

# Att förebygga tvångs- och begränsningsåtgärder genom det systematiska kvalitetsarbetet





# Inledning

I denna publikation beskrivs hur ett systematiskt kvalitetsarbete kan skapa förutsättningar för en lärande organisation där kvaliteten utvecklas. Det innebär att man både kan förebygga och minimera tvångs- och begränsningsåtgärder på verksamhetsnivå.

Texten vänder sig i första hand till chefer, kvalitetsansvariga, medicinskt ansvariga sjuksköterskor, socialt ansvariga samordnare eller motsvarande som arbetar i verksamheter som ger stöd, vård och omsorg till personer med insatser enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

# Att förebygga tvångs- och begränsningsåtgärder genom det systematiska kvalitetsarbetet

Insatser som ges med socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, bygger på frivillighet. Det innebär att de inte kan ges mot den enskildes vilja. Dessa lagar innehåller inga bestämmelser som tillåter tvång eller inskränkningar av den enskildes rörelsefrihet. Tvångs- och begränsningsåtgärder får i regel därför inte förekomma (jfr reglerna om nödrätt i 24 kap. brottsbalken och se vidare meddelandeblad nr 12/2013, Tvångs- och skyddsåtgärder inom vård och omsorg för vuxna) i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL och LSS.

Därutöver ska insatser inom socialtjänsten och verksamheter enligt LSS vara av god kvalitet. Den som bedriver sådan verksamhet ska utveckla och säkra verksamhetens kvalitet systematiskt och fortlöpande (3 kap. 3 § SoL och 6 § LSS). Verksamheterna ska ha ett ledningssystem för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Detta framgår av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (ledningssystemsföreskriften).

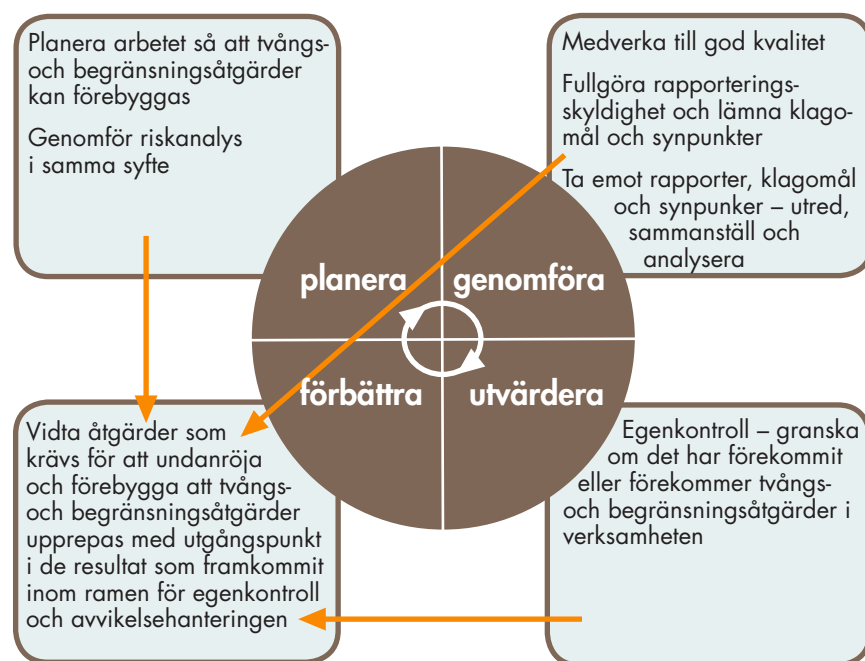
Ledningssystemet gör det möjligt för ledningen att styra verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. Därutöver bidrar ledningssystemet till att det går att förebygga händelser som kan leda till missförhållanden eller avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten. I ledningssystemsföreskriften benämns det senare som det systematiska förbättringsarbetet.

Ledningssystemet kan på ett enkelt sätt beskrivas som ett förbättringshjul som består av fyra faser som syftar till att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet genom att man planerar, genomför samt därefter utvärderar och förbättrar verksamheten.

Det systematiska kvalitetsarbetet är alltså ett viktigt verktyg för att synliggöra, förebygga och åtgärda förekomsten av tvångs- och begränsningsåtgärder i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL och LSS.

## Målet – en lärande organisation

Målet är att skapa en lärande organisation där samtliga tar ett gemensamt ansvar för att bidra till det systematiska kvalitetsarbetet. De ovan nämnda faserna kan illustreras med hjälp av det så kallade förbättringshjulet. De inre pilarna visar på fasernas tidsordning och att kvalitetsarbete alltid pågår. De långa pilarna visar på att underlag till att utveckla och förbättra verksamhetens kvalitet kan komma fram direkt under varje fas.



## Att planera

I den här fasen ingår att planera verksamheten så att den kan bedrivas i enlighet med de krav och mål som gäller för den. För verksamheter som bedrivs med stöd av SoL och LSS gäller att tvångs- och begränsningsåtgärder i regel inte får förekomma. Det betyder att verksamhetens planeringsarbete behöver fokuseras på hur förekomsten av dessa åtgärder kan förebyggas. Och utifrån detta bedöma vilka processer och rutiner som behövs i verksamheten för att nå det målet.

När det gäller arbetet med att förebygga tvångs- och begränsningsåtgärder finns det exempel på flera områden som verksamheten kan behöva ha en planering kring.

Det kan bland annat handla om

- bemanning
- kompetens
- lokaler och utomhusmiljö
- hjälpmedel (bl.a. kommunikations- och kognitiva hjälpmedel)
- olika former av stöd för personalen (t.ex. närvarande chef, handledning, externt stöd, samarbete med andra relevanta aktörer som anhöriga, hälso- och sjukvård, habilitering, psykiatri etc.).

I planeringsfasen ingår även att förutse risker. Enligt 5 kap. 1 § ledningssystemföreskriften ska den som bedriver verksamhet enligt SoL och LSS fortlöpande genomföra riskanalyser. Syftet med analysen är att identifiera händelser som skulle kunna medföra att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som gäller för den, till exempel att tvångs- och begränsningsåtgärder används. Det kan exempelvis handla om att uppmärksamma om någon har eller förväntas få BPSD-problematik (beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom, t.ex. skrik, sparkar, självskade- eller vandringsbeteende, olämplig exponering av kroppen) eller utmanande beteende.

I och med att planeringsarbetet huvudsakligen handlar om att säkerställa de krav och mål som gäller för verksamheten behöver planeringen göras när verksamheten startar. Ett planeringsbehov kan också förledas av förändringar i verksamheten. Det kan till exempel handla om situationer då nya personer flyttar in i boendet, när brukarnas behov förändras, att omsorgspersonal och chefer slutar och ersätts med nya personer eller när man inför sommarledigheterna tar in många vikarier. Andra exempel kan vara förändringar i närmiljön som kan påverka den enskildes möjligheter att gå säkert i närområdet. Därutöver kan planeringsbehov uppstå efter genomförd uppföljning och utvärdering av verksamheten.

## Att genomföra

Var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten eller i verksamhet enligt LSS ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet (14 kap. 2 § SoL och 24 a § LSS).

Personalen bidrar till god kvalitet bland annat genom att fullgöra sin rapporteringsskyldighet enligt bestämmelserna om lex Sarah i SoL, LSS och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah. Skyldigheten innebär att personalen ska rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden i verksamheten som rör enskilda som får insatser enligt SoL och LSS (se 14 kap. 3 § SoL och 24 b § LSS). För att bidra till god kvalitet kan personalen också lämna klagomål och synpunkter (jfr. 5 kap. 2 § ledningssystemsföreskriften).

Genom att den som bedriver verksamheten får in klagomål och synpunkter samt lex Sarah-rapporter (avvikelser) skapas förutsättningar för att utveckla och säkra kvaliteten. Därmed kan också missförhållanden och andra avvikelser förhindras. Personalen ska informeras om sin rapporteringsskyldighet och skyldigheten att medverka till god kvalitet i verksamheten (jfr. 14 kap. 4 § SoL och 24 c § LSS).

Tvångs- och begränsningsåtgärder får i regel inte förekomma i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL och LSS. När vården och omsorgen genomförs är det därför viktigt att personalen vet vad tvångs- och begränsningsåtgärder är samt att de i regel är otillåtna. Det är först då som personalen får förutsättningar för att uppmärksamma förekomsten av tvångs- och begränsningsåtgärder. Men också förutsättningar för att fullgöra sin rapporteringsskyldighet, enligt bestämmelserna om lex Sarah, eller i övrigt delta i kvalitetsarbete till exempel genom att lämna in klagomål och synpunkter, för det fall det förekommer tvångs- och begränsningsåtgärder i verksamheten eller risk för att sådana åtgärder ska användas.

Den som bedriver verksamhet enligt SoL och LSS har en skyldighet att utreda varje inkommen lex Sarah-rapport, klagomål och synpunkt för sig (14 kap. 6 § SoL, 24 e § LSS och 5 kap. 3 § ledningssystemsföreskriften). Därutöver ska verksamheten sammanställa och analysera samtliga avvikelser i syfte att se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Genom att den som bedriver verksamheten får in klagomål och synpunkter samt lex Sarah-rapporter skapas förutsättningar för att förebygga förekomsten av tvångs- och begränsningsåtgärder, i och med att åtgärderna synliggörs och orsakerna som föranlett dem identifieras och utreds.

## Att utvärdera

Den som bedriver verksamhet enligt SoL och LSS ska utöva egenkontroll. Det innebär att systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamhetens resultat, det vill säga om verksamheten lever upp till de krav och mål som gäller för den (jfr. 2 kap. 1 § och 5 kap. 2 § ledningssystemsföreskriften). Till skillnad mot riskanalyserna, som innebär att arbeta förebyggande, innebär egenkontrollen att granskning ska göras av den verksamhet som har bedrivits eller bedrivs.

Tvångs- och begränsningsåtgärder får i regel inte förekomma i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL och LSS. Därför behöver man inom ramen för egenkontrollen granska om det har förekommit eller förekommer tvångs- och begränsningsåtgärder i verksamheten. Därmed finns det möjlighet att få kännedom om de åtgärder som inte synliggjorts genom klagomål, synpunkter eller lex Sarah-rapporter.

## Att förbättra

Utifrån inkomna lex Sarah-rapporter och klagomål och synpunkter samt de uppgifter som framkommit i egenkontrollen blir de tvångs- och begränsningsåtgärder som förekommit eller riskerat att förekomma synliggjorda. Genom att samtliga inkomna avvikelser har utretts, analyserats och sammanställts har även de orsaker som föranlett åtgärderna identifierats.

Med hjälp av detta underlag och den riskanalys som vidtagits i planeringsfasen ska den som bedriver verksamhet enligt SoL och LSS vidta de åtgärder som krävs för att undanröja och förebygga att tvångs- och begränsningsåtgärder upprepas (jfr. 5 kap. 7 § ledningssystemsföreskriften). Nu kan det till exempel handla om att åter se över bemanning, kompetens, behov av utbildning och miljöanpassningar likaväl som olika former av stöd till enskilda, för det fall brister inom dessa områden föranlett tvångs- och begränsningsåtgärderna. Om verksamhetens processer och rutiner på dessa områden inte är ändamålsenliga ska även dessa förbättras (jfr. 5 kap. 8 § ledningssystemsföreskriften ).

---

Att förebygga tvångs- och begränsningsåtgärder genom det systematiska kvalitetsarbetet (artnr 2016-1-23)

kan beställas från Socialstyrelsens publikationsservice.

[www.socialstyrelsen.se/publikationer](http://www.socialstyrelsen.se/publikationer)

E-post: [publikationsservice@socialstyrelsen.se](mailto:publikationsservice@socialstyrelsen.se)

Fax: 035-19 75 29

Informationen kan även laddas ner från [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)