



### Handläggare

Barbro Ernard  
0152-296 07

## Rapport avvikelser inom socialnämnden, helår 2018

### Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. att godkänna rapporten om avvikelser inom socialnämndens verksamheter för helåret 2018.

### Beskrivning av ärendet

Kvalitén i socialnämndens verksamheter ska säkerställas och fortlöpande utvecklas enligt Socialstyrelsens författning SOSFS 2011:9. En metod är att systematiskt samla in och analysera avvikelser.

Rapporten redogör för antal och typer av avvikelser som förekommit inom socialnämnden under året. Följande typer av avvikelser rapporteras:

1. Avvikelser registrerade av socialnämndens medarbetare.
2. Avvikelser registrerade av privata hemtjänstutförare.
3. Lex Maria-utredningar av socialnämnden.
4. Lex Sarah- utredningar av socialnämnden
5. Lex Sarah-utredningar av privata hemtjänstutförare.
6. Rapportering till IVO om *Ej verkställda beslut*.
7. Klagomål/synpunkter inlämnade till socialnämnden.
8. Klagomål från IVO till socialnämnden.
9. Avvikelser som landstinget har skickat till socialnämnden.
10. Avvikelser som socialnämnden har skickat till landstinget.

### Ekonomiska konsekvenser för kommunen

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för kommunen.

### Övriga konsekvenser

Beslutet medför inga övriga konsekvenser.

### Uppföljning

Uppföljning av socialnämndens avvikelser pågår dagligen inom verksamheterna. På socialkontoret pågår en översyn av kvalitetsledningssystemet, där arbetssätt och rutiner vid avvikelser utgör en del.



**Beslutsunderlag**

*Avvikelse inom socialnämndens verksamheter för helåret 2018 Rapport*  
2019-02-06.

**Beslutet skickas till**

-

Agneta von Schoting  
Socialchef

Barbro Ernard  
Verksamhetscontroller

Annika Jungklo  
Administration, planering  
och utvecklingschef



# Avvikelser inom socialnämndens verksamheter för helåret 2018

## Rapport

---

### Syfte med avvikelsehantering

Syftet med avvikelsehantering är att förbättra kvaliteten inom socialnämndens verksamheter. (SOSFS 2011:9).

Genom att analysera avvikelser, dra slutsatser och ändra arbetssätt kan tidigare uppkomna typer av avvikelser minska eller försvinna. Avvikelser uppträder inte utan orsak. Bakom händelserna ligger ofta brister i rutiner eller i arbetssätt.

Verksamheterna ska arbeta utifrån tydliga uppdrag som utformas till genomförandeplaner och vårdplaner, utarbetade i samråd med brukarna. Alla medarbetare som arbetar inom socialnämnden ska känna till hur avvikelser hanteras, liksom syftet med avvikelsehanteringen. De ska känna sig trygga med att rapportera uppkomna avvikelser och till sin hjälp använda ett verksamhetsstöd.

Avvikelsehantering uppmuntras i verksamheten. Det är positivt att medarbetarna är uppmärksamma och tar sig tid att registrera, att enhetschefer tar vid och tillsammans med medarbetarna analyserar avvikelser och hittar åtgärder.

2019-02-06 Barbro Ernald Verksamhetscontroller



## Definitioner

En **avvikelse** är en händelse som kan påverka den enskilde negativt. Den inträffar när verksamheten inte når upp till krav och mål i lagar och tillhörande föreskrifter samt beslut fattade av socialnämnden, eller när medarbetare inte arbetar i enlighet med processer och rutiner som ingår i socialnämndens ledningssystem (SN/2018:361).

**Lex Maria** handlar om vårdskada eller händelse som hade kunnat medföra vårdskada. (Patientsäkerhetslag (2010:659 3 kap.)

**Lex Sarah** handlar om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande gentemot den enskilde. (Socialtjänstlag (2001:453) 14 kap. 3 § respektive Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, 24 b §).

**IVO** – Inspektionen för vård och omsorg.

## Avvikelser under 2018

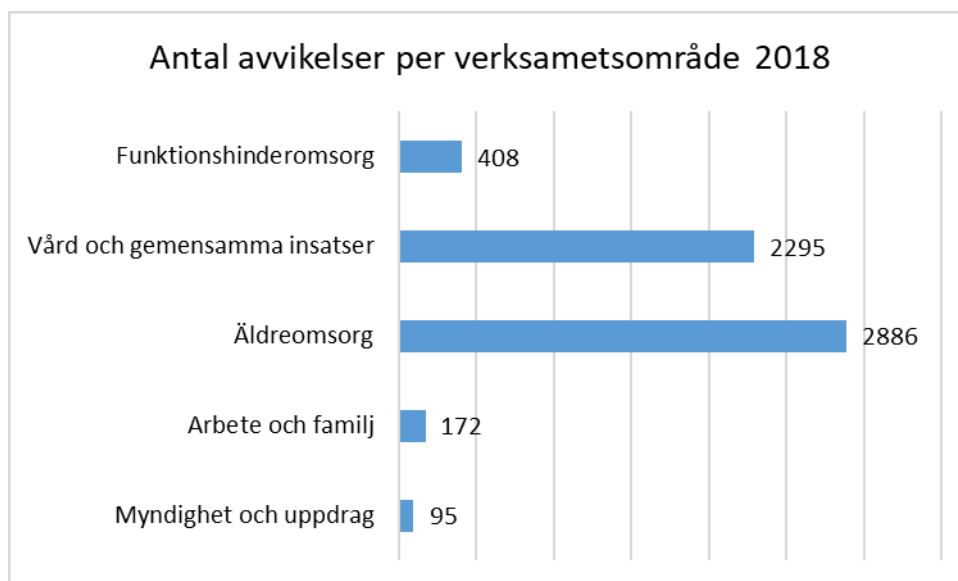
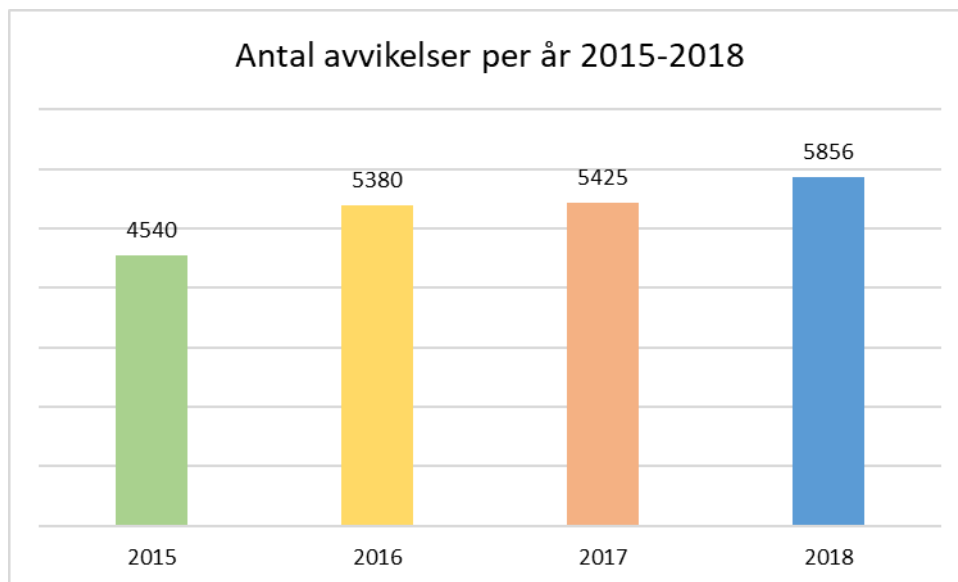
Under 2018 har följande avvikelser inträffat:

1. Medarbetare inom socialnämnden har registrerat 5 856 avvikelser.
2. Privata hemtjänstutförare har registrerat 85 avvikelser.
3. Socialnämnden har gjort 14 Lex Maria-utredningar. Ingen har anmälts till IVO.
4. Socialnämnden har gjort 23 utredningar enligt Lex Sarah, varav fem har anmälts till IVO.
5. Ingen privat hemtjänstutförare har gjort någon Lex Sarah-utredning.
6. Socialnämnden har till IVO rapporterat 43 Ej verkställda beslut.
7. 22 klagomål/synpunkter har inlämnats till socialnämnden.
8. IVO har skickat 15 ärenden till socialnämnden.
9. Landstinget har skickat åtta avvikelser till socialnämnden.
10. Socialnämnden har skickat 23 avvikelser till landstinget.



### 1. Avvikelser registrerade av socialnämndens medarbetare

Medarbetarna inom socialnämnden registrerar avvikelser i verksamhetssystemet Treserva. Sammanlagt har 5 856 avvikelser registrerats under 2018, i genomsnitt 16 per dag, vardag som helgdag.



### 2. Avvikelser hos privata utförare

De sex privata hemtjänstutförare som på socialnämndens uppdrag varit verksamma under 2018, har sammanlagt haft 85 avvikelser (54 stycken 2017) inom sina verksamheter.



### 3. Lex Maria utredningar inom socialnämnden

Medicinskt ansvarig sjuksköterska har under 2018 gjort 14 Lex Maria-utredningar (sex stycken 2017).

Händelserna har inträffat på särskilda boenden inom äldreomsorgen och har handlat om läkemedelshantering, bristande följsamhet till rutiner mm. Ingen händelse har bedömts som allvarlig vårdskada och således inte gått vidare till IVO. (2017 anmäldes en händelse till IVO.)

### 4. Lex Sarah utredningar inom socialnämnden

Under 2018 har socialkontoret gjort 23 Lex Sarah-utredningar (26 stycken 2017).

Händelserna har inträffat inom alla socialnämndens verksamhetsområden, flest inom äldreomsorgen.

5 har bedömts utgöra allvarligt missförhållande och anmänts till IVO. (11 stycken 2017). Dessa fem har handlat om hantering av personakter, brister i journalföring och rutiner och samt fysiskt övergrepp.

### 5. Lex Sarah hos privat utförare

Ingen privat hemtjänstutförare har gjort någon Lex Sarah-utredning (En 2017).

### 6. Ej verkställda beslut

Under 2018 har socialnämnden till IVO rapporterat alla beslut där tiden mellan beslut om insats och verkställighet har passerat tre månader, totalt 43 under året. I genomsnitt har brukarna väntat i 244 dagar (8 månader).

32 brukare har väntat på att få kontaktpersoner/kontaktfamiljer/familjehem (17 stycken 2017). Fem har väntat på bostad, två boendestöd, en har väntat på daglig verksamhet, en på korttidsvistelse och en har väntat på att få insatsen ledsagare.

### 7. Synpunkter/klagomål inlämnade till socialkontoret

Socialnämnden har tagit emot 22 synpunkter/klagomål/förslag/beröm (44 stycken 2017).

Många synpunkter rör hemtjänsten, privata och kommunala utförare; deras bilar, bilkörning och annat samt minskad tid för städning. Det finns synpunkter på äldreboenden, tillgänglighet till tjänstemän, tystnadsplikt och hantering av personuppgifter. Ett beröm har utdelats och några förslag har skickats in bl.a. att dela ut broddar till personer med funktionsnedsättningar.

De flesta synpunkter kommer från brukare eller deras talesmän. Synpunkterna skickats elektroniskt, via kommungemensam blankett på webben, eller via E-post. Flera är adresserade direkt till namngiven politiker, tjänsteman eller till socialchefen.



### 8. IVO skickat ärenden till SN

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsynsansvar över socialtjänsten; hanterar klagomål som inkommit till myndigheten samt genomför tillsyn utifrån klagomål eller av andra anledningar. I ett klagomål där IVO beslutat att inte inleda tillsyn, informerar myndigheten socialnämnden om det inkomna ärendet och uppmanar nämnden att utreda klagomålet och se över kvaliteten i verksamheten, enligt SOSFS 2011:9.

IVO har skickat 15 ärenden till Socialnämnden (28 stycken 2017). I två av dessa har IVO genomfört tillsyn. De har rört umgänge med barn placerat i familjehem samt vårdprocessen vid sjukhusvistelse för minderårig. I övriga ärenden har IVO hänvisat till nämndens kvalitetsarbete.

### 9. Landstinget skickat avvikelser till socialnämnden

Landstinget (primärvård och länssjukvård) har under 2018 uppmärksammat socialnämnden på åtta avvikelser (fyra stycken 2017) som är orsakade av socialnämnden. Avvikelserna har gällt bristande information/dokumentation, läkemedel arbetsätt och säkerhet. Avvikelserna har vidarebefordrats till respektive enhet som har åtgärdat och förbättrat rutiner.

Avvikelserna skickas digitalt via Synergi (avvikelsesystem gemensamt för kommun och landsting) där de diarieförs. Även svar på avvikelser skickas via Synergi.

### 10. Socialnämnden skickat avvikelser till landstinget

Socialnämnden har under 2018 uppmärksammat landstinget (primärvård och länssjukvård) på 23 avvikelser (15 stycken 2017), orsakade av landstinget. Avvikelserna har gällt kommunikation, bemötande, hjälpmedel, läkemedel medicinskteknisk utrustning och dokumentation i Prator (system som används vid inskrivning och utskrivning från slutenvården).

### Avvikelser, en del i kvalitetsledningssystemet

På socialkontoret pågår en översyn av befintligt kvalitetsledningssystem där arbetssätt och rutiner vid avvikelser är en del.

Kvalitetsarbetet ska säkra att socialnämnden följer de lagar och krav som ställs på nämnden och utformas med stöd av socialstyrelsens föreskrift *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9). Socialkontorets alla processer och rutiner ska vara beskrivna och finnas tillgängliga för enheterna. Processerna och rutinerna ska vara tydliga och lätta för medarbetarna att följa, så att de kan ge brukarna förutsättningar för god livskvalitet.