

Dokumentnamn: Hantering av lex Sarah-ärenden		Dnr: VOO 2017/0016
Skapad: 2013-11-06	Reviderad: 2017-01-10	Dokumenttyp: Rutin
Skapad av: Kvalitetsstrateg Linda Svensson	Granskad av: Kvalitetschef	Fastställd av: Myndighetschef

Hantering av lex Sarah-ärenden

Inledning

Bestämmelserna om lex Sarah är en del i arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten för brukare. Syftet med lex Sarah är att missförhållanden inte ska uppstå eller upprepas. Om ett missförhållande ändå uppstår ska verksamheten lära av det för att förhindra att liknande händelse inträffar igen. Alla rapporter ska tas emot och utredas. En utredning ska identifiera bakomliggande orsak till missförhållandet på systemnivå, det vill säga en orsak som är kopplad till organisation och inte till person.

Ett inträffat missförhållande kan innehålla händelser som hör till lagrummen i både socialtjänstlagen/lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (SoL/LSS) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Dessa händelser ska utredas separat – dels som ett lex Sarah-ärende och dels som en HSL-avvikelse.

I rutinen används begreppet *missförhållande* genomgående i texten men avser både missförhållande och risk för missförhållande.

Intern regi

Aktivitet

Rapport

Medarbetare som uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande som berör en brukare (= rapportör) ska genast rapportera händelsen genom att i första hand fylla i rapportblanketten som finns på Inloggad. Medarbetare som inte har tillgång till Inloggad kan fylla i en rapport på pappersblankett eller rapportera händelsen muntligt.

Den som tar emot rapporten ansvarar för att göra en bedömning av om missförhållandet kräver att omedelbara åtgärder behöver vidtas. Vid behov måste även den medarbetare som uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande vidta omedelbara åtgärder.

Brukaren ska informeras om rapporten. En beskrivning av händelsen och information om att en rapport har upprättats dokumenteras i brukarens SoL/LSS-journal under *Händelse av vikt*.

En första bedömning görs om missförhållandet är allvarligt eller ej. Om en verksamhetschef redan i detta skede bedömer att händelsen är allvarlig ska den utredas av en annan verksamhetschef. För myndighetschefen gäller motsvarande att kvalitetschefen ska göra utredningen. Samma fördelning av utredningsansvar ska tillämpas om verksamhetschefen/myndighetschefen själv är inblandad i händelsen.

Om händelsen avser ett missförhållande som skett på annan enhet eller verksamhet i intern regi (exempelvis myndighetsfunktionen – enhet i särskilt boende) lämnas rapporten till rapportörens enhetschef, som i sin tur överlämnar den till enhetschefen på den enhet där missförhållandet har skett samt diarieför rapporten. Det är den sistnämnda enhetschefen som ansvarar för enhetschefens aktiviteter enligt punktlistan under rubriken *Ansvar* förutom att skicka rapporten till registratören.

Utredning

En utredning ska påbörjas senast första vardagen efter att rapporten har lämnats till enhetschefen på den enhet där missförhållandet har inträffat. Berörd verksamhetschef alternativt myndighetschefen utser vem som ska utreda rapporten. För att utredningen ska uppfattas som så neutral och opartisk som möjligt ska rapporten inte utredas av någon som arbetar på den enhet där missförhållandet har skett. Utredningen av händelsen dokumenteras direkt i mallen *Lex Sarah – utredning* som hämtas i ärendehanteringssystemet W3D3 under det diarieförda ärendet.

Åtgärder för att förhindra att liknande händelse inträffar igen ska planeras. Om utredningen visar att åtgärder måste vidtas av en annan enhet/verksamhet än den utredda ska den informationen snarast återkopplas till berörd enhet/verksamhet.

Efter utredning av händelsen avslutas utredningen med ett beslut, till exempel att det var en påtaglig risk för ett missförhållande. Utredningstexten i W3D3 fastställs och ärendet avslutas om missförhållandet inte bedöms vara allvarligt. Brukaren och rapportören informeras om resultatet av utredningen. Uppföljning för att kontrollera om genomförda åtgärder gav förväntad effekt ska göras senast tre månader efter avslutad utredning.

Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Om missförhållandet bedöms vara allvarligt ska en anmälan göras till IVO på deras blankett ”ANMÄLAN – lex Sarah”. Anmälan ska skickas med rekommenderat brev eftersom den kan innehålla personuppgifter som omfattas av sekretess och därför inte får skickas med e-post. Om utredningen inte är färdig när anmälan görs ska den skickas så snart den är färdig men senast två månader efter att anmälan till IVO har gjorts. Ärendet avslutas i W3D3 efter att beslut kommit från IVO.

Brukaren ska informeras om anmälan till IVO. Information om att en IVO-anmälan har upprättats dokumenteras i brukarens SoL/LSS-journal under *Händelse av vikt*.

Rättsliga åtgärder

En arbetsgivare har ingen generell skyldighet att polisanmäla medarbetare som misstänks för brott i samband med missförhållanden. Vid misstanke om brott ska ansvarig enhetschef uppmana och stödja brukaren eller dennes legala företrädare att göra en polisanmälan.

Diarieföring

Alla handlingar som tillhör ett lex Sarah-ärende ska diarieföras i ärendehanteringssystemet W3D3. Handlingarna ska i första hand skickas till diariet via e-post till diariumvoo@lund.se alternativt sparas direkt i ett upplagt ärende i W3D3. Undertecknade originalhandlingar som till exempel den färdiga utredningen ska skickas med internpost till Vård- och omsorgsförvaltningen, Diariet, Bangatan 10 A för arkivering.

Information till nämnden

Om ett ärende bedöms vara ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ska nämndens ordförande informeras så fort som möjligt. Företrädare för nämnden eller förvaltningen kan under utredning av ett ärende be verksamhetschefen/ myndighetschefen att lämna information om ärendet på ett nämndssammanträde.

Två gånger om året får nämnden en sammanställning av förvaltningens alla lex Sarah-ärenden.

Uppföljning

Grunden för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna är ett väl fungerande systematiskt förbättringsarbete. I detta arbete ingår att årligen sammanställa och analysera alla lex Sarah-ärenden för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i kvaliteten. Resultatet ger underlag för att vidta de åtgärder som krävs för att säkra verksamheternas kvalitet genom att förebygga brister och minska risken för att det inträffar missförhållanden.

Vid minst nio tillfällen per år – till exempel på arbetsplatsträffar – ska medarbetare få information och återkoppling gällande lex Sarah-ärenden.

Ansvar

Rapportören ansvarar för att:

- Vid behov vidta omedelbara åtgärder i samband med missförhållandet
- Fylla i en rapport om lex Sarah och maila/lämna den till sin enhetschef alternativt lämna informationen muntligt. Om missförhållandet har en koppling till enhetschefen – eller om enhetschefen själv är rapportör – ska rapporten istället lämnas direkt till verksamhetschefen alternativt myndighetschefen.
Under kvällar, nätter och helger lämnas rapporten till tjänstgörande sjuksköterska. Rapport från enhet för korttidsvistelse LSS ska lämnas till ansvarig enhetschef.
- Dokumentera händelsen och dess effekt för brukaren i brukarens SoL/LSS-journal

Sjuksköterskan som tagit emot en rapport ansvarar för att:

- Vidta omedelbara åtgärder i samband med missförhållandet
- Senast första vardagen efter inträffad händelse maila/överlämna rapporten tillsammans med information om vidtagna åtgärder till enhetschefen på den enhet där händelsen har inträffat

Enhetschefen på den enhet där händelsen har inträffat ansvarar för att:

- Vidta omedelbara åtgärder i samband med missförhållandet
- Maila rapporten till sin närmaste chef – verksamhetschefen alternativt myndighetschefen
- Skicka den undertecknade rapporten till registratören för arkivering
- Informera brukaren om att en rapport är upprättad
- Dokumentera i brukarens SoL/LSS-journal att en lex Sarah-rapport är gjord
- Informera brukaren och rapportören om resultatet av utredningen
- Genomföra planerade åtgärder
- Informera och återkoppla lex Sarah-ärenden till alla medarbetare på enheten
- Följa upp genomförda åtgärder
- Sammanställa och analysera enhetens lex Sarah-ärenden

Vid allvarligt missförhållande

- Informera brukaren om anmälan till och beslut från IVO
- Dokumentera i brukarens SoL/LSS-journal att en anmälan till IVO är gjord

Verksamhetschefen alternativt myndighetschefen ansvarar för att:

- Göra en första bedömning av om missförhållandet är allvarlig eller ej.
- Maila rapporten till registratören för diarietföring och informera om vem som ska utreda händelsen/bli handläggare för ärendet
- Informera och återkoppla lex Sarah-ärenden till alla enhetschefer i verksamheten
- Sammanställa och analysera verksamhetens lex Sarah-ärenden

Om rapportören lämnar rapporten direkt till verksamhetschefen alternativt myndighetschefen så ansvarar den chefen för aktiviteterna i enhetschefens punktlista enligt ovanstående.

Vid allvarligt missförhållande

- Om verksamhetschefen bedömer att ärendet är allvarligt ska myndighetschefen informeras om händelsen även om den inte direkt berör myndighetsfunktionen.
- Snarast informera förvaltningschefen och nämndens ordförande om händelsen

Om missförhållandet angår en brukare med biståndsbeslut som har fattats i en annan kommun än Lund ska verksamhetschefen lämna information om IVO-anmälan till den kommunen.

Utredaren ansvarar för att:

- Göra en utredning av händelsen
- Avsluta utredningen med ett beslut
- Fastställa utredningstexten i W3D3
- Informera enhetschef och verksamhetschef alternativt myndighetschef om resultatet av utredningen
- Återkoppla information till berörd enhets-, verksamhets- eller myndighetschef om det framkommit att åtgärder ska utföras av annan enhet/verksamhet än den utredda
- Skicka den undertecknade utredningen till registratören för arkivering
- Meddela registratören om att ärendet ska avslutas. Observera att det inte ska avslutas i denna del av hanteringen om en anmälan till IVO är gjord.

Vid allvarligt missförhållande

- Anmäla händelsen till IVO och i förekommande fall komplettera anmälan
- Informera enhetschef och verksamhetschef alternativt myndighetschef om anmälan till och beslut från IVO samt i förekommande fall begäran om komplettering av anmälan och själva kompletteringen. Myndighetschefen ska informeras om anmälan till och beslut från IVO även i de fall händelsen inte direkt berör myndighetsfunktionen.
- Skicka en kopia på anmälan och i förekommande fall kompletteringen av anmälan till registratören
- Meddela registratören om att ärendet ska avslutas

Registratören ansvarar för att:

- Diarieföra rapporten
- Tilldela ärendet i W3D3 till den utsedda utredaren
- Informera kvalitetschefen om inkommen rapport och utredning
- Arkivera den undertecknade rapporten och utredningen
- Avsluta ärendet i W3D3 efter meddelande från utredaren

Vid allvarligt missförhållande

- Diarieföra anmälan till och beslut från IVO samt i förekommande fall begäran om komplettering av anmälan och själva kompletteringen
- Skicka IVO:s begäran om komplettering av anmälan och beslut från IVO till den utsedda utredaren
- Informera kvalitetschefen om anmälan till och beslut från IVO samt i förekommande fall begäran om komplettering av anmälan och själva kompletteringen
- Se till att anmälan till IVO samt i förekommande fall komplettering av anmälan kommer nämndsekreteraren tillhanda, som sedan för upp handlingarna på listan över delegationsbeslut till nämnden
- Se till att beslut från IVO kommer nämndsekreteraren tillhanda, som sedan för upp beslutet som ett anmälningsärende till nämnden
- Avsluta ärendet i W3D3 efter meddelande från utredaren

Kvalitetsstrategen ansvarar för att:

- Sammanställa och analysera förvaltningens alla lex Sarah-ärenden
-

Extern regi

Med verksamhet i extern regi avses yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet. De verksamheter som omfattas är följande:

- Företag som tillhandahåller insatser efter upphandling enligt LOU¹ eller LOV²
- Företag som vård- och omsorgsnämnden tecknat individuella avtal med gällande platsköp

Aktivitet

Verksamheter i extern regi ansvarar för att ha väl fungerande rutiner för att identifiera och anmäla missförhållanden. Verksamheternas hantering av rapporter, utredningar och anmälningar till IVO ska följa nedanstående anvisningar när det gäller sin samverkan med vård- och omsorgsnämnden.

Diarieföring

Rapporter och utredningar samt eventuella anmälningar till och beslut från IVO ska diarieföras i vård- och omsorgsförvaltningens ärendehanteringssystem W3D3. Handlingarna ska skickas till diariet via e-post till diariumvoo@lund.se.

Uppföljning

Lex Sarah-ärenden ska sammanfattas och redovisas tillsammans med vidtagna åtgärder till områdesansvarig kvalitetsstrateg på förvaltningen vid avtalsuppföljningar.

Verksamheterna ska årligen sammanställa och analysera alla lex Sarah-ärenden som ett led i det systematiska förbättringsarbetet.

¹ Lag (2007:1091) om offentlig upphandling

² Lag (2008:962) om valfrihetssystem

Ansvar

Företrädaren för verksamheten i extern regi ansvarar för att:

- Omgående skicka rapport och utredning till registratören för diarieföring
- Avsluta utredningen med ett ställningstagande
- Sammanställa och analysera verksamhetens lex Sarah-ärenden

Vid allvarligt missförhållande

- Anmäla händelsen till IVO
- Skicka beslutet från IVO till registratören

Registratören ansvarar för att:

- Diarieföra rapport och utredning
- Informera förvaltningens kvalitetschef om inkomna rapporter och utredningar i de fall de kommer från företag som tillhandahåller insatser efter upphandling enligt LOU eller LOV
- Informera myndighetschefen om inkomna rapporter och utredningar i de fall de kommer från företag som vård- och omsorgsnämnden tecknat individuella avtal med gällande platsköp
- Avsluta ärendet i W3D3 efter meddelande från kvalitetschefen alternativt myndighetschefen

Vid allvarligt missförhållande

- Informera både kvalitetschef och myndighetschef om inkomna rapporter, utredningar och beslut från IVO
- Diarieföra beslut från IVO
- Se till att beslut från IVO kommer nämndsekreteraren tillhanda, som sedan för upp beslutet som ett anmälningsärende till nämnden
- Avsluta ärendet i W3D3 efter meddelande från kvalitetschefen alternativt myndighetschefen

Förvaltningens kvalitetschef alternativt myndighetschef ansvarar för att:

- Meddela registratören om att ärendet ska avslutas. Observera att det inte ska avslutas i denna del av hanteringen om en anmälan till IVO är gjord.

Vid allvarligt missförhållande

- Snarast informera förvaltningschefen och nämndens ordförande om ärendet
- Meddela registratören om att ärendet ska avslutas

Förvaltningens kvalitetsstrateg ansvarar för att:

- Bevaka att externa utförare hanterar lex Sarah-ärenden enligt förvaltningens rutin
- Sammanställa och analysera förvaltningens alla lex Sarah-ärenden