

Tertialrapport 3 om anmälan från enskild till IVO och lex Sarah inom socialtjänsten 2016

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 2017-18
Utgiven | Juli, 2017, www.ivo.se

Förord

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 tertiärsvis för hälso- och sjukvården samt socialtjänsten vill myndigheten sprida iakttagelser och kunskap till verksamheter, intressenter och enskilda som berörs av myndighetens tillsyn.

Syftet med tertiärsrapporterna är att skapa kontinuitet och en strukturerad uppföljningsprocess 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.

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

Innehåll

Förord	3
Tertial 3.....	5
Geografisk spridning av lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda till IVO	5
Kvinnor och män i anmälan till IVO/klagomål och lex Sarah-anmälningar.....	6
Vilken verksamhet enskilda klagar på	7
Vad enskilda klagar på	8
Lex Sarah-anmälningar från verksamheter och huvudmän	8
Missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden som anmäls	9

Tertial 3

Under tredje tertialet 2016 kom det in 394 lex Sarah-anmälningar till IVO. Under samma period fattade myndigheten beslut i 383 anmälningar. För samma period kom det in 1 644 anmälningar från enskilda till IVO. Myndigheten fattade beslut i 1 661 ärenden under året. I vart femte fall har IVO tagit beslut om att fortsatt tillsyn. inletts.

Tabell 1. Ärendestatistik för lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda till IVO för tredje tertialet.

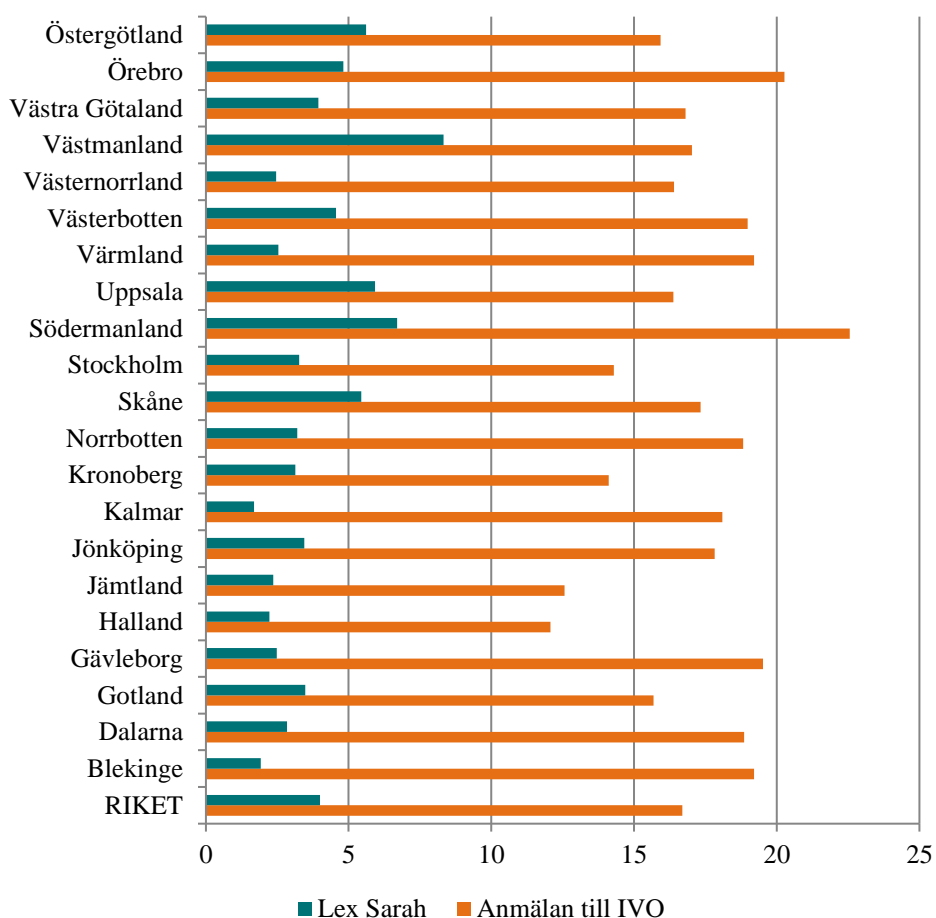
Ärendeslag	Inkomna	Beslutade	Varav fortsatt tillsyn
Anmälan till IVO/klagomål	1 644	1 661	333
Lex Sarah	394	383	-

När beslut om fortsatt tillsyn tas med anledning av en anmälan från en enskild sker det genom att ett initiativärende öppnas. Det kan också förekomma att uppgifterna tillförs ett pågående tillsynsärende, t.ex. ett tidigare påbörjat initiativärende eller en tillsyn inom ramen för den s.k. frekvenstillsynen gällande boende för barn och ungdom.

Geografisk spridning av lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda till IVO

Totalt sett kommer det in flest lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda till IVO från storstadsregionerna. Relaterat till antalet invånare ser vi däremot en spridning - från 2 till 7 lex Sarah-anmälningar och från 12 till 23 anmälningar från enskilda till IVO per 100 000 invånare. Halland och Jämtland har båda få anmälningar enligt lex Sarah och anmälningar från enskilda till IVO relaterat till folkmängd. Södermanland har å andra sidan både ett stort antal anmälningar från enskilda till IVO (23) och lex Sarah-anmälningar (7) i relation till folkmängden.

Diagram 1. Inkomna anmälningar från enskilda till IVO och lex Sarah-anmälningar per län och 100 000 invånare¹, antal.

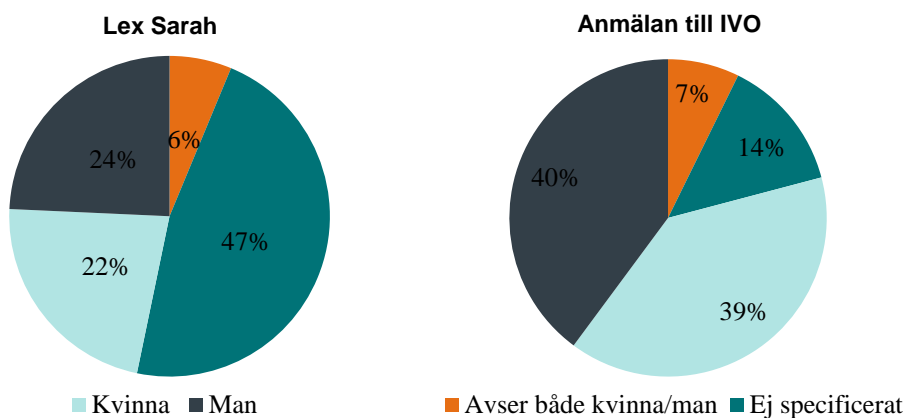


¹Folkmängden den 31 december 2015 Statistiska Centralbyrån

Kvinnor och män i anmälan till IVO/klagomål och lex Sarah-anmälningar

Under tredje tertialet är antalet anmälningar från enskilda till IVO relativt jämnt fördelat mellan kvinnor och män. 39 procent rör kvinnor och 40 procent rör män. I sju procent av anmälningar från enskilda avser händelsen både kvinnor och män.

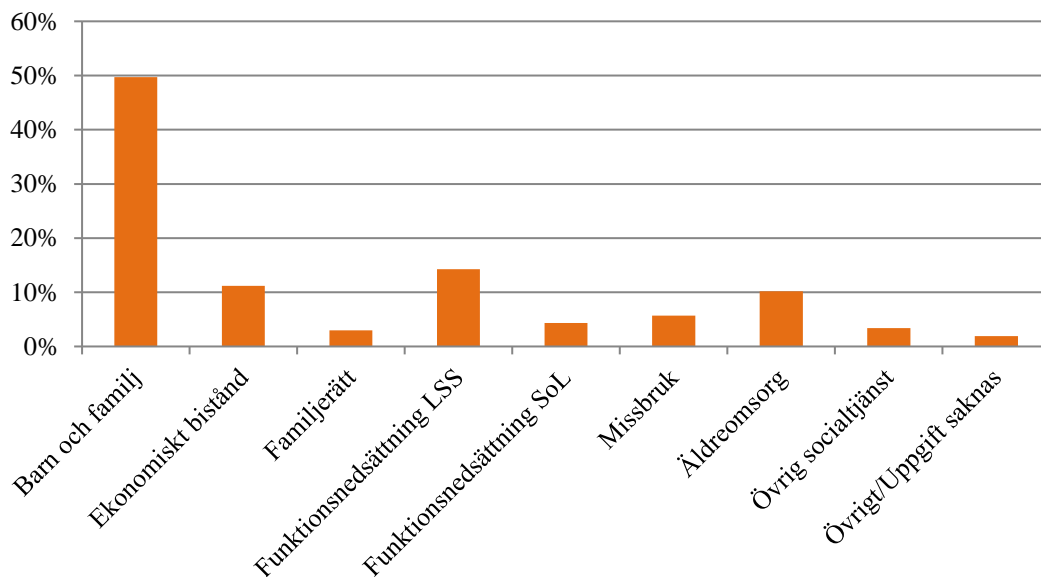
Diagram 2. Lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda till IVO uppdelat på kön, andel.



Vilken verksamhet enskilda klagar på

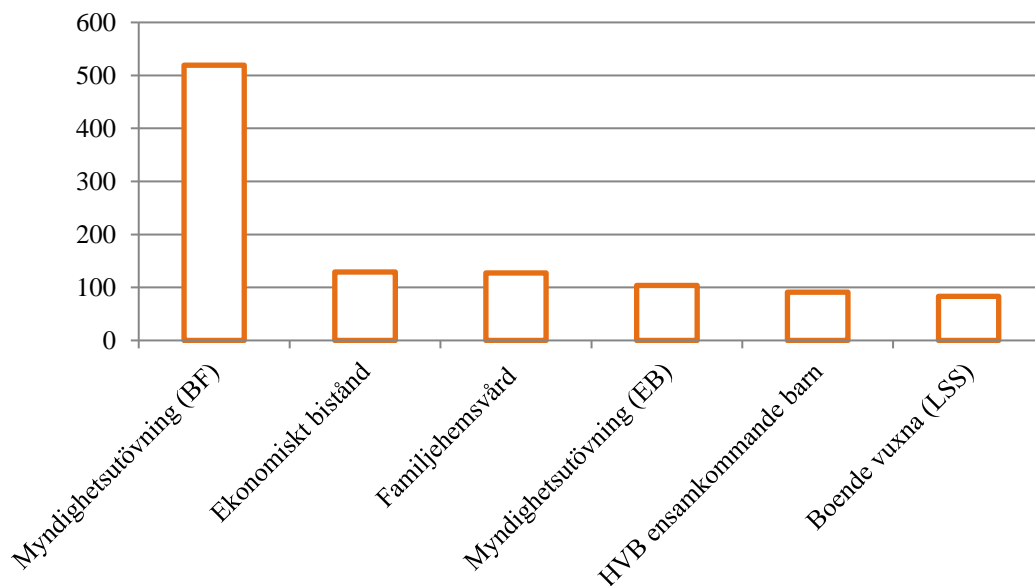
Under tredje tertialet handlar hälften av anmälningarna från enskilda till IVO om verksamhetsområdet barn och familj. Bland anmälningar från enskilda rör 13 procent privata verksamheter. Nedan följer diagram 3 som visar andel anmälningar från enskilda till IVO per verksamhetsområde.

Diagram 3. Anmälningar från enskilda till IVO, fördelat per verksamhetsområde, andel.



Enskilda klagar framför allt på kommuners myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorgen. Under tredje tertialet fattade IVO beslut i drygt 500 ärenden rörande just detta. Av dessa avser 207 anmälningar kvinnor och 189 män. Enskilda klagar också på brister i sådant som rör ekonomiskt bistånd och familjehemsvård. Nedan följer diagram 4 som visar antalet anmälningar från enskilda till IVO för de mest återkommande verksamhetstyperna under tredje tertialet.

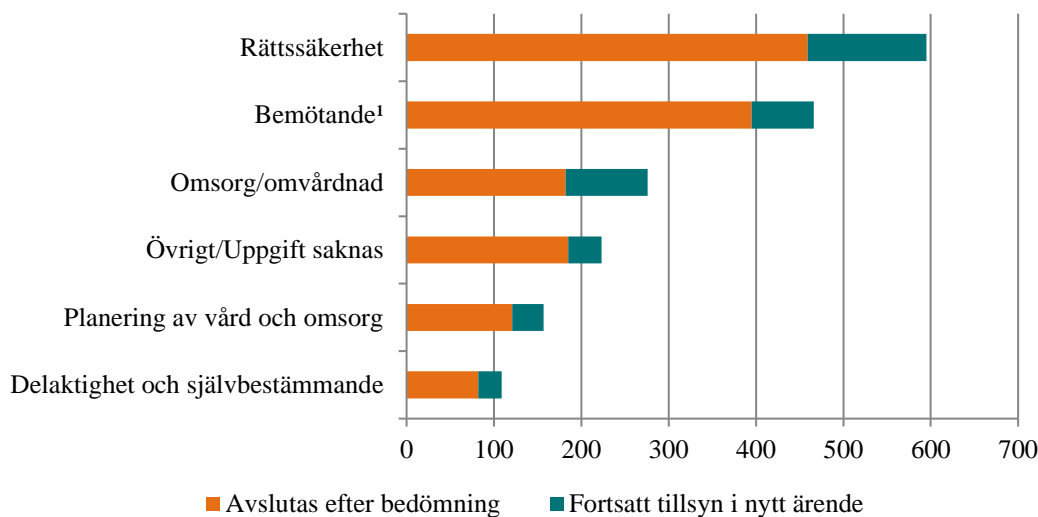
Diagram 4. Anmälningar från enskilda till IVO för de mest återkommande verksamhetstyperna, antal.



Vad enskilda klagar på

I sina anmälningar till IVO klagar enskilda huvudsakligen på bristande rättssäkerhet i handläggningen inom individ- och familjeomsorgen. Under tredje tertialet ledde 23 procent av anmälningar som handlar om brister i rättssäkerhet till fortsatt tillsyn. Förutom brister i rättssäkerhet ser vi också att många klagar på bemötande och omsorg och omvårdnad.

Diagram 5. De vanligast förekommande händelsekategorierna för anmälningar från enskilda till IVO, antal.



¹I kombination med andra orsaker/kategorier

Klagomål om dåligt bemötande i anmälningar från enskilda till IVO är relativt jämnt fördelade mellan kvinnor och män, 40 procent avser kvinnor och 44 procent avser män.² Brister i bemötande rör huvudsakligen myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorgen. Klagomål om dåligt bemötande finner vi även i större utsträckning inom ekonomiskt bistånd än inom övriga områden.

17 procent av alla klagomål handlar om brister i omsorg och omvårdnad varav drygt en tredjedel ledde till fortsatt tillsyn. Klagomål om detta framförs bland allt inom boende för vuxna (LSS) samt hemtjänst och särskilda boende för äldre.

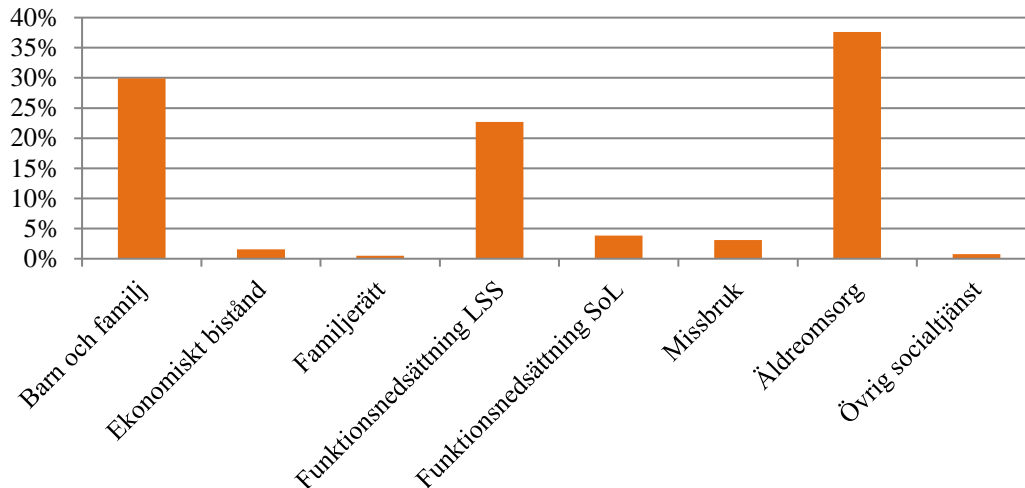
Klagomål om dåligt bemötande av personal har ökat med 24 procent mellan andra och tredje tertialet

Lex Sarah-anmälningar från verksamheter och huvudmän

Under tredje tertialet rör 38 procent av alla beslutade lex Sarah-anmälningar äldreomsorgen. Därefter följer anmälningar från huvudmän och verksamheter inom barn och familj (30 procent) och funktionsnedsättning LSS (23 procent). Antalet anmälningar från huvudmän inom barn och familj fortsätter ligga på en hög nivå även under tredje tertialet 2016, till skillnad från de två första tertialen 2015. Under tredje tertialet fattade IVO beslut i 116 anmälningar, vilket kan jämföras med de åtta första månaderna 2015 då myndigheten fattade beslut i 148 anmälningar.

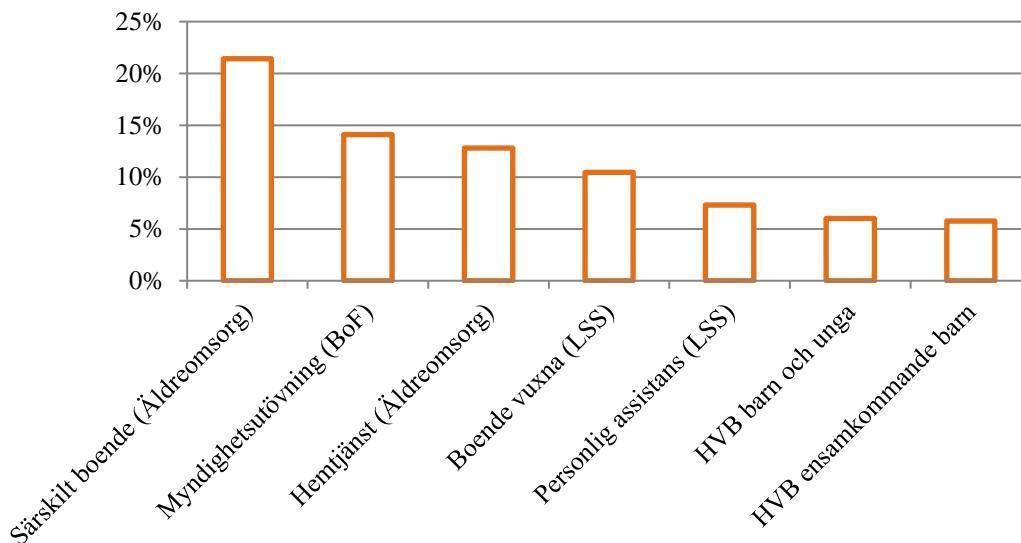
² 16 procent av klagomålen avser klagomålet både kvinna och man eller så är kön ej specificerat.

Diagram 6. Lex Sarah-anmälningar uppdelat per verksamhetsområde, andel.



De flesta anmälningar enligt lex Sarah kommer från huvudmän som driver särskilt boende för äldre. Därefter följer anmälningar som rör myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorgen samt anmälningar från huvudmän som driver hemtjänst för äldre. Nedan följer diagram 7 som visar andel lex Sarah-anmälningar för de verksamhetstyper som är mest återkommande under tredje tertialet.

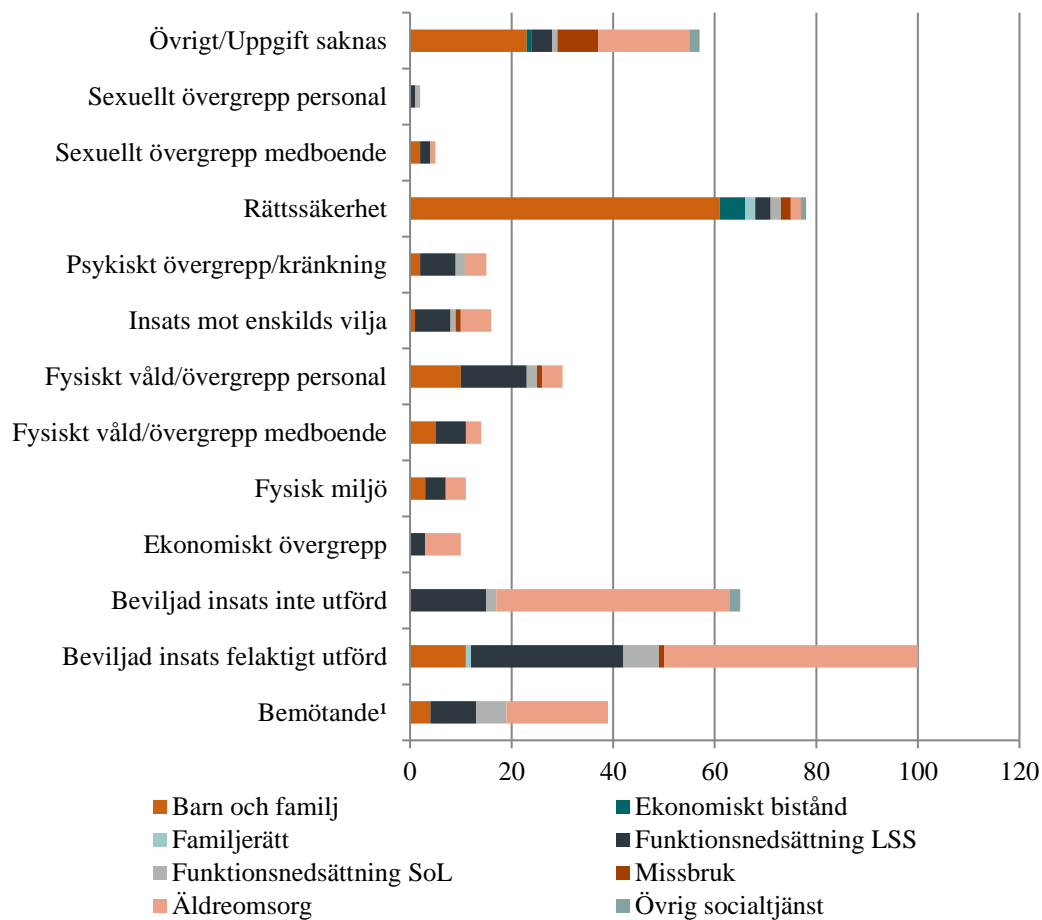
Diagram 7. Lex Sarah-anmälningar för de mest återkommande verksamhetstyperna, andel.



Missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden som anmäls

De vanligaste orsakerna till att huvudmän och verksamheter gör en lex Sarah-anmälan är att de har identifierat brister i utförandet av beviljade insatser och brister i rättssäkerhet i sin myndighetsutövning. Lex Sarah-anmälningar om felaktigt utförd insats ser vi framför allt inom äldreomsorgen. Nedan följer diagram 8 som visar andelen lex Sarah-anmälningar uppdelat per händelsekategori och verksamhetsområde.

Diagram 8. Lex Sarah-anmälningar uppdelat per händelsekategori och verksamhetsområde, andel.



¹I kombination med andra orsaker/kategorier