

Utredning enligt lex Sarah
gällande sekretess

6

SN 2018.126

§ 88**Utredning enligt lex Sarah gällande sekretess (SN 2018.126)****Beslut**

Socialnämndens arbetsutskott föreslår att:
- socialnämnden noterar informationen.

Ärendebeskrivning

Avvikelse uppmärksammades av handläggare på myndighetsavdelningens Vuxenheten den 20 mars 2018. Receptionist ska ha identifierat och namngett aktuell klient på socialförvaltningen till en anmälare. Utifrån den rapporterade avvikelsen fattade t.f. myndighetschef, den 23 april 2018, beslut om att utredning enligt lex Sarah ska inledas. Utifrån utredningen har socialchef fattat beslut om att händelsen utgör ett missförhållande. Detta innebär att en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) inte görs utan den fortsatta handläggningen sker inom verksamheten.

Yrkanden

Ordförande Torbjörn Einarsson (C) yrkar att socialnämndens arbetsutskott föreslår att:
- socialnämnden noterar informationen.

Beslutsgång

Ordförande, Torbjörn Einarsson (C), ställer proposition på sitt eget yrkande och finner att socialnämndens arbetsutskott beslutar i enlighet därmed.

Beslutsunderlag

1. Tjänsteskrivelse - Utredning enligt lex Sarah gällande sekretess
2. Reviderad utredning enligt lex Sarah gällande sekretess

Expedieras till

Akten

Justerandes sign	Justerandes sign	Utdragsbestyrkande
------------------	------------------	--------------------

Tjänsteskrivelse

Utredning enligt lex Sarah gällande sekretess

Förslag till beslut

Socialnämnden noterar informationen.

Ärendet i korthet

Avvikelse uppmärksammades av handläggare på myndighetsavdelningens Vuxenheten den 20 mars 2018. Receptionist ska ha identifierat och namngett aktuell klient på socialförvaltningen till en anmälare. Utifrån den rapporterade avvikelsen fattade t.f. myndighetschef, den 23 april 2018, beslut om att utredning enligt lex Sarah ska inledas.

Utifrån utredningen har socialchef fattat beslut om att händelsen utgör ett missförhållande. Detta innebär att en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) inte görs utan den fortsatta handläggningen sker inom verksamheten.

Handlingar

1. Tjänsteskrivelse – Utredning enligt lex Sarah gällande sekretess
2. Utredning enligt lex Sarah gällande sekretess

David Gyllenstråle
Tf. Socialchef

Fanny Rosling -

Ska expedieras till
Klicka här för att fylla i vilka beslutet ska skickas till





DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	1/11
KAPITEL	SYST. UTVECKLINGSARB.	AVSNITT	LEX SARAH
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL
GILTIGT INOM	SOCIALTJÄNSTEN, VALLENTUNA KOMMUN	GODKÄNT DATUM	2014-05-21
DOKUMENTANSVARIG	TERHI BERLIN	GODKÄNT AV	VILDANA ZORLAK, AVDCHEF
		REVIDERAD	2015-06-03

Utredning Lex Sarah

1	Innehållsförteckning	
2	Grundinformation om ärendet	2
3	När och hur uppmärksammades det misstänkta missförhållandet.....	2
4	Det rapporterade misstänkta missförhållandet.....	3
4.1	Beskrivning av händelsen/händelserna.	3
4.2	Konsekvenser av händelsen/händelserna.	7
5	Beskrivning av den verksamhet där händelsen inträffat	7
6	Orsaker och åtgärder	9
6.1	De orsaker till händelsen/händelserna som har identifierats.....	9
6.2	Åtgärder som vidtagits för att undanröja eller avhjälpa händelsen/händelserna	9
7	Liknande händelser som inträffat tidigare i verksamheten	9
8	Förebygga upprepning	9
8.1	Vidtagna/planerade åtgärder för att förhindra att liknande händelser inträffar i framtiden.....	9
8.2	Bedömning av risk för att något liknande kan inträffa i framtiden...	10
9	Övrigt som framkom när rapporten utreddes.....	10
10	Underlag för utredningen.....	10
11	Utredarens bedömning	10
12	Förslag till beslut	11
13	Beslut	11

AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



Vallemtuna
kommun



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	2/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

2 Grundinformation om ärendet

Uppgift	
När inträffade händelsen/händelserna	2018-03-20
När uppmärksammades händelsen/händelserna	2018-03-20
Datum för Lex Sarah-rapport ¹	2018-04-23
Datum för beslut om Lex Sarah-utredning ²	2018-04-23
Var inträffade händelsen/händelserna ³	I socialförvaltningens reception.
Uppdragsgivare för utredning:	Fanny Rosling, t.f. stabschef
Utredning genomförd av:	Sussi Thaysen
Utredarens funktion/befattning.	Strateg IFO

3 När och hur uppmärksammades det misstänkta missförhållandet

Från utredning av avvikelse slutförd 2018-04-18 och från lex Sarah rapport daterad 2018-04-23 framkommer att handläggare 2018-03-20 uppmärksammar Vuxenenhetens verksamhetschef på att en mottagen orosanmälan inkommit via socialförvaltningens reception. Avvikelsen som har uppmärksammats av handläggaren är att receptionspersonalen ska ha identifierat och namngett aktuell klient på socialförvaltningen till anmälaren.

I utredningen och i rapporten står att det från anmälan framkommer att en ICA-handlare personligen har kontaktat socialförvaltningen och önskar göra en orosanmälan, eller en anmälan i förebyggande syfte. Detta då en individ vid upprepade tillfällen har stulit/snattat på en ICA-butik och detta ska ha filmats av personal på ICA-butiken. Personal från receptionen har tillsammans med ICA-handlaren gått iväg till ett besöksrum på socialförvaltningen och där tittat på den film som ICA-handlaren visade upp. På orosanmälan har receptionspersonalen skrivit att hon sett en film och identifierat personen på filmen som den som står angiven på den skriftliga orosanmälan.

¹ Datum då rapport mottogs från medarbetare etc. av närmsta chef.

² Datum då beslut om utredning av ärendet fattades av avdelningschef.

³ Organisatorisk enhet där missförhållandet inträffade, eller till vilken berörd person är kopplad.

AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



Vallentuna
kommun



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	3/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

Handläggare i vuxengruppen, som handleds av verksamhetschef, kontakter ICA-handlaren som lämnat orosanmälan och uppmanar/rekommenderar denne att polisanmäla stölden/snatteriet. ICA-handlaren argumenterar då med handläggaren och vill ha namnet på individen som förekommer på filmen, detta då han glömt bort vilket namn som receptionspersonalen sagt. Enligt uppgift från ICA-handlaren ska receptionspersonalen ha identifierat individen med namn och även berättat för honom vart individen rör sig. ICA-handlaren uppger att han själv önskar att konfrontera individen. Handläggaren som talar med ICA-handlaren lämnar inte ut den efterfrågade informationen och hänvisar till sekretessen. Handläggaren informerar Vuxenenhetens verksamhetschef om händelsen.

Från utredningen av avvikelse slutförd 2018-04-18 framkommer vidare att det finns en svårighet med material som ljud och film när det avser inkomna uppgifter, detta på grund av att verksamhetssystemet inte stödjer denna typ av inkomna uppgifter. I detta ärende har inte någon film mottagits, dock har orosmälararen visat en film som receptionspersonal ska ha tittat på och bedömt. Det ingår dock inte i receptionspersonalens uppdrag att bedöma inkomna anmälningar.

4 Det rapporterade misstänkta missförhållandet

4.1 Beskrivning av händelsen/händelserna.

Avvikelsen, som har uppmärksammats av handläggare på myndighetsavdelningens Vuxenenhet, är att receptionist ska ha identifierat och namngett aktuell klient på socialförvaltningen till en anmälare. Se vidare beskrivning av den rapporterade händelsen ovan.

Utifrån den rapporterade avvikelsen fattade t.f. myndighetschef 2018-04-23 beslut om att utredning enligt lex Sarah ska inledas. Utredare tillsattes av t.f. stabschef. Som ett led i utredningen har samtal hållits med tre personer: Aktuell receptionist, kollega till receptionisten samt verksamhetschef för Vuxenenheten.

Från samtal 2018-05-29 med aktuell receptionist framkommer följande:

ICA-handlaren var forcerad när han kom till receptionen, han ville träffa någon att prata med. ICA-handlaren uppger för receptionisten att han varit utsatt för snatteri/stöld vid flera tillfällen av en och samma person. Receptionisten råder ICA-handlaren att gå till polisen men han uppger då att han inte kan göra det utan ett namn på individen. ICA-handlaren var stressad och sa att han ville visa bilder. Han ville få slut på snatteriet. Receptionisten tänkte då: "Okej, jag kan väl låta honom visa bilderna" och hämtade med sig en kollega för att inte vara ensam. Receptionisten berättar att hon tittade efter en handläggare, som hon namnger, men att hon inte hittade honom.

Enligt receptionisten tog hon in ICA-handlaren i den korridor som är utanför besöksrummen. Han visade där rörliga bilder från en övervakningskamera och ska ha sagt: "Titta här när han tar". Receptionisten är osäker på om individen tog något.

AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna
kommun**



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	4/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

Receptionisten uppger att anledningen till att hon tog in ICA-handlaren i besöksrumskorridoren, för att låta honom visa bilderna, var för att han var påstridig och stressad. Han ville att individen som han anklagade skulle få stöd. Receptionisten uppger att hon tänkte fel i stunden. Hon har inte någon ursäkt utan vet att det hon gjorde var fel. Receptionisten berättar att hon tänkte att hon tog hänsyn till sekretessen genom att ta ICA-handlaren bort från väntrummet i receptionen och in i korridoren till besöksrummen för att låta honom visa bilderna där istället.

Receptionisten berättar att det är när ICA-handlaren visar henne bilderna som hon gör misstaget att säga förnamnet på den individ som hon tror sig se på bilderna. Enligt henne själv ska hon ha sagt: "Men det är ju *förnamn*" och då uppgett förnamnet på individen. Receptionisten är säker på att hon endast sa förnamnet. Hon berättar även att hon råkade säga fel förnamn först och att hon därför rättade sig under samtalet och uppgav ett nytt förnamn strax efteråt. Enligt receptionisten var anledningen till att hon uppgav förnamnet att hon tänkte att hon skulle hjälpa ICA-handlaren och polisen men hon är nu medveten om att hon var för hjälpsam.

Enligt receptionisten avslutades mötet när ICA-handlaren hade visat bilderna men hon kommer inte ihåg hur det avslutades. Kollegan som varit med som stöd under mötet gick tillbaka till sitt rum. Receptionisten tror att hon informerade ICA-handlaren om att en handläggare kommer att kontakta honom.

Receptionisten uppger att hon gav ICA-handlaren blanketten för orosanmälan efter mötet i besöksrumskorridoren och att det var hon som tog emot blanketten när han skrivit klart. Receptionisten kompletterade därefter blanketten med personuppgifterna för den individ som hon trott sig se på bilderna. Detta gjorde hon inne i receptionen och enligt receptionisten såg ICA-handlaren inte vad hon skrev på blanketten. Receptionisten kommer inte ihåg vart i receptionen hon befann sig när hon fyllde i personuppgifterna på blanketten men hon är säker på att ICA-handlaren inte såg vad hon skrev. Hon uppger att hon och övrig receptionspersonal alltid är noga med att inte lägga handlingar med personuppgifter, såsom t.ex. mottagna ansökningar, i närheten av receptionsluckan. Senare under samtalet uppger receptionisten att hon är säker på att hon och ICA-handlaren hade avslutat sin kontakt när hon fyllde i personuppgifterna på blanketten. Hon tror också att ICA-handlaren hade lämnat väntrummet vid denna tidpunkt men hon vet inte säkert.

Utredare frågar receptionisten hur hon kan vara säker på att hon bara uppgav förnamnet till ICA-handlaren, detta eftersom både för- och efternamn står på orosanmälan som hon fyllt i. Receptionisten svarar att hon letade efter individen i verksamhetssystemet Treserva för att hon inte kunde efternamnet och personnumret på individen som hon trott sig se på bilderna. Hon ville underlätta för handläggare och fyllde därför i dessa uppgifter efteråt när hon hittade dem.

Utredare frågar om det finns någon rutin för hur receptionen ska hantera situationer då någon vill lämna en orosanmälan per telefon eller personligen. Receptionisten berättar att det finns en upprättad dokumenterad rutin avseende orosanmälningar som rör barn och unga som verksamhetschefen för Barn- och familjeenheten har tagit

**AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH
KVALITET**

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TOGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallentuna
kommun**



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	5/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

fram. Motsvarande saknas för Vuxenenheten där rutinen endast är uttalad muntligt. Receptionisten berättar att receptionen har efterfrågat synpunkter från Vuxenenheten på skriftliga rutiner som finns i en rutinpärm men receptionen har inte fått någon återkoppling.

Receptionisten får beskriva hur hon skulle agera idag om en person vill lämna en orosanmälan. Receptionisten uppger att hon först skulle försöka koppla samtalet till handläggare om det är via telefon. Om det inte skulle gå att koppla så skulle hon upplysa anmälaren om att inte uppge sitt namn om personen vill lämna orosanmälan anonymt. Om anmälaren vill vara anonym och således inte kan bli uppringd så skulle hon hänvisa personen till att ringa igen på mottagningstelefonen. Om en anmälare besöker receptionen skulle hon ge personen en blankett. Om anmälaren inte vill skriva en orosanmälan så skulle hon be personen att ringa mottagningstelefonen.

Det framkommer under samtalet att receptionisten, i denna tjänst, aldrig har fått någon genomgång av reglerna kring sekretess. Receptionisten uppger att hon känner till vad som gäller kring tystnadsplikt från tidigare arbete inom hemtjänsten och genom hörsågen från kollegor. Vidare framkommer att det skulle behövas en ordentlig introduktion för arbete i socialförvaltningens reception då det finns mycket saker att ta hänsyn till där. Receptionisterna arbetar ibland helt ensamma i receptionen och det finns behov av tillgängligt stöd, i alla fall i närheten.

Receptionisten uppger att hon är trygg med hur hon ska hantera sekretess i framtiden. Hon har kunskapen och är inte orolig för att hon kommer säga för mycket igen. Receptionisten anser dock att det behövs mer stöd kring hur de kan hantera oförutsedda händelser i receptionen.

Från samtal 2018-05-30 med kollega framkommer följande:

Kollegan berättar att receptionisten kom till hennes rum den aktuella dagen och sa: "Kan du komma med, jag behöver någon med mig". Enligt kollegan fick hon ingen förklaring till varför hon skulle komma med. Kollegan som tidigare arbetat i receptionen kände ansvar för att hjälpa till och gick med. Kollegan upplevde receptionistens sinnesstämning som lugn men tror att hon kände någon form av olust eftersom hon hämtade kollegan innan hon tog in ICA-handlaren i besöksrummet.

Enligt kollegan hölls samtalet med ICA-handlaren inne i besöksrum 1 eller 2 och inte i besöksrumskorridoren. ICA-handlaren började berätta om individen som han påstod hade snattat/stulit i hans butik. ICA-handlaren sa saker som: "Det här är en utav era på missbruk" och "Soc. tar inte ansvar". Därefter visade han en film inne i besöksrummet. Enligt kollegan var det då som receptionisten gjorde misstaget och sa: "Men det där är ju *förnamn*". Kollegan försökte släta över misstaget genom att säga: "Det kan vi väl inte veta att det är" och "Jag tycker inte att det ser ut som honom". Receptionisten förstod dock inte detta tecken utan ändrade sig istället och sa: "Nej förresten det är *förnamn*".

Kollegan upplevde att ICA-handlaren var "pushig" och tror att receptionisten kände sig trängd. ICA-handlaren lyssnade inte utan pratade bara på.

AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna
kommun**



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	6/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

Kollegan berättar att hon, den aktuella dagen, hade hört receptionisten be den handläggare som hade missbruksjouren om hjälp innan hon kom och hämtade kollegan. Kollegan hörde inte exakt vad receptionisten bad handläggaren om hjälp med men strax efter kom hon till kollegan och bad henne följa med. Efter mötet med ICA-handlaren pratade receptionisten med kollegan om att hon inte hade fått någon hjälp av handläggaren. Det framkommer under samtalet att det finns en otydlighet kring i vilken omfattning receptionspersonalen kan få stöd från handläggarna.

Kollegan har ingen uppfattning om varför receptionisten beslutade att ta in ICA-handlaren till ett besöksrum men ICA-handlaren var påstridig och "då kan man uppleva situationen som akut fast att den inte är akut" uppger kollegan. ICA-handlaren sa saker som: "Det här vet ju ni vem det är, han har ju varit aktuell hos er i 17 år". Kollegan tror att receptionisten inte tänkte sig för utan att hon bara råkade säga förnamnet på den hon trodde sig se på filmen. Kollegan tror att det var en film som ICA-handlaren visade. Filmen fanns i ICA-handlarens mobil. Enligt kollegan kunde man inte se att individen snattade och hon kommer ihåg att hon inte heller tyckte att det var så givet vem det var som visades på filmen.

Kollegan upplevde inte ICA-handlaren som hotfull men upplevde att han var forcerad och ville ha svar. ICA-handlaren fick prata av sig och visa filmerna. Kollegan kommer inte ihåg hur mötet avslutades och vet inte varför han nöjde sig med att bara få ett förnamn. Hon tror att ICA-handlaren förstod att de inte kunde göra mer för honom.

Kollegan vet inte vem som skrev orosanmälan eller vart den skrevs och hon är osäker på om orosanmälan hade skrivits innan mötet med ICA-handlaren eller om den skrevs efter mötet. Kollegan vet dock att hon såg orosanmälan vid något tillfälle efter mötet. Hon tror att den var påbörjad när hon såg den. Kollegan såg då att receptionisten skrev till något extra på orosanmälan men hon tänkte inte på vad. Utredaren visar orosanmälan för kollegan men håller för personuppgifterna för den som anmälan gäller. När kollegan ser anteckningen längst ner är hon ganska säker på att det var den som hon såg receptionisten skriva. Anteckningen lyder: " **Jag fick se filmen och enl. vad jag kunde se är det namngivna personen enl. ovan / Receptionisten.*

Kollegan vet inte när personuppgifterna skrevs på orosanmälan. Kollegan berättar att hon och receptionisten pratade i receptionen precis efter mötet med ICA-handlaren. De pratade då inte om misstaget som hade begåtts utan pratade mer om "vilken jobbig händelse" det var. ICA-handlaren hade vid det här laget lämnat receptionen.

Kollegan berättar att det inte finns någon rutin för hur man ska hantera sådana här händelser i receptionen. Enligt kollegan är de rutiner som finns också oklara i vissa fall, de kan förändras utan att receptionspersonalen får information om det. Det skulle vara bra med en tydligare rutin anser kollegan.

Kollegan berättar att receptionisterna inte har fått gå någon kurs i sekretess eller i hot och våld men att de har efterfrågat det flera gånger. Kollegan har heller aldrig blivit ombedd att skriva under en sekretessblankett inom socialförvaltningen. Kollegan

AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallentuna
kommun**



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	7/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

anser att receptionen skulle behöva mer stöd kring hur de kan hantera arga kunder. Kollegan upplever att receptionisterna ofta lämnas ensamma.

Från samtal 2018-05-31 med verksamhetschef för Vuxenenheten framkommer följande:

Det finns ingen kännedom om att avvikelserna har fått några konsekvenser eller orsakat något lidande för den individ vars personuppgifter finns på orosanmälan och vars förnamn uppgavs för obehörig. ICA-handlaren har heller inte kontaktat socialförvaltningen något mer i ärendet.

4.2 Konsekvenser av händelsen/händelserna.

Sekretessbrott har begåtts då förnamn på en enskild individ har lämnats till privatperson som inte har rätt att få ta del av denna uppgift. Eftersom det uttalade förnamnet baseras på vem receptionisten trodde sig se på bilderna/filmen så går det dock inte att med säkerhet veta att förnamnet stämde överens med den individ som visades på bilderna/filmen.

Det finns ingen kännedom om att avvikelserna har fått några konsekvenser eller orsakat något lidande för den individ vars personuppgifter finns på orosanmälan och vars förnamn uppgavs för obehörig.

5 Beskrivning av den verksamhet där händelsen inträffat

Socialförvaltningens reception ansvarar för att bemanna förvaltningens reception och telefonväxel. De ansvarar även för sortering av inkomna handlingar och hanterar arkivet. Socialförvaltningens reception tar emot besökare, både de som har bokade besök på socialförvaltningen och de som av annan orsak kontaktar socialförvaltningens reception. I de fall kunden har ett bokad besök informerar receptionisten den personal som kunden ska besöka. Receptionen släpper inte in kunden i socialförvaltningens lokaler utan den som ska ha mötet hämtar kunden i receptionen. Om kunden inte har något inbokat besök är receptionens uppgift att informera om enheternas mottagningstider och kontaktuppgifter. Receptionen ligger i direkt anslutning till förvaltningens myndighetsavdelning men receptionisternas närmsta chef är socialförvaltningens stabschef.

Sammanfattning av reglerna kring sekretess inom socialtjänsten:

Vad som gäller kring sekretess inom socialtjänsten finns i offentlighets- och sekretesslagen. Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bestämmelser om förbud att lämna ut allmänna handlingar och om tystnadsplikt i det allmänna tjänst (1 kap. 1 § OSL). Att det råder sekretess för en viss uppgift innebär att uppgiften varken får avslöjas muntligt eller att en handling där uppgiften finns får lämnas ut. Sekretessen gäller för alla anställda vid en myndighet, men också för uppdragstagare, förtroendevalda och andra likställda. Sekretessen gäller mot allmänheten och i princip mot andra myndigheter.

AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna
kommun**



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	8/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

I sekretessammanhang ses varje kommunal nämnd med underlydande förvaltning som en myndighet. Sekretess gäller också mot andra verksamhetsgrenar inom en och samma myndighet, när verksamhetsgrenarna är att betrakta som självständiga i förhållande till varandra. Inom samma verksamhetsgren gäller s.k. inre sekretess, vilket innebär att en tjänsteman inte har rätt att ta del av uppgifter som han eller hon inte behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.

Den som bryter mot en bestämmelse om tystnadsplikt kan dömas för brott mot tystnadsplikt enligt 20 kap. 3 § BrB. Brott mot tystnadsplikt ligger under allmänt åtal. Från paragrafen framgår följande:

Röjer någon uppgift, som han är pliktig att hemlighålla enligt lag eller annan författning eller enligt förordnande eller förbehåll som har meddelats med stöd av lag eller annan författning, eller utnyttjar han olovligen sådan hemlighet, dömes, om ej gärningen eljest är särskilt belagd med straff, för brott mot tystnadsplikt till böter eller fängelse i högst ett år.

Den som av oaktsamhet begår gärning som avses i första stycket, dömes till böter. I ringa fall skall dock ej dömas till ansvar.

I socialtjänsten gäller omvänt skaderekvisit (26 kap. 1 § 1 st. OSL) vilket innebär att sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men. Det framgår av bestämmelserna om socialtjänstsekretess i 26 kap. 1 § OSL.

Vad som menas med begreppet "personliga förhållanden" framgår inte av lagstiftningen. I lagens förarbeten sägs att en sådan analys inte heller är nödvändig. Vad som menas med personliga förhållanden ska bestämmas med ledning av vanligt språkbruk. Till uppgifter om personliga förhållanden brukar räknas namn, personnummer, adress, telefonnummer, ålder, familjesituation, hälsotillstånd, missbruk, funktionsnedsättning, anställning och ekonomisk situation. Begreppen *skada* och *men* förekommer båda i OSL. Med *skada* avses vanligen ekonomisk skada. Begreppet *men* har i lagen en mycket vid betydelse och tar framför allt sikte på de olika kränkningar av den personliga integriteten som kan uppstå om uppgifterna lämnas ut. Med *men* avses sådant som att någon blir utsatt för andras missaktning om hans eller hennes förhållanden blir kända. Redan den omständigheten att vissa känner till en för någon ömtålig uppgift kan i många fall anses vara tillräckligt för att medföra men.

Socialtjänstsekretessens utformning och den innebörd som lagts i begreppet *men* medför att möjligheterna att lämna ut uppgifter efter en menprövning är mycket begränsade. I princip kan uppgifter inte lämnas ut utan den enskildes samtycke om de inte är helt harmlösa. Om det inte kan utslutas att den enskilde skulle tycka att det var obehagligt om andra fick kännedom om uppgifter som berör honom och hans situation kan uppgifterna som regel inte lämnas ut.

Referens: *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (2015) s. 270-273.*

**AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH
KVALITET**

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallentuna
kommun**



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	9/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

6 Orsaker och åtgärder

6.1 De orsaker till händelsen/händelserna som har identifierats⁴

Även fast det från utredningen har framkommit att rutiner och förhållningssätt behöver ses över och förbättras bedöms avvikelsen i detta fall bero på den mänskliga faktorn och obetänksamhet i en för receptionisten stressfull situation.

6.2 Åtgärder som vidtagits för att undanröja eller avhjälpa händelsen/händelserna

Myndighetschef har hållit samtal med receptionisten.

Utredning enligt lex Sarah har genomförts för att utreda och analysera orsaker till avvikelsen och planera åtgärder för att förhindra liknande händelser i framtiden.

7 Liknande händelser som inträffat tidigare i verksamheten

Det finns inga uppgifter att tillgå om liknande händelser.

8 Förebygga upprepning

8.1 Vidtagna/planerade åtgärder för att förhindra att liknande händelser inträffar i framtiden

- Närmsta chef ska säkerställa att personal har kännedom om reglerna kring tystnadsplikt och sekretess.
- Personal som arbetar i receptionen ska få kompetensutveckling i form av utbildning kring tystnadsplikt och sekretess samt i hot och våld.
- Nya medarbetare ska underteckna en sekretessblankett.
- Rutinen som finns för receptionen ska ses över och förbättras. Receptionisternas arbetsuppgifter är uppräknade i punktform och väldigt generellt beskrivna. En uppgift är exempelvis att "Ta emot besökare/klienter och hjälpa dem i olika ärenden". Rutinen behöver kompletteras och förtydligas så att det tydligare framgår i vilken utsträckning receptionen ska hjälpa besökare/klienter och vart gränsen för servicen går. Exempelvis behöver det förtydligas att det inte ligger i receptionisternas arbetsuppgifter

⁴ När vi beskriver "orsaker" ska detta främst göras i ett systemperspektiv, inte relaterat till en enskild person. Exempel på orsakskategorier med systemperspektiv kan vara brister i kompetensförsörjning, oklara rutiner, instruktioner etc.



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	10/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

att hålla i möten med orosanmälare, att titta på bilder/filmer med orosanmälare eller att bedöma inkomna orosanmälningar.

- Vuxenenheten ska liksom Barn- och familjeenheten upprätta en dokumenterad rutin för vem på enheten som receptionisterna kan kontakta när en person vill lämna en orosanmälan utanför mottagningstid.
- I fall då **avvikande situationer** uppstår kring en besökare/klient ska receptionisten kunna få vända sig till jourhavande handläggare på aktuell enhet för rådgivning/stöd kring hur de ska hantera besökaren/klienten.
- Avdelningen för socialförvaltningens stab arbetar i dagsläget med att säkerställa en gedignare introduktion för nya medarbetare.

8.2 Bedömning av risk för att något liknande kan inträffa i framtiden

Risken för att något liknande kan inträffa igen är befintlig på grund av den mänskliga faktorn. Socialförvaltningen avser dock att vidta de åtgärder som krävs för att minimera denna risk.

9 Övrigt som framkom när rapporten utreddes

Inget övrigt framkom.

10 Underlag för utredningen

Utredning av avvikelse 2018-04-18

Lex Sarah-rapport 2018-04-23

Journalanteckning avvikelse reception 2018-04-22

Samtal med berörd receptionist 2018-05-29

Samtal med kollega till receptionist 2018-05-30

Samtal med verksamhetschef för Vuxenenheten 2018-05-31

11 Utredarens bedömning

Med grund i den situation som beskrivits i utredningen är bedömningen att det råder ett missförhållande.



DATUM UTSKRIFT	2018-08-21	SIDA	11/11
DOKUMENT NAMN	UTREDNING LEX SARAH	DOKUMENTTYP	RAPPORTMALL

12 Förslag till beslut

Nedan framgår utredarens bedömning av missförhållandets art med stöd av genomförd utredning.

<i>Kategori av missförhållande.</i>	
	<i>Påtaglig risk för missförhållande</i>
X	Missförhållande
	<i>Påtaglig risk för allvarligt missförhållande.</i>
	Allvarligt missförhållande

13 Beslut

Nedan framgår beslut av person som har rätt att på delegation fatta beslut i ärendet.

<i>Kategori av missförhållande.</i>			
	Händelsen utgör en påtaglig risk för ett missförhållande , vilket innebär att den fortsatta handläggningen sker inom verksamheten.		
	Händelsen utgör ett missförhållande , vilket innebär att den fortsatta handläggningen sker inom verksamheten.		
	Händelsen utgör en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande , vilket innebär att anmälan till IVO Ska göras.		
	Händelsen utgör ett allvarligt missförhållande , vilket innebär att anmälan till IVO Ska göras.		
<i>Beslutsfattare</i>	David Gyllenstråle	<i>Ort</i>	Vallentuna
<i>Befattning</i>	T.f. socialchef	<i>Datum</i>	22/8-18

AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE
WWW.VALLENTUNA.SE

