

RIKTLINJE

 RUTIN

<b>Dokumentnamn:</b> Kund öppnar inte vid planerad insats				
Framtagen av: Katarina Persson Pia Kjellberg	Gäller from: 2014-10-01	Gemensam med Regionen:  <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej	Gäller egen regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller privat regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller intraprenad: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Process hänvisning: Hemtjänst
Godkänd av: Marinette Urell	Gäller tom Tillsvidare			
Uppdaterad av: Åsa Möller Pia Kjelleberg	Uppdateringsdatum: 2022-04-06			

## Revisionshistorik

Vad har uppdaterats och reviderats i den nya versionen av rutin/riktlinje? Beskriv kortfattat vilken del av dokumentet som ändrats.

Datum för revidering och uppdatering	Beskrivning
2022-04-06 Uppdaterad pga. införande av nytt verksamhetssystem.	Uppdaterad pga. införande av nytt verksamhetssystem.

## Tillvägagångssätt

### Kund öppnar inte vid planerad insats. Digitalt lås /Nyckel finns.

1. Läs social dokumentation och genomförandeplan för information
2. Kontakta kunden per telefon i de fall vi inte har för vana att använda nyckel. Om du inte får kontakt med kunden gå till steg 3.
3. Kontakta planerare/arbetskamrat för att få eventuell information.
4. Använd digital eller vanlig nyckel, gå in två tillsammans i bostaden.

### Om kunden inte är i bostaden:

5. Kontakta anhörig/närstående för att få eventuell information. Gå in på Life Care VoO meny och välj "sök brukare" välj sedan personuppgifter och kontakter där finns telefonnummer till anhöriga.
6. Om kunden har trygghetslarm kontakta larmcentralen för att få eventuell information.
7. Kontakta sjukhuset för att få information om kunden är inlagd.
8. Kontakta Färdtjänst/Resam för att fråga om kunden rest med dem
9. På dagtid kontaktas enhetschef för bedömning av andra åtgärder. Övriga tider kontaktas polis vid misstanke om risk för kunden.

### Kund öppnar inte vid planerad insats. Digitalt lås finns inte eller fungerar inte.

1. Läs social dokumentation och genomförandeplan för information

2. Kontakta kunden per telefon. Om du inte får kontakt med kunden gå till steg 3.
3. Kontakta planerare/arbetskamrat för att få eventuell information.
4. Ring anhörig/närstående. Informera samt fråga om de har nyckel till kunden. om du inte når anhörig eller om de saknar information samt nyckel gå till steg 5.
5. Kontakta Trygghetslarm för information samt om digitalt lås inte fungerar ska detta anmälas till Trygghetslarm.
6. Kontakta sjukhus för att få information om kunden är inlagd.
7. Kontakta Färdtjänst/ Resam för att fråga om kunden rest med dem
8. På dagtid kontaktas enhetschef och fastighetsskötare (vissa fastighetsbolag kräver en poliskontakt för att öppna dörren med nyckel, stäm av med fastighetsskötaren). Övriga tider kontaktas polis som har rätt att ta beslut om låsuppbrytning med hjälp av fastighetsskötare eller låsfirma.

## Bakgrund

Medarbetare har ett ansvar att följa upp då kund inte öppnar vid planerad insats. Rutinen behövs för att säkerställa att alla medarbetare har kunskap om hur de skall agera då kund inte öppnar vid planerad insats. Trygghetslarmcentralen tecknar överenskommelse med varje kund som har trygghetslarm. I överenskommelsen framgår att vi tar oss in i bostaden vid misstanke om att nödsituation uppstått. När endast hemtjänst tar emot nyckel till kunden används nyckelfullmakt som finns i ledningssystem för kvalitet.

## Ansvar/Omfattning

Enhetschefen är ansvarig för att alla medarbetare på enheten känner till innehållet i rutinen. Varje medarbetare är ansvarig för att följa rutinen.

## Referensdokument

**Socialtjänstlagen** (3 kap. 3 §) anger att socialtjänsten skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt ska utvecklas och säkras.