



Personlig assistans under luppen

Sammanställning av lex Sarah-anmälningar och klagomål inom personlig assistans mellan 1 juli 2011 och 31 december 2014

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.

Artikelnr | IVO 2015-91

Omslag | Svensk information

Foto | Maskot

Utgiven | www.ivo.se, november 2015

Förord

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har ansvar för tillsyn över verksamheter inom socialtjänstområdet och hälso- och sjukvården. I det uppdraget ingår bland annat att utöva tillsyn i form av handläggning av inkomna klagomål och lex Sarah-anmälningar.

I IVO:s uppdrag ingår också att regelbundet återföra sammanställda resultat och iakttagelser från myndighetens tillsyn. Den här rapporten är en del av denna återföring och belyser en aspekt av kvaliteten i utförandet av personlig assistans genom att analysera klagomål och lex Sarah-anmälningar som inkommit till IVO.

I den här rapporten redovisar IVO rent deskriptivt innehållet i beslut avseende lex Sarah-anmälningar respektive klagomål inom personlig assistans under perioden 1 juli 2011 – 31 december 2014.

Bakgrunden till rapporten är ett tidigare genomfört projekt, vars syfte var att utveckla metoder för tillsyn av personlig assistans. Detta senare projekt övertogs av IVO och slutfördes under 2013.

Rapporten har författats av Kristina Söderborg, metodutvecklingsenheten, avdelningen för analys och utveckling.

Gunilla Hult-Backlund
Generaldirektör

Sammanfattning

Den här rapporten sammanfattar en del av den information IVO har om de klagomål och lex Sarah-anmälningar rörande personlig assistans som handlagts och beslutats under tidsperioden 1 juli 2011 – 31 december 2014. De viktigaste iakttagelserna sammanfattas nedan.

Vanligare med klagomål och lex Sarah avseende personlig assistans än övriga LSS¹-insatser

Det är nästan fem gånger vanligare med klagomål på personlig assistans jämfört med övriga LSS-insatser, om man tar hänsyn till hur många som får de olika insatserna. Det är också tio gånger vanligare med lex Sarah-anmälningar från assistansverksamheter jämfört med övriga LSS-insatser, med samma sätt att räkna. Personlig assistans är ofta en insats med omfattande innehåll och är nästan alltid dagligt återkommande i den enskildes liv. Det innebär en större exponering för att det kan gå fel men detsamma gäller även vissa andra insatser enligt LSS.

Klagomålen och lex Sarah-anmälningarna handlar ofta om brister i utförandet av insatsen

De flesta som klagar på personlig assistans anser att det finns brister i själva utförandet av insatsen. Detsamma gäller det som verksamheterna själva upptäcker som brister och gör lex Sarah-anmälningar om. Däremot är det få som klagar på myndighetsutövningen, dvs. själva handläggningen och beslutet om personlig assistans. Detsamma gäller de lex Sarah-anmälningar som kommit in. Den övervägande delen av myndighetsutövningen står Försäkringskassan för genom sina utredningar och beslut om assistansersättning. Försäkringskassan har emellertid inte gjort några lex Sarah-anmälningar.

Barn förekommer sällan i klagomål eller lex Sarah-anmälningar

Klagomålen handlar oftare om vuxna än barn, jämfört med hur många barn respektive vuxna som får insatsen. Detsamma gäller lex Sarah-anmälningarna. Även krav på åtgärder är vanligare när det handlar om vuxna.

Nästan inga klagomål om övergrepp, trots förekomst

Bara två klagomålsärenden under 3,5 års tid har handlat om övergrepp. Under samma tidsperiod gjorde verksamheterna 85 lex Sarah-anmälningar om olika former av övergrepp. Det betyder att övergrepp förekommer men att människor av olika skäl inte klagar på det.

¹ Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

Stora skillnader i innehåll mellan klagomål och lex Sarah-anmälningar

Innehållet i de grupperna klagomål och anmälningar skiljer sig åt. Mest tydlig skillnad är det när det gäller hur ofta myndighetsutövning respektive övergrepp nämns i ärendena.

Innehåll

Förord	2
Sammanfattning.....	3
Vanligare med klagomål och lex Sarah avseende personlig assistans än övriga LSS-insatser	3
Klagomålen och lex Sarah-anmälningarna handlar ofta om brister i utförandet av insatsen	3
Barn förekommer sällan i klagomål eller lex Sarah-anmälningar	3
Nästan inga klagomål om övergrepp, trots förekomst.....	3
Stora skillnader i innehåll mellan klagomål och lex Sarah-anmälningar	4
Inledning	7
Klagomål.....	8
IVO:s handläggning av klagomål.....	8
Samtliga klagomål	8
Innehåll	9
Regiform	9
Krav på åtgärd	10
Klagomål rörande barn.....	11
Innehåll	12
Regiform	13
Krav på åtgärd	13
Lex Sarah-anmälningar	15
IVO:s handläggning av lex Sarah-anmälningar	15
Samtliga lex Sarah-anmälningar	15
Innehåll	16
Regiform	17
Krav på åtgärd	17
Lex Sarah-anmälningar rörande barn.....	18
Innehåll	18
Regiform	19
Krav på åtgärd	20
Jämförelse mellan klagomål och lex Sarah-anmälningar	21
Sammanslagna grupper för innehåll i lex Sarah-anmälningarna och klagomålen.....	21
Innehåll	21
Regiform	23

Krav på åtgärd	23
Bilaga 1 – Bakgrund	24
Urval	24
Syfte och frågeställningar	24
Underlag.....	24
Jämförelse mellan klagomål och lex Sarah-anmälningar	24

Inledning

Vad har de personer som tar emot personlig assistans råkat ut för när de skickar in ett klagomål till IVO? Vilka fel och brister upptäcker verksamheterna själva och bedömer som så allvarliga att en lex Sarah-anmälan till IVO görs? IVO bedriver en omfattande tillsyn genom handläggning av både klagomål och lex Sarah-anmälningar. Målet för IVO:s tillsyn är att bidra till att de granskade verksamheterna bedrivs med god kvalitet och säkerhet för brukarna.

Den här rapporten syftar inte till att ge direkt vägledning men kan fungera som ett diskussionsunderlag för assistansanordnarna. Innehållet i rapporten är därför framför allt deskriptivt, dvs. IVO beskriver de ärenden som handlagts inom området personlig assistans både när det gäller klagomål och när det gäller lex Sarah-anmälningar. Rapporten ger röst åt både de assistansberättigade som klagat på insatsen och de assistansanordnare som anser att någonting allvarligt har inträffat. Det som redovisas är framför allt innehållet i klagomålen och lex Sarah-anmälningarna och vilka regiformer (enskilda eller offentliga) ärendena rör.

Underlaget till rapporten är 311 lex Sarah-anmälningar och 259 klagomål som har avslutats med någon typ av beslut. Urvalet är samtliga ärenden som är beslutade och avslutade under perioden 1 juli 2011 – 31 december 2014. Skälet till att urvalet är beslutade och avslutade ärenden är att det är först i slutet av handläggningen som samtliga fakta registreras för ärendena. Ärenden som avser barn redovisas separat.

Sammanställningen ger även information om inom vilka områden IVO har konstaterat brister i verksamhetens åtgärder (både föreslagna och åtgärdade) i sådan omfattning att IVO har ansett det nödvändigt att kräva åtgärder.

Slutligen görs vissa jämförelser mellan innehållet i de klagomål respektive lex Sarah-anmälningar som avslutats under perioden. Syftet är att se om det finns några skillnader mellan vad enskilda personer själva har klagat på och vad verksamheterna har bedömt som allvarliga fel eller brister i den egna verksamheten.

Klagomål

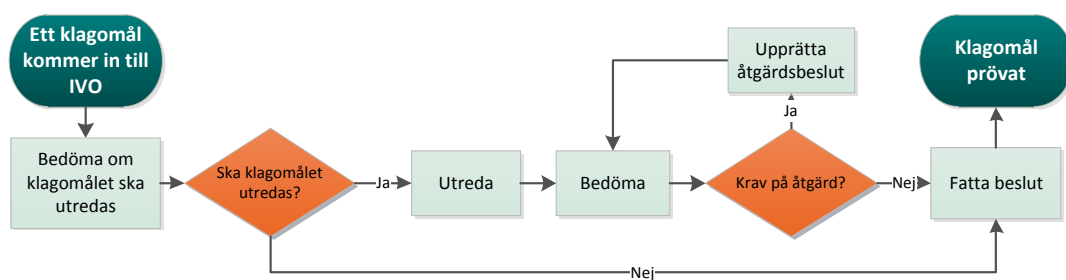
Klagomål på socialtjänsten och verksamheter som rör stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) kan lämnas in till IVO av vem som helst. Den som klagar kan vara den som själv har råkat illa ut i kontakten med socialtjänsten men det kan också vara anhöriga eller vänner till en sådan person. Det kan även vara någon helt fristående person eller verksamhetsföreträdare som anser att en viss verksamhet eller person inom en verksamhet inte agerar som man kan förvänta sig.

Nedan följer dels en genomgång av samtliga beslutade och avslutade klagomål och dels ett särskilt avsnitt om klagomål som avser barn. Gruppen barn ingår även i gruppen samtliga klagomål.

IVO:s handläggning av klagomål

Under den period som rapporten avser har handläggningen gått till på följande sätt. När någon skickar in ett klagomål till IVO inleds handläggningen med att ta ställning till om klagomålet ska utredas eller inte. Flertalet ärenden går vidare med en utredning av det som den klagande har berättat om i klagomålet. Det är vanligt att IVO begär in yttrande från ansvariga för den verksamhet som klagomålet gäller. Därefter görs en samlad bedömning av om det finns grund för klagomålet eller ej. Myndigheten kan avsluta ärendet utan att göra någonting ytterligare, men kan också kräva att verksamheten ska vidta någon eller några åtgärder. När IVO har krävt åtgärder ska verksamheten sedan redovisa dessa. Om IVO bedömer åtgärderna som tillräckliga avslutas ärendet.

Bild 1. IVO:s handläggning av klagomål.



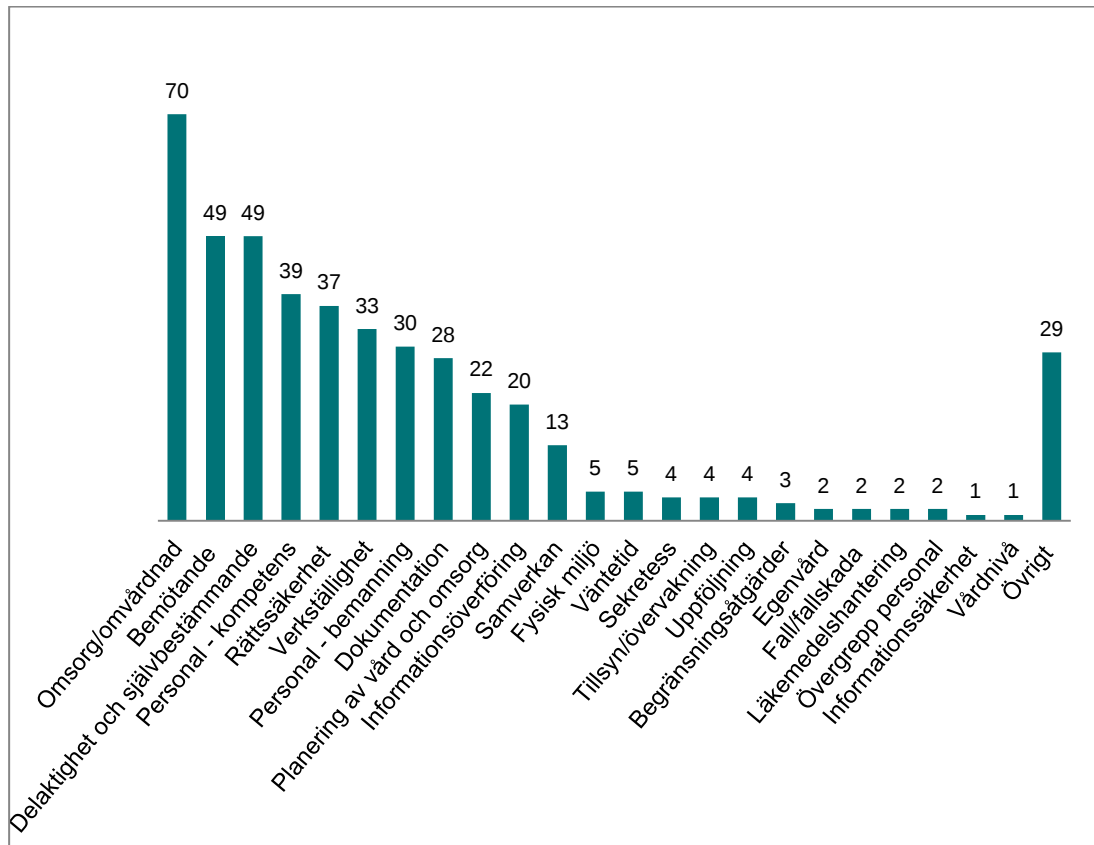
Samtliga klagomål

Det är vanligare att människor klagar på personlig assistans än bostad med särskild service och daglig verksamhet, som är exempel på andra insatser inom LSS. Under perioden 1 juli 2011 – 31 december 2014 tog IVO beslut i totalt 259 klagomål gällande personlig assistans. Det totala antalet klagomål där beslut fattades inom LSS-området var 1 495. Enligt Socialstyrelsens statistik per den 1 oktober 2014 var det 3,7 procent av LSS-insatserna som utgjordes av personlig assistans sett till antal personer som tog emot insatsen, medan klagomålen på personlig assistans står för 17 procent.

Innehåll

I samband med att ett ärende hos IVO avslutas, registrerar handläggaren viss information om ärendet. Det finns 24 olika kategorier att välja bland för att beskriva själva innehållet i ärendet. Det är möjligt att ange mer än en kategori för varje klagomål. Ett ärende kan exempelvis både handla om brister i omsorg/omvårdnad och brister i dokumentationen. I diagram 1 nedan redovisas hur innehållet i klagomålen fördelades mellan dessa kategorier.

Diagram 1. Antal registreringar av innehåll i klagomål på personlig assistans (n=454).



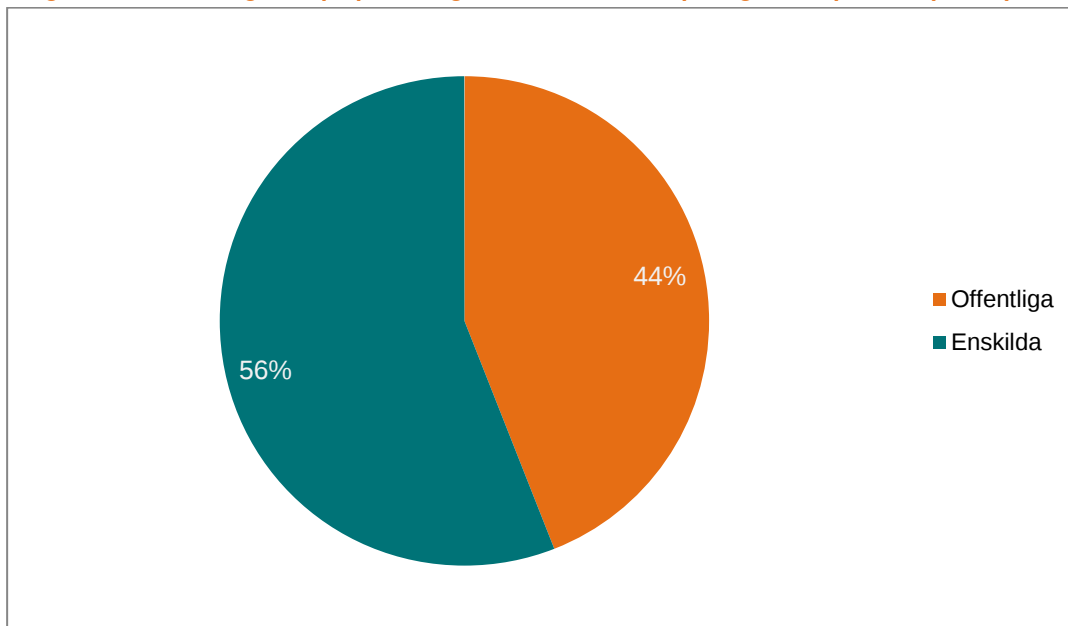
OBS! Antal ärenden i materialet är 259 men eftersom det för varje ärende gick att välja flera kategorier överstiger antalet registreringar antalet ärenden. I ärendena förekom totalt 454 registreringar.

Klagomålen handlar oftast om brister i omsorg/omvårdnad, och står för 27 procent av samtliga beslutade klagomål. De näst vanligaste kategorierna är bemötande respektive delaktighet och självbestämmande med 19 procent vardera. Dessa tre kategorier är alla centrala för utförandet av insatser, som personlig assistans till övervägande del utgörs av.

Regiform

Verksamheter med personlig assistans kan anordnas antingen av kommuner (offentliga) eller av företag, kooperativ, föreningar eller liknande (enskilda) som erhållit tillstånd av IVO. Fördelningen av de beslutade klagomålen mellan de två regiformerna framgår av diagram 2 nedan.

Diagram 2. Andel klagomål på personlig assistans fördelat på regiform i procent (n=259).

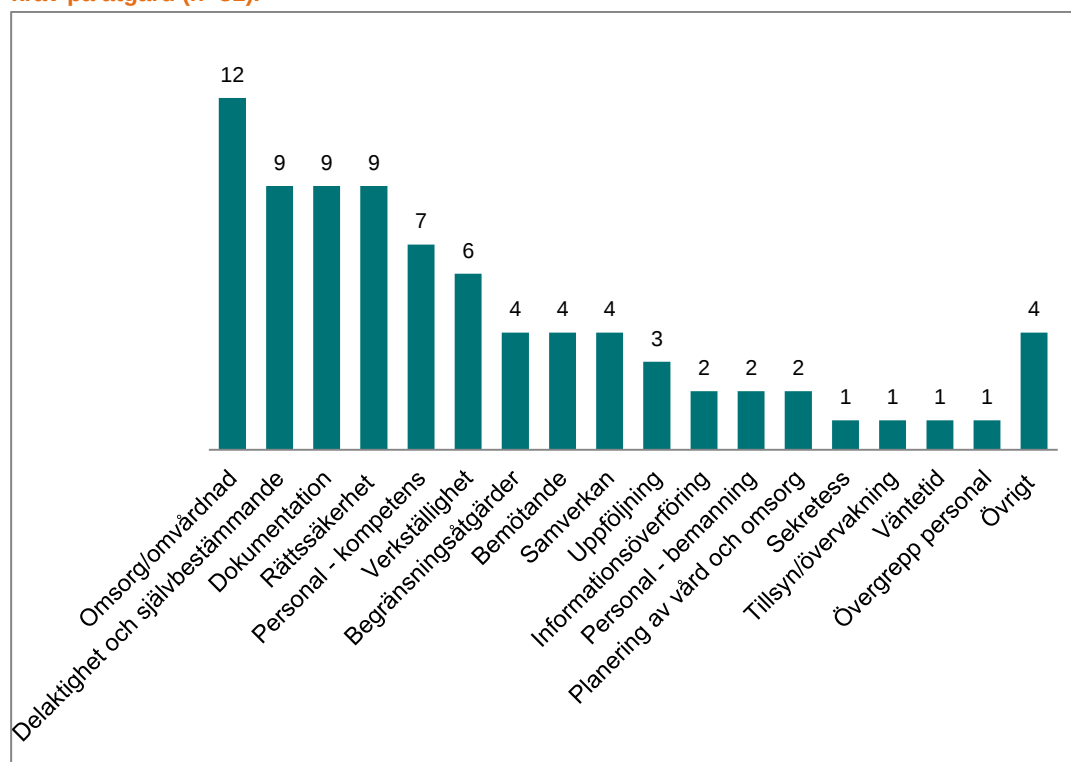


Klagomålenas fördelning utifrån verksamhetens regiform visar en ganska jämn fördelning mellan de två grupperna, men det är lite vanligare att man klagat på enskilda verksamheter än på offentliga. Det går inte att på ett enkelt sätt få fram jämförelsetal för hur stor andel av utförandet av personlig assistans som utförs av enskilda assistansanordnare. Försäkringskassans statistik omfattar endast den statligt utbetalade assistansersättningen och kan därför inte användas som jämförelse eftersom den kommunalt utbetalda ersättningen för personlig assistans saknas.

Krav på åtgärd

För vissa klagomål gör IVO bedömningen att den verksamhet som någon har klagat på måste göra förändringar i sin verksamhet på ett eller annat sätt. Det kan ske genom att IVO i sitt beslut ställer krav på åtgärd. I 42 av de 259 ärendena (16 procent) ställde IVO sådana krav på åtgärder. Klagomålenas innehåll i ärendena med åtgärdskrav framgår av diagram 3 nedan.

Diagram 3. Antal registreringar av innehåll i klagomål på personlig assistans där IVO ställde krav på åtgärd (n=81).



OBS! Antal ärenden i materialet är 42 men eftersom det för varje ärende gick att välja flera kategorier överstiger antalet registreringar antalet ärenden. I ärendena förekom totalt 81 registreringar.

När IVO har ställt krav på åtgärder handlar klagomålet oftast om brister i omsorg/omvårdnad. Därefter följer klagomål som handlar om brister i delaktighet och självbestämmande, dokumentation eller rättssäkerhet.

Klagomål rörande barn

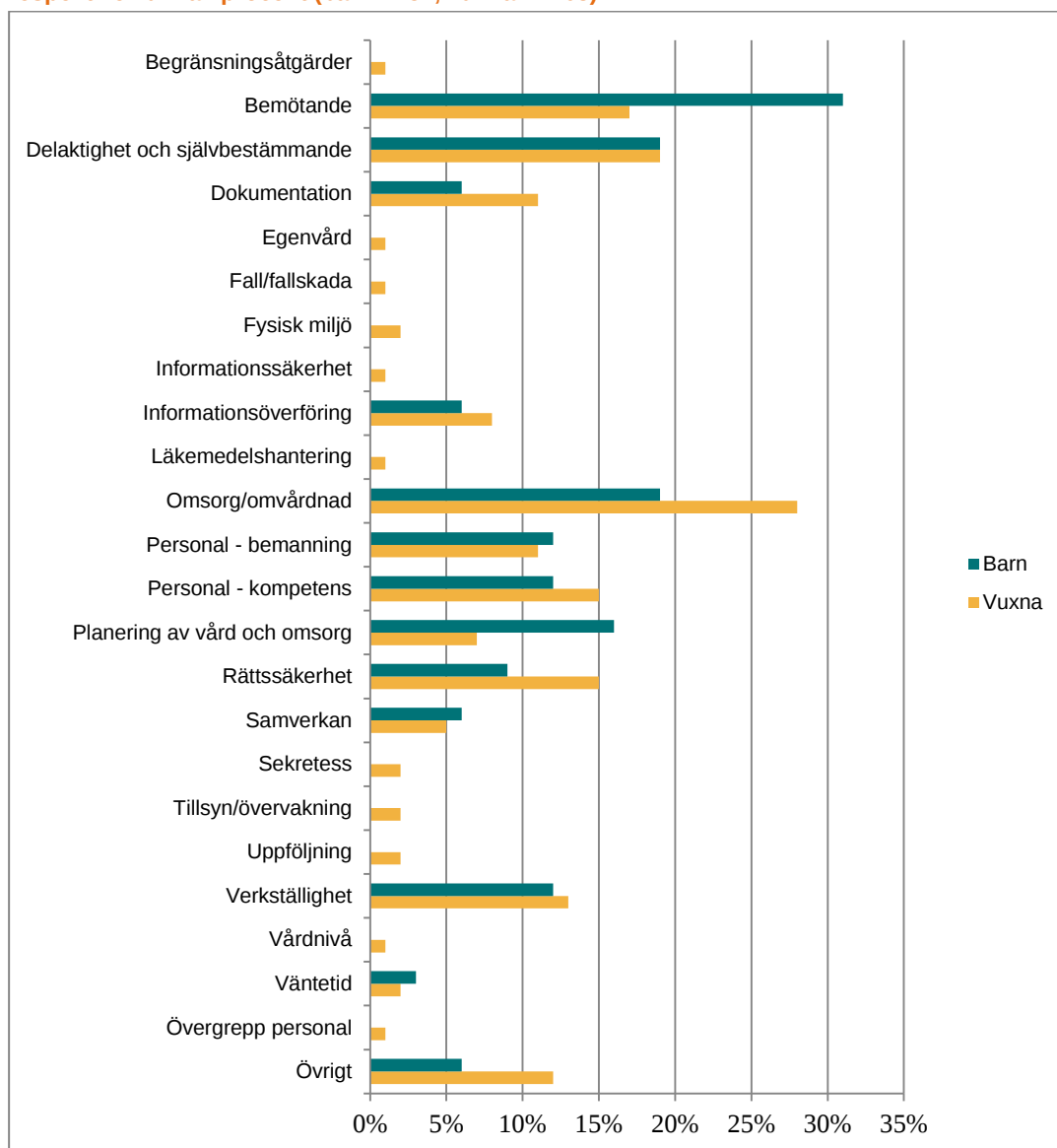
Underlaget är lite osäkert när det gäller hur klagomålen fördelar sig beroende på om det handlar om barn eller vuxna eftersom det inte alltid framgår av registreringen i ärendena. Det kan också vara så att ett klagomål inte handlar om en specifik person som har drabbats utan mer om en generell brist i verksamheten, som kan ha drabbat flera personer. De klagomål där det inte klart framgår att det handlar om barn har sorterats som vuxna.

Antalet klagomål som uttalat rör barn (ålder 0-17 år) är 32 (12 procent) av de totalt 259 ärendena. Av Socialstyrelsens offentliga statistik (per 1 oktober 2014) framgår att antalet barn och unga (ålder 0-22 år) med insatsen personlig assistans utgör 26 procent av det totala antalet personer som har insatser. Åldersindelningen överensstämmer med andra ord inte helt mellan IVO och Socialstyrelsen. Det finns ändå en tendens att det är mindre vanligt med klagomål gällande barn än vuxna med personlig assistans, jämfört med hur många barn respektive vuxna som får insatsen personlig assistans.

Innehåll

Innehållet i klagomålen rörande barn skiljer sig en del åt jämfört med klagomål avseende vuxna. För att förenkla jämförelsen har antalen omvandlats till procent i diagram 4 nedan. Procenten har beräknats med antal ärenden som bas, inte antal registreringar, eftersom statistiken avser att visa i hur stor andel av klagomålen som de olika registreringarna förekommer.

Diagram 4. Jämförelse av andelar av innehåll i klagomål på personlig assistans för barn respektive vuxna i procent (barn n=51, vuxna n=403).



OBS! Antal barnärenden i materialet är 32 men eftersom det för varje ärende gick att välja flera kategorier överslår antalet registreringar antalet ärenden. I barnärendena förekom totalt 51 registreringar. Motsvarande för vuxenärendena är 227 ärenden med 403 registreringar.

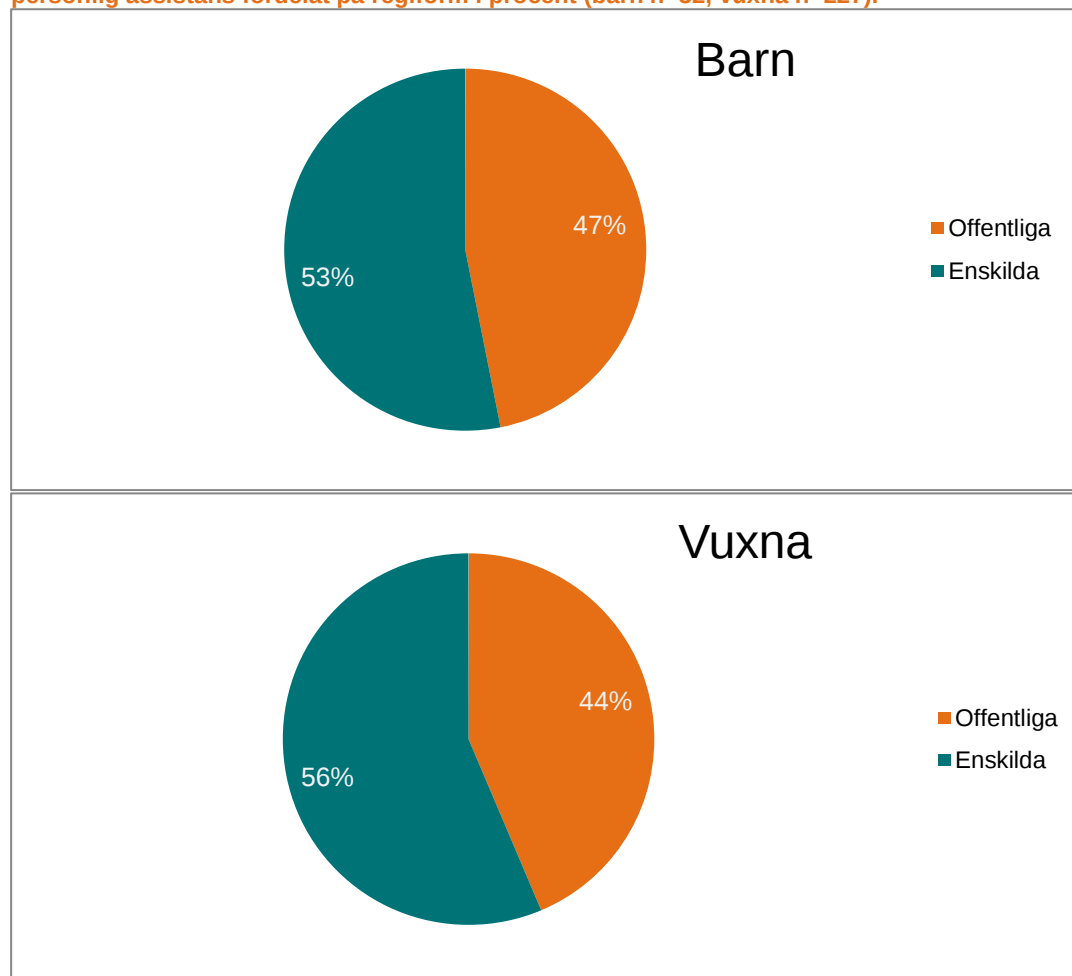
De tre vanligaste grupperna av innehåll i klagomålen är desamma i de båda målgrupperna, det är bara ordningen som skiljer sig åt. Det vanligaste innehållet i klagomål rörande barn handlar om bemötande (31 procent) medan det för vuxna är omsorg/omvårdnad (28 procent) som förekommer oftast. Därefter följer för både

barn och vuxna att delaktighet och självbestämmande är det näst vanligaste innehållet.

Regiform

Det är något vanligare med klagomål mot offentligt bedrivna verksamheter gällande barn än vuxna, men skillnaden mellan de båda målgrupperna är marginell och går inte att tolka utan att andra faktorer tas med i analysen. I diagram 5 och 6 nedan redovisas fördelningen mellan regiformerna i relativa tal.

Diagram 5 och 6. Jämförelse mellan andel klagomål avseende barn respektive vuxna inom personlig assistans fördelat på regiform i procent (barn n=32, vuxna n=227).



Det saknas tillgänglig statistik för i vilken utsträckning de två regiformerna används av de assistansberättigade. Det får till följd att det inte går att fastslå om det är relativt fler klagomål på offentligt drivna verksamheter jämfört med enskilt drivna.

Krav på åtgärd

Av 32 klagomål rörande barn ledde 2 till krav på åtgärd, vilket motsvarar sex procent. De två ärendena rör brister i verkställighet, personalens kompetens, bemötande och rättssäkerhet.

Krav på åtgärd för klagomål som rör vuxna är till antalet 40 av 227 ärenden, vilket motsvarar 18 procent. Det innebär att det är vanligare med krav på åtgärder från IVO:s sida när klagomålet gäller vuxna än när det gäller barn.

Lex Sarah-anmälningar

Lex Sarah är det vardagliga samlingsnamnet på ett antal paragrafer som återfinns både i socialtjänstlagen, SoL², och i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS³. Paragraferna reglerar hur verksamheter inom lagarnas områden ska bedriva ett fortlöpande kvalitetsarbete med utgångspunkt i de tillbud och händelser som sker. De missförhållanden eller påtaglig risk för sådana som uppstår ska hanteras inom den egna verksamheten. Arbetet ska leda till successiva förbättringar av kvaliteten i verksamheterna.

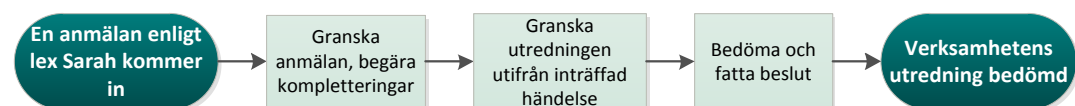
När det gäller allvarliga missförhållanden eller påtaglig risk för sådana finns ett lagkrav att dessa ska rapporteras till tillsynsmyndigheten. Nuvarande regler infördes den 1 juli 2011. Sedan den 1 juni 2013 är IVO tillsynsmyndighet, dessförinnan var det Socialstyrelsen.

Nedan följer en genomgång av samtliga beslutade och avslutade lex Sarah-anmälningar. Därefter följer ett särskilt avsnitt om lex Sarah som rör barn. Gruppen barn ingår även i gruppen samtliga lex Sarah-anmälningar.

IVO:s handläggning av lex Sarah-anmälningar

Under den period som rapporten avser har handläggningen gått till på följande sätt. När en lex Sarah-anmälan kommer till IVO granskas de handlingar som verksamheten har skickat in. Om någonting saknas begär IVO komplettering. Det som inträffade kallas allvarligt missförhållande och ska tas om hand av den verksamhet där det hände. Det innebär bland annat att man i verksamheten ska dokumentera vad som hänt, rapportera det allvarliga missförhållandet på rätt sätt inom sin organisation och utreda exakt vad som hände. Verksamheten ska också ta reda på vilken eller vilka orsaker som ligger bakom det allvarliga missförhållandet och ska minska risken för att det händer igen. Allt detta granskas av IVO när handlingarna har skickats in. IVO kan även besluta om att följa upp ärendet vid ett senare tillfälle.

Bild 2. IVO:s handläggning av lex Sarah-anmälningar.



Samtliga lex Sarah-anmälningar

Antalet lex Sarah-anmälningar som kommit till IVO rörande personlig assistans under mätperioden (1 juli 2011 – 31 december 2014) är totalt 311. Det totala antalet lex Sarah-anmälningar för hela LSS-området är under samma tidsperiod

² Socialtjänstlag (2001:453)

³ Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

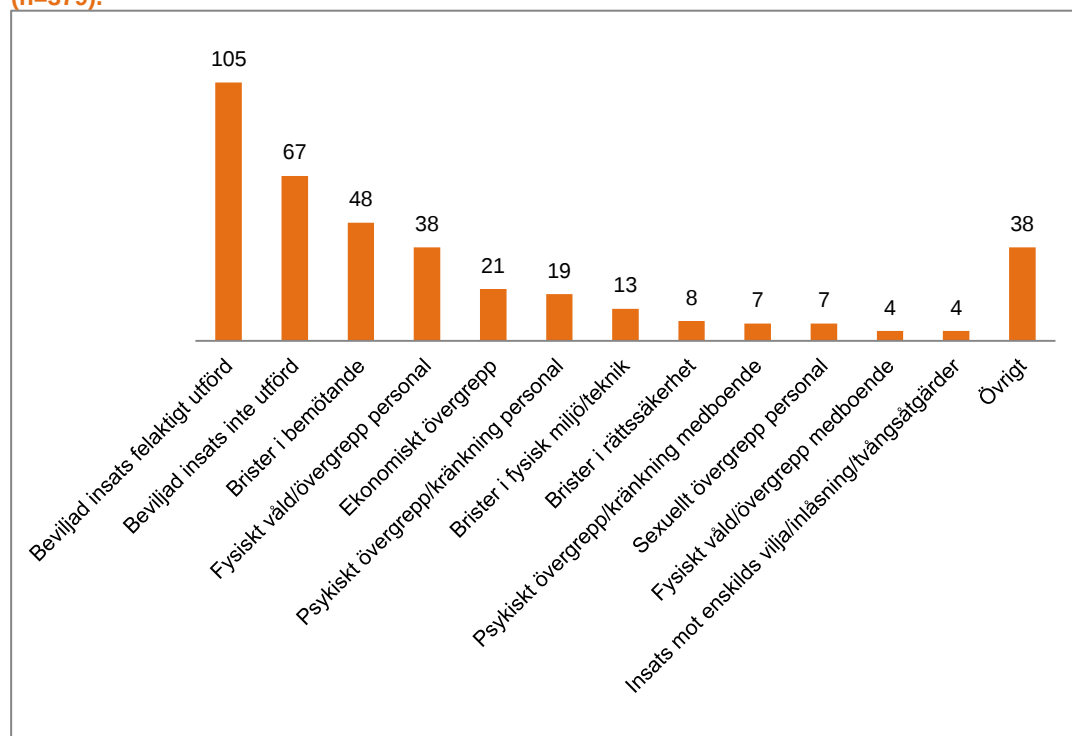
876. Det betyder att mer än en tredjedel av lex Sarah-anmälningarna avser personlig assistans.

Enligt Socialstyrelsens statistik för funktionshinderområdet per den 1 oktober 2014 utgjorde antalet personer som mottog personlig assistans 3,7 procent av det totala antalet personer som mottog insatser enligt LSS. Slutsatsen blir att lex Sarah-anmälningar gällande personlig assistans är kraftigt överrepresenterade jämfört med andra typer av insatser enligt LSS.

Innehåll

Precis som för klagomål registrerar handläggaren viss information om lex Sarah-anmälningarna i samband med att ärendet avslutas hos IVO. Även för dessa ärenden är det möjligt att ange mer än en kategori. En lex Sarah-anmälan kan exempelvis handla både om att en insats har blivit felaktigt utförd och att det har varit brister i bemötandet. Under de 3,5 år som rapporten omfattar har det funnits olika kategoriindelningar för olika år. Det var nödvändigt att göra förenklingar av kategorierna för att få fram en enhetlig statistik för hela mätperioden. I diagram 7 nedan visas antal registreringar.

Diagram 7. Antal registreringar av innehåll i lex Sarah-anmälningar inom personlig assistans (n=379).



OBS! Antal ärenden i materialet är 311 men eftersom det för varje ärende gick att välja flera kategorier överstiger antalet registreringar antalet ärenden. I ärendena förekom totalt 379 registreringar.

Den vanligaste typen innehåll i lex Sarah-anmälningarna handlar om att beviljad insats är felaktigt utförd (34 procent). Näst vanligast är att beviljad insats inte har utförts alls (22 procent). Gränsdragningen mellan dessa kan ibland vara svår att göra. Om man gör en jämförelse med innehållet i lex Sarah-anmälningar rörande de övriga LSS-insatserna (såsom daglig verksamhet, korttidsvistelse och bostad med särskild service) under 2014 förekom felaktigt utförda insatser i 25 procent av

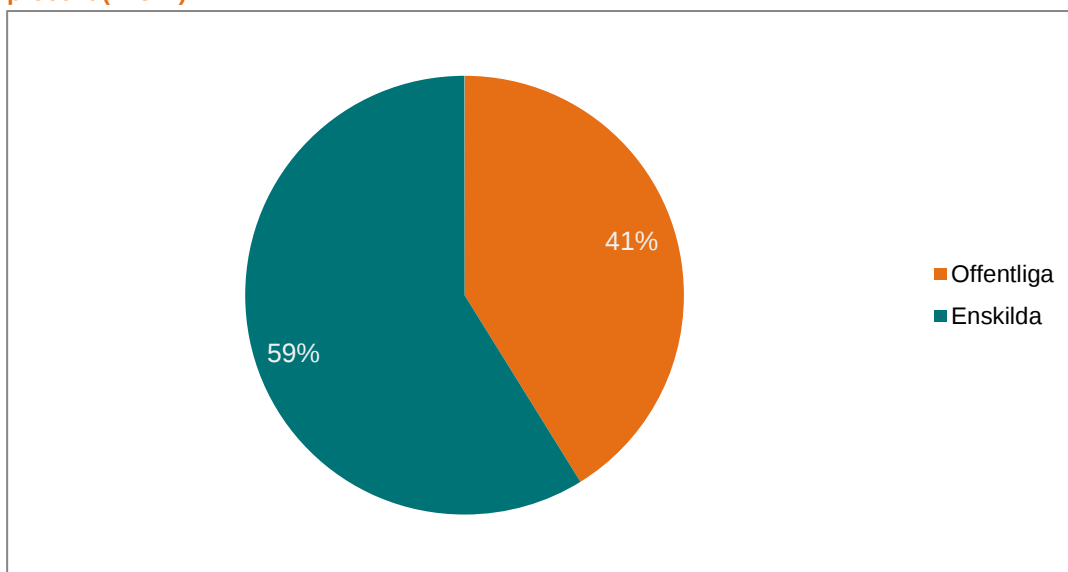
anmälningarna och ej utförda insatser i 11 procent av ärendena. Det förefaller därmed vara vanligare att insatserna utförs fel eller inte alls gällande personlig assistans jämfört med övriga nio LSS-insatser.

Däremot saknas anmälningar om brister i rättssäkerhet nästan helt och finns bara i 8 av 311 anmälningar. Brister i rättssäkerheten kan handla om att en person som har ansökt om personlig assistans inte har fått ett skriftligt avslag utan bara muntligt blivit meddelad avslag. En stor del av handläggningen av ansökningar om personlig assistans sköts av Försäkringskassan. Det visar sig att inga lex Sarah-anmälningar har inkommit från Försäkringskassan under mätperioden, vilket kan bidra till att det finns så få anmälningar om brister i rättssäkerheten.

Regiform

Som tidigare har nämnts kan verksamhet med personlig assistans anordnas antingen av offentliga eller av enskilda assistansanordnare. Enskilda företag, föreningar eller liknande måste ha tillstånd från IVO för att få bedriva verksamhet. Fördelningen av de beslutade lex Sarah-anmälningarna mellan de två regiformerna framgår av diagram 8 nedan.

Diagram 8. Andelar av lex Sarah-anmälningar inom personlig assistans fördelat på regiform i procent (n=311).



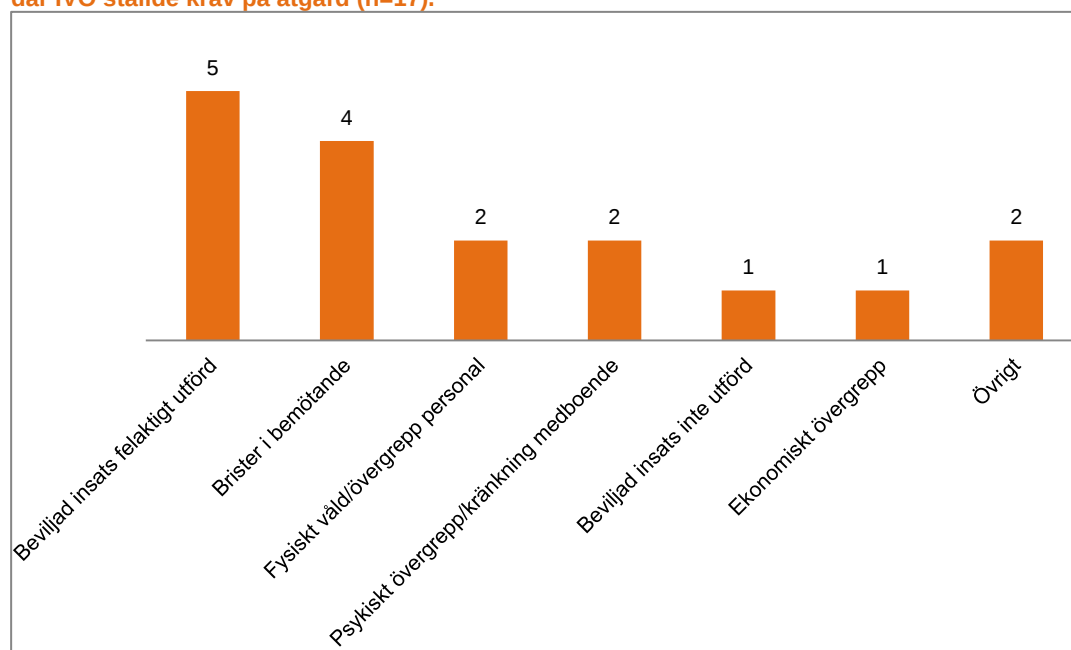
Det går inte att på ett enkelt sätt få fram jämförelsetal för hur stor andel av utförandet av personlig assistans som utförs av enskilda assistansanordnare. Försäkringskassans statistik omfattar endast den statligt utbetalade assistansersättningen och är därför inte möjlig att använda som jämförelse. Det som saknas är den ersättning som har utbetalats av kommunerna för personlig assistans.

Krav på åtgärd

I handläggningen av lex Sarah-anmälningarna kan IVO dels begära kompletteringar och dels ställa krav på åtgärder, likt handläggningen av klagomål. I 15 av de totalt 311 beslutade lex Sarah-anmälningarna (5 procent) ställdes krav på

åtgärd. Vilken typ av innehåll som finns i dessa anmälningar framgår av diagram 9 nedan.

Diagram 9. Antal registreringar av innehåll i lex Sarah-anmälningar inom personlig assistans där IVO ställde krav på åtgärd (n=17).



OBS! Antal ärenden i materialet är 15 men eftersom det för varje ärende gick att välja flera kategorier överstiger antalet registreringar antalet ärenden. I ärendena förekom totalt 17 registreringar.

Felaktigt utförda insatser är det vanligaste innehållet i anmälningarna i stort och är även det vanligaste när det gäller krav på åtgärd.

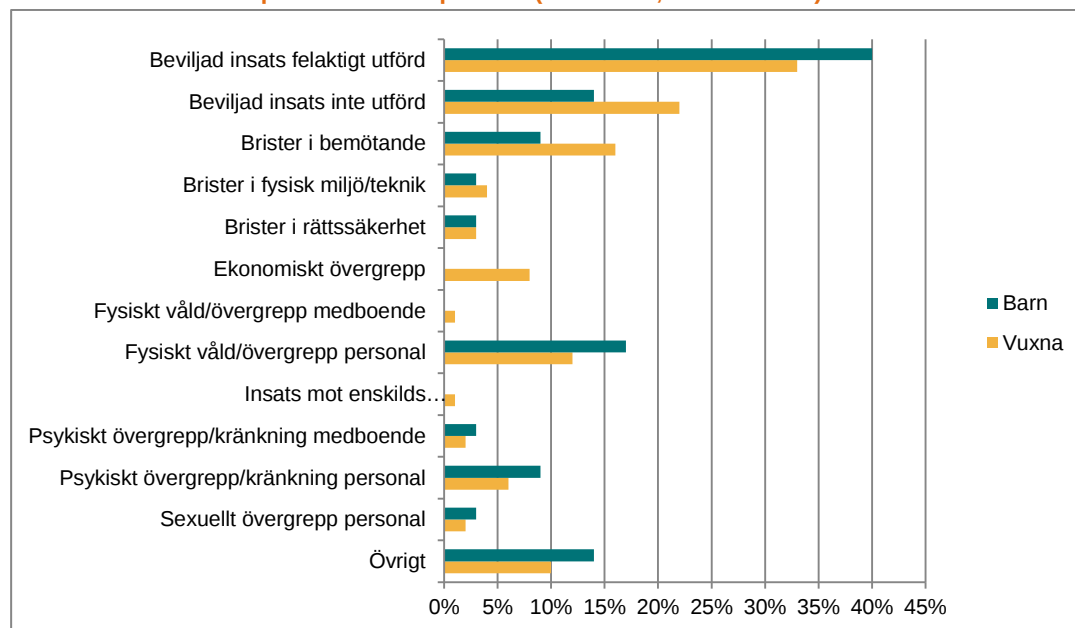
Lex Sarah-anmälningar rörande barn

Barn förekommer inte så ofta i lex Sarah-anmälningarna. Under mätperioden 1 juli 2011 – 31 december 2014 har det fattats beslut i 35 anmälningar rörande barn. Resterande 276 ärenden avser vuxna eller det saknas uppgift om åldersgrupp i registreringen av ärendena. Lex Sarah-anmälningarna är inte heller nödvändigtvis knutna till en specifik person. Resultaten för uppdelningen på barn respektive vuxna är därför osäker.

Innehåll

Lex Sarah-anmälningarna som tydligt rör barn skiljer sig från de ärenden som avser vuxna. För att förenkla jämförelsen har antalen omvandlats till andelar (i procent) i diagram 10 nedan. Andelarna har beräknats med antal ärenden som bas, inte antal registreringar, eftersom statistiken avser att visa i hur många ärenden de olika registreringarna förekommer.

Diagram 10. Jämförelse av andelar av innehåll i lex Sarah-anmälningar inom personlig assistans för barn respektive vuxna i procent (barn n=40, vuxna n=339).



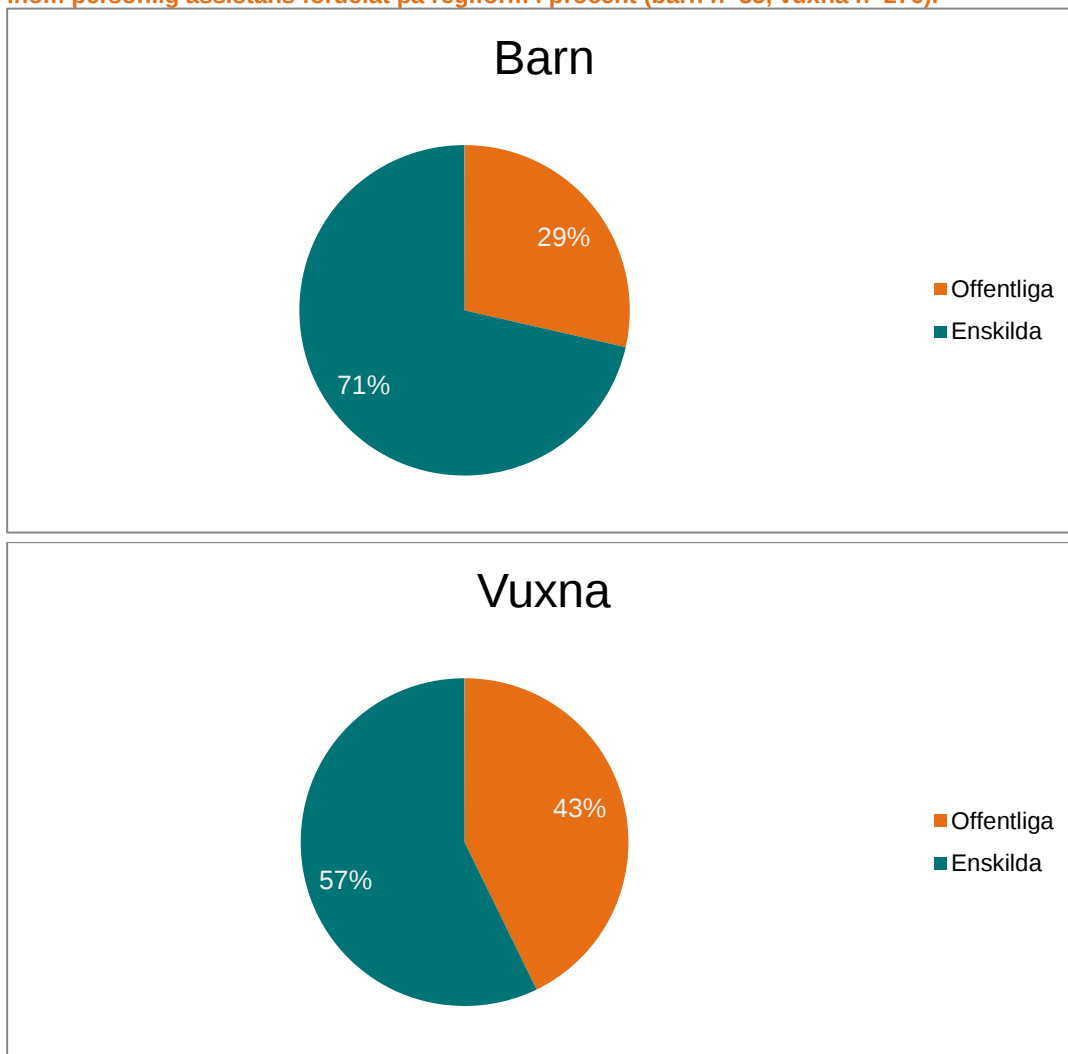
OBS! Antal barnärenden i materialet är 35 men eftersom det för varje ärende gick att välja flera kategorier överstiger antalet registreringar antalet ärenden. I barnärendena förekom totalt 40 registreringar. Motsvarande för vuxenärendena är 276 ärenden med 339 registreringar.

Det är vanligare med felaktigt utförda insatser när det rör sig om barn än när det handlar om vuxna. Felaktigt utförda insatser finns i nästan hälften (40 procent) av lex Sarah-anmälningarna som rör barn. Det kan jämföras med gruppen vuxna där motsvarande andel är 33 procent. Samtidigt är det viktigt att vara försiktig med att dra slutsatser eftersom antalet barnärenden är så lågt. Oroande är att den näst vanligaste anledningen till lex Sarah-anmälningarna när det gäller barn är fysiskt våld eller övergrepp från personal gentemot den assistansberättigade (17 procent). Motsvarande resultat för vuxna är 12 procent.

Regiform

De 35 lex Sarah-anmälningarna avseende barn fördelade sig på sätt som framgår av diagram 11 nedan. Ärendena med vuxna framgår av diagram 12.

Diagram 11 och 12. Jämförelse mellan andel lex Sarah-anmälningar för barn respektive vuxna inom personlig assistans fördelat på regiform i procent (barn n=35, vuxna n=276).



Lex Sarah-anmälningar som rör barn är betydligt vanligare från enskilt bedrivna verksamheter än offentliga. Men precis som påpekats tidigare är det ett relativt litet underlag och varje ärende motsvarar nästan tre procent när det gäller barnärendena, så måste försiktighet iakttas när det gäller slutsatserna.

Krav på åtgärd

Det ställdes krav på åtgärd i två ärenden som rörde barn. Registreringen av vilken typ av allvarligt missförhållande ärendena avser har gjorts i kategorin "Övrigt" varför ytterligare information saknas. Det är heller inte möjligt att dra några slutsatser utifrån ett så litet underlag.

Jämförelse mellan klagomål och lex Sarah-anmälningar

Att jämföra det som människor har klagat på med det som verksamheter har anmält i lex Sarah-anmälningar är inte oproblematiskt eftersom det är delvis olika perspektiv. Anmälningar enligt lex Sarah handlar om sådana händelser som de anmälande verksamheterna bedömer som allvarliga missförhållanden. Missförhållanden som bedöms vara mindre allvarliga anmäls inte till IVO utan hanteras inom den egna verksamheten. Eftersom vem som helst kan klaga på personlig assistans finns det inte något "filter" för vad som kommer till IVO, till skillnad mot lex Sarah-anmälningarna.

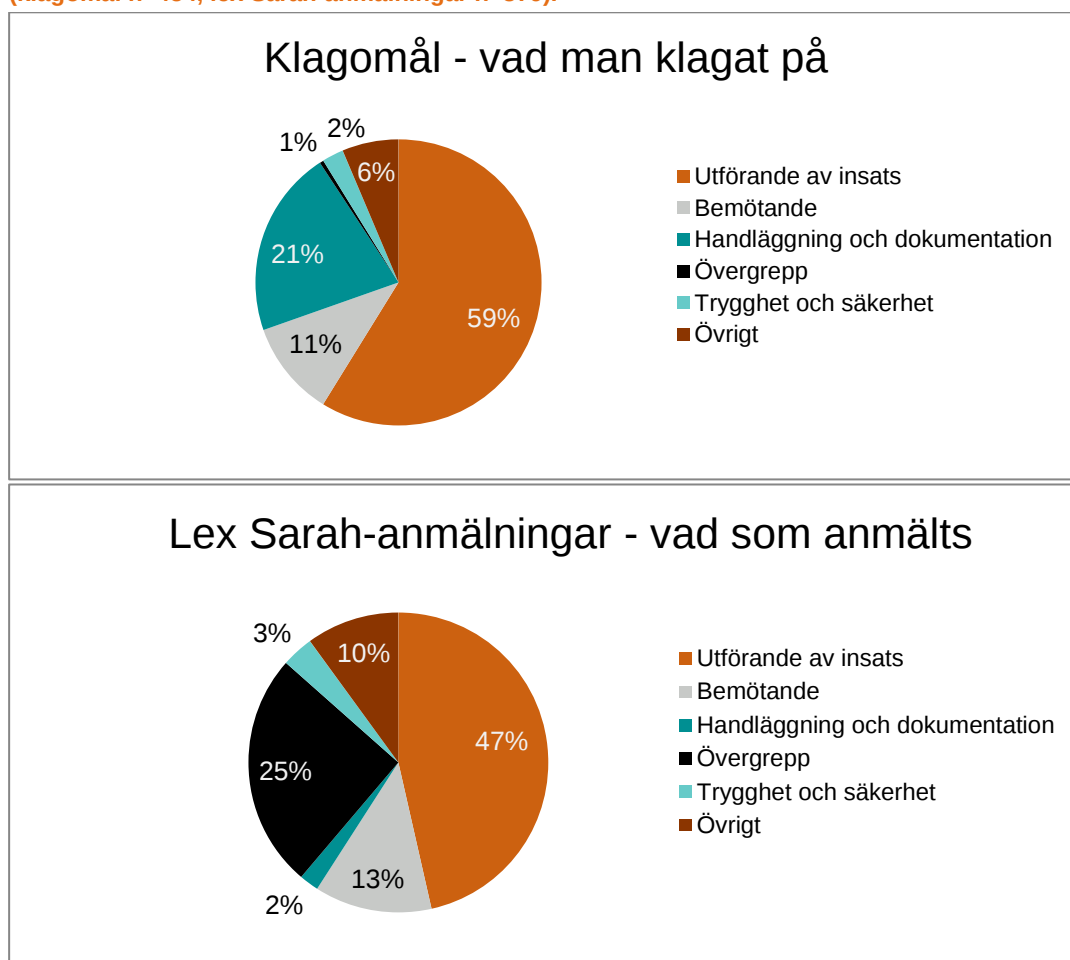
Sammanslagna grupper för innehåll i lex Sarah-anmälningarna och klagomålen

För att underlätta överblick och jämförelse är förenklingar nödvändiga, eftersom kategorierna för vad man klagar på och vad som anmäls i lex Sarah delvis skiljer sig åt. Förenklade, sammanslagna grupperna har därför skapats. Med hjälp av de sammanslagna grupperna är det lättare att dra slutsatser om materialet och dessutom blir det möjligt att göra vissa jämförelser av innehållet.

Innehåll

Indelningen i kategorier avseende allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah skiljer sig en del åt jämfört med kategorierna för klagomål. I diagram 13 och 14 nedan har, trots ovanstående reservationer, gjorts en enklare jämförelse mellan de två grupperna av ärenden.

Diagram 13 och 14. Andel registreringar av innehåll i klagomål respektive lex Sarah-anmälningar inom personlig assistans, sammanslaget i aggregerade grupper i procent (klagomål n=454, lex Sarah-anmälningar n=379).



OBS! Antal klagomålsärenden i materialet är 259 men eftersom det för varje ärende gick att välja flera kategorier överstiger antalet registreringar antalet ärenden. I klagomålsärendena förekom totalt 454 registreringar. Motsvarande för lex Sarah-ärendena är 311 ärenden med 379 registreringar.

En stor skillnad mellan de två grupperna är att det är ganska vanligt att man klagar på handläggning och dokumentation medan det är ett relativt ovanligt skäl till att verksamheterna gör en lex Sarah-anmälan och själva har upptäckt brister i handläggning och dokumentation.

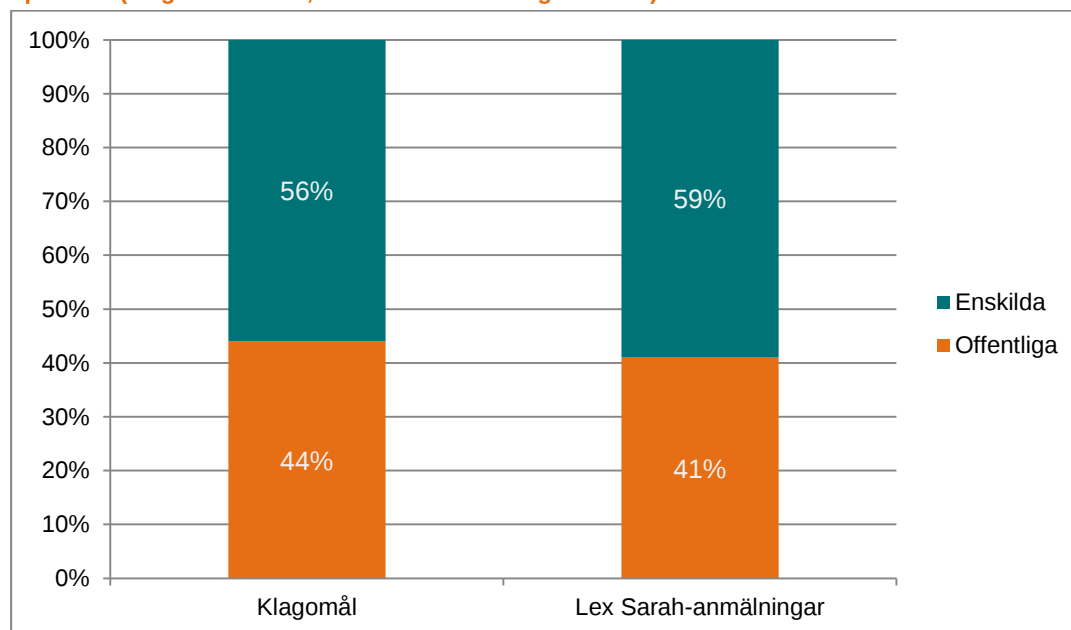
Däremot är det mycket vanligare att verksamheterna uppmärksammar övergrepp av olika slag och anmäler det som ett allvarligt missförhållande till IVO. Klagomål rörande övergrepp förekommer nästan aldrig. De många lex Sarah-anmälningarna kan förklaras med att verksamheterna har lagkrav att anmäla allvarliga missförhållanden – där övergrepp ingår – till IVO. Varför så få klagar på övergrepp är däremot inte förklarat lika lätt.

Utförande av insats är den största gruppen både när det gäller vad man klagar på och vad verksamheter anmäler till IVO. Däremot är det vanligare att man klagar på sådana brister än att verksamheterna själva anser att de har gjort grova fel. Bemötandefrågor är ungefär lika vanliga i de två grupperna. Likaså är trygghet och säkerhet ganska likartade.

Regiform

Jämförelsen av regiform från de två grupperna är okomplicerad eftersom det är otvivelaktigt vilken typ av verksamhet som avses. Jämförelsen i procent framgår av diagram 15 nedan.

Diagram 15. Jämförelse av andelar av regiform för klagomål respektive lex Sarah-anmälningar i procent (klagomål n=259, lex sarah-anmälningar n=311).



Det är lite vanligare med lex Sarah-anmälningar från enskilda verksamheter än klagomål som rör enskilda verksamheter men skillnaden är marginell.

Krav på åtgärd

Krav på åtgärder följer olika regler i de två ärendeslagen varför inga jämförelser är meningsfulla att göra.

Bilaga 1 – Bakgrund

Underlaget till denna redovisning är ärenden som beslutats och avslutats avseende klagomål och lex Sarah-anmälningar under mätperioden. Fram till den 31 maj 2013 var Socialstyrelsen tillsynsmyndighet, varefter Inspektionen för vård och omsorg (IVO) övertog tillsynsuppgiften.

Urval

I rapporten redovisas beslut avseende lex Sarah-anmälningar och klagomål inom personlig assistans mellan den 1 juli 2011 och den 31 december 2014. Det är totalt 570 ärenden som har granskats, varav 311 lex Sarah-anmälningar och 259 klagomål med beslut. Ärenden som avser barn redovisas även separat.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna rapport är att beskriva och återföra den kunskap som IVO insamlat genom sin handläggning av klagomål och lex Sarah-anmälningar avseende personlig assistans. Frågeställningar är:

- ⊗ Vilket innehåll har klagomålen respektive lex Sarah-anmälningarna inom personlig assistans och finns det likheter och/eller skillnader mellan de två ärendeslagen?
- ⊗ Hur många ärenden är det totalt respektive kategoriserat utifrån innehåll för klagomålen respektive lex Sarah-anmälningarna?
- ⊗ Hur stor andel av ärendena rör barn inom respektive ärendeslag? Finns det skillnader i innehåll mellan barn och vuxna?
- ⊗ Finns det skillnader i fördelningen mellan enskilt och offentligt drivna verksamheter i klagomålen respektive lex Sarah-anmälningarna?

Underlag

Underlaget har inhämtats från IVO:s interna system för ärendehantering. I vissa ärenden har besluten granskats, bland annat för att ta reda på ålder på den som ett klagomål eller en anmälan avser. Det har dock inte alltid gått att avgöra om ärendet rör ett barn eller en vuxen. Dessa ärenden har registrerats som vuxna.

Jämförelse mellan klagomål och lex Sarah-anmälningar

För att kunna göra jämförelser mellan de två grupperna när det gäller eventuella skillnader i innehållet har en förenkling av ämnesinnehåll gjorts. Fem sammanslagna grupper skapades, förutom gruppen Övrigt som kvarstår. I tabell 2 nedan framgår hur de sammanslagna grupperna har skapats.

Tabell 1. sammanslagna grupper för lex Sarah respektive klagomål.

Sammanslagen grupp	lex Sarah	Klagomål
Utförande av insats	Beviljad insats felaktigt utförd	Begränsningsåtgärder
	Beviljad insats inte utförd	Delaktighet och självbestämmande
	Insats mot enskilds vilja/inlåsnings/tvångsåtgärder	Egenvård
		Informationsöverföring
		Läkemedelshantering
		Omsorg/omvårdnad
		Personal – bemanning
		Personal – kompetens
		Samverkan
		Verkställighet
Bemötande Övergrepp	Brister i bemötande	Bemötande
	Ekonomiskt övergrepp	Övergrepp personal
	Fysiskt våld/övergrepp medboende	
	Fysiskt våld/övergrepp personal	
	Psykiskt övergrepp/kränkning medboende	
	Psykiskt övergrepp/kränkning personal	
	Sexuellt övergrepp medboende	
	Sexuellt övergrepp personal	
Handläggning och dokumentation	Rättssäkerhet	Dokumentation
		Informationssäkerhet
		Planering av vård och omsorg
		Rättssäkerhet
		Sekretess
Trygghet och säkerhet	Fysisk miljö/teknik	Uppföljning
		Fall/fallskada
		Fysisk miljö
		Tillsyn/övervakning

Personlig assistans under luppen – Sammanställning av lex Sarah-anmälningar
och klagomål inom personlig assistans mellan 1 juli 2011 och 31 december 2014
Artikelnr: IVO 2015-91
Utgiven i november 2015

Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
Box 45184, 104 30 Stockholm
Telefon: 010-788 50 00
registrator@ivo.se
www.ivo.se

