

Handläggare  
Kerstin Lagerlund

## TJÄNSTESKRIVELSE

Datum  
2023-02-20

Ärendebeteckning  
SN 2022/0093.11.01

Socialnämnden

# Årsrapport synpunkter och avvikelser 2022

## Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att godkänna rapport avseende synpunkter, avvikelser och lex Sarah för 2022.

## Bakgrund

Socialförvaltningen arbetar kontinuerligt med att förbättra kvaliteten i verksamheten. En viktig del av detta är att hantera de synpunkter, avvikelser, lex Sarah-rapporter samt personuppgiftsincidenter som inkommer för att förebygga att brister upprepas och för att hitta eventuella systemfel i organisationen.

Som en del av socialförvaltningens kvalitetsarbete och kommunens ledningssystem ska förvaltningen rapportera till nämnden de synpunkter, avvikelser, lex Sarah-rapporter samt personuppgiftsincidenter som inkommit och handlagts av förvaltningen.

Kerstin Lagerlund  
Verksamhetsstrateg

Camilla Freedeke  
Socialchef

Bilagor  
Årsrapport avvikelser 2022



## Redovisning av avvikelser 2022

Den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska utöva egenkontroll samt ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet ska bli synliga. Vid behov ska åtgärder vidtas och processer och rutiner förbättras för att säkra verksamhetens kvalitet.

Socialförvaltningen tar emot och dokumenterar arbete med rapporterade händelser i Lifecare. Nedan följer en sammanställning av årets rapporterade avvikelser. Inkluderat i denna sammanställning är personuppgiftsincidenter. Dessa särredovisas i slutet av denna sammanställning.

Analys av avvikelser sker på verksamhetsområdesnivå samt förvaltningsnivå. I nämndens årliga kvalitetsberättelse dokumenteras slutsatser utifrån sammanställning och analyser.

### Lex Sarah

Mellan januari och december 2022 har 23 händelser rapporterats. Det är tio rapporter färre än 2021 då 33 rapporteringar gjordes. I sex av årets rapporterade ärenden pågår utredning. Nio händelser är bedömda som allvarliga och har således anmälts till Inspektionen för vård och omsorg. Det är tre fler än förra året.

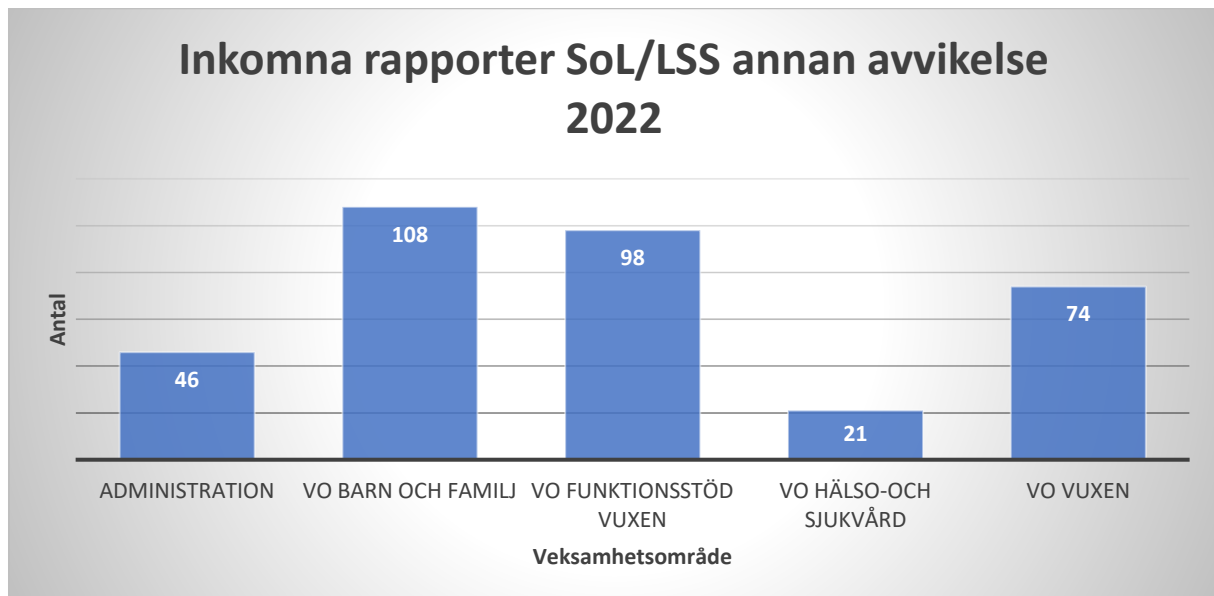
lex Sarah januari till december 2022	
Antal rapporter totalt under perioden:	23
Varav pågående:	6
Anmälda till IVO:	9

Registrerade typer av handlingar eller underlåtelse	
Fysiska övergrepp	1
Sexuella övergrepp	
Psykiska övergrepp	1
Brister i bemötande av anställda med flera	4
Brister i rättssäkerhet	5
Brister i utförande av insatser (insatser som utförts felaktigt eller inte alls)	7
Brister i fysisk miljö, utrustning, teknik	1
Ekonomiska övergrepp	1
Inget missförhållande	

Åtgärdstyp	
Omgivning och organisation	
Utbildning/kompetenshöjande insatser	4
Processer, riktlinjer och rutiner	16
Information och kommunikation	23
Teknik, utrustning och apparatur	
Arbetsrättslig åtgärd	

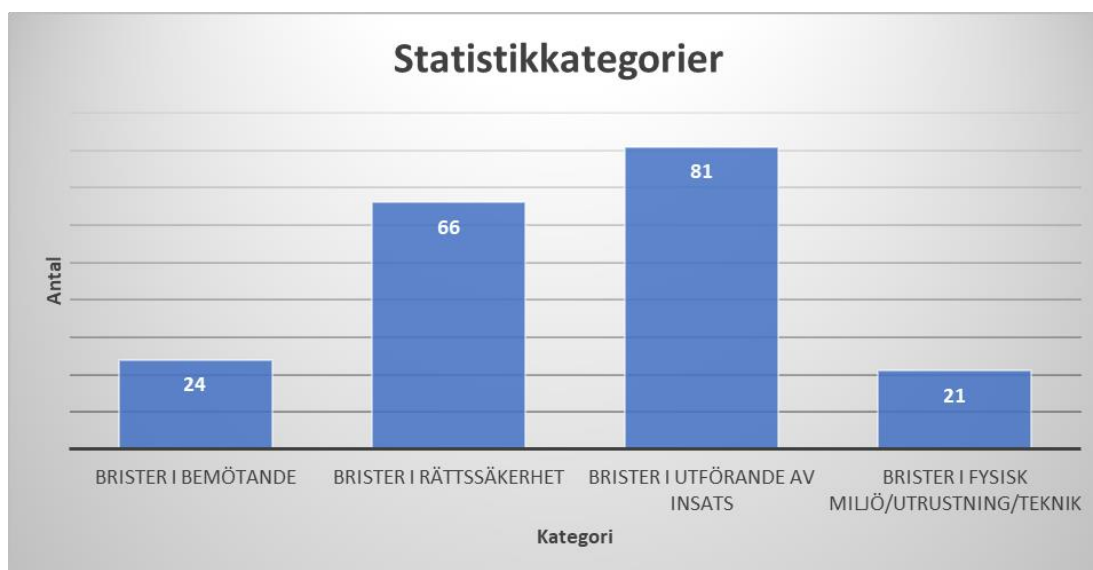
## Annan avvikelse

Under året har förvaltningen rapporterat 347 andra händelser (jämfört med 327 under 2021). Den enda påtagliga förändringen i rapporteringsmönster jämfört med föregående år är att verksamhetsområde Barn och familj har ökat sin rapportering av händelser. I övrigt är fördelning och den totala rapporteringen ungefär lika som föregående år.



Av de rapporterade händelserna är ca 85 procent sådana som vi själva noterat. Övriga 15 procent har påtalats från externt håll. Av de händelser som är färdigutredda är det ca 20 procent som inte bedöms vara en avvikelse.

De rapporter som har utretts och klassificerats utifrån typ av handling eller underlåtelse fördelar sig enligt nedan.

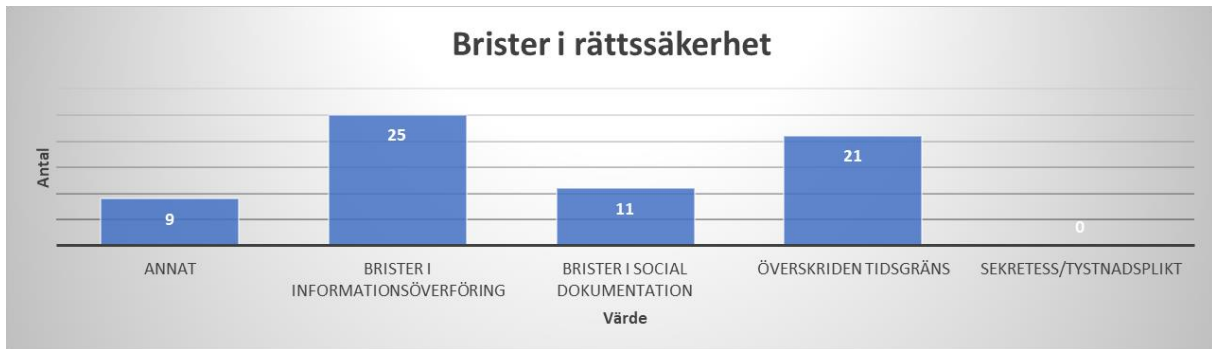


Fördelningsmönstret är likt det vi hade efter år 2021 även om fler utredningar har klassificerats 2022. Det är den som utreder händelsen som klassificerar vilken typ av brist det rör sig om.

Varje typ av brist går att specificera ytterligare. Nedan redovisas bristerna i rättssäkerhet och i utförande av insats mer ingående utifrån att dessa dominerar i mängd.

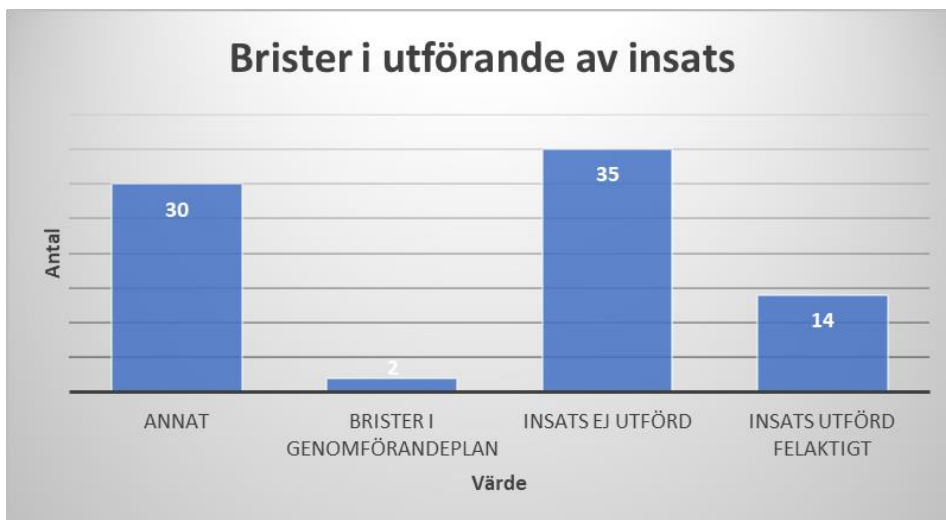
### Brister i rättssäkerhet

Vid jämförelse med föregående år har avvikelser som rör överskriden tidsgräns ökat tydligt. En annan förändring är att ingen avvikelse gäller sekretess/tystnadsplikt jämfört med fem sådana händelser under 2021.



### Brister i utförande av insats

Ganska naturligt är det fortsatt brister i utförande av insats som dominerar bland avvikelserna. Klassificering av "annat" har minskat i förhållande till "insats ej utförd" men är fortsatt stor. Det är alltså angeläget att den verksamhetsnära analysen reder ut vilken typ av brister som inte anses kunna rymmas i de andra valbara kategorierna alternativt om det rör sig om behov av kommunikation kring hur kategorierna bör tolkas.



## Åtgärder för att komma till rätta med brister

Efter att en rapporterad händelse har utretts och bedömts som en avvikelse identifieras bakomliggande orsak som en grund för val av åtgärd. Genom att registrera och kategorisera åtgärdstyper kan man på aggregerad nivå få ytterligare upplysning om vad som kan tänkas ligga bakom bristen. Som tabellen nedan visar dominerar åtgärder som berör arbetssätt och stöd som finns för arbetssätt, följt av åtgärder kring information och kommunikation. Dessa åtgärdstyper har bytt plats med varandra vad gäller förekomst jämfört med förra året.

Åtgärdstyp	
Anmälan till annan myndighet	9
Information och kommunikation	114
Omgivning och organisation	18
Processer, riktlinjer och rutiner	131
Teknik, utrustning och apparatur	21
Utbildning/kompetenshöjande insatser	12
Arbetsrättsliga åtgärder	0

## Personuppgiftsincident

Enligt socialförvaltningens rutin ska uppmärksammade personuppgiftsincidenter rapporteras via det digitala systemet för avvikelsehantering. Dessa händelser finns således inbegripna i presentationen ovan. Här följer en utbruten sammanställning av de avvikelser som har bedömts innefatta en personuppgiftsincident.

Nr	Händelse	Datum händelse	Datum upptäckt	Antal påverkade personer	Bedömd allvarlighetsgrad	Anmälan IMY
1	Utskrifter av sekretesshandlingar på fel skrivare p g a uppdatering av Windows	2022-01-11	2022-01-11	1	Begränsad	Ja
2	Dataintrång; tidigare anställd fortsatt läsa journalanteckningar i ärende	2021-06-03- 2022-03-04	2022-03-07	1	Betydande	Ja
3	Datorstöld på Fabriksgatan och Norra vägen	2022-03-21	2022-03-22	11-100	Mycket allvarlig	Ja
4	Larm Evondos i aktivitetsklocka	2022-05-31	2022-06-01	1	Begränsad	Nej
5	Sekretesshandlingar i fel ärende skickade till skolledare	2022-06-14	2022-06-16	1	Begränsad	Ja
6	Jourrapport skickad till fel kommun	2022-10-23	2022-10-23	1	Begränsad	Ja
7	Jourrapport skickad till fel kommun	2022-11-18	2022-11-18	1	Begränsad	Ja
8	Anmälan enligt 14 kap 1 § SoL felaktigt skickad till annan kommun	2022-12-05	2022-12-06	2	Begränsad	Ja