

Bilaga O4

Uppföljning lex Sarah 2024

Årsrapport lex Sarah 2024

Bakgrund

Södermalms stadsdelsförvaltning redovisar arbetet med lex Sarah till nämnden två gånger per år. Detta görs i bilagor till tertialrapport 2 och verksamhetsberättelse.¹ I tertialrapport 2 ges en statusredovisning för första halvåret medan bilagan till verksamhetsberättelsen även redovisar trender mellan åren och analyser av helårets arbete med lex Sarah.

Lex Sarah är samlingsnamnet för den skyldighet verksamma inom socialtjänst har att rapportera, utreda och åtgärda missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden i verksamheten. Bestämmelserna finns i socialtjänstlagen (SoL) och i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Lex Sarah ska säkerställa att enskilda får insatser av god kvalitet och skyddas från missförhållanden. På Södermalm är lex Sarah en integrerad del i det systematiska kvalitetsarbetet och förvaltningen har ett lex Sarah-team som arbetar med utredning, uppföljning, utbildning och utveckling av lex Sarah. Teamet har medlemmar från sociala avdelningen, avdelningen för äldreomsorg samt stab- och kansli. Lex Sarah-teamets arbete ligger väl i linje med stadens kvalitetsprogram och stadens riktlinjer där det framgår att den som gör lex Sarah-utredningar bör uppfattas som så neutral och opartisk som möjligt.² Genom det systematiska kvalitetsarbetet kan planering, utförande, uppföljning, analys och åtgärder användas både i det strategiska lex Sarah-arbetet och praktiskt i verksamheterna. Genom öppenhet och god intern dialog kan arbetet bli kvalitetsdrivande för flera avdelningar.

¹ Beslut om redovisning två gånger per år fattades i samband med verksamhetsplan 2015

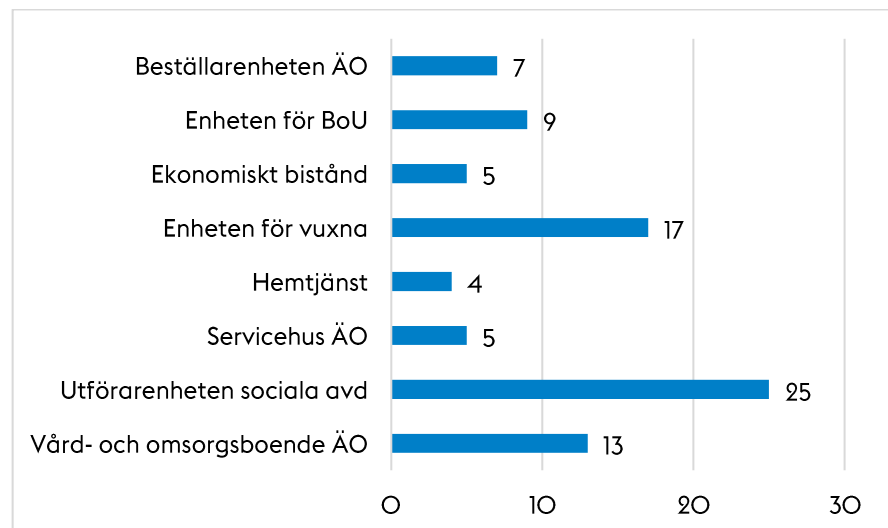
² Riktlinjer för lex Sarah: 11.9 Rutiner för jäv och liknande situationer

Rapport enligt lex Sarah

Alla anställda, uppdragstagare, praktikanter eller motsvarande under utbildning och deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program inom SoL- och LSS-verksamhet har skyldighet att rapportera missförhållanden.³ Utöver skyldigheten att rapportera är lex Sarah en bra möjlighet för medarbetare att bidra till god kvalitet i den egna verksamheten. Södermalms stadsdelsförvaltning strävar efter en tillåtande avvikelsekultur där medarbetare och chefer ska känna sig trygga att rapportera. Det är väl förankrat i organisationen att det är avvikelsen eller missförhållandet som utreds och att utredningen görs på system-/organisationsnivå. Ingen letar syndabockar och ett av de viktigaste förhållningssätten är öppenhet.

År 2023 var Södermalm den stadsdelsnämnd i Stockholms stad som rapporterade och utredde flest lex Sarah, så var det även 2022 vilket kan ha flera orsaker.⁴ Södermalm är en stor nämnd med relativt omfattande av verksamhet i egen regi. Förvaltningens tillåtande avvikelsekultur och aktiva arbete för att öka kännedomen om lex Sarah kan också antas rapporteringsgraden.

2024 har 85 lex Sarah-rapporter gjorts av förvaltningens egen regi. Nedan framgår fördelningen mellan verksamhetsområdena.



Extern regi

Yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet med allmänt inriktade insatser inom socialtjänsten som bedrivs på uppdrag av en kommun ska informera beställande nämnd om inkomna lex Sarah-rapporter.⁵

³ SOSFS 2011:5 2 kap. 1 §

⁴ Uppföljning av stadens lex Sarah-rapportering år 2023 som genomförs av socialnämnden och äldrenämnd

⁵ SOSFS 2011:5 4 kap. 1 §

Förvaltningen har fått information om 16 lex Sarah-utredningar som genomförts i enskild regi och entreprenadverksamhet under året.

Fortbildning medarbetare

Den som omfattas av skyldigheten att rapportera missförhållanden och risker för missförhållanden ska få information om detta när hen börjar en anställning, ett uppdrag, en praktikperiod eller liknande. Informationen ska därefter ges återkommande.⁶ För att säkerställa att medarbetare och chefer har tillräcklig kunskap kring lex Sarah ska alla medarbetare inom SoL- och LSS-verksamhet genomföra Stockholms stads gemensamma webbutbildning. Under året har 100 genomförda utbildningar registrerats i webbportalen. Alla ska också få Södermalms särskilda broschyr med information om lex Sarah. Vidare erbjuder lex Sarah-teamet fortbildning kring lex Sarah. Under 2024 har fem fortbildningstillfällen à två timmar genomförts varav två för handläggare, två för utförarpersonal och ett för chefer. Totalt 166 medarbetare och 17 chefer deltog på fortbildningstillfällena som hölls i förvaltningens egna lokaler i februari och mars med lex Sarah-teamet som utbildare.⁷

Fortbildning lex Sarah-utredare

För att säkerställa att förvaltningens lex Sarah-utredningar håller tillräckligt hög kvalitet söker lex Sarah-teamet ständigt förbättra arbetssättet. Under 2024 har detta arbete främst bedrivits internt men medlemmarna i teamet även deltagit på Stockholms stads nätverksmöten för lex Sarah-utredare och träffat andra stadsdelsförvaltningar och kommuner för erfarenhetsutbyte. Lex Sarah-teamet har haft en planeringsdag under året och team-möten varannan vecka. Fokus på planeringsdagen var att vidareutveckla utredningsprocessen och de lokala anvisningarna för den stadsövergripande utredningsmallen.

Lex Sarah-teamet har haft en vankans under hösten, denna förväntas bli tillsatt i början av 2025. Från och med januari ökas också utredarresursen med en person. Lex Sarah-teamet kommer därmed bestå av sju personer. Samtliga lex Sarah-utredare arbetar till största delen med andra arbetsuppgifter på sin respektive avdelning. Den totala personalresursen i lex Sarah-teamet beräknas till 1,5 heltidstjänst.

Ständiga förbättringar

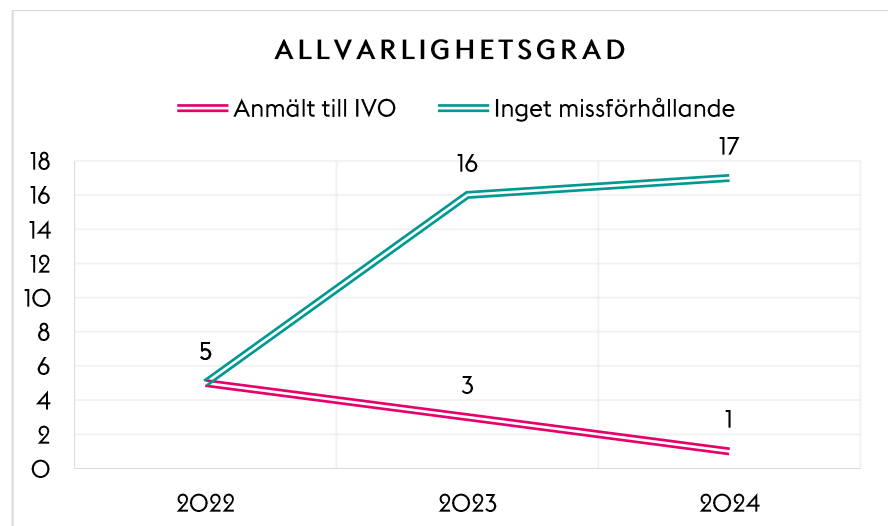
Nämnden har fått återkoppling från IVO att de anser att lex Sarah-utredningar behöver utvecklas. Utifrån detta har de lokala

⁶ SOSFS 2011:5 2 kap. 2 §

⁷ I siffran ingår även nio studenter med verksamhetsförlag utbildning (VFU) på Södermalms stadsdelsförvaltning som erbjöds möjligheten att delta

tillämpningsanvisningar som finns för lex Sarah-utredarna vidareutvecklat. Utredningarna har utvecklats så att de tydligare identifierar bakomliggande orsaker till missförhållandet och vilka åtgärder som behöver vidtas.

Södermalm är den förvaltning som rapporterar flest lex Sarah vilket kan bero på den tillåtande avvikelsekultur som förvaltningen strävar efter. Antagandet stöds av att antalet anmälningar av allvarliga missförhållanden eller risk för allvarliga missförhållanden till IVO blivit färre medan antalet rapporter som efter utredning visat sig inte vara missförhållanden ökat. Detta tyder på att medarbetare och chefer är vaksamma på avvikelser och har en hög kvalitetsmedvetenhet. Diagrammet nedan visar utvecklingen de tre senaste åren.



Intern kontroll

Lex Sarah hanteras i nämndens väsentlighets- och riskanalys för att säkra kvaliteten. Genom systematisk riskhantering kan missförhållanden som drabbar enskilda förebyggas, upptäckas och åtgärdas. Åtgärder och systematiska kontroller av lex Sarah-arbetet har genomförts enligt plan och riskvärdet har minskat sedan 2023. Detta innebär att lex Sarah inte längre behöver hanteras i nämndens internkontrollplan.

Utredning enligt lex Sarah

På Södermalm används lex Sarah-utredningarna i förvaltningens arbete med ständiga förbättringar samt för att säkerställa rättssäkerhet, likställighet och kontinuitet. Genom att utreda och åtgärda brister skapas större trygghet och högre kvalitet i verksamheten till gagn för enskilda Södermalmsbor. Ett viktigt

förhållningssätt i lex Sarah-arbetet är Stockholmarnas fokus. I diagrammet nedan framgår vilka olika typer av missförhållande som enskilda drabbats av i förvaltningens egen regi.⁸

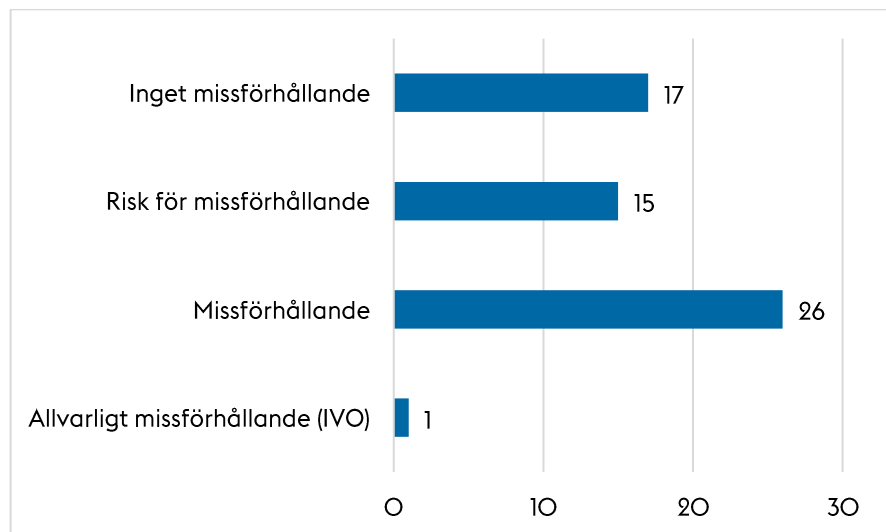


Inom Södermalms stadsdelsnämnd utreds alla lex Sarah-rapporter av lex Sarah-teamet. Utredningen görs i stadsgemensamma mallar och ska ge underlag så att delegaten kan avsluta utredningen med ett beslut. Enligt delegationsordningen är det avdelningschef på avdelningen för äldreomsorg respektive sociala avdelningen som fattar beslut att avsluta lex Sarah-utredningar. Samtliga beslut anmäls till nästkommande nämnd. De beslut som kan fattas är att:

- Det inte var ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande.
- Det var ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande.
- Det var ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande och ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Nedan framgår vilken typ av beslut som fattats under 2024.

⁸ Ett rapporterat missförhållande kan bestå av flera typer av brister och/eller övergrepp. Typen av missförhållande som utredningen visar är därför vara fler än antalet beslut som fattats. Ett rapporterat missförhållande visar sig ibland inte vara ett missförhållande efter utredning. I statistiken redovisas typen av missförhållande som utretts.



Extern regi

Förvaltningen har fått information om att 16 lex Sarah-utredningar genomförts i enskild regi och entreprenadverksamhet. Av dessa avser elva äldreomsorg och fem funktionsnedsättning. Två har anmälts till IVO då missförhållandet bedömts som allvarligt. I fyra av utredningarna blev utredningens bedömning att det inte rörde sig om ett missförhållande eller risk för missförhållande. Beslut om att anmäla till IVO som enskild regi och entreprenadverksamhet fattat anmäls till stadsdelsnämnden.

Analys

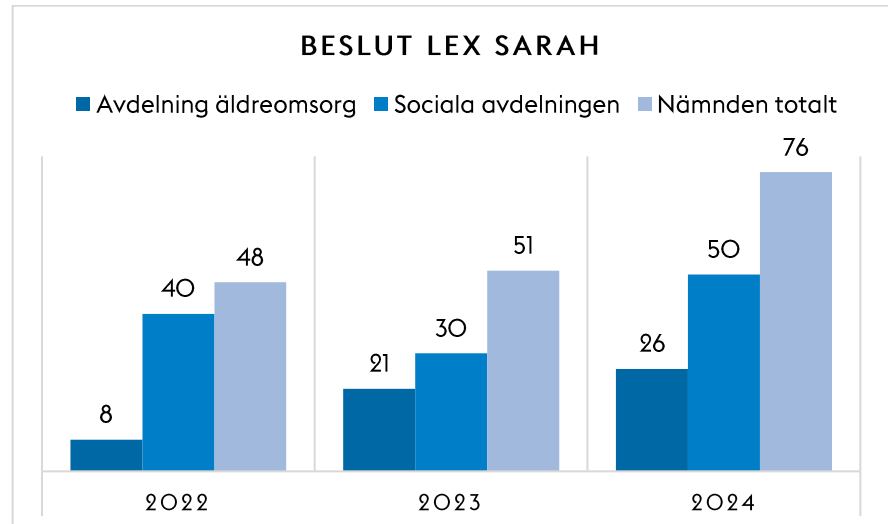
Liksom föregående år finns en kraftig övervikt av lex-Sarah-rapporter från egen regi-verksamheter inom de två kategorierna *brister i rättssäkerhet i handläggningen och genomförandet* samt *brister i genomförandet*. Detta är förväntat då myndighetsutövning och utförande av beslutade insatser är den största delen av enskildas kontakt med socialtjänst och LSS-verksamhet. För att komma tillrätta med de brister som uppstår behöver anledningen till att de uppstår åtgärdas. Socialstyrelsen ger förslag på bakomliggande orsaker att utreda och dessa är också grunden i stadens mall för lex Sarah-utredningar.

Förvaltningens analys av de missförhållanden som rapporterats inom förvaltningen görs nedan under samma rubriker som används i Socialstyrelsens handbok kring lex Sarah.

Trend lex Sarah

Förvaltningen har statistik på antalet beslut i lex Sarah-utredningar sedan år 2018. Statistiken visar att antalet beslut, och därmed rapporter, minskade från 2018 för att sedan öka från 2021. Nedan redovisas antalet beslut de tre senaste åren. Att antalet lex Sarah ökar bedöms vara ett resultat av ett öppet förhållningssätt till

avvikelser, att kunskapen kring lex Sarah ständigt förankras i organisationen samt att förvaltningen tagit tillbaka verksamhet i egen regi.



Kommunikation och information

För att uppnå god kvalitet krävs god kommunikation och information med den enskilde men också med interna och externa parter. Samverkan behöver vara god. 2024 års lex Sarah-utredningar visar att det fortsatt finns visst behov av att utveckla samverkan men att det skett förbättringar sedan tidigare år. Missförhållanden som uppstått under året är till exempel att information fastnat hos enskild medarbetare eller blivit felskickad. Under 2024 har en lex Sarah-anmälan gjorts till IVO. Anmälan rörde en händelse som inträffade 2023 där kommunikation och information var delorsak till det allvarliga missförhållandet.

Utbildning och kompetens

Lex Sarah-utredningar görs alltid på organisations-/systemnivå och syftet är aldrig att peka ut en anställd som den bakomliggande orsaken. Det är arbetsgivaren som ska säkerställa att alla medarbetare har möjlighet och förmåga att utföra det arbete hen är anställd för. Medarbetare och chefer med rätt kompetens och personlig lämplighet är grundläggande för att enskilda ska få handläggning, stöd och omvårdnad av god kvalitet.

2024 års lex Sarah-utredningar visar att medarbetarna till största del har formell kompetens för att handlägga aktuella ärendetyper eller utföra aktuella insatser. Däremot finns exempel på medarbetare som inte visat personlig lämplighet och där brukares och medarbetares rättigheter delvis stå emot varandra. När arbetsrättsliga frågor uppstår är det viktigt att verksamheten organiserar medarbetares direktkontakt med brukare så att risken att hen blir utsatt för missförhållanden minimeras. Lex Sarah-utredningarna har generellt

inte konstaterat att bristande erfarenhet varit en bidragande faktor utan missförhållandena har främst uppstått av misstag eller på grund av medarbetares bristande lämplighet.

Processer och rutiner

SoL- och LSS-verksamheter är skyldiga att bedriva verksamhet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2009:11. Arbetet ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och kvalitetsäkras. Detta innebär att det ska finnas tillräckliga och väl förankrade processer och rutiner som stöd för medarbetare och chefer. Det innebär också att det ska finnas tillräcklig uppföljning och kontroll av arbetet som bedrivs. Ett generellt utvecklingsområde som flera verksamheter arbetat med under året är att säkerställa systematisk egenkontroll. Med hjälp av sådan ökar det interna lärandet och risken för missförhållanden minskar.

2024 års lex Sarah-utredningar visar att det till största del finns processer och rutiner men att dessa inte alltid är fullt ut implementerade. Flera utredningar har också visat att följsamheten brister, det vill säga medarbetare känner till rutiner men väljer att inte följa dessa. Att medvetet frångå rutiner kan vara korrekt om det är ett professionellt ställningstagande utifrån brukarens bästa men lex Sarah-utredningarna visar att det sällan rört sig om detta.

Under 2024 har en lex Sarah-anmälan gjorts till IVO. Anmälan rörde en händelse som inträffade 2023 där processer, rutiner och riktlinjer var delorsak till det allvarliga missförhållandet.

Omgivning och organisation

Södermalms stadsdelsförvaltning har en avdelning för äldreomsorg och en avdelning för individ- och familjeomsorg samt funktionsnedsättning. Chefsstrukturen består av avdelningschef, områdeschef, enhetschef och biträdande enhetschef⁹. Som stöd finns bland andra samordnare och gruppledare. Förvaltningen har en stor andel verksamhet i egen regi och det finns god samlad kompetens både bland chefer och medarbetare, men 2024 års lex Sarah-utredningar visar att det ibland finns behov av ett närmare ledarskap. Flera verksamheter inom utförarsidans äldreomsorg utvecklar till exempel sjuksköterskornas roll som omvårdnadsledare och inom funktionsnedsättning utökas tjänstgöringsgraden för gruppledare inom vissa verksamheter.

⁹ Stockholms stads chefsstruktur är under utveckling och har förändras under 2024. Ytterligare förändringar kommer genomföras under 2025

Teknik, utrustning och apparatur

Välfärdsteknik och tekniska hjälpmedel är en väsentlig del av arbetet för att uppnå god kvalitet. Enskilda och personal ska kunna lita på tekniken och personal ska ha tillräcklig kunskap för att kunna använda den på rätt sätt. Vidare behöver tekniken vara driftssäker och möta de behov som finns. 2024 års lex Sarah-utredningar visar att teknisk utrustning och apparatur generellt fungerat väl men att det funnits vissa problem med larm. Tekniken har åtgärdats under året och problemet har istället varit att larm inte besvarats, det vill säga följsamheten till gällande rutiner har brustit.

Andra bakomliggande orsaker

Utöver avdelningen för äldreomsorg och sociala avdelningen kan annan verksamhet inom förvaltningen påverka kvaliteten i handläggning, stöd och omsorg. 2024 års lex Sarah-utredningar visar att reception, förvaltningens funktionsbrevlådor och andra informationsvägar är viktiga för att undvika att enskilda drabbas av missförhållanden. Rutiner för att säkerställa att information når rätt mottagare i tid har därför vidareutvecklats under året.

Anmälan till IVO

Om ett missförhållande varit allvarligt eller om det funnits en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ska detta anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Södermalms stadsdelsnämnd har anmält ett allvarligt missförhållande till IVO under året, händelsen inträffade 2023. Förvaltningen har fått information om två anmälningar till IVO från utförare i extern regi.