

Uforudsete situationer i hjemmet

"Lukket dør"

Instruksen beskriver, hvordan medarbejdere skal forholde sig, hvis man ikke kan komme i kontakt med borger ved planlagt besøg

Målgruppe

Medarbejdere i Helhedsplejen, som besøger borgere i eget hjem.

Formål

At alle medarbejdere ved, hvordan der skal handles, hvis borgere mod forventning ikke åbner døren eller tager telefonen som vanligt.

"Lukket dør"

For at sikre, at borgere og pårørende er vidende om Helhedsplejens forpligtelser, hvis borger ikke lukker op ved et planlagt besøg og ikke kan findes, er det vigtigt, at Velkomstpjecen bliver udleveret ved opstart af pleje og sygepleje i Helhedsplejen. Her fremgår det blandt andet, at borger vil skulle afholde udgifterne, hvis det bliver nødvendigt at rekvirere låsesmed.

Hvis du ser en borger ligge / sidde hjælpeløs i sin bolig, skal du

- 1. Straks kalde 112**
- 2. Skaffe dig adgang eks. ved at knuse en rude**

I ikke akutte situationer følges nedenstående arbejdsgang:

Hvis borger ikke lukker op som forventet

1. Ring til borger, kig ind ad vinduerne, bank hårdt på/ring på flere gange.
Hvis døren er ulåst, går man ind i hjemmet og tjekker, at borger ikke opholder sig nogen steder i hjemmet.
2. Undersøg i KMD Nexus, om der er dokumenteret, at borger ikke er hjemme: Tjek *"observationer"*, *"Korrespondancer"* og *"Borgerkalender"*. Ring evt. til planlægger.
3. Hvis der tidligere har været lignende situationer, hvor borger blot har været fraværende, kan man evt. vende tilbage, **senest 30 min. senere**. Det dokumenteres i *"observation"*, at borger ikke lukker op, og at man på baggrund af tidligere erfaringer har valgt at forlade stedet for at komme igen. Der oprettes et akutbesøg på besøget 30 minutter senere.
4. Der ringes til pårørende og det undersøges om, de kender årsagen til fraværet
5. Der ringes til hospitaler, og det undersøges, om borger er indlagt.
Prøv først Nordsjællands Hospital Hillerød. Tlf.: 48 29 48 29.
6. Bed evt. planlægger eller vagthavende undersøge i KMD Nexus, om der kunne være andre relevante hospitaler eller ambulatorier, der skal ringes til.
7. **Når punkterne 1-6 er udført og borger fortsat ikke er fundet:**
Politiet kontaktes på tlf. 114 for at Helhedsplejen kan få tilladelse til at skaffe sig adgang til hjemmet. Hvis politiet ikke selv ønsker at være til stede, bedes de sende en SMS, hvor de bekræfter, at vi må skaffe os adgang til hjemmet.

8. Pårørende orienteres om beslutningen. Det oplyses, at udgiften til låsesmed betales af borger.

9. Nordkystens Låsesmed kontaktes på tlf. 48 39 27 05. Vi orienterer om sagen og mødetid aftales. Borger skal betale regningen. Politiet skal være til stede, når døren åbnes, medmindre politiet på SMS har bekræftet, at de ikke ønsker at være til stede.

OBS: Uden for almindelig åbningstid kan der gå op til to timer, inden låsesmeden ankommer. I de tilfælde må sygeplejerske vurdere, om det er nødvendigt at forsøge at få adgang til hjemmet uden låsesmeden. Dette kan være relevant, hvis borger formodes at være i hjemmet.

10. I samråd med ansvarshavende eller leder aftales, hvilke **to** medarbejdere, der i fællesskab varetager besøget. Den ene af de to medarbejdere skal være autoriseret.

11. Helhedsplejens medarbejdere går sammen ind i borgers hjem. Låsesmed bliver udenfor.

12. Hvis borger ikke findes i hjemmet, vurderes i samråd med politi, familie eller nære pårørende, om borger skal efterlyses.

13. **Når punkterne 7-12 er udført OG borger er fundet livløs eller må efterlyses.**

Leder orienteres.

Pårørende orienteres.

Hvis borger findes, kan leder orienteres, når denne er i fremmøde.

14. Hele forløbet dokumenteres **løbende og tidstro** i KMD Nexus som *„observation“*, der evt. relateres til relevant *„tilstand“*.

15. Hvis vi gentagne gange oplever, at en borger ikke er til stede ved planlagte besøg, drøftes det ved triagemøde eller ved borgerkonference, hvordan *„lukket dør“* håndteres hos den konkrete borger. Der udarbejdes en handleplan og leder inddrages i beslutningen. Borger og pårørende orienteres om beslutningen af relevant medarbejder

Punkterne 1-12 forventes gennemført inden for 45 min. Heri er IKKE medregnet tiden fra låsesmed er bestilt, til denne ankommer, eller de 30 min. der i visse tilfælde går, fra at det er opdaget, at borger ikke åbner sin dør, til man kommer tilbage (pkt. 1)

Kvalitetsopfølgning

Opfølgning *„ad hoc“*

Hvornår: Ved klager og utilsigtede hændelser i fht konkrete forløb

Hvem: Vil variere fra gang til gang.

Referencer og nyttige links

VEJ nr 9001 af 20/11/2000 Vejledning om udfærdigelse af instrukser
Fællessprog III Metodehåndbog version 1.7.: [FSIII Metodehåndbog 1.6](#)

i

Instruksen er udarbejdet af:	Ansvarlig for instruksen:	Godkendt af:
------------------------------	---------------------------	--------------

Gitte Widmer Sygeplejefaglig leder	Gitte Widmer Sygeplejefaglig leder	Helhedsplejens ledergruppe Faglige koordinatører
Revisionsdato: November 2025	Næste revision: November 2027	