

Tertialrapport 3 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 2018-4.

Utgiven | mars, 2018 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 och omsorg 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 en deskriptiv, strukturerad och kontinuerlig uppföljning av myndighetens stora ärendeslag. För en djupare analys av IVO:s iakttagelser hänvisar vi istället till andra publikationer så som den årliga rapporten *Vad har IVO sett 2017* som går att hitta tillsammans med IVO:s övriga publikationer på webbsidan.²

I denna rapport sammanställer vi ärendeutvecklingen för lex Sarah och enskildas anmälan till IVO inom socialtjänsten. Motsvarande rapport finns för lex Maria och enskildas klagomål inom sjukvården.

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. Vad gäller tolkningen av antalet lex Sarah-anmälningar är därutöver vår utgångspunkt att ett högt antal anmälningar tyder på en aktiv avvikelshantering och därmed är något som är positivt för brukare.

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.³

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

² <https://www.ivo.se/publicerat-material/rapporter/>

³ Handlingsplan för jämställdhetsintegrering Inspektionen för vård och omsorg 2016-2018.

Sammanfattning

Anmälan till IVO

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

Antalet inkomna anmälningar från enskilda per 100 000 invånare varierar mellan länen. Högst antal anmälningar från enskilda kom från Västmanland medan lägst antal anmälningar från enskilda kom från Kronoberg och Halland.

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 högre tredje tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. IVO har även fattat beslut i fler lex Sarah-anmälningar tredje tertialet 2017 jämfört med tredje 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 Västerbotten.

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 3 – 1 september till 31 december 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 bemötande och rättssäkerhet.....	9
Lex Sarah-anmälningar	11
Lex Sarah-anmälningar rör ofta insatser som blir felaktigt utförda inom äldreomsorgen	12

Tertial 3 – 1 september till 31 december 2017

Under tredje tertialet 2017 inkom 1 837 anmälningar från enskilda. Under samma period fattade inspektionen för vård och omsorg, IVO, beslut i 1 799 anmälningar från enskilda. I 410 ärenden gjorde myndigheten bedömningen att fortsatt tillsyn skulle inledas.

Tabell 1: Inkomna respektive beslutade anmälningar från enskilda enligt SoL och LSS, Tredje tertialet 2016 och 2017, antal⁴.

År	Inkomna	Beslutade	Fortsatt tillsyn
T3 2017	1 837	1 799	410
T3 2016	1 644	1 661	333

Det kom in fler anmälningar från enskilda tredje tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. IVO fattade också beslut i fler ärenden under 2017 jämfört med 2016. IVO bedömde även att fortsatt tillsyn skulle inledas i fler ärenden under tredje tertialet 2017 jämfört med samma period 2016.

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.

Under tredje tertialet 2017 inkom 482 lex Sarah-anmälningar till IVO. Under samma tidsperiod fattade myndigheten beslut i 547 anmälningar.

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

År	Inkomna	Beslutade
T3 2017	482	547
T3 2016	394	383
T3 2015	486	472

Om enskild upplever att det finns allvarliga brister eller missförhållanden i socialtjänstens verksamheter eller i insatser enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, 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.

⁴ 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.

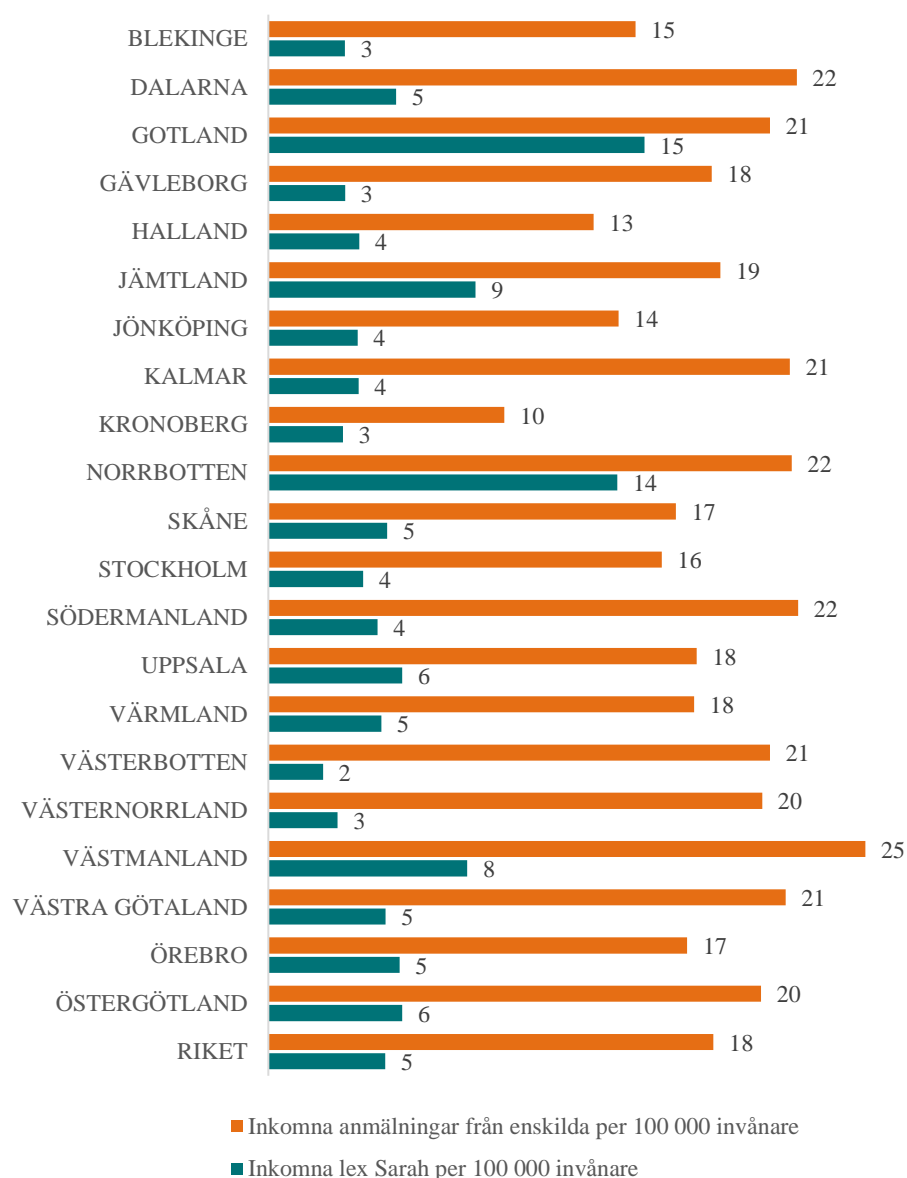
Det har kommit in fler lex Sarah-anmälningar under tredje tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. IVO fattade även beslut i fler lex Sarah-anmälningar tredje tertialet 2017 jämfört med samma period 2016 och 2015.

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

Under tredje tertialet 2017 kom det in 18 anmälningar från enskilda per 100 000 invånare. Det är en något högre siffra jämfört med motsvarande period 2016. Antalet inkomna anmälningar från enskilda per 100 000 invånare varierar mellan länen, från 25 till 10. Västmanland (25), Södermanland (22), Norrbotten (22) och Dalarna (22) tillhör gruppen av län med många anmälningar från enskilda i förhållande till folkmängd. Kronoberg (10), Halland (13) och Jönköping (14) tillhör gruppen av län med lägst antal anmälningar från enskilda i förhållande till folkmängd.

Totalt sett inkom 5 lex Sarah-anmälningar per 100 000 invånare under tredje tertialet 2017. Det är ungefär lika många som under motsvarande period 2015 och 2016. Likt anmälningar från enskilda ser vi att antalet inkomna lex Sarah-anmälningar per 100 000 invånare varierar mellan länen, från 2 till 15. Lägst antal lex Sarah-anmälningar har inkommit från Västerbotten (2), Blekinge (3), Gävleborg (3), Kronoberg (3) och Västernorrland (3). Högst antal anmälningar har å andra sidan inkommit från Gotland (15), Norrbotten (14) och Västmanland (8).

Diagram 1: Inkomna lex Sarah-anmälningar och anmälningar från enskilda enligt SoL och LSS för hela riket och per län, antal.⁵



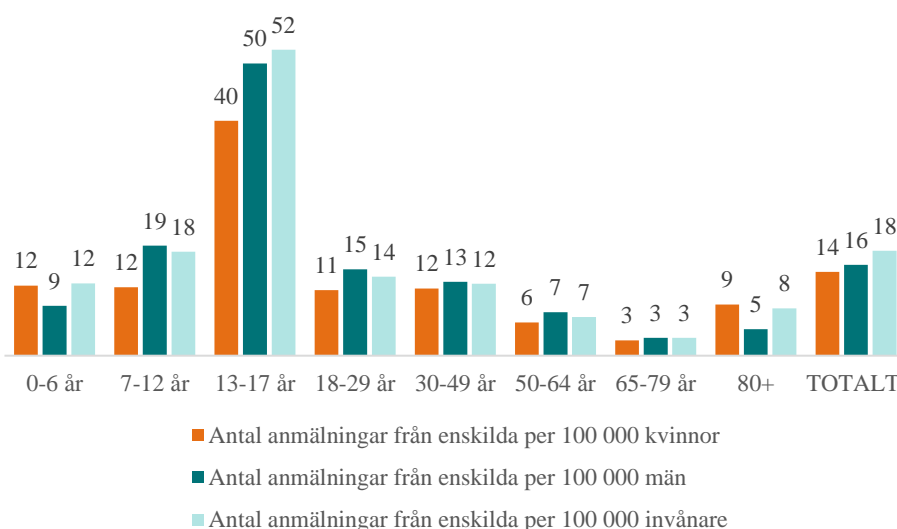
Anmälan från enskilda rör ofta barn under 18 år

Antalet anmälningar från enskilda varierar mellan åldersgrupperna. Anmälningarna rör framförallt barn och unga vuxna, upp till åldern 29 år. Antalet anmälningar per 100 000 invånare är som störst i åldersgruppen 13-17 år (52) och som lägst i åldersgruppen 65-79 år (3).

Under tredje tertialet 2017 stod män (16) för något fler anmälningar än kvinnor (14). När anmälningarna fördelas på både kön och ålder framkommer vissa skillnader. Exempelvis rör anmälningar oftare pojkar än flickor i åldrarna 7-29 år medan anmälningarna oftare rör kvinnor i åldern 80 år och äldre. Könsskillnaden i antal anmälningar per folkmängd är som störst i åldersgruppen 13-17 år.

⁵ Befolkningsmängd enligt Statistiska centralbyrån (SCB) mars 2017.

Diagram 2: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på kön och ålder, antal⁶



I de fall IVO beslutar om fortsatt tillsyn i ett nytt ärende, observeras inga märkbara skillnader mellan könen. Lika många anmälningar som rör kvinnor (3) 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.

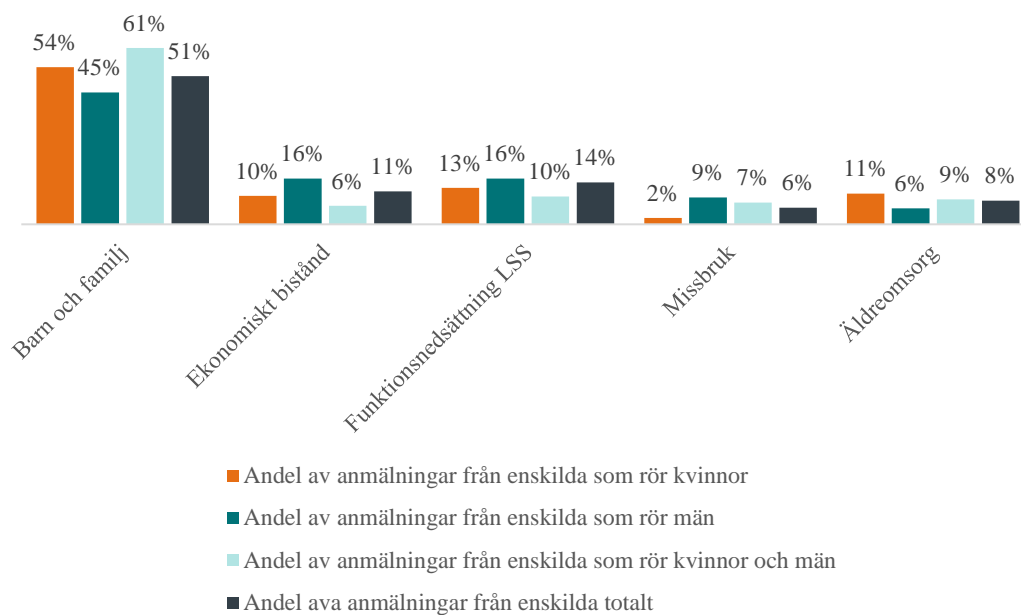
	Kvinnor	Män	Totalt
Fortsatt tillsyn i nytt ärende	3	3	4
Avslutas efter bedömning	11	12	14

Enskilda klagar främst på bemötande och rättssäkerhet

Huvuddelen av de enskildas anmälningar rör verksamhetsområdena barn och familj (51 %), funktionsnedsättning LSS (14 %), ekonomiskt bistånd (11 %), äldreomsorg (8 %) och missbruk (6 %). En större del av de anmälningar som rör kvinnor handlar om verksamhetsområdena barn och familj och äldreomsorg. En större del av männens anmälningar rör ekonomiskt bistånd, funktionsnedsättning LSS och missbruk.

⁶ En anmälan kan avse en eller flera åldersgrupper och ett eller flera kön.

Diagram 3: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på kön och de mest förekommande verksamhetsområdena, andel.⁷



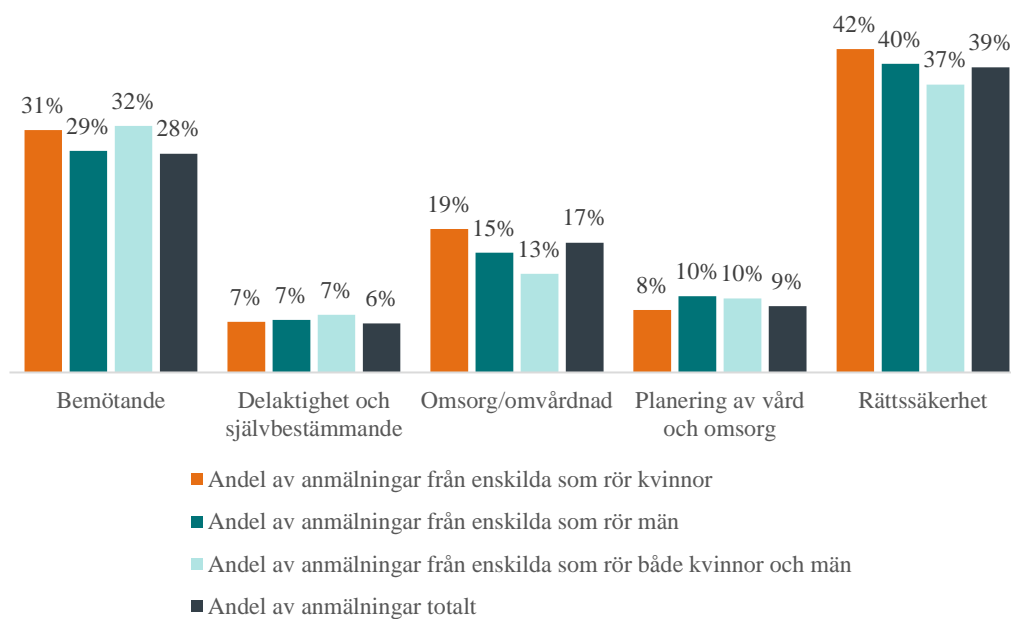
Inom barn och familj anmäler enskilda framförallt missnöje gällande kommunens myndighetsutövning (59 %) och verksamheter som bedriver familjehemsvård (15 %). Inom funktionsnedsättning LSS rör de enskildas anmälningar främst verksamheter som bedriver boende för vuxna (34 %). Utöver boende för vuxna, rör många anmälningar personlig assistans (26 %) och kommunens myndighetsutövning (12 %).

Inom äldreomsorg framför enskilda, eller närstående, främst missnöje gällande särskilda boenden (42 %) och hemtjänst (30 %). Inom missbruk anmäler enskilda, och dess anhöriga främst missnöje gällande myndighetsutövning (52 %) och hem för vård eller boende (HVB) för missbrukare (19 %). Myndighetsutövning (54 %) är även något enskilda anmäler inom ekonomiskt bistånd.

Enskilda upplever framförallt missnöje kopplat till rättssäkerhet (39 %), bemötande (28 %) och omsorg/omvårdnad (17 %). 9 procent av de enskildas anmälningar rör upplevda brister i planeringen av vården och omsorgen samt brister i delaktighet och självbestämmande (6 %). IVO ser att en större del av anmälningarna som rör kvinnor gäller omsorg och omvårdnad (19 %) än de anmälningar som rör män (13 %) - i övrigt förekommer inga större könsskillnader.

⁷ En anmälan kan avse ett eller flera verksamhetsområden.

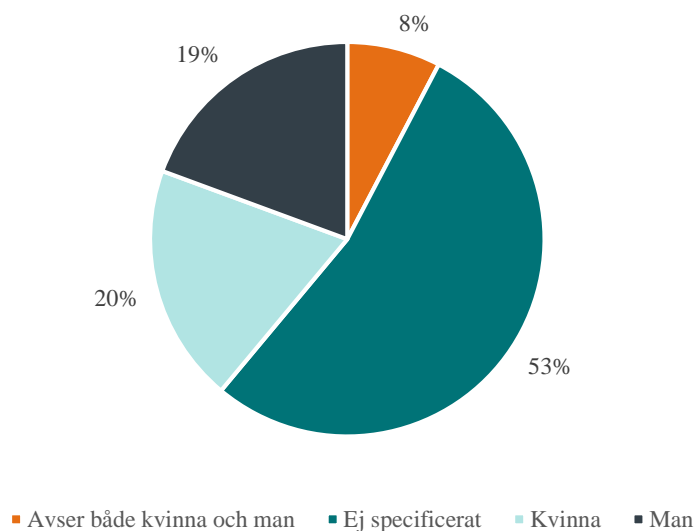
Diagram 4: Beslutade anmälningar från enskilda uppdelat på de mest förekommande händelsekategorierna och kön, andel.⁸



Lex Sarah-anmälningar

Under tredje tertialet 2017 rör ungefär lika stor andel av de beslutade lex Sarah-anmälningar kvinnor (20 %) som män (19 %).⁹

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

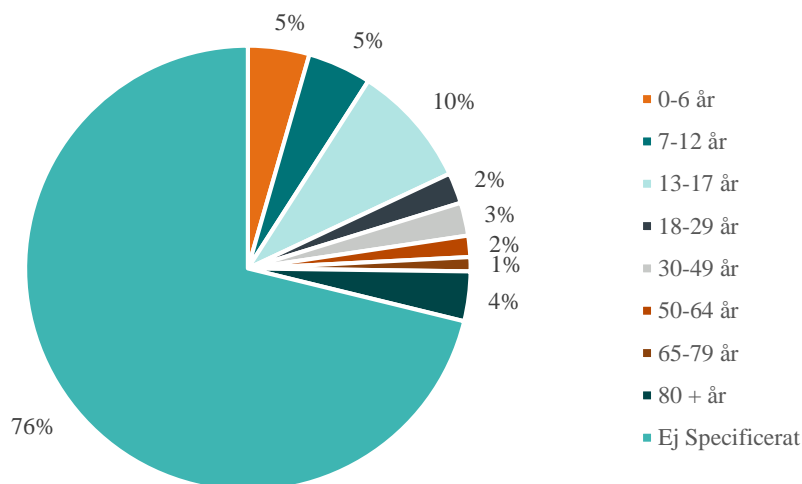


⁸ En anmälan kan avse en eller flera händelsekategorier.

⁹ 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.

I de ärenden som IVO fattade beslut i under perioden och där ålder på den brukare som missförhållandet har uppgets, ser vi att flest anmälningar rör barn i åldrarna 13-17 år.¹⁰

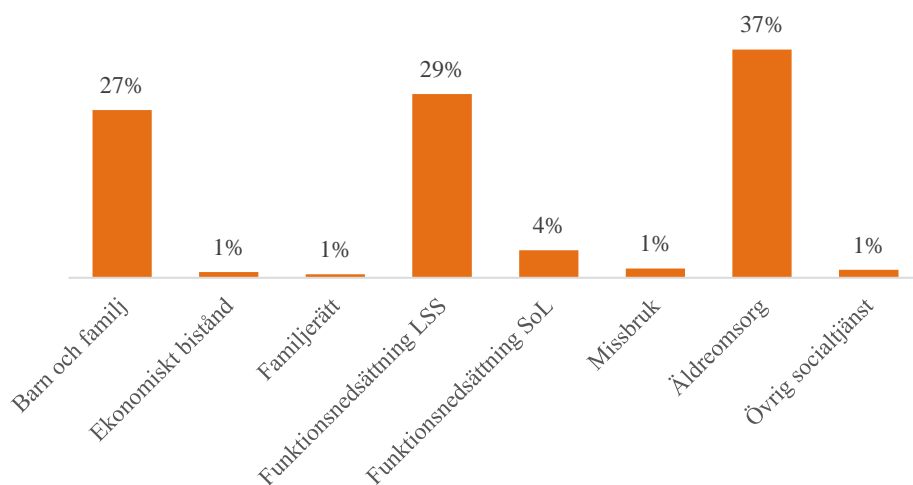
Diagram 6: Beslutade lex Sarah-anmälningar fördelat på ålder, andel.



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

Huvuddelen av de lex Sarah-anmälningar som IVO fattade beslut i under perioden är inskickade från verksamheter som bedriver omsorg inom verksamhetsområdet äldreomsorg (37 %), funktionsnedsättning LSS (29 %) och barn och familj (27 %).

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



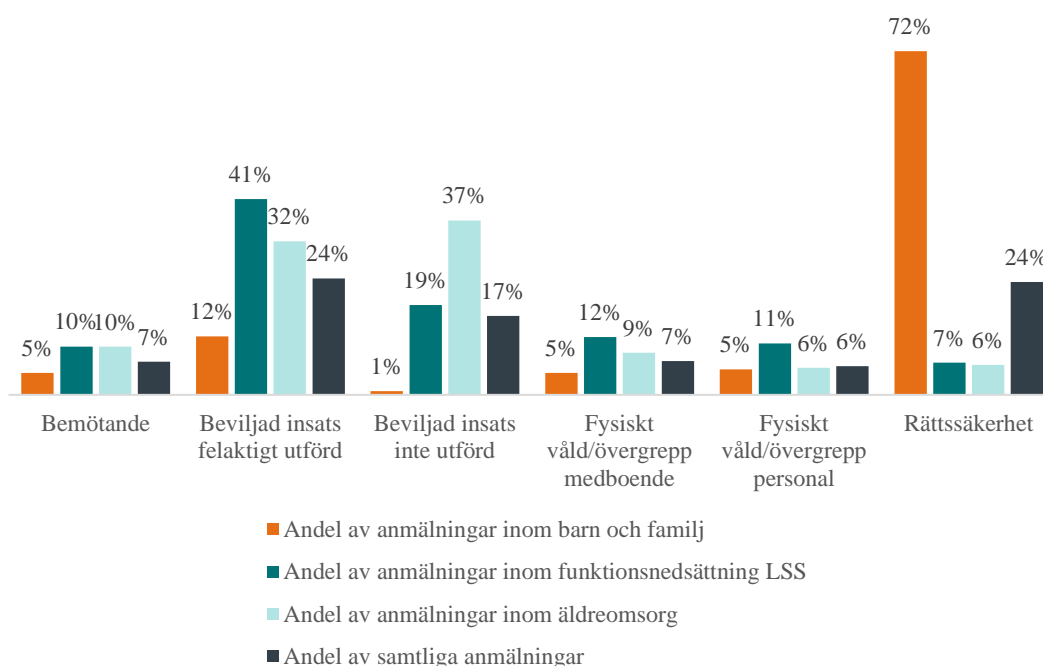
¹⁰ I knappt 25 procent av de ärenden som IVO fattade beslut i under perioden registrerades ålder på den brukare eller den grupp brukare som drabbats, eller kunde ha drabbats, av det allvarliga missförhållandet.

Inom äldreomsorgen rör flest lex Sarah-anmälningarna särskilt boende (50 %) och hemtjänst (42 %). Inom funktionsnedsättning LSS står boenden för vuxna (40 %) och verksamheter som bedriver personlig assistans (37 %) för majoriteten av anmälningarna. Inom området barn och familj gäller anmälningarna främst missförhållanden relaterade till kommunens myndighetsutövning (59 %) och verksamheter som bedriver HVB för ensamkommande barn (17 %).

Den vanligaste orsaken till att huvudmän och verksamheter gör en lex Sarah-anmälan är att de har identifierat att ett missförhållande uppstått då en insats blivit utförd på felaktigt sätt (24 %) eller att insatsen inte har utförts (17 %). Därutöver handlar många anmälningar brister i rättssäkerhet (24 %).¹¹

Inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning LSS är det utöver att en insats blir felaktigt utförd (41 %) eller inte utförd överhuvudtaget (19 %) vanligt att en anmälan avsåg bemötande (10 %) eller fysiskt våld/ övergrepp från medboende (12 %) eller personal (11 %). Inom verksamhetsområdet barn och familj rör lex Sarah-anmälningarna framförallt rättssäkerhet (72 %). Missförhållanden relaterade till rättssäkerhet är dock inte lika vanligt förekommande inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning LSS (7 %) och äldreomsorg (6 %).

Diagram 8: Beslutade lex Sarah-anmälningar uppdelat på mest återkommande verksamhetsområden och händelsekategori, andel¹²



¹¹ En anmälan kan avse en eller flera händelsekategorier.

¹² En anmälan kan avse ett eller flera verksamhetsområden samt en eller flera händelsekategorier.