



Göteborgs  
Stad

# Göteborgs Stads rutin för om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefon vid avtalat besök

Reglerande styrande dokument

Policy  
Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
► **Rutin**  
Instruktion

**Dokumentnamn:** Göteborgs Stads rutin för om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefon vid avtalat besök

---

**Beslutad av:**  
Avdelningschef

**Gäller för:**  
Avdelning hemtjänst

**Diarienummer:**  
Ej aktuellt

**Datum och paragraf för beslutet:**  
2022-01-01

**Dokumentsort:**  
Rutin

**Giltighetstid:**  
2021-01-01

**Senast reviderad:**  
2023-01-31

**Dokumentansvarig:**  
Verksamhetsutvecklare

# Inledning

## Syftet med denna rutin

Syftet med den här rutinen är att hemtjänstens vård- och omsorgspersonal ska få stöd i och veta hur de ska agera när den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefonen vid avtalat besök. Detta för att säkra den enskildes trygghet och säkerhet. Rutinen gäller även när den enskilde inte är hemma när insats ska utföras av underleverantör.

## Vem omfattas av rutin

Denna rutin gäller tills vidare för medarbetare i avdelning hemtjänst inom äldre vård- och omsorgsförvaltningen.

## Bakgrund

I kravspecifikationen för Göteborgs Stads hemtjänst står det att det ska finnas en rutin för när den enskilde inte öppnar dörren.

## Koppling till andra styrande dokument

Kravspecifikation för Göteborgs Stads hemtjänst

Göteborgs Stads rutin för nyckelhantering

Om den enskilde inte kommer till dagverksamheten

## Rutin

Om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefon vid avtalat besök följ punkterna nedan. Observera att det gäller även när den enskilde inte är hemma när insats ska utföras av underleverantör.

Det är viktigt att hela rutinen utförs. Hinner du inte genomföra hela rutinen innan du slutar ditt arbetspass måste du lämna över till en kollega som i sin tur ansvarar för att fullfölja rutinen. Dokumentera händelsen i en daganteckning och informera din närmaste

chef innan du avslutar ditt arbetspass. Kom också ihåg att läsa daganteckningar vid start av arbetspass. På kvällar, nätter och helger kontaktar du Trygghetsjouren på telefonnummer 031-365 85 85

### **Vid misstanke om akut tillstånd**

- Om du misstänker ett akut tillstånd exempelvis medvetslöshet, andningsstillestånd eller svåra hjärtbesvär ring 112.
- Kontakta din närmaste chef. På kvällar, nätter och helger kontaktar du Trygghetsjouren på telefonnummer 031-365 85 85. Din närmaste chef/Trygghetsjouren fattar beslut om att gå in i bostad med befintlig nyckel, beställa låsöppning när nyckel saknas, kontakta hyresvärd eller rådgöra med polis, telefon 114 14.
- När du är inne i bostaden sök igenom hela bostaden och var noggrann med att gå igenom alla rum såsom toalett, klädkammare. Sök även igenom eventuell balkong och trädgård.

Om det bedömts vara ett akut tillstånd och den enskilde har trygghetslarm kan nyckel lånas av aktuell larmenhet.

### **Om du inte misstänker ett akut tillstånd**

Om du inte misstänker ett akut tillstånd ska punkterna nedan göras snarast, senast inom två timmar.

- Kontakta den enskilde via telefon och fortsätt att ringa minst en gång varje halvtimme om den enskilde inte svarar.
- Kontrollera
  - om den enskilde ligger på frånvaro i Treserva
  - om det har gjorts någon daganteckning
  - om det finns en notering i genomförandeplanen kring vad du ska göra om den enskilde inte öppnar
  - om de finns samtycke kring kontakt med anhöriga/närstående och kontakt med patientsupplysningen.
- Ring patientupplysningen, om den enskilde lämnat sitt samtycke, 031-343 80 50 (gäller Östra, Sahlgrenska, Kungälv och Mölndal) för att se om den enskilde är inskriven på sjukhus. Du behöver lämna uppgifter om den enskildes födelsedatum och adress.
- Kontakta den kommunala hemsjukvården om den enskilde är inskriven
- Informera och rådgör med din närmaste chef kring att den enskilde inte öppnar dörren eller svarar i telefonen. Kvällar, nätter och helger: kontakta Trygghetsjouren på telefonnummer 031-365 85 85.
- På vardagar kan du eller enhetschef kontakta myndighet för att se om de har ytterligare information

När ovanstående är gjort och vi, efter två timmar, fortfarande inte vet var den enskilde befinner sig bör situationen bedömas som ett akut tillstånd där enhetschef kan gå vidare med beslut om att gå in i bostaden, se rubrik ”Vid misstanke om akut tillstånd”.

**OBS! Glöm inte att dokumentera**

Du ska så snart du har möjlighet senast samma arbetspass dokumentera bedömning och åtgärd samt informera anhöriga om det finns ett dokumenterat samtycke.