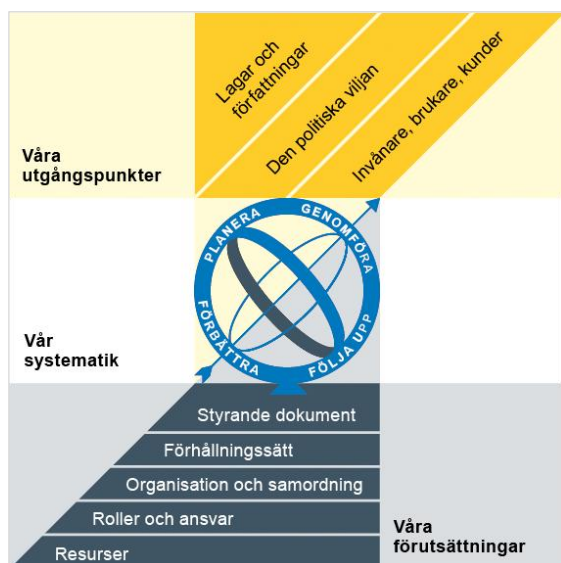


Göteborgs Stads rutin för avvikelsehantering inom stadsområde välfärd och fritid

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.



Beslutad av: Avdelningschefer stadsområde välfärd och fritid	Gäller för: Avdelning stadsområde välfärd och fritid inom de fyra socialförvaltningarna	Diarienummer:	Datum och paragraf för beslutet:
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: 2027-12-30	Senast reviderad: 2026-02-12	Dokumentansvarig: Verksamhetsutvecklare stadsområde välfärd och fritid

Bilagor:

Innehåll

Inledning och syfte.....	4
Vad är en avvikelse?.....	4
Vad är en avvikelse enligt Lex Sarah?	4
Vem omfattas av rutinen	5
Koppling till andra styrande dokument	5
Stödjande dokument	6
Rutin.....	6
Uppföljning.....	6
Genomförande och ansvar	6
Hantering av avvikelse.....	6
Medarbetare/Rapportör	6
Enhetschef/närmaste chef.....	7
SAS.....	7
Dataskyddskontakt.....	8
Uppföljning utifrån ett systematiskt.....	8
kvalitetsarbete.....	8
Medarbetare.....	8
Enhetschef	8
Verksamhetsutvecklare	8
Avdelningschef.....	9
Övrigt om uppföljning och analys av avvikelser	9

Inledning och syfte

Att kontinuerligt rapportera och utreda risker, händelser, missförhållanden, avvikelser, personuppgiftsincidenter, synpunkter och klagomål på ett systematiskt sätt är en förutsättning för utvecklingen av våra verksamheter. Rapporteringen är i första hand till för att identifiera risker och hitta systemfel i organisationen och utgör på så sätt ett underlag för förbättringar i verksamheten vilket i förlängningen möjliggör ett förebyggande arbete. Syftet med denna rutin är att tydliggöra processen för avvikelshantering inom stadsområde, välfärd och fritid.

Vad är en avvikelse?

När någonting sker inom våra verksamheter och som inte följer lagar, regler eller de rutiner som finns inom verksamheten ska du som medarbetare göra en avvikelse. Det gäller även när något som verksamheten borde göra inte blir gjort. Nedan följer ett antal exempel på vad avvikelser inom stadsområde, välfärd och fritid kan vara:

- Röjande av personuppgifter
- Oro för barn/ungdom anmäls inte
- Brister i bemötande
- Öppettider på mötesplatserna hålls inte
- Det saknas resurser för att genomföra eller delta i en beslutad aktivitet (exempelvis SSPF)
- Att medarbetare inte följer förvaltningens rutiner och som får negativa konsekvenser för den enskilde
- Enhetens rutiner har inte följts (exempelvis att arbeta två och två)

Vad är en avvikelse enligt Lex Sarah?

Lex Sarah är ingen egen lag utan är bestämmelser för socialtjänstens verksamheter enligt 27 kap 2§ SoL och 24b§ LSS. Alla som arbetar inom socialtjänsten enligt SoL eller LSS är skyldiga att rapportera ett missförhållande enligt lex Sarah. Den enskildes uppfattning påverkar inte rapporteringsskyldigheten - men respekten för den enskildes integritet ska upprätthållas. En avvikelse blir en avvikelse enligt Lex Sarah om det gäller risk för, eller om det skett, allvarligt missförhållande. Med missförhållanden menas både utförda handlingar och/eller handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som medfört konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet samt fysiska eller psykiska hälsa.

Missförhållande är:

- Händelsen har inträffat inom den egna verksamheten
- Händelsen berör någon som får, eller kan komma i fråga för, insatser

- Händelsen beror på att någon har utfört en handling som inte ska göras, utfört en uppgift felaktigt eller genom försummelse eller av annat skäl inte gjort vad som skulle göras
- Händelsen har riskerat innebära, innebär eller har inneburit ett hot mot, eller medfört konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa

Exempel på när vi ska rapportera enligt Lex Sarah:

- Våld och övergrepp, exempelvis att personal har varit hårdhänt mot en besökare
- Brister i dokumentation, arbetssätt eller rutiner som fått allvarliga konsekvenser för den enskilde
- Inträffade dödsfall i verksamheterna
- Personal som möter besökare har uppmärksammat att någon far så pass illa att det borde orosmälas till socialtjänsten men väljer att inte göra det (underlåtenhet)

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för medarbetare i de verksamheter som möter invånare inom avdelning stadsområde, välfärd och fritid. Några exempel följer nedan.

- Fritidsverksamheter
- Skola som arena
- Hälsotek/hälsolots
- Mötesplatser såsom Community center Brunnsbo och Verket
- Fält (inom de socialförvaltningar där fält är organiserade inom avdelningen för stadsområde välfärd och fritid)
- Inom socialförvaltningen Centrum omfattas även SSPF, SSFF, FCA, föräldrastöd och SIG

Koppling till andra styrande dokument

Denna rutin för hantering av avvikelser skiljer sig från socialförvaltningarnas övergripande rutin för avvikelshantering som gäller för förvaltningens andra avdelningar som använder Treserva.

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter	En övergripande rutin för hantering av skyddade personuppgifter som är tillämplig i de fall en avvikelse rör just detta.
Göteborg stads rutin för Lex Sarah	En övergripande rutin för hantering av avvikelser enligt Lex Sarah.

Stödjande dokument

Bildspel innehållande information och instruktion för hantering av avvikelser riktad till chefer och medarbetare

Rutin

Uppföljning

Dokumentet revideras som minst vartannat år eller när behov uppstår. Revidering sker i samråd med verksamhetsutvecklare, socialt ansvarig samordnare (SAS) samt avdelningschefer.

Genomförande och ansvar

Alla medarbetare har möjlighet, rätt och skyldighet att rapportera avvikelser. Detta sker via en digital enkät eller via reservblankett.

Berörd chef ansvarar för att hantera avvikelser inom respektive verksamhet genom att utreda, bedöma, analysera samt vidta eventuella åtgärder. Detta dokumenteras i ett exceldokument som är kopplat till den digitala enkäten. Identifierade avvikelser ska först åtgärdas, sedan ska processer och rutiner ses över så att en avvikelse inte inträffar igen.

Gäller det en avvikelse enligt Lex Sarah ska reservblanketten fyllas i och skickas via ett krypterat mejl till SAS och enhetschef.

Nedan följer en detaljerad beskrivning av vem som ansvarar för vad.

Hantering av avvikelse

Medarbetare/Rapportör

- När personal upptäcker eller får kännedom om att en eller flera besökare har blivit utsatta, blir utsatta för eller riskeras att utsättas för en avvikande händelse vidtar denna omedelbara åtgärder för att skydda den enskilde.
- Kontaktar närmast ansvarig chef och berättar vad som hänt.
- Registrerar händelsen i den digitala enkäten eller i reservenkäten (gäller vissa verksamheter inom avdelningen och om avvikelsen innefattar namngivna personer, rådgör med verksamhetsutvecklare om du är osäker) och redogör för händelseförlopp, omedelbart vidtagna åtgärder och förslag på åtgärder.

- Om du bedömer att avvikelserna bör utredas enligt Lex Sarah använder du reservblanketten i stället för den digitala enkäten och skickar denna till din chef i ett krypterat mejl.
- När personer med skyddade personuppgifter råkat ut för avvikande händelse – meddela enhetschef som tar kontakt med LVS om behörighet att se skyddade ärenden saknas (se även socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter Hantering av skyddade personuppgifter.)
- Om avvikelserna är en personuppgiftsincident, kontakta vid behov dataskyddskontakt via e-post för stöd och hjälp gällande tillvägagångssätt. Vid registrering av en personuppgiftsincident ska en reservrapport fyllas i. Medarbetaren sätter in åtgärder om möjligt.
- Reservblanketten skickas till enhetschef som i sin tur skickar denna till brevlådan för dataskyddskontakt. Detta kan enbart chef göra, se även nedan under enhetschef.

Enhetschef/närmaste chef

- Tar emot avvikelse via sammanställningen i Excel eller i form av en reservrapport.
- Gällande diarieföring se vad som gäller för respektive socialförvaltning.
- Gör en bedömning om ytterligare åtgärder behöver vidtas och dokumentera åtgärder i excelfilen.
- Vid en avvikelse enligt Lex Sarah ansvarar du som chef för att skicka reservblanketten i ett krypterat mejl till SAS.
- Du som chef kan bedöma att en avvikelse också ska rapporteras som ett missförhållande enligt Lex Sarah även om medarbetaren inte gjort det.
- Gör bedömning om den person som händelsen berör bör bli informerad om händelsen om det inte gjorts tidigare.
- Bedömer hur avvikelserna bäst återkopplas till personalgrupp.
- Tar vid behov av samråd eller vid allvarliga händelser kontakt med SAS och avdelningschef.
- Stöttar vid personuppgiftsincident medarbetare och tillser att åtgärder vidtas.
- Sänder reservrapporten till brevlådan för dataskyddskontakt.
- Vid skyddade personuppgifter, om behörighet saknas, kontakta LVS.

SAS

- SAS deltar i socialförvaltningarnas processarbete om hantering av avvikelser.
- Utreder missförhållande eller risk för missförhållande enligt rutin för Lex Sarah.

Dataskyddskontakt

- Stöttar och hjälper medarbetare och chefer som har identifierat en personuppgiftsincident.
- Tar emot anmälningar om personuppgiftsincidenter från medarbetare och chefer.
- Utreder personuppgiftsincidenter efter att medarbetare eller chef anmält incidenten och satt in åtgärder så långt som möjligt.
- Dataskyddskontakt bedömer om avvikelser ska rapporteras till IMY (integritetsskyddsmyndigheten) samt rapporterar i förekommande fall.
- Kommunikerar med verksamheten när information behöver ges till den som drabbats av incidenten.
- Ser till att utredning och åtgärder diarieförs och avslutas

Uppföljning utifrån ett systematiskt kvalitetsarbete

För att vi ska kunna dra lärdomar, se mönster och trender samt identifiera behov av förbättringar i våra arbetssätt, processer och rutiner behöver vi sammanställa och analysera de avvikelserrapporteringar som gjorts. Nedan följer en genomgång av ansvar och roller utifrån det systematiska kvalitetsarbetet.

Medarbetare

- Diskuterar regelbundet enhetens avvikelser tillsammans med kollegor och enhetschef på gemensamma möten för att komma fram till åtgärder och arbeta förebyggande.

Enhetschef

- Ansvarar för enhetens systematiska kvalitetsarbete och genomför som en del i detta nedan punkter.
- Informerar nyanställda om processen för avvikelshantering.
- Planerar in regelbundna uppföljningar och analys av inkomna avvikelser på gemensamma möten med medarbetare där även andra berörda funktioner kan bjudas in.

Verksamhetsutvecklare

- Ansvarar för att stötta avdelningen i processen för avvikelshantering.
- Förbereder underlag inför analys i avdelningsledningsgruppen (ALG).

Avdelningschef

- Samtliga avvikelser diskuteras och analyseras i ALG kvartalsvis. Vid behov bjuds SAS in.
- Analyserar sammanställningen av avdelningens samtliga avvikelser och rapporterar väsentliga avvikelser till förvaltningsledningen för kännedom.
- Tillser att sammanställning och analys över avvikelser (med stöd av verksamhetsutvecklare) rapporteras till Kvalitetsrapporten varje år.
- Tillser att identifierade avvikelser som bedöms allvarliga omhändertas inom ramen för förvaltningens internkontrollarbete/samlade riskbild för avdelningen.

Avvikelser gentemot en annan verksamhet

- Syftet med avvikelser är i första hand att förbättra vår egen verksamhet.
- Men om en verksamhet som vi samarbetar med inte efterlever krav och mål i föreskrifter eller i beslut gällande individen/målgrupp vi arbetar med, bör vi göra en avvikelse gentemot den verksamheten. Det kan t.ex. vara en annan förvaltning eller avdelning.
- Chef på SVF skickar den dokumenterade avvikelsen i en reservblankett till verksamheten som avvikelsen gäller.
- Mottagande verksamhet ska hantera det som en avvikelse. Detsamma gäller det omvända: får vi ett klagomål eller liknande från annan verksamhet, utreder vi det som en avvikelse.

Övrigt om uppföljning och analys av avvikelser

Då avvikelserna som är personuppgiftsincidenter måste kunna analyseras separat diarieför dataskyddskontakt dessa i ett separat ärende.