

Tertialrapport 2 om anmälan från enskild och lex Sarah 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 2017-22.

Utgiven | Oktober, 2017 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 ärendeslagen¹ 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.

I denna rapport sammanställer vi ärendeutvecklingen för Lex Sarah och enskildas anmälan till IVO inom Socialtjänsten eller LSS. Motsvarande rapport finns för Lex Maria och enskildas klagomål inom sjukvården.

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.²

¹ Lex Sarah, lex Maria, klagomål enligt PSL och klagomål enligt SoL, LSS.

² Handlingsplan för jämställdhetsintegrering Inspektionen för vård och omsorg 2016-2018

Sammanfattning

Anmälan till IVO

Antalet inkomna anmälningar från enskilda var lägre andra tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. IVO har dessutom fattat beslut i fler anmälningar från enskilda andra tertialet 2017 jämfört med andra tertialet 2016.

Antalet inkomna klagomål per 100 000 invånare varierar mellan länen. Högst antal anmälningar från enskilda kom från Gotland medan lägst antal anmälningar från enskilda kom från Halland, Jämtland och Östergötland.

Anmälningarna från enskilda rör ofta barn under 18 år och missnöjet gäller främst bemötande och rättssäkerhet.

Lex Sarah

Antalet inkomna lex Sarah-anmälningar är något lägre andra tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. IVO har dock fattat färre beslut gällande lex Sarah-anmälningar andra tertialet 2017 jämfört med andra tertialet 2016.

Antalet inkomna lex Sarah-anmälningar per 100 000 invånare varierar mellan länen. Det inkom högst antal lex Sarah-anmälningar per 100 000 invånare från Gotland och lägst antal från Västernorrland.

Anmälningarna rör framförallt huvudmän och verksamheter som bedriver äldreomsorg i form av hemtjänst eller särskilt boende. Missförhållandena som anmälningarna rör handlar främst om att en beviljad insats inte blir utförd eller blir utförd på felaktigt sätt.

Innehåll

Tertialrapportering	3
Sammanfattning.....	4
Anmälan till IVO	4
Lex Sarah	4
Tertial 2 – 1 maj till 31 augusti 2017	6
Antalet anmälningar från enskilda och lex Sarah-anmälningar per invånare skiljer sig mellan länen.....	7
Anmälan från enskilda rör ofta barn under 18 år	8
Enskilda klagar främst på och på bemötande och rättssäkerheten	9
Lex Sarah-anmälningar	11
Lex Sarah-anmälningar rör ofta insatser som blir felaktigt utförda inom äldreomsorgen	12

Tertial 2 – 1 maj till 31 augusti 2017

Under andra tertialet 2017 inkom 1 568 anmälningar från enskilda. Under samma period fattade myndigheten beslut i 1 635 anmälningar från enskilda. I 301 ärenden gjorde myndigheten bedömningen att fortsatt tillsyn skulle inledas.

Tabell 1: Inkomna respektive beslutade anmälningar från enskilda enligt SOL och LSS, andra tertialet 2016 och 2017, antal³.

År	Inkomna	Beslutade	Fortsatt tillsyn
T2 2017	1568	1635	301
T2 2016	1572	1570	359

Antalet inkomna anmälningar från enskilda var på samma nivå andra tertialet 2017 som motsvarande period 2016. IVO fattade däremot beslut i ett större antal ärenden under andra tertialet 2017 jämfört med 2016. Antalet ärenden där myndigheten gjorde bedömningen att bedriva fortsatt tillsyn var dock lägre andra tertialet 2017 jämfört med samma period 2016.

Under andra tertialet 2017 inkom 405 lex Sarah-anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Under samma tidsperiod fattade myndigheten beslut i 376 anmälningar.

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

Tabell 2: Inkomna respektive beslutade lex Sarah-anmälningar tertial 1 för åren 2015-2017, antal

År	Inkomna	Beslutade
T2 2017	405	376
T2 2016	415	428
T2 2015	365	428

Det har kommit in färre lex Sarah-anmälningar under andra tertialet 2017 jämfört med samma tidsperiod 2016. IVO har fattat ett mindre antal beslut i

Om enskild upplever 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.

³ 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.

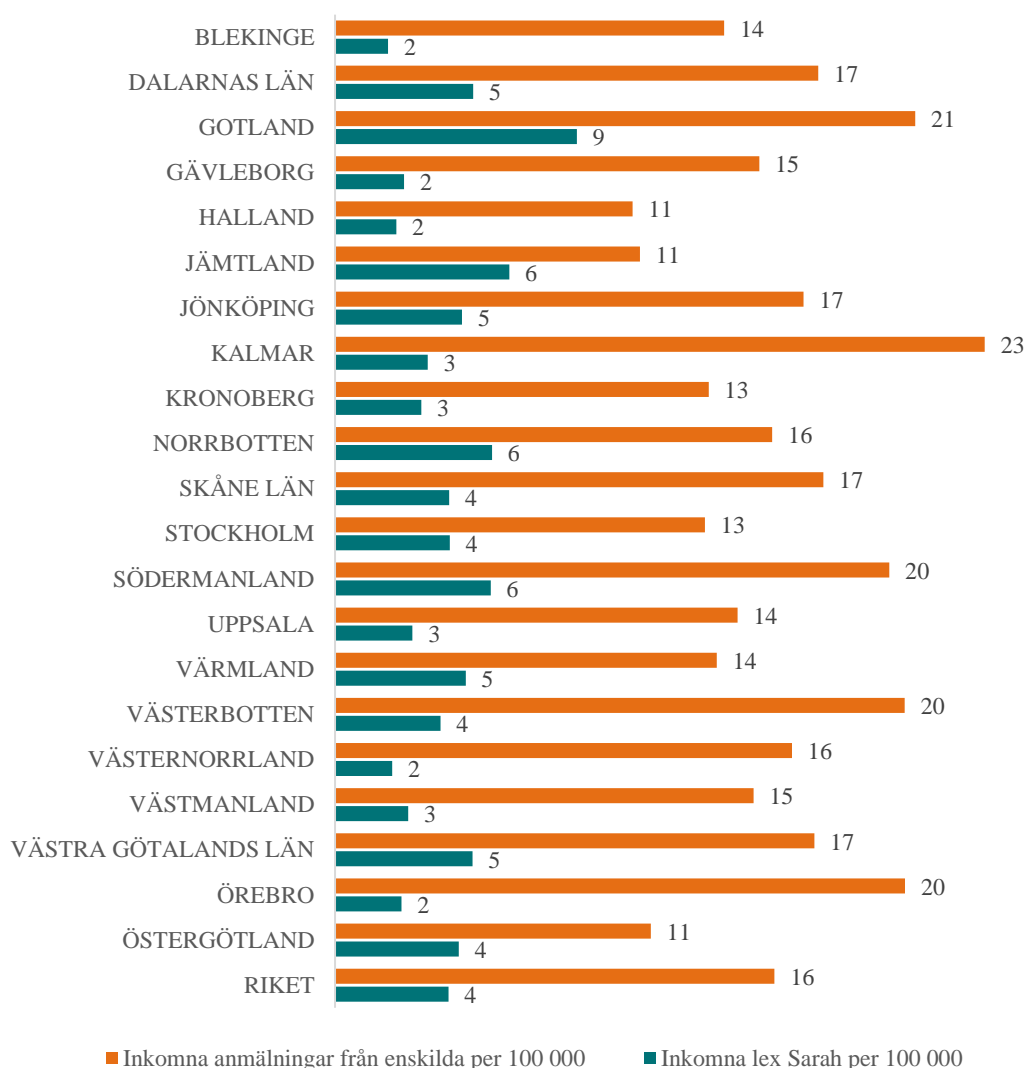
lex Sarah-anmälningarna andra tertialen 2017 jämfört med samma tidsperiod 2016 respektive 2015.

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

Under andra tertialet 2017 kom det in 16 anmälningar från enskilda per 100 000 invånare. Det är en samma siffra som för motsvarande period 2016. Antalet inkomna anmälningar från enskilda per 100 000 invånare varierar mellan länen. Gotland (21), Södermanland (20), Västerbotten (20) och Örebro (20) tillhör gruppen av län med många anmälningar från enskilda i förhållande till folkmängd. Jämtland (11), Halland (11) och Östergötland (11) tillhör istället gruppen län med lägst antal anmälningar från enskilda i förhållande till folkmängd.

Under andra tertialet 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 9. Lägst antal lex Sarah-anmälningar har inkommit från Västernorrland (2), Örebro (2), Halland (2), Gävleborg (2) och Blekinge (2). Högst antal anmälningar har å andra sidan inkommit från Gotland (9), Norrbotten (7), Jämtland (6) och Södermanland (6).

Diagram 1: Inkomna lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda enligt SOL och LSS för hela riket och per län, antal.⁴



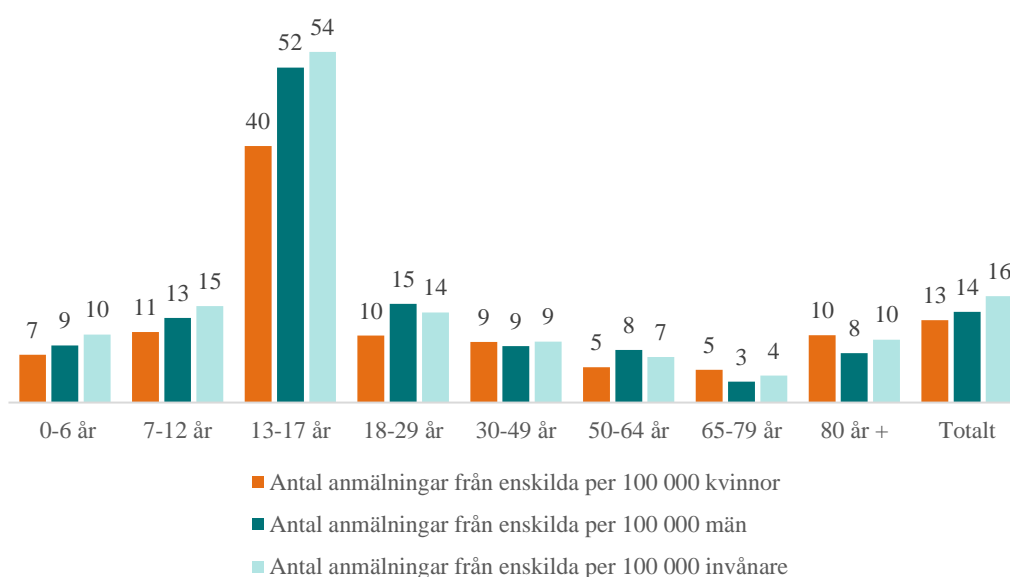
Anmälan från enskilda rör ofta barn under 18 år

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 (54) och som lägst i åldersgruppen 65-79 år (4).

Under andra tertialet 2017 stod män (14) för marginellt fler anmälningar än kvinnor (13). När anmälningarna fördelas på både kön och ålder framkommer dock könsskillnader. Exempelvis rör anmälningar oftare pojkar än flickor i åldrarna 0-29 och 50- 64 år medan anmälningarna som rör den äldre delen av befolkningen oftare rör kvinnor. Könsskillnaden i antal anmälningar per folkmängd är som störst i åldersgruppen 13-17 år.

⁴ SCB befolkningsmängd per 31 mars 2017

Diagram 2: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på kön och ålder, antal⁵



I de fall IVO beslutar om fortsatt tillsyn i ett nytt ärende, observeras inga märkbara skillnader mellan könen. Ungefär lika många anmälningar från enskilda kvinnor (2) respektive män (3) leder till att IVO inleder tillsyn i nytt ärende.

Tabell 3: Beslutade anmälningar från enskilda per 100 000 invånare, uppdelat på beslutstyp och kön, antal.

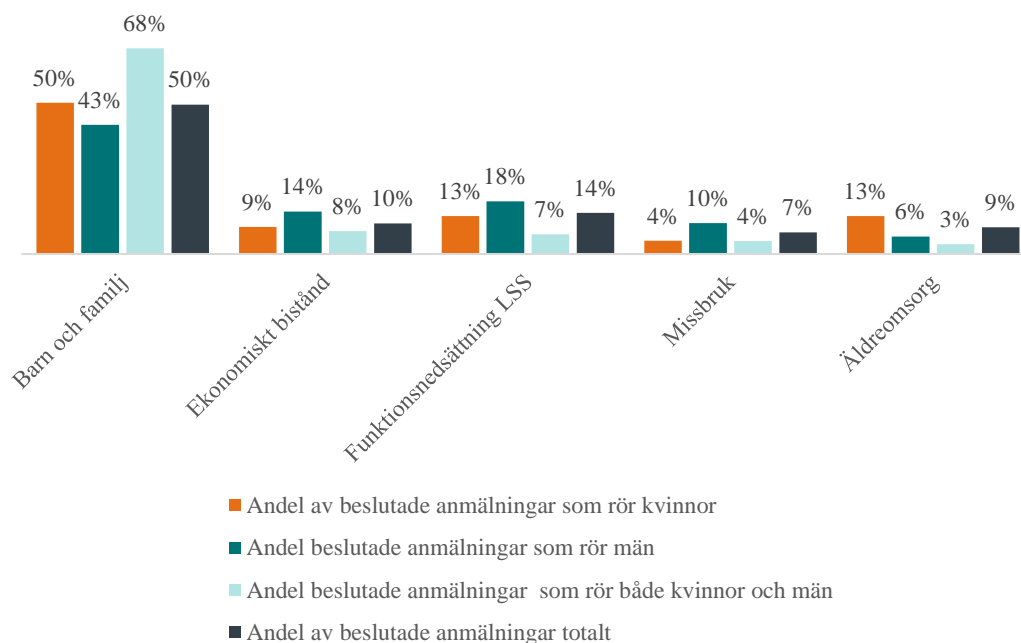
	Kvinnor	Män	Totalt
Fortsatt tillsyn i nytt ärende	2	3	3
Avslutas efter bedömning	10	11	13

Enskilda klagar främst på och på bemötande och rättssäkerheten

Huvuddelen av de enskildas anmälningar rör verksamhetsområdena barn och familj (50 %), funktionsnedsättning LSS (14 %), ekonomiskt bistånd (10 %), äldreomsorg (9 %) och missbruk (7 %). En större del av kvinnornas anmälningar rör verksamhetsområdet barn och familj och äldreomsorg jämfört med andel anmälningar från män. Däremot rör en större del av männens anmälningar ekonomiskt bistånd, funktionsnedsättning LSS och missbruk.

⁵ En anmälan kan gälla en eller flera åldersgrupper och ett eller flera kön.

Diagram 3: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på kön och de mest för mest förekommande verksamhetsområdena, andel.⁶



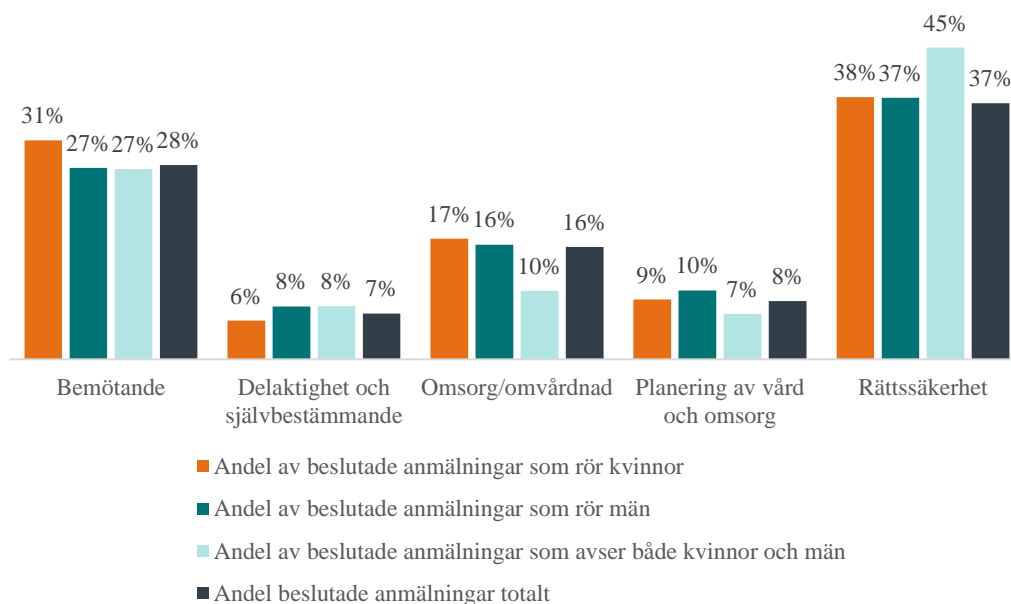
Inom barn och familj anmäler enskilda framförallt klagomål på kommunens myndighetsutövning (65 %) och verksamheter som bedriver familjehemsvård (17 %). Inom funktionsnedsättning LSS berör de enskildas anmälningar främst verksamheter som bedriver boende för vuxna (40 %). Utöver boende för vuxna, rör många anmälningar personlig assistans (25 %) och kommunens myndighetsutövning (16 %).

Inom äldreomsorg framför enskilda, eller närstående, främst klagomål på särskilda boenden (43 %) och hemtjänst (43 %). Inom missbruk anmäler enskilda, och dess anhöriga på myndighetsutövning (56 %) och Hem för vård eller boende (HVB) för missbrukare (22 %). Myndighetsutövning (67 %) är även något enskilda anmäler inom ekonomiskt bistånd.

Enskilda klagar framför allt på bristande rättssäkerhet (37 %), bemötande (28 %) och omsorg/omvårdnad (16 %). En betydande del (8 %) av de enskildas anmälningar rör upplevda brister i planeringen av vården och omsorgen samt brister i delaktighet och självbestämmande (7 %). IVO ser att kvinnor i större utsträckning anmäler missnöje gällande bemötande (31 %) än män (27 %) - i övrigt förekommer inga markanta könsskillnader.

⁶ En anmälan kan gälla ett eller flera verksamhetsområden.

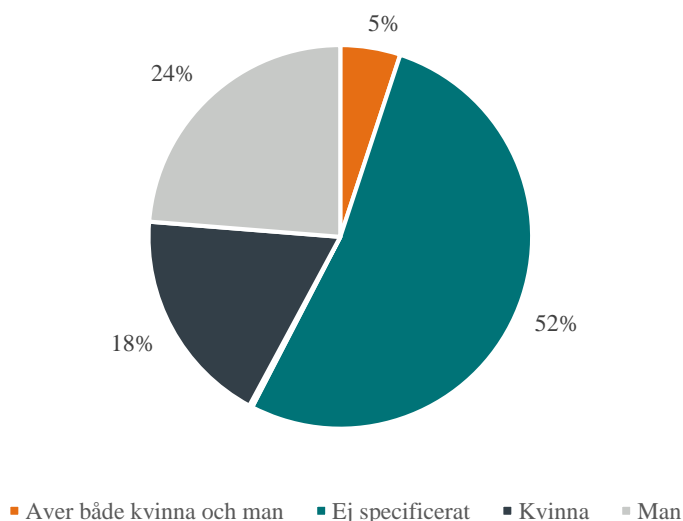
Diagram 4: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på de mest förekommande händelsekategorierna och kön, andel.⁷



Lex Sarah-anmälningar

Andra tertialet 2017 var det en större andel av de beslutade lex Sarah-anmälningar som registrerats gälla män (24 %) än kvinnor (18 %).⁸

Diagram 5: Beslutade lex Sarah-anmälningar uppdelat på kön, andel.

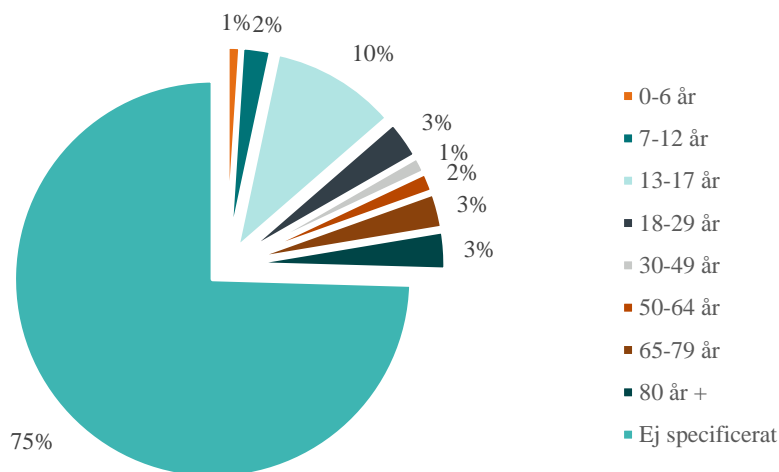


I de ärenden som IVO fattade beslut i under perioden och där ålder på den brukare som missförhållandet gäller uppgets, ser vi att flest anmälningar rör barn i åldrarna 13-17 år.

⁷ En anmälan kan gälla en eller flera händelsekategorier.

⁸ I knappt 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.

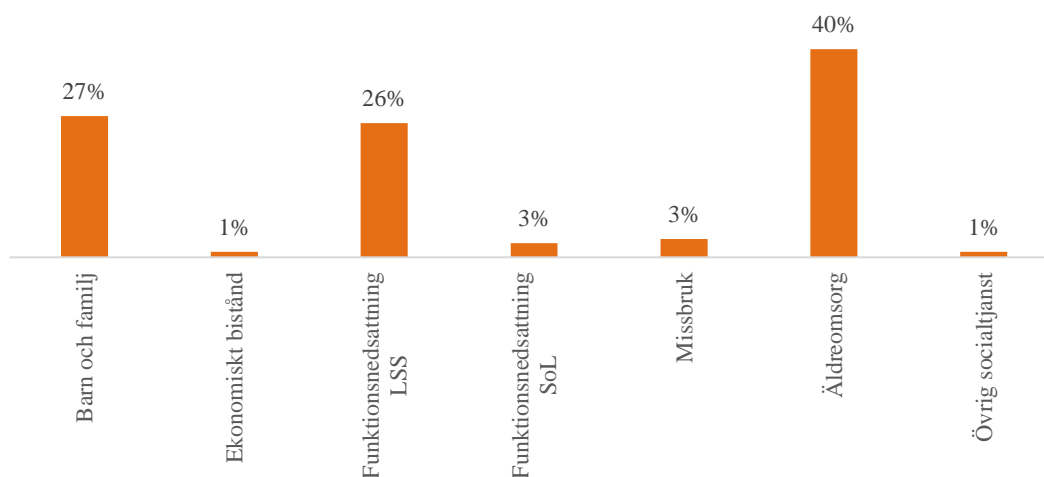
Diagram 6: Beslutade lex Sarah-anmälningar fördelat på ålder, andel.



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 (26 %) och barn och familj (27 %).

Diagram 7: Beslutade lex Sarah-anmälningar uppdelat på verksamhet, andel.



Lex Sarah-anmälningarna från verksamheter inom äldreomsorgen kommer primärt från särskilt boende (58 %) och hemtjänst (36 %). Inom funktionsnedsättning LSS kommer anmälningarna i huvudsak från boenden för vuxna (41 %) och verksamheter som bedriver personlig assistans (35 %). Inom området barn och

familj kommer anmälningarna främst från kommunens myndighetsutövning (43 %) och från verksamheter som bedriver HVB för ensamkommande barn (28 %).

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 (17 %). Därutöver handlar många anmälningar brister i rättssäkerhet (19 %).⁹

Inom de tre verksamhetsområdena som stod för huvuddelen av de lex Sarah-anmälningar som myndigheten fattade beslut i andra tertialet 2017 anmäls olika typer av missförhållanden. Inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning LSS var det utöver att en insats blir felaktigt utförd (44 %) eller inte utförd överhuvudtaget (15 %) vanligt att en anmälan avsåg bemötande (18 %) eller Fysiskt våld/ övergrepp från personalen (13 %). Inom verksamhetsområdet barn och familj var det under perioden vanligt att en lex Sarah-anmälan avsåg rättssäkerhet (58 %). Missförhållanden relaterade till rättssäkerhet var dock inte lika vanligt förekommande inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning (10 %) och äldreomsorg (9 %).

Tabell 4: Beslutade lex Sarah-anmälningar uppdelat på mest frekventa verksamhetsområden och händelsekategori, andel¹⁰

Händelsekategori	Barn och		
	familj	Funktionsnedsättning LSS	Äldreomsorg
Bemötande	6 %	18 %	13 %
Beviljad insats felaktigt utförd	19 %	44 %	35 %
Beviljad insats inte utförd	7 %	15 %	37 %
Fysiskt våld/ övergrepp personal	10 %	13 %	6 %
Rättssäkerhet	58 %	10 %	9 %

⁹ En lex Sarah-anmälan kan tilldelas fler än en kategori när det kommer till vad ärendet avser för typ av missförhållande.

¹⁰ En lex Sarah-anmälan kan tilldelas en eller flera verksamhetsområden respektive händelsekategorier.