



Rutin när kund inte öppnar i ordinärt boende

Om kund inte öppnar dörren när planerad insats ska utföras behöver du agera till dess att vi får veta varför kunden inte öppnar. När kunden inte öppnar ska du som **omvårdnadspersonal** vidta åtgärder enligt följande ordning:

1. *Händelse av betydelse* ska läsas vid varje arbetspass start för att ta del av information om kund och eventuell dokumentation om kund ej planerat vara hemma.
2. Prova ringa kund.
3. Om kund ej svarar, läs i genomförandeplanen under rubriken *Så här vill jag ha det när du besöker mig* hur kunden vill att vi ska gå tillväga ifall kund inte öppnar. Läs *Händelse av betydelse* om det ej gjorts innan.
4. Finns samtycke att kontakta närstående/god man så ring och fråga om de känner till varför kunden inte öppnar.
5. Kontrollera om det finns en överenskommelse om att personal får gå in i bostaden om kunden inte öppnar. Om sådan överenskommelse finns så är det två personal som ska gå in.
6. Ring sjukhus på 042-4061000- patientinformation
 - Om kund är inlagd ska du dokumentera det i *Händelse av betydelse* i gällande dokumentationssystem.
 - Om kunden inte är inlagd ska du kontakta enhetschef/chef i beredskap som bedömer om Polisen ska kontaktas utifrån information i kundens genomförandeplan. Polisen kan besluta om dörren ska öppnas med låssmed. Enhetschef kontaktar polis om det är aktuellt.
7. Om du har kontaktat närstående/god man enligt punkt 3, ta återigen kontakt för att berätta vilka åtgärder du har vidtagit. Informera även närstående/god man så fort du vet varför kunden inte har öppnat.

8. Du ska alltid registrera en avvikelse i avvikelssystemet (Life Care) när du inte har kunnat utföra en insats. Dokumentera alltid i *Händelse av betydelse* i gällande dokumentationssystem om kunden inte öppnat och vilka åtgärder du har vidtagit.