



---

**Dokumentnamn:** Anvisning för servicenivå fixartjänst

---

**Beslutad av:**  
Enhetschefer avdelning  
Hälsofrämjande och  
förebyggande**Gäller för:**  
Avdelning hälsofrämjande -  
och förebyggande**Diarienummer:****Datum och paragraf för  
beslutet:****Dokumentsort:**  
Anvisning**Giltighetstid:**  
Tills vidare**Senast reviderad:**  
2023-08-29**Dokumentansvarig:**  
Verksamhetsutvecklare

---

# Anvisning för servicenivå fixartjänst

Som medarbetare inom Göteborgs stad har du ett serviceansvar som regleras i förvaltningslagen 6§. Du ska se till att den enskildes kontakt med Göteborgs stad blir så smidig och enkel som möjligt. Service ska ges utan onödigt dröjsmål. Nedan kan du läsa vad detta innebär för dig som arbetar med fixartjänst.

Denna anvisning reglerar också förändret av statistik på fixartjänstbesök och telefonsamtal för information/hänvisning.

## Tillgänglighet

- Vid missat samtal eller lämnat meddelande, återkopplar du senast nästkommande arbetsdag.
- Undantag om telefonnumret ej visas på displayen (okänt nummer) och inget meddelande finns på telefonsvararen.
- Funktionsbrevlådan kollas av 2 gånger per dag, vid start och innan hemgång.
- Verksamheten eftersträvar att erbjuda besök inom 5 arbetsdagar. Undantag om senioren ber om att få besöket längre fram.

## Vid frånvaro

- Du kopplar bort telefonen vid behov eller vid arbetsdagens slut.
- Vid frånvaro lämnar du ett meddelande på telefonsvar. Hänvisa till ersättare.
- Vid frånvaro för några dagar och längre, lägger du autosvar på personlig arbetsmejl med hänvisning till funktionsbrevlådan.

## Avbokningar

- Vid avbokning ringer du upp för att boka en ny tid.

## **Akuta besök**

- Pipande brandvarnare eller uppsättning av brandvarnare.
- Byte av belysning i badrum eller ytor som saknar annan belysning.
- Proppar och säkringar.
- Föremål som innebär betydande fallrisk.
- TV kanaler, att ställa in kan vara ett akut besök (Nordost, test av teknikstöd i hemmet).

## **Föra statistik**

- Varje fixartjänstbesök ska registreras för att föra statistik. Detta gäller även telefonsamtal för information/hänvisning.
- Du registrerar direkt efter varje besök/telefonsamtal eller senast i slutet av arbetsdagen.

## **Vem omfattas av anvisningen**

Denna anvisning gäller tills vidare för dig som arbetar med fixartjänst inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, avdelning Hälsofrämjande och förebyggande.