

Dokumenttyp:

Rutin

Fastställt/upprättad

2018-05-31

Senast reviderad:

Giltighetstid:

Tills vidare

Detta dokument gäller för:

Vård och Omsorg

Dokumentansvarig:

Ledningsgrupp VO

Dnr:

## När en brukare/patient inte är hemma/inte öppnar dörren, rutin

### Bakgrund

Det händer ibland att personal kommer till brukare/patienter som inte öppnar sin dörr trots att det är ett planerat besök. Om det saknas en rutin för hur händelsen ska hanteras kan det innebära att den enskilde vållas onödigt lidande. Det är också en trygghet för medarbetaren att veta vad som förväntas av en när den enskilde inte öppnar dörren. Medarbetaren som skulle ha utfört det planerade besöket har ansvar för att följa upp händelsen enligt stegen nedan innan man lämnar arbetsplatsen.

### Syfte

Syftet med rutinen är att all personal ska veta hur situationen ska hanteras om en brukare inte öppnar dörren vid ett planerat besök. Rutinen gäller för besök i brukarnas hem oavsett om det är Hemvården, Boendestöd, HoS-enheten eller Funktionshinderenheten som utför besöket.

### Öppnar vi eller öppnar du?

Redan när insatsen påbörjas är det viktigt att forma en överenskommelse med den enskilde om hur vi ska göra för att få komma in i dennes hem. Det vanligaste är att vi kommer överens med den enskilde om att kommunens personal öppnar dörren vid besöken. Hjo kommun tillämpar i första hand nyckelfri vård i ordinärt boende för att kunna bedriva en trygg och säker vård och omsorg och detta är också det huvudalternativ som den enskilde informeras om. Först i andra hand, om nyckelfritt lås till exempel inte går att installera, så använder vi vanliga nycklar.

(Både Hemvården och Funktionsnedsättning har egna rutiner för sin nyckelhantering som ska tillämpas.)

Om brukaren/patienten klarar av att själv öppna dörren vid besöken och önskar göra det, så är det viktigt att ha en överenskommelse kring hur kommunens personal ska agera om den enskilde inte öppnar dörren vid ett planerat besök och vem/vilka som eventuellt kan kontaktas för ytterligare information. Om den enskilde inte vill ge personalen tillgång till hemmet så är det viktigt att den förstår att i det fall att den enskilde inte öppnar dörren så har vi inga andra möjligheter att säkerställa dennes hälsa förutom att kontakta en närstående som då får överta ansvaret för att ta reda på om vad som gör att den enskilde inte öppnar dörren. Kommunen förvarar inte



extranycklar till människors hem enbart för den typen av krishändelse.

Inom Hemvården och Funktionshinderområdet så är det kontaktombudet/ stödbudet som ansvarar för att det skrivs in i genomförandeplan och under upplysningar på huvudbilden i Magna Cura. På HoS-enheten så ansvarar legitimerad personalen för samma uppgift. Om man startar upp SoL och Hos-insatser samtidigt så ansvarar kontaktombud/stödbud för att uppgiften dokumenteras.

Samma person informerar den enskilde om vikten av att meddela senast en dag i förväg om han/hon inte kommer att vara hemma vid planerade besök.

### Förslag på överenskommelse med den enskilde: Vad gör vi om den enskilde inte öppnar dörren?

Om den enskilde inte öppnar dörren när personal kommer kan vi komma överens om att göra följande:

1. Försöka ringa upp den enskilde. Om den enskilde inte svarar fortsätt enligt punkt 2.
2. Titta in i brevkast, fönster eller liknande för att se om du kan hitta tecken på att någonting kan ha hänt så att den enskilde inte kan öppna dörren.
3. Kontakta dina kollegor/planerare på enheten eller sjuksköterskan om den enskilde har hemsjukvård för att ta reda på om det finns någon information om var den enskilde kan finnas (kanske är hen inlagd på sjukhus?).
4. Kontrollera vad som står nedskrivet i genomförandeplanen eller annan dokumentation kring vilket tillvägagångssätt den enskilde vill att vi ska ha när dörren ej öppnas och vem vi kan kontakta. Förslagsvis kontaktar vi en anhörig som kanske vet var brukaren är. Syftet med att kontakta anhörig är också att meddela att brukaren inte varit hemma som planerat och att vi inte har kännedom om orsaken till att den enskilde inte är hemma.
5. Kontakta legitimerad personal om det rör sig om en utebliven hälso- och sjukvårdsinsats. Kontakta planerarna om det rör sig om en utebliven SoL-insats i Hemvården.
6. Du har alltid ett ansvar att dokumentera händelsen i verksamhetssystemet. Om det rör sig om en SoL-insats ska det dokumenteras i SoL-dokumentationen vad som hänt och vem du rapporterat över till. Om det rör sig om en hälso- och sjukvårdsinsats så ska det signeras på signeringslista (alfa-e) att insatsen inte kunnat utföras. Signeringslistor i pappersform har man inte åtkomst till om man inte kommer in i hemmet, då räcker det med att kontakta legitimerad personal enligt punkt 5.
7. Om personal befarar att den enskilde är hemma och misstänker att något hänt kontakta genast enhetschef under kontorstid eller tjänstgörande sjuksköterska under kväll/helg för vidare information om vad som ska göras.

8. Görs bedömningen att någon bör gå in i hemmet och anhöriga inte finns att tillgå, så ska polis kontaktas för att få tillträde till hemmet.

### Förslag på överenskommelse med enskild som inte är hemma när vi har öppnat dörren?

Om det gäller en brukare där vi har åtkomst till hemmet men brukaren inte är hemma så gäller samma som ovan förutom att punkten 2 är annorlunda:

2. Vi försäkrar oss om att den enskilde inte är någonstans i hemmet eller i andra utrymmen som källare, trapphus, tvättstuga, soprum, trädgård etc. Sedan följer vi samma steg som ovan.

Det ska framgå av överenskommelsen att vi agerar så.