



Ansvarig namn	Upprättad av	Berörda verksamheter	Fastställt datum
Verksamhetsområdeschef	SAS	Hälsa och Omsorg	2023-03-15
Dokumentnamn	Reviderad:		Diarienummer
Rutin: När kund inte öppnar för personal, ordbö			

## Rutin: När kund inte öppnar för personal, ordinärt boende

Det ska framgå i genomförandeplanen hur personalen ska agera om kunden inte öppnar när det är ett planerat besök. Där ska även framgå vem/vilka som eventuellt ska kontaktas och/eller om personalen får gå in i bostaden.

Om det inte finns dokumenterat i genomförandeplanen hur personalen ska agera görs på följande sätt:

1. Ring upp kunden. Om kunden inte svarar fortsätt enligt punkt 2.
2. Titta in i brevkastet, fönster eller liknande för att se om det finns tecken på att någonting kan ha hänt så att kunden inte kan öppna dörren.  
Finns det tecken på att kunden är hemma men inte kan öppna dörren – kontakta anhörig. Om anhörig inte finns att tillgå kontaktas polisen för tillträde till bostaden.
3. Ta kontakt med anhöriga för att fråga om de vet var kunden befinner sig.
4. Gör en bedömning om kunden kan "ta vara på sig själv". Om så är fallet lämna bostaden och försök kontakta kunden med jämna mellanrum tills kontakt nås. Om kunden "inte kan ta vara på sig själv" fortsätt enligt nedanstående punkter.
5. Har personalen möjlighet att komma in i bostaden (nycklar, nyckelfritt lås eller likande)? Om så är fallet så rings en kollega så man är två personal som går in i bostaden tillsammans.
6. Sök igenom bostaden och eventuella förråd eller andra utrymmen.
7. Sök i den närmaste omgivningen, ca 500 meter från bostaden. Fundera över åt vilket håll kunden eventuellt gått tidigare eller åt vilket håll eventuella anhöriga bor.
8. Informera chef / chef i beredskap.
9. Informera tjänstgörande sjuksköterska.

10. Informera hemtjänsten i området så de kan hjälpa till att leta.

11. Ring CSK för att fråga så kunden inte är inlagd.

12. Kontakta polismyndigheten i Skåne på telefon 114 14.

Vid akut fara kontakta SOS Alarm 112.

Vid anmälningstillfället bör följande uppgifter kunna lämnas:

- Namn
- Personnummer
- Vilket telefonnummer verksamheten kan nås på
- Signalement på personen
- Klädsel
- Eventuellt tidigare kända vanor
- Var letandet har skett
- Närståendes namn, telefonnummer och adress
- Meddela om kunden har en demenssjukdom, diabetes, epilepsi eller annat som kan vara av vikt

Nu övertar polisen ansvaret. Följ polisens instruktioner.

Det är viktigt att inte dröja med anmälan till polis. Tidsfaktorn är betydande för att kunna begränsa sökområdet och snabbt hitta personen. Det är särskilt viktigt om det börjar bli mörkt eller är kallt ute. Polisen ansvarar för efterforskning av försvunna personer när det föreligger risk för personens liv och hälsa.

Efter en händelse ska inblandade, vid behov, erbjudas möjlighet att bearbeta händelsen. Detta kan ges på olika sätt beroende på behovet. Till hjälp från ansvarig chef, sjuksköterska, kollegor och företagshälsovård. Glöm inte bort eventuellt stöd till anhöriga.

Dokumentera händelsen i aktuell journal och rapportera en avvikelserapport.

Om händelsen upprepas är det viktigt att en individuell handlingsplan upprättas så att alla berörda är informerade om vad som gäller vid ett försvinnande.