



**Socialförvaltningen, avdelning för stöd och utveckling**

Handläggare: Kamilla Rickerli  
Titel: Kvalitetsstrateg  
E-post: Camilla.rickerli@norrtalje.se

Till: Socialnämnden

## Redovisning av rapporterade avvikelser under september 2024

### Förslag till beslut

Socialförvaltningen föreslår

Socialnämnden godkänner redovisning av rapporterade avvikelser under september 2024.

### Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten är enligt 14 kap. 3 § SoL skyldig att genast rapportera om han eller hon uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande, som rör den som får, eller kan komma i fråga för, insatser inom verksamheten. Vidare ska socialnämnden ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Enligt dataskyddsförordningen ska socialnämnden rapportera och utreda personuppgiftsincidenter.

Socialnämnden ska också sammanställa och analysera inkomna rapporter och inkomna synpunkter och klagomål för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet samt åtgärda dessa.

Socialnämnden föreslås godkänna redovisningen av rapporterade avvikelser under september 2024.

# Ärendet

## Avvikelser september 2024

Avdelning	Lex sarah	Personuppgiftsincident	Övrig avvikelse	Totalt
<b>Stöd och utveckling</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Enhet för säkerhet och systemförvaltning	1	1	1	2
Administrativa enheten			6	6
<b>Försörjning och arbete</b>	<b>4</b>		<b>14</b>	<b>18</b>
Enhet för skadligt bruk och beroende			1	1
Enhet för mottagning och ekonomiskt bistånd	3		6	9
Enhet för förändring och integration			1	1
Bostadsenhet	1		2	3
Arbetsmarknadscenter			4	4
<b>Barn och vuxna</b>	<b>4</b>		<b>6</b>	<b>10</b>
Utredningsenhet barn och unga	2		2	4
Familjehems- och insatsenhet	1		1	2
Enhet för mottagning barn och vuxna och våld i nära relation	1		3	4
<b>Totalt</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>36</b>

Under september 2024 har det rapporterats 36 avvikelser. Det är en liten ökning jämfört med samma period förra året då det rapporterades 31 avvikelser.

### Missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah)

Enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen (2001:453) – SoL, ska var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten är vidare enligt 14 kap. 3 § SoL skyldig att genast rapportera om han eller hon uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande, som rör den som får, eller kan komma i fråga för, insatser inom verksamheten. Ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande, ska enligt 14 kap. 6 § SoL dokumenteras, utredas och avhjälpas eller undanröjas utan dröjsmål. Ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande ska enligt 14 kap. 7 § SoL snarast anmälas till Inspektionen för vård och omsorg.

Av de avvikelser som inkom under september bedömdes nio händelser som missförhållande enligt lex Sarah.

Fyra av dessa bedömdes som allvarliga och anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg. En händelse avsåg att socialnämnden riskerar att inte genomföra skyddsbedömning enligt lag på anmälningar som inkommer under en helg. Två händelser avsåg att socialnämnden inte hade sekretessbelagt vissa uppgifter i handlingar innan expediering till domstol och den fjärde avsåg att socialnämnden röjt sekretessuppgifter för obehörig i samband med utlämnande av handlingar.

### Synpunkter och klagomål

Enligt 5 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska socialnämnden ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från

1. vård- och omsorgstagare och deras närstående, kvalitet vård- och omsorgstagare och deras närstående,
2. personal,

3. vårdgivare,
4. andra som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS,
5. myndigheter, och
6. föreningar, andra organisationer och intressenter.

Under september har inte några synpunkter och klagomål på socialnämndens verksamhet registrerats.

### **Personuppgiftsincidenter**

En personuppgiftsincident är enligt artikel 4 p. 12 dataskyddsförordningen en säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Socialnämnden ska rapportera och utreda personuppgiftsincidenter. Enligt artikel 33 i dataskyddsförordningen ska socialnämnden anmäla personuppgiftsincidenter till Integritetsskyddsmyndigheten inom 72 timmar såvida det inte är osannolikt att personuppgiftsincidenten medför en risk för fysiska personers rättigheter och friheter.

Under september har en händelse bedömts som personuppgiftsincident. Händelsen anmäldes till Integritetsskyddsmyndigheten. Det var samma händelse som också anmäldes till IVO då socialnämnden ansåg att socialnämnden röjt sekretessuppgifter för obehörig i samband med utlämnande av handlingar.

### **Samanställning och analys**

Enligt 5 kap. 6 -8 §§ SOSFS 2011:9 ska socialnämnden sammanställa och analysera inkomna rapporter och inkomna synpunkter och klagomål för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet samt åtgärda dessa.

I september har analys av avvikelser som inkommit under perioden maj – augusti 2024 genomförts på enhetsnivå och avdelningsnivå. Under oktober kommer analys på förvaltningsnivå göras. Denna analys kommer att presenteras på socialnämndens sammanträde i november.

Socialnämnden föreslås godkänna redovisningen av rapporterade avvikelser för september 2024.

## **Koppling till gällande styrdokument**

Socialtjänstlagen (2001:453)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)

## **Ekonomiska konsekvenser och riskanalys**

Ej tillämpligt.

## **Barnkonsekvensanalys**

Genom att rapportera, utreda, sammanställa och analysera inkomna avvikelser kan socialnämnden förebygga att barn och unga far illa i verksamheten samt vidta åtgärder för att säkerställa att barn och unga får sina rättigheter och behov tillgodosedda.

## Förvaltningens analys och slutsatser

Redovisningen visar att socialnämnden rapporterar avvikelser i enlighet med de föreskrifter som finns. Rapporteringen och utredningen är en förutsättning för att socialnämnden ska kunna säkerställa kvaliteten i verksamheten och vidta de åtgärder som behövs.

Carina Forsberg  
Avdelningschef stöd och utveckling  
Socialförvaltningen