

Lex Sarah-utredning

Uppgifter om rapporten och påbörjad utredning

Rapporten inkom (datum) 2020-03-12	Rapportens diarienummer 2020/40
Utredningen inledd (datum) 2020-08-17	<input checked="" type="checkbox"/> SoL <input type="checkbox"/> LSS
Utredare (namn, befattning) Jamie Tokic, Verksamhetscontroller	Nämnd som utreder rapporten Hägersten-Älvsjö SDN
Rapporten avser typ av missförhållande <input type="checkbox"/> Psykiska övergrepp <input type="checkbox"/> Fysiska övergrepp <input type="checkbox"/> Brister i bemötande <input checked="" type="checkbox"/> Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande <input type="checkbox"/> Brister i utförande av insats <input type="checkbox"/> Sexuella övergrepp <input type="checkbox"/> Ekonomiska övergrepp <input type="checkbox"/> Brister i fysisk miljö, utrustning eller teknik <input type="checkbox"/> Annat, ange vad:	Personen som har utsatts för missförhållandet/påtagliga risken för missförhållandet är <input type="checkbox"/> Kvinna <input checked="" type="checkbox"/> Man

Uppgifter om det rapporterade missförhållandet eller den påtagliga risken för ett missförhållande

Vad har det rapporterade missförhållandet eller risken för missförhållande bestått i?

Förkomna handlingar från 2016. En klient har efterfrågat att få ta del av sina handlingar från 2016. I samband med att handlingarna beställdes från arkivet uppdagades det att de inte fanns i akten.

När och hur uppmärksammades missförhållandet eller risken för missförhållandet?

Avvikelsen uppmärksammades i februari 2020 på Enheten för ekonomiskt bistånd och beroendefrågor då klient begärde att få ut specifika handlingar från 2016.

Vilka konsekvenser fick händelsen eller vilka konsekvenser kunde händelsen ha fått för den enskilde?

Berörd klient har efterfrågat handlingar från 2016. När dessa inte gick att hitta har klienten informerats om detta och en lex Sarah-rapport upprättats. Att inte få de handlingar som efterfrågats har lett till frustration hos klienten och påverkar klientens tilltro till förvaltningen.

Har missförhållandet eller risken för missförhållande inträffat tidigare? I så fall, varför har det inträffat igen?

Utredningen visar på att det har inträffat att handlingar försvunnit men att de vanligtvis brukar återfinnas. Att handlingar försvinner kan bero på bristen på skriftliga rutiner och iakttagande av dessa samt att akthanteringen inte är tydlig för alla medarbetare.

Utredning av bakomliggande orsaker

Kommunikation och information

Det har inte framkommit något av intresse för utredningen.

Utbildning och kompetens

Den administrativa assistent som även har rollen arkivredogörare har lång erfarenhet av arkivhantering. Enhetens övriga medarbetare har fått information om akthantering av chef eller kollega. Nya medarbetare på enheten får muntlig instruktion kring akthantering och beställningsförfarande. De rutiner som finns skulle behöva förtydligas för medarbetarna och fastställas i skriftlig form för implementering och likställigt utförande. Det kan också behövas förtydligande kring ansvarsfördelning när en handling inte går att hitta.

Processer, rutiner och riktlinjer

Det finns instruktioner och rutiner i verksamheten för akthantering, dessa överförs muntligt till medarbetarna. Det är oklart om skriftlig rutin funnits men det finns ett tydligt behov av framtagande av detta. Det finns ingen process för säkerställande av att aktens hela innehåll kontrolleras vid återlämnande vilken kan utgöra en risk för att handlingar försvinner.

Omgivning och organisation

Handläggare har ansvar för att akt i pågående ärende regelbundet rensas och hålls uppdaterad samt har kronologisk ordning på handlingar.

Den administrativa assistent på enheten som arbetar med akters insortering och utlåning har detta som ett av sina administrativa uppdrag. Det är inte helt tydligt vad som ingår i uppdraget och var avgränsningen går i relation till andra inblandade i arkivhanteringen.

Ansvaret för drift och bemanning av arkivet ligger på enhetschef för ekonomiskt bistånd. Ansvaret för arkivet som helhet ligger hos arkivansvarig på avdelningen för HR och kommunikation. Tydligare information kring innehållet i ansvaret på respektive nivå skulle behöva kommuniceras.

Teknik, utrustning och apparatur

Akthantering och arkivering sker i stort manuellt, det finns inget fullständigt digitalt system i verksamheten vilket kan försvåra säkerställande av återlämning av akt.

Andra bakomliggande orsaker

Enheten har haft stor personalomsättning och flera olika biträdande enhetschefer, handläggare och vikarier har varit inblandade i det aktuella ärendet det senaste året, något som kan ha bidragit till att akten inte blivit korrekt hanterad och iordningsställd. Det har även skett omflyttningar av medarbetare mellan olika rum på enheten vilket kan bidra till att handlingar kommer på avvägar.

Uppgifter om vilka åtgärder som har vidtagits

Vilka åtgärder har vidtagits för att undanröja eller avhjälpa missförhållandet eller risken för missförhållande? När vidtogs åtgärderna?

I samband med uppmärksammandet av att handlingar saknades har akten gått igenom. Man har även gått igenom aktlåda hos aktuell handläggare samt letat i arkivet utan att kunna hitta handlingarna. Det är oklart hur noggranna och systematiska eftersökningarna varit eftersom handlingarna inte kunnat hittas av de som letat i samband med försvinnandet.

IA-anmälan upprättades av biträdande enhetschef i samband med att handlingarna inte återfanns i februari 2020.

Berörd klient har informerats om att handlingarna inte går att hitta samt att Lex Sarah-rapport är gjord.

Den administrativa assistent som arbetar i arkivet har under sommaren upprättat ett system för registrering av namn och datum vid lån av akt.

Vilka åtgärder har vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att liknande missförhållande eller risk för missförhållande ska uppkomma?

Eftersökning av de efterfrågade handlingarna gjordes i samband med försvinnandet, dock utan resultat.

I samband med lex Sarah-utredningen har utredaren gått igenom akten och då funnit en del av de efterfrågade handlingarna. Genomgången av akten visade även att akten inte var iordningsställd utifrån gällande direktiv.

Enhetens medarbetare genomförde under våren 2020 internutbildning kring akthantering och aktrensning, denna hölls av förvaltningens arkivansvarig.

En tydlig struktur för inkomna handlingar har tagits fram av biträdande enhetschef på enheten.

En planering av skriftliga akthanteringsrutiner och förmedling av dessa pågår under hösten 2020. Arbetet leds av enhetschef.

Enheten kommer under höstens arbetsplatsträffar (APT) få en ytterligare genomgång av rutiner kring akthantering och rensning av akt.

Arbetet med insortering av akter har under hösten förstärkts med en ytterligare medarbetare.

Arkivredogörare kommer under hösten få nya läsbara aktskåp.

Enheten behöver också gå igenom berörd personakt i sin helhet för registrering av vilka handlingar som ännu är förkomna.

Vem ansvarar för att de planerade åtgärderna ska genomföras? När ska åtgärderna genomföras?

Enhetschef ansvarar. Åtgärderna ska slutföras under hösten 2020.

Bedömning av om något liknande skulle kunna inträffa igen (motivera bedömningen)

Efter genomförd utbildningsinsats och framtagandet av tydligare rutiner i skriftlig form samt implementering av dessa minskar risken för liknande avvikelser.

Behov av ytterligare uppföljning, utvärdering och kontroll

Vem ansvarar för att följa upp och kontrollera att de planerade åtgärderna genomförts/efterlevs?

Enhetschef

Övrigt

Övrigt som har framkommit i utredningen?

Inget av vikt för utredningen.

Motivering till beslut/förslag till beslut

Att handlingar från en personakt försvinner och inte går att hitta är en brist i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande av insats. Under utredningen har det framkommit att de rutiner som finns är otydliga och endast muntligt förmedlade vilket också leder till att de inte fullt ut efterlevs. Därmed uppstår brister avseende akthanteringen samt oklarheter kring ansvarsfördelning. Utifrån att handlingarna försvunnit i en verksamhet som arbetar med myndighetsutövning, med klara direktiv och lagstyrning kring dokumentation, arkivering och skyldighet att lämna ut handlingar vid förfrågan så utgör händelsen ett missförhållande.

Förslag till beslut (när ansvarig nämnd eller social delegation fattar beslut)

- Det rapporterade utgjorde ett missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde ett allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde inte ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Datum för beslut: Datum

Beslutsfattare: (namn och befattning)

Underskrift**Beslut (när beslut fattas på delegation från ansvarig nämnd)**

- Det rapporterade utgjorde ett missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde ett allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde inte ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Datum för beslut: 2020-09-22

Beslutsfattare: Toni Mellblom Avdelningschef

Underskrift

*Kopia på påbörjad och avslutad utredning ska bifogas så snart utredningen resulterar i anmälan till tillsynsmyndigheten (IVO)

Fortlöpande dokumentation av lex Sarah-utredningen

Datum	Anteckning	Bilaga nr	Sign. (namn befattn.)
2020-08-17	Utredning inleds. Tid bokas via Outlook med biträdande enhetschef Alexandra Ording Forssell 2020-08-27.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller.
2020-08-18	Tid bokas muntligt med biträdande enhetschef Magnus Jonsson 2020-08-25		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
2020-08-19	Genomläsning av tidigare journaler i paraplysystemet avseende klienten.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
s.s.d.	Tid bokas muntligt med administrativ assistent Elisabeth Nilsson 2020-08-20		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
2020-08-20	<p>Minnesanteckningar från samtal med Elisabeth Nilsson, administrativ assistent med roll arkivredogörare.</p> <p>Elisabeth fick information om försvunna handlingar från biträdande enhetschef Alexandra och de letade gemensamt i arkivet efter handlingarna. De letade på hyllan där akten stod, för att se om något hamnat fel men så var inte fallet. Elisabeth har inte gått igenom själva akten.</p> <p>Arkivet har rutiner för beställning av akter, detta sker genom en särskild funktionsbrevlåda som läses av Elisabeth. Information om rutinerna lämnas muntligt till nya medarbetare. Vid beställning av akt skriver Elisabeth ut beställningen och hämtar handlingarna från arkivet. Låntagarens namn och datum skrivs in i aktomslaget och stryks vid återlämning, detta är en ny rutin sedan våren 2020. Vid återlämning av handlingar lämnar handläggare tillbaka akten på Elisabeths rum, på en särskilt avsedd vagn som är tillgänglig oavsett om Elisabeth finns på plats.</p>		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller

	<p>Samtal om framtagande av skriftliga rutiner har förts med enhetschef och detta arbete är nu påbörjat.</p> <p>Elisabeth känner inte till att något liknande ska ha inträffat tidigare, mer än att enstaka handlingar varit svåra att hitta men sedan återfunnits i handläggares aktlåda.</p>		
2020-08-21	<p>Minnesanteckningar från samtal med handläggare Mats Hall.</p> <p>Mats Hall bokar i februari 2020 tid för samtal med berörd klient utifrån att denne efterfrågat att få se sina handlingar från 2016. I samband med detta uppdagas det att de efterfrågade handlingarna, däribland ett hyreskontrakt, inte finns i akten. Mats går igenom sin aktlåda och letar även i huvudakten, utan att finna handlingarna. Biträdande enhetschef informeras, utifrån detta kontaktas arkivredogörare för en extra genomgång av huvudakt.</p> <p>Mats känner inte till några skriftliga rutiner kring akthantering men har fått muntlig information efter att ha frågat arkivredogöraren. Mats har fått information av biträdande enhetschef att Lex Sarah-rapport är inlämnad. Därefter har Mats inte hört något. Mats har gett klienten återkoppling om att handlingarna inte kunnat hittas. Mats berättar att enheten har haft stor personalomsättning och att flera olika handläggare varit inblandade i ärendet, bara under det senaste året har klienten haft 4-5 olika handläggare eller vikarier.</p>		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
2020-08-25	<p>Minnesanteckningar från samtal med Magnus Jonsson, biträdande enhetschef.</p> <p>Magnus fick information från en medarbetare om att handlingar</p>		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller

	<p>saknades i en akt, han känner väl till ärendet och vet att de eftersökta handlingarna har funnits i akten tidigare. Magnus var inte inblandad i att leta efter handlingarna.</p> <p>Den rutin som finns kring akthantering förmedlas muntligt till nya medarbetare, av kollegor eller chef. Magnus uppger att det har förekommit att handlingar inte gått att hitta. Enheten har haft stor personalomsättning, många vikarier och byten av rum. Diskussioner om rutiner för postgång och akter har förts, Magnus åtog sig under våren att ta fram nya rutiner men har inte hunnit med detta.</p>		
<p>2020-08-26</p>	<p>Minnesanteckningar från samtal med biträdande enhetschef Alexandra Ording Forssell.</p> <p>Alexandra fick information om förkomna handlingar av handläggare i ärendet. Tillsammans letade de i handläggares aktlåda samt kontaktade arkivredogörare. När de konstaterat att handlingarna inte gick att hitta gjordes en IA-anmälan och en Lex Sarah-rapport lämnades in i mars månad 2020. Berörd klient kontaktades och informerades om detta.</p> <p>Det finns rutiner för akthantering men de tycks inte fungera. Nya medarbetare introduceras av särskild mentor men Alexandra känner inte till om rutinerna finns i skrift eller om de ingår i introduktionen av nya medarbetare. Alexandra har inte fått någon direkt återkoppling avseende anmälingen och rapporten men har hört att det talas om en översyn av arkivet på ledningsnivå. Alexandra känner till att det försvunnit handlingar från</p>		<p>Jamie Tokic, Verksamhetscontroller</p>

	<p>aktlåda tidigare, de brukar återfinnas. Den grupp som Alexandra arbetsleder har tagit fram en struktur för inkomna handlingar och gått igenom vikten av daglig rensning och genomgång av aktuella akter, en rutin de försöker upprätthålla.</p>		
2020-08-27	Tid bokas muntligt med enhetschef 2020-09-01.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
2020-09-01	<p>Minnesanteckningar från samtal med Åsa Malmgren, enhetschef och chef över drift och bemanning av arkivet.</p> <p>Åsa fick information om saknade handlingar av biträdande enhetschef. Hon har fått den inlämnade lex Sarah-rapporten av sin biträdande. Åsa och biträdande hade ett resonemang om var handlingarna kunde vara och kom fram till att de antagligen var arkiverade. Därefter har arkivredogörare fått uppdraget att söka handlingarna i arkivet. Klienten har informerats om att de inte kunnat hittas. Enhetschef vet att flera olika handläggare och chefer varit inkopplade i ärendet. Hon ser det som en brist att förvaltningen inte har en samlad aktexpedition utan att olika funktioner ligger under olika enheters ansvar.</p> <p>Det finns rutiner för akthantering på enheten men inte i skrift.</p> <p>Arkivredogörare på enheten har ansvar för hela förvaltningens akter. Åsa upplever att det varit en röra avseende handlingar på enheten, något hon diskuterat med biträdande enhetschefer. I samband med dessa diskussioner bestämdes det att biträdande skulle skapa tydligare struktur kring inkommande</p>		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller

	<p>handlingar, något som också genomförts.</p> <p>Under våren genomförde alla medarbetare en utbildning kring akthantering. Under hösten håller enhetschef och arkivredogörare på att ta fram tydliga skriftliga rutiner som kommer att förmedlas under kommande arbetsplatsträffar (APT) i samband med genomgång av aktrensning och akthantering. Arkivet har förstärkts med en medarbetare till. Enhetschef har även beställt låsbara aktskåp till arkivredogörare för att minska risken för att handlingar hamnar fel.</p>		
2020-09-03	Utredare rekvirerar personakt från arkivet.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
2020-09-04	<p>Utredare går igenom hela personakten och noterar att flera handlingar från olika år ligger osorterade och ihopblandade. Akten är inte iordningsställd utifrån de direktiv som gäller vid avslutat ärende.</p> <p>Utredare noterar att det i stora delar saknas handlingar från 2015 och 2016.</p> <p>Handlingarna avseende eftersökt hyreskontrakt från 2016 återfinns i akten.</p>		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
s.s.d.	Utredare återlämnar akten i sin helhet till arkivet.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
s.s.d.	Samtal med Josef Gyllenberg, handläggare på beställarenheten. Vid genomgång av den akt som finns hos handläggare hittas ett par handlingar (kopior) kopplade till ekonomiskt bistånd, från 2016.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
2020-09-07	<p>Uppföljande samtal med biträdande enhetschef samt med handläggare.</p> <p>Utredare återrapporterar kring de återfunna dokumenten. Berörd klient</p>		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller

	ska kontaktas av handläggare om att handlingarna är återfunna.		
2020-09-08	Utredare återkopplar till enhetschef.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller
2020-09-15	Klient informerad av handläggare Mats Hall om återfunna handlingar rörande hyreskontrakt.		Jamie Tokic, Verksamhetscontroller