

 <p>Sundbybergs stad</p> <p>Äldreförvaltningen Sundbyberg Ledningssystem</p>	<p>LRU2.2.2</p> <p>Dokumentnamn</p> <p>Rutin för Akuta insatser/besök</p>			
	<p>Huvudprocess</p> <p>Kärn</p>	<p>Verksamhetsprocess</p> <p>MYE</p>	<p>Delprocess</p> <p>Bistånds- handläggning, <i>Följ upp & planera</i></p>	<p>Enhet</p> <p>Myndighetsenheten</p>
<p>Fastställd av/dokumentansvarig</p> <p>Myndighetschef och kvalitetssamordnare</p>	<p>Fastställd datum</p> <p>2020-12-18</p>	<p>Reviderad datum</p> <p>2020-12-18</p>	<p>Version</p> <p>1</p>	<p>Sida</p> <p>Sida 1 av 3</p>

Syfte

Syftet med denna rutin är att säkerställa överföringen av beställningar/uppdrag till utförare i Sundbybergs stad samt att säkerställa informationsöverföringen.

Omfattning

Rutinen omfattar myndighetsenheten samt Sundbybergs stads utförare, Äldreförvaltningen.

Ansvar

Myndighetschef ansvarar för att rutinen är känd och efterföljs.

Biståndshandläggare ansvarar för att rutinen efterföljs.

Utförarenheterna ansvarar för att rutinen efterföljs.

Tillvägagångssätt

Biståndshandläggaren ansvarar för att ha sin kundlista i Phoniro uppdaterad och aktuell. Detta är en förutsättning för att rutinen ska efterföljas.

Akuta och extra insatser/besök (besök som utförs utanför beställningen)

Vid speciella ärenden/situationer kan det vara nödvändigt att utförare utför akuta insatser. Vid dessa situationer gäller följande:

Okänt ärende

Om biståndshandläggaren får information om att en okänd person behöver akuta insatser ska detta genast meddelas till hemtjänsten, som då utför insatserna genom muntliga instruktioner samt skriftliga instruktioner via meddelandefunktionen i Treserva. Ett uppföljande besök ska sedan ske dagen efter, eller på måndagen efter, om situationen uppstår en fredag. Hemtjänsten ska sedan få en beställning/uppdrag på insatserna efter genomfört hembesök.

Aktuellt ärende

Om biståndshandläggaren får information om att en redan aktuell kund behöver akuta insatser ska detta genast meddelas till hemtjänsten, som då utför insatserna genom muntliga instruktioner samt skriftliga instruktioner via meddelandefunktionen i Treserva. Uppföljning ska sedan ske dagen efter, eller på måndagen efter, om situationen uppstår en fredag. Hemtjänsten ska efter

 <p>Äldreförvaltningen Sundbyberg Ledningssystem</p>	LRU2.2.2 Dokumentnamn Rutin för Akuta insatser/besök			
	Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, Följ upp & planera	Enhet Myndighetsenheten
Fastställd av/dokumentansvarig Myndighetschef och kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2020-12-18	Version 1	Sida Sida 2 av 3

biståndshandläggarens uppföljning få ett uppdrag/beställning på insatserna inom två vardagar.

Om hemtjänsten får information om att en person behöver hjälp och stöd omedelbart ska detta meddelas till biståndshandläggaren. Akuta insatser sätts in enligt ovanstående beskrivning och som även nämnts ovan ska ett hembesök ske av biståndshandläggaren tätt inpå för uppföljning av insatserna. En uppdrag/beställning ska sedan inom två vardagar utgå till hemtjänsten.

- Vid extra insatser/besök hos en kund som redan har hemtjänst:

Extra besök (besök som utförs utanför beställningen)

Utföraren registrerar besöket med:

- > samtliga utförda insatser registreras som extra insats.
- > en anteckning av anteckningstypen [Extra insatser] innehållande orsak till de extra insatserna ska skrivas.

Extra insatser på utfört besök

Om en eller flera insatser utförts extra på ett ordinarie besök (dvs. ett besök där vissa insatser utförts "normalt" medan andra utförts "extra") så är det tvingande att specificera tid för extra insatser, samt att skriva en anteckning av anteckningstypen [Extra insatser].

Om det under en helg eller kväll/natt uppstår ett akut ärende ska hemtjänsten så gott det går utföra akuta insatser. Detta meddelas sedan till biståndshandläggaren dagen efter (vardag) varvid uppföljning ska ske.

Utförare ska dagligen gå in i Phoniro och kontrollera om biståndshandläggare ifrågasatt utförda extra insatser/besök och besvara ifrågasättandet så snart som möjligt, senast inom två dagar.

För information om biståndshandläggarnas bevakning av extra insatser/besök i Phoniro se **Rutin för kontroll av extra insatser/besök (delprocessen Följ upp & planera)**.

För information om registrering av akuta insatser se **Rutin kring fakturering gällande hemtjänstföretagen**.

 <p>Äldreförvaltningen Sundbyberg Ledningssystem</p>	LRU2.2.2 Dokumentnamn Rutin för Akuta insatser/besök			
	Huvudprocess Kärn	Verksamhetsprocess MYE	Delprocess Bistånds- handläggning, Följ upp & planera	Enhet Myndighetsenheten
Fastställd av/dokumentansvarig Myndighetschef och kvalitetssamordnare	Fastställd datum 2020-12-18	Reviderad datum 2020-12-18	Version 1	Sida Sida 3 av 3

Utrustning

Ej aktuellt.

Referenser

Rutin för kontroll av extra insatser/besök.
 Rutin kring fakturering gällande hemtjänstföretagen.

Referensdokument

Ej aktuellt.

Bilaga

Ej aktuellt.