

# Tertialrapport 1 om enskilda klagomål och lex Sarah-anmälningar inom socialtjänsten 2017

Du får gärna citera Inspektionen för vård och omsorgs texter om du uppger källan, exempelvis i utbildningsmaterial till självkostnadspris, men du får inte använda texterna i kommersiella sammanhang. Inspektionen för vård och omsorg har ensamrätt att bestämma hur detta verk får användas, enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (upphovsrättslagen). Även bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

**Artikelnummer** | IVO 2017-20.

**Utgiven** | Juni, 2017 [www.ivo.se](http://www.ivo.se)

# Tertialrapportering

---

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har i uppdrag att regelbundet återföra sammanställda resultat och iakttagelser från tillsynen för att bidra till en vård som är säker och har god kvalitet. Genom att följa upp de fyra stora ärendeslagen<sup>1</sup> tertialvis för hälso- och sjukvården samt socialtjänsten vill myndigheten sprida iakttagelser och kunskap till verksamheter, intressenter och enskilda som berörs av myndighetens tillsyn.

Syftet med tertialrapporterna är att skapa kontinuitet och en strukturerad uppföljning av myndighetens stora ärendeslag. Rapporterna är även en informationskälla för exempelvis den egeninitierade tillsynen som baseras på IVO:s riskanalys.

Rapporterna är deskriptiva och innehåller inte några slutsatser.

Det finns vissa reservationer som bör beaktas vid läsning och tolkning av resultaten. Dels innehåller underlaget enbart ärenden där IVO har fattat beslut och dels anmäls inte alla händelser till IVO. Därutöver övergick processen Klagomål enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade till processen Anmälan till IVO i januari 2016. De två processerna motsvarar inte varandra fullt ut vilket gör att jämförelse över tid försvåras.

Under 2017 genomförs ett utvecklingsarbete gällande tertialrapporteringen på IVO. Detta medför att den aktuella och kommande tertialrapporter skiljer sig från föregående års tertialrapporter. Syftet med utvecklingsarbetet är bland annat att tillmötesgå den ökade efterfrågan på ett tydligare könsperspektiv i IVO:s analyser.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Lex Sarah, lex Maria, klagomål enligt PSL och klagomål enligt SoL, LSS.

<sup>2</sup> Handlingsplan för jämställdhetsintegrering Inspektionen för vård och omsorg 2016-2018

# Sammanfattning

---

Antalet inkomna lex Sarah-anmälningar under första tertialet 2017 har ökat något jämfört med motsvarande period 2016. Myndigheten har därutöver fattat beslut i färre lex Sarah-anmälningar under perioden jämfört med motsvarande period 2016. Antalet inkomna lex Sarah-anmälningar varierar mellan länen. Gotland och Västmanland tillhör gruppen län som inkommit med högst antal anmälningar per 100 000 invånare medan Dalarna och Västernorrland skickat in lägst antal anmälningar per 100 000 invånare. Den största delen av lex Sarah-anmälningarna kommer från huvudmän och verksamheter som bedriver äldreomsorg i form av hemtjänst och särskilt boende. Anmälningarna handlar främst om att en beviljad insats inte blir utförd eller att insatsen blir utförd på felaktigt sätt.

Antalet inkomna anmälningar från enskilda är högre första tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. IVO har också fattat beslut i ett högre antal ärenden under perioden jämfört med motsvarande period 2016. Antalet inkomna klagomål per 100 000 invånare varierar mellan länen. Gotland och Södermanland sticker ut med flest antal anmälningar från enskilda. Anmälningarna från enskilda rör ofta barn under 18 år inom verksamhetsområdet barn och familj. Enskilda klagar framför allt på brister i bemötande och rättssäkerhet.

# Innehåll

---

Tertialrapportering .....	3
Sammanfattning.....	4
Tertial 1 .....	6
Antalet lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda per invånare skiljer sig mellan länen.....	7
Lex Sarah-anmälningar rör ofta insatser som blir felaktigt utförda inom äldreomsorgen .....	9
Anmälan från enskilda rör ofta barn under 18 år .....	11
Enskilda klagar främst på och på bemötande och rättssäkerheten .....	12

# Tertial 1

---

Under första tertialet 2017 inkom 407 lex Sarah anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Under samma tidsperiod fattade myndigheten beslut i 405 anmälningar.

Tabell 1: Inkomna respektive beslutade lex Sarah-anmälningar tertial 1 för åren 2015-2017, antal

År	Inkomna	Beslutade
<b>T1 2017</b>	<b>407</b>	<b>405</b>
T1 2016	395	443
T1 2015	353	394

Allvarliga missförhållanden inom socialtjänsten, vid Statens institutionsstyrelse och i verksamheter enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade ska anmälas till IVO genom en så kallad lex Sarah-anmälan. I anmälan är huvudmannen skyldig att utreda händelser som medfört eller hade kunnat medföra allvarligt missförhållande. Huvudmannen ska även vidta åtgärder för att förhindra att liknande händelse inträffar igen.

Det har kommit in fler lex Sarah-anmälningar under första tertialet 2017 jämfört med samma tidsperiod 2016 och 2015. IVO har också fattat ett mindre antal beslut i lex Sarah-anmälningarna första tertialen 2017 jämfört med samma tidsperiod 2016.

Under första tertialet 2017 inkom 1 676 anmälningar från enskilda. Under samma period fattade myndigheten beslut i 1 612 anmälningar från enskilda. I 342 ärenden gjorde myndigheten bedömningen att fortsatt tillsyn skulle inledas.

Om man tycker att det finns allvarliga brister eller missförhållanden i socialtjänstens verksamheter eller i insatser enligt LSS så kan enskilda anmäla detta till IVO. Myndigheten har ingen skyldighet att utreda allt som anmäls utan avgör självständigt om det finns skäl att göra tillsyn. Bedömningen sker bland annat utifrån det som enskilda personer anmäler men också utifrån andra uppgifter som IVO kan ha om verksamheter. En tillsyn kan inledas omgående, eller kan ske senare, beroende på hur IVO bedömer de uppgifter som finns.

Tabell 2: Inkomna respektive beslutade anmälningar från enskilda enligt SOL och LSS, första tertiet 2016 och 2017, antal<sup>3</sup>.

År	Inkomna	Beslutade	Fortsatt tillsyn
T1 2017	1676	1612	342
T1 2016	1473	1301	308

Antalet inkomna anmälningar från enskilda var högre första tertiet 2017 än motsvarande period 2016. IVO fattade därutöver beslut i ett större antal ärenden under första tertiet 2017 jämfört med 2016. Även antalet ärenden där myndigheten gjorde bedömningen att bedriva fortsatt tillsyn var högre första tertiet 2017 jämfört med samma period 2016.<sup>4</sup>

## Antalet lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda per invånare skiljer sig mellan länen.

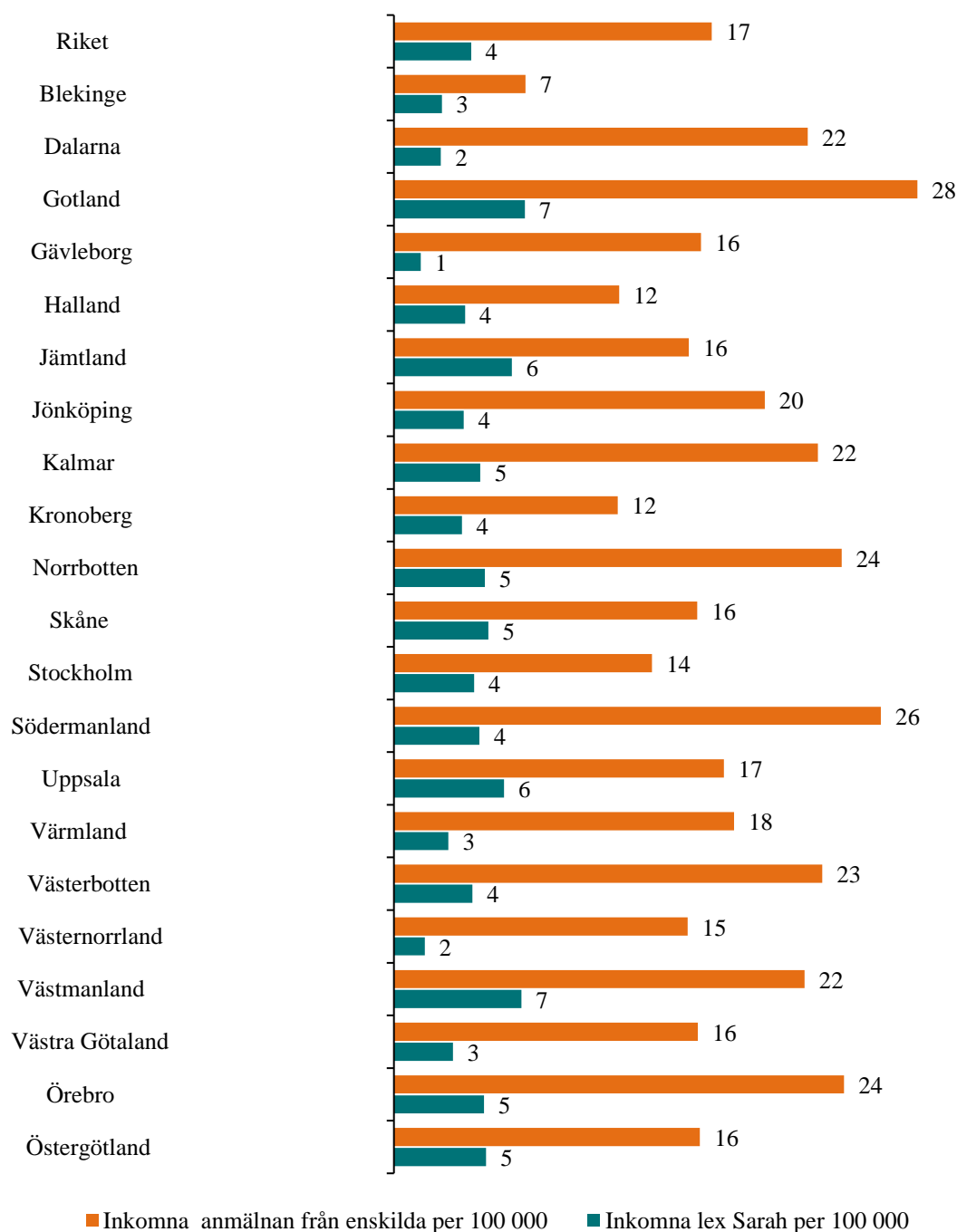
Under första tertiet 2017 kom det in 17 anmälningar från enskilda per 100 000 invånare. Det är en något högre siffra än motsvarande period 2016 (16). Antalet inkomna anmälningar från enskilda per 100 000 invånare varierar mellan länen. Gotland (28), Södermanland (26), Norrbotten (24) och Örebro (24) tillhör gruppen av län med många anmälningar från enskilda i förhållande till folkmängd. Blekinge (7), Halland (12) och Kronoberg (12) tillhör istället gruppen län med lägst antal anmälningar från enskilda i förhållande till folkmängd.

Under första tertiet 2017 inkom 4 lex Sarah-anmälningar per 100 000 invånare i riket. Det är lika många som under samma period 2015 och 2016. Även när det gäller inkomna lex Sarah-anmälningar finns det en spridning i antalet inkomna anmälningar mellan länen. Variationen är dock mindre än inom anmälningar från enskilda. På länsnivå varierade antalet inkomna lex Sarah-anmälningar per 100 000 invånare mellan 2 och 7. Lägst antal lex Sarah-anmälningar har inkommit från Västernorrland (2) och Dalarna (2). Högst antal anmälningar har å andra sidan inkommit från Gotland (7), Västmanland (7), Jämtland (6) och Uppsala (6).

<sup>3</sup> 1 januari 2016 övergick processen Klagomål enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade i processen Anmälan till IVO. De två processerna motsvarar inte varandra fullt ut, vilket gör att jämförelse över tid inte är lämplig.

<sup>4</sup> Under första tertiet 2016 avslutade myndigheten processen klagomål enligt SOL och LSS. Myndigheten fattade alltså beslut i ytterligare 593 klagomål från enskilda men inom ramen för en process som avslutats

Diagram 1: Inkomna lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda enligt SOL och LSS för hela riket och per län, antal.<sup>5</sup>



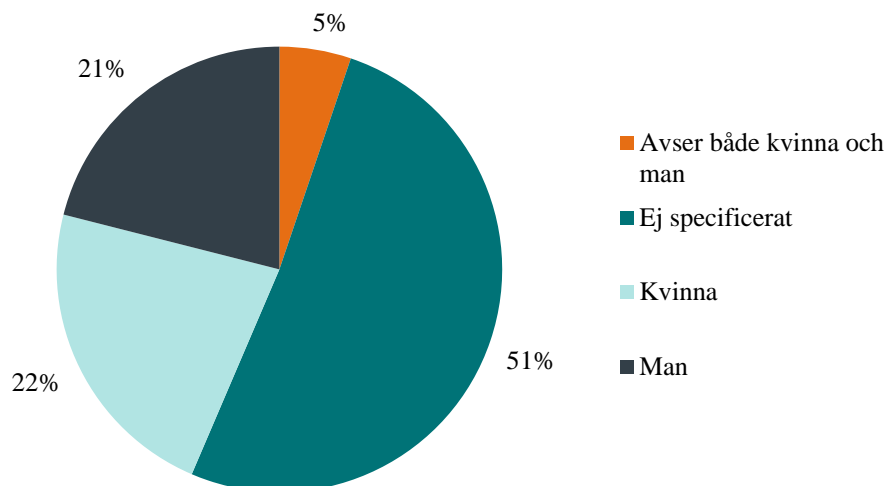
Första tertialet 2017 var det ungefär lika stor andel lex Sarah-anmälningar som registrerats som rörde kvinnor (22 %) som män (21 %).<sup>6</sup>

<sup>5</sup> SCB befolkningsmängd per 31 mars 2017

<sup>6</sup> I knapp hälften av de ärenden som IVO fattade beslut i under perioden registrerades kön på den brukare som drabbats eller kunde ha drabbats av ett allvarligt missförhållande.

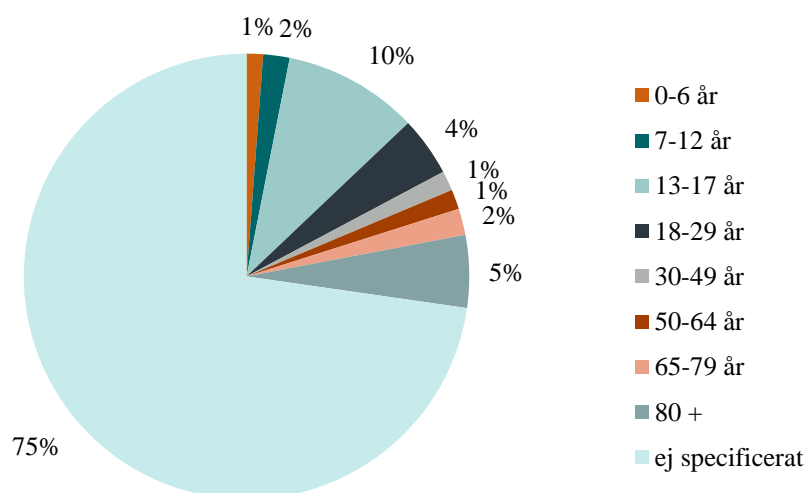


Diagram 2: Beslutade lex Sarah-anmälningar uppdelat på kön, andel.



I 25 procent av de ärenden som IVO fattade beslut i under perioden registrerades ålder på den brukare som drabbats eller kunde ha drabbats av ett allvarligt missförhållande. I de anmälningar där ålder finns registreras rör de flesta barn i åldrarna 13-17 år och äldre vuxna över 80 år.

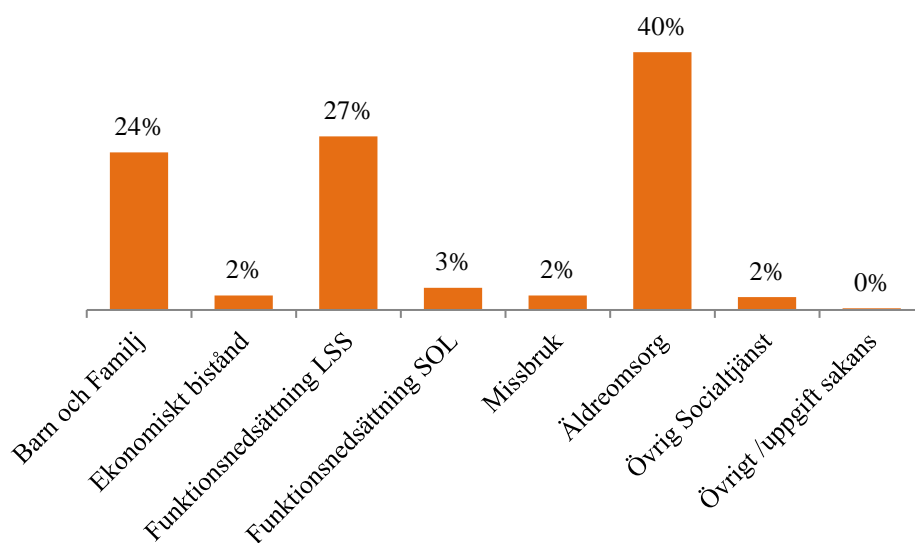
Diagram 3: Beslutade lex Sarah-anmälningar fördelat på ålder, andel.



## Lex Sarah-anmälningar rör ofta insatser som blir felaktigt utförda inom äldreomsorgen

Huvuddelen av de lex Sarah-anmälningar som IVO tagit beslut i under perioden är inskickade från verksamheter som bedriver omsorg inom verksamhetsområdet äldreomsorg (40 %), funktionsnedsättning LSS (27 %) och barn och familj (24 %).

Diagram 4: Beslutade lex Sarah-anmälningar uppdelat på verksamhetsområde, andel.



Lex Sarah-anmälningarna från verksamheter inom äldreomsorgen kommer primärt från särskilt boende (47 %) och hemtjänst (46 %). Inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning LSS kommer anmälningarna i huvudsak från boenden för vuxna (50 %) och verksamheter som bedriver personlig assistans (28 %). Inom området barn och familj kommer anmälningarna främst från kommunens myndighetsutövning (41 %) och från verksamheter som bedriver HVB för ensamkommande barn.

Den vanligaste orsaken till att huvudmän och verksamheter gör en lex Sarah är att de har identifierat att insatsen blir utförd på felaktigt sätt (25 %) eller att en beviljad insats inte utförs (14 %). Därutöver handlar många anmälningar brister i rättssäkerhet (20 %).<sup>7</sup>

Inom de tre verksamhetsområdena som stod för huvuddelen av de lex Sarah-anmälningar som myndigheten fattade beslut i första tertialet 2017 anmäls olika typer av missförhållanden. Inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning LSS var det utöver att en insats blir felaktigt utförd (37 %) vanligt att en anmälan avsåg bemötande (17 %) eller psykiska övergrepp/kränkningar (16 %). Inom verksamhetsområdet barn och familj var det under perioden vanligt att en lex Sarah-anmälan avsåg rättssäkerhet (47 %). Missförhållanden relaterade till rättssäkerhet var dock inte lika vanligt förekommande inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning (6 %) och äldreomsorg (4 %).

<sup>7</sup> En lex Sarah-anmälan kan tilldelas fler än en kategori när det kommer till vad ärendet avser för typ av missförhållande.

Tabell 3: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på mest frekventa verksamhetsområden och händelsekategori, andel<sup>8</sup>

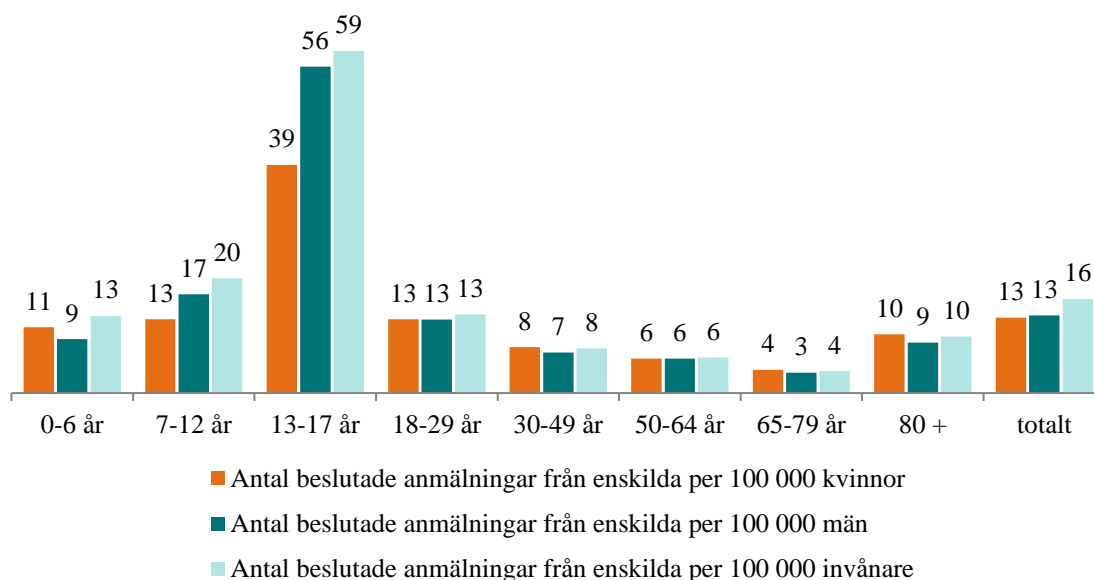
Händelsekategori	Barn och		
	familj	funktionsnedsättning LSS	Äldreomsorg
bemötande	3 %	17 %	17 %
beviljad insats felaktigt utförd	11 %	37 %	27 %
beviljad insats inte utförd	2 %	9 %	26 %
psykiskt övergrepp/kränkning	4 %	16 %	4 %
rättssäkerhet	47 %	6 %	4 %

## Anmälan från enskilda rör ofta barn under 18 år

Antalet anmälningar från enskilda varierar mellan åldersgrupperna. Det är framför allt barn och unga vuxna, upp till åldern 29 år som står för de anmälningar IVO fattat beslut i under tertialet. Antalet anmälningar per 100 000 är som störst i åldersgruppen 13-17 år (59) och som lägst i åldersgruppen 65-79 år (4).

Under första tertialet 2017 stod kvinnor och män för lika många anmälningar (13). Men när anmälningarna fördelas på både kön och ålder framkommer vissa könsskillnader. Exempelvis rör anmälningar oftare pojkar än flickor i åldrarna 7-12 och 13-17 år. I åldersgruppen 0-6 år är förhållandet istället det omvända. I övriga åldersgrupper ser IVO inga könsskillnader.

Diagram 5: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på kön och ålder, antal<sup>9</sup>



<sup>8</sup> En lex Sarah-anmälan kan tilldelas en eller flera verksamhetsområden respektive händelsekategorier

<sup>9</sup> En anmälan kan gälla en eller flera åldersgrupper och ett eller flera kön

IVO ser heller ingen könsskillnad i antal anmälningar från enskilda där myndigheten beslutar att bedriva fortsatt tillsyn i nytt ärende. Lika många anmälningar från enskilda kvinnor respektive män leder till att IVO inleder tillsyn i nytt ärende.

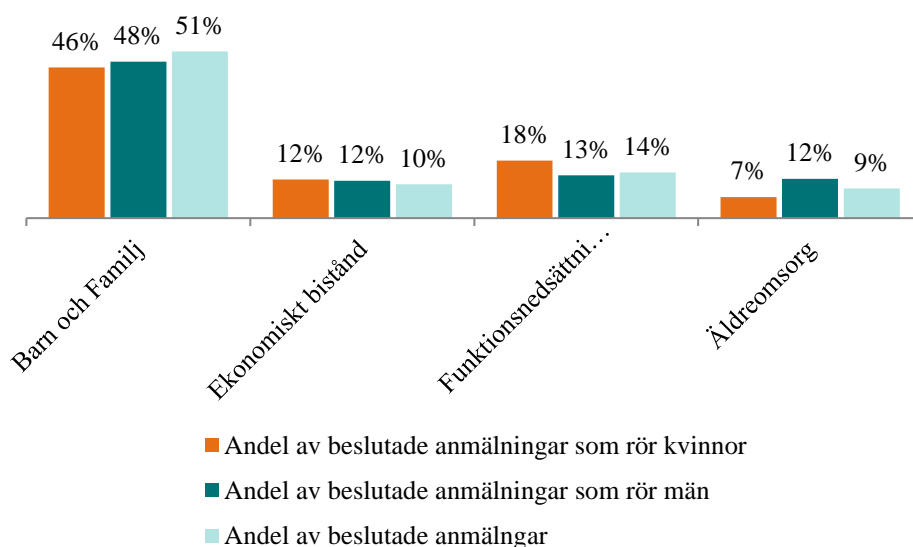
Tabell 4: Beslutade anmälningar från enskilda per 100 000 invånare, uppdelat på beslutstyp och kön, antal.

	Män	Kvinnor	Totalt
Fortsatt tillsyn i nytt ärende	3	3	3
Avslutas efter bedömning	10	10	13

## Enskilda klagar främst på och på bemötande och rättssäkerheten

Huvuddelen av de enskildas anmälningar rör verksamhetsområdena barn och familj (51 %), funktionsnedsättning LSS (14 %) och äldreomsorgen (9 %). Inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning LSS rör anmälningar kvinnor i större utsträckning (18 %) jämfört med män (13 %). Däremot inom äldreomsorgen rör anmälningar män i större utsträckning (12 %) jämfört med kvinnor (7 %).

Diagram 6: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på kön och de mest för mest förekommande verksamhetsområdena, andel.<sup>10</sup>



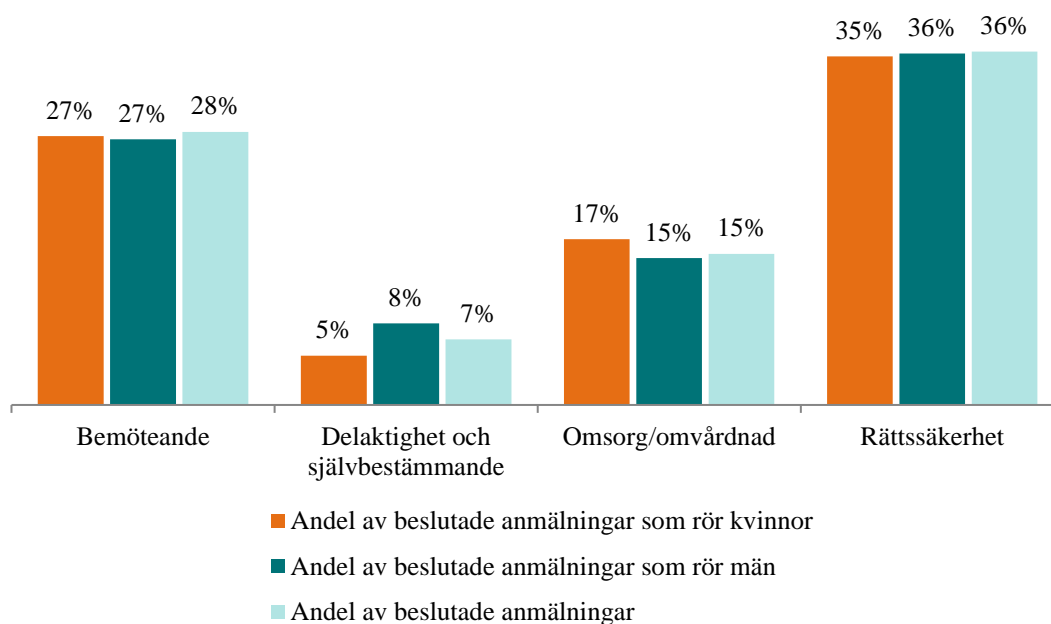
Inom barn och familj klagar enskilda framför allt på kommuners myndighetsutövning (64 %), verksamheter som bedriver familjehemsvård (13 %) och HVB för ensamkommande barn (12 %). Inom funktionsnedsättning LSS berör de enskildas anmälningar främst verksamheter som bedriver boende för vuxna (39 %). Utöver boende för vuxna rör många anmälningar personlig assistans (24 %).

<sup>10</sup> En anmälan kan gälla ett eller flera verksamhetsområden

och kommuners myndighetsutövning (16 %). Inom äldreomsorgen klagar enskilda eller närstående främst på särskilda boenden (44 %) och hemtjänst (30 %).

Enskilda klagar framför allt på bristande rättssäkerhet (36 %), bemötande (28 %) och omsorg/omvårdnad (15 %). En betydande del (7 %) av de enskildas anmälningar rör även brister i delaktighet och självbestämmande. Fler kvinnor än män återfinns i de anmälningarna som rör omsorg/omvårdnad, 17 respektive 15 procent, Däremot är det fler anmälningar som rör män som gäller brister i delaktighet och självbestämmande än anmälningar som rör kvinnor, 8 respektive 5 procent.

Diagram 7: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på de mest förekommande händelsekategorierna och kön, andel.<sup>11</sup>



<sup>11</sup> En anmälan kan gälla en eller flera händelsekategorier.