

2009-06-02

Biståndsenheten
Kungsgatan 42
754 80 ENKÖPING
Stefan Lundin
Tfn 0171-625991
Mobiltfn 070-1625991
e-post stefan.lundin@enkoping.se

Riktlinje för agerande när kund ej är anträffbar

Denna riktlinje har kommit till för att säkerställa att det inom vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde finns rutiner för hur utföraren agerar när en kund inte är anträffbar på överenskommen tid utan att ha meddelat detta. Riktlinjen gäller befintliga utförare från och med den dag den är daterad.

Kundval enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) införs i Enköpings kommun 2009-11-01. Denna förändring innebär sannolikt att flera utförare etablerar sig i kommunen för att utföra hemtjänst/hemsjukvård. Efter ett biståndsbeslut lämnas en beställning från biståndshandläggaren till den utförare som kunden valt. Utföraren skall då i samråd med kunden upprätta en genomförandeplan som närmare beskriver behov och resurser samt vilka mål som skall uppnås med insatserna. Vidare när, var, hur och vem som skall utföra insatserna. En annan viktig faktor när denna genomförandeplan görs upp är vilka personer som kunden önskar skall bli kontaktade om något inträffar. Det handlar vanligtvis om anhöriga, närstående eller legala företrädare. Dokumentation skall visa hur kunden önskar att dessa kontakter tas samt hur dessa personer går att nå.

I händelse av att genomförandeplanen inte färdigställts på grund av att beslutet är helt nytt, eller att kunden uttryckligen sagt ifrån och nekat att en genomförandeplan upprättas, gäller följande då kund ej är anträffbar på överenskommen tid. Riktlinjen gäller även för äldre befintliga genomförandeplaner i avvaktan på att de uppdateras.

- Om det finns minsta misstanke om att det kan ha hänt kunden något är utföraren ansvarig att förvissa sig, om det är så eller inte.
- Utföraren skall efter graden av misstanke vidta lämpliga åtgärder i syfte att komma i kontakt med kunden.
- Utföraren skall alltid kontakta ansvarig biståndshandläggare, så snart det är möjligt. Detta under förutsättning att kunden inte gått att nå.
- Utföraren och biståndshandläggaren skall då samråda och göra upp en ansvarfördelning om vem som gör vad. Bedömning av detta görs i varje enskilt fall.
- Utföraren har huvudansvaret

2009-

Stefan Lundin
Utvecklare