



---

**Dokumentnamn:** Göteborgs stads hemtjänsts rutin för om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefonen vid planerat 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 och tills vidare

**Senast reviderad:**  
2024-09-10

**Dokumentansvarig:**  
Verksamhetsutvecklare

---

# Göteborgs stads hemtjänsts rutin för om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefonen vid planerat besök

## Bakgrund

Enligt kravspecifikationen för Göteborgs stads hemtjänst ska det finnas en rutin för när den enskilde inte öppnar dörren eller svarar i telefonen. Det ska också finnas en överenskommelse angående vem som ska kontaktas om den enskilde inte går att nå vid planerat besök.

## Rutin

Om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefon vid avtalat besök följer du punkterna nedan. Observera att rutinen gäller även när den enskilde inte är hemma när insats utförs 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. Du informerar din kollega muntligt och dokumenterar i daganteckningarna vad du gjort, Kollegan ansvarar för att fullfölja rutinen.

Informera din närmaste chef innan du avslutar ditt arbetspass. När situationen uppstår på kvällar, nätter och helger kontaktar du Trygghetsjouren på telefonnummer 031-365 85 85

Vid misstanke om akut tillstånd

- Ring 112
- Kontakta närmaste chef. Om situationen uppstått på kvällar, nätter och helger kontaktar du Trygghetsjouren på telefonnummer 031-365 85 85.
- Din närmaste chef/Trygghetsjour fattar beslut om att gå in i bostad med befintlig nyckel, kontakta hyresvärd, beställa låsöppning och/eller rådgör med polis på

telefon 114 14. Din närmaste chef/Trygghetsjouren beslutar även om ni behöver vara två när ni går in i bostaden. Alla beslut och underlag för beslut dokumenteras

- 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.

#### Dokumentera allt som sker under dessa två timmar

- Ring den enskilde en gång i halvtimmen
- Kontrollera
  - om den enskilde ligger på frånvaro i Treserva
  - om det finns information om frånvaro i daganteckningarna den senaste veckan
  - om det finns notering i genomförandeplanen kring vad du ska göra om den enskilde inte öppnar
  - om det finns samtycke kring kontakt med anhöriga/närstående och kontakt med patientupplysningen.
  - Kontakta anhöriga om det finns samtycke
  - Ring patientupplysningen, om den enskilde lämnat sitt samtycke, 031-343 80 50 (gäller Östra, Sahlgrenska, Mölndal sjukhus och Kungälv lasarett) för att se om den enskilde är inskriven på sjukhus. Du behöver lämna uppgifter om den enskildes personnummer 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 det, efter två timmar, fortfarande är okänt 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 eller avvakta ytterligare. (se rubrik ”Vid misstanke om akut tillstånd”). Enhetschef dokumenterar beslut och underlaget för beslut i genomförandejournalen.

Om den enskilde inte hittas i bostaden och information saknas om var hen befinner sig beslutar enhetschef om fortsatta åtgärder. Alla åtgärder dokumenteras.

Kvällar, nätter och helger beslutar och dokumenterar Trygghetsjouren.

### **OBS! Glöm inte att dokumentera och läsa daganteckningar**

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

Läs daganteckningar vid start och slut av arbetspass.

### **Information till den enskilde**

Den enskilde får information, via hemtjänstens välkomstbroschyr,

- att det är viktigt att höra av sig om man inte är hemma vid planerat besök
- att Göteborgs stads hemtjänsten har rutin för vad som ska göras om den enskilde inte öppnar dörren.

När genomförandeplan upprättas informeras den enskilde om rutinen och tillfrågas om vem som ska kontaktas om den enskilde inte går att nå vid planerat besök. Samtycket till kontakt dokumenteras under samtyckesfliken i Treserva.

## **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 rutinen**

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

## **Koppling till andra styrande dokument**

Kravspecifikation för Göteborgs Stads hemtjänst

Göteborgs Stads rutin för nyckelhantering

Om den enskilde inte kommer till dagverksamheten

Checklista vid upprättande eller uppföljning av genomförandeplan Avdelning hemtjänst

Rutin Samtycke

## **Stödande dokument**

Checklista vid upprättande eller uppföljning av genomförandeplan Avdelning hemtjänst