



FALKENBERG

# Anvisning för kontakt med legitimerad personal när brukares tillstånd så kräver

Dokumenttyp Anvisning	Version 2.0	Dokumentet gäller för Personal som arbetar inom vård- och omsorg och hälso- och sjukvård samt denna personals chefer inom Socialförvaltningens ansvarsområden	Datum för fastställande 151026
Revideringsansvarig MAS/MAR		Revideringsintervall Vartannat år	Reviderad datum 240430
Dokumentansvarig MAS/MAR/VC HSL		Uppföljningsansvarig och tidplan MAS/MAR	vartannat år

## 1. Syfte

Varje vård- och omsorgsenhet behöver ha kompetens och rutiner för att varje brukare ska få kontakt med legitimerad personal när tillstånd så kräver, utöver de rutiner som styr delegerade HSL-insatser. Syftet med denna anvisning är att säkerställa att kontakt tas med legitimerad personal när brukares tillstånd så kräver.

## 2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

I Hälso- och sjukvårdslagen, 2017:30, framgår att vårdgivaren ska tillgodose patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet, vara tillgänglig samt främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen.

## 3. Anvisningen

Vård- och omsorgspersonal vänder sig vid behov till kommunens tjänstgörande sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut i de fall brukaren är inskriven i hemsjukvård. Aktuella telefonnummer ska finnas tillgänglig och väl synlig på alla enheter. Omsorgspersonal skall alltid ta kontakt med sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut då man är osäker eller om brukaren så önskar.

I de fall som en brukare inte är inskriven i kommunal hälso- och sjukvård tas kontakt via de vägar till sjukvården som Falkenbergs invånare har; brukarens vårdcentral, 1177 eller i akuta fall 112. Kontakt kan tas av personal eller av brukaren själv - beroende på brukarens hälsotillstånd.

### 3.1 Vid vilka situationer och vem kontaktas

#### **Livshotande tillstånd - SOS 112**

- Medvetslöshet och/eller svår andnöd, kraftig blödning, svår bröstsmärta, nack- huvudskada, tecken på stroke.
  1. Ringa ambulans, tel 112
  2. Uppge: vem du är, telefonnummer där du är, adress, brukarens namn, personnummer och symtom.
  3. Meddela sjuksköterska snarast. Sjuksköterskan beslutar om vem som meddelar anhöriga/närstående. Sjuksköterskan informerar sjukhus.
  4. Försök skriva ned aktuella uppgifter på informationsöverföringsblanketten i Hemdok. Om möjligt, ta hjälp av sjuksköterskan.
  5. Stanna tills brukaren har fått hjälp. Flytta inte brukaren utan sjuksköterskans bedömning.

#### **ID-märkning**

Om sjuksköterska finns på plats vid ambulanstransport ska sjuksköterska ombesörja att identifiera och märka brukaren med ett identitetsband för att säkra vårdtagarens identitet. Om inte sjuksköterska eller annan legitimerad personal finns på plats så inhämtar ambulanspersonal information om patientens identitet genom omsorgspersonal.

#### **Akut tillstånd - omgående kontakt med sjuksköterska**

Nedanstående ger en indikation på när legitimerad personal i kommunen ska kontaktas. Om sjuksköterska ej kan nås ska omsorgspersonal omedelbart kontakta 112.

- Fall
- Bröstsmärta
- Andningspåverkan, andnöd
- Blödning
- Påverkat vakentillstånd-medvetslöshet
- Svår smärta/ångest
- Tecken på stroke eller andra neurologiska bortfall
- Högt- eller lågt blodsocker
- Buksmärta
- Nack- huvudskada
- Dödsfall
- Suicid

## Mindre akuta tillstånd – alltid meddelas till ansvarig legitimerad personal

- Förändring i nutrition
- Besvär med förstoppning, stopp i urin-KAD, koncentrerad och eller grumlig urin
- Tecken på trycksår
- Tecken på infektion, feber
- Försämrat allmäntillstånd
- Förändring i perception, kognition
- Sömnbesvär
- Smärta, oro
- Hjälpmedel, se separat rutin
- Fall med lindrig skada

Legitimerad personal ansvarar för att komma överens med omsorgspersonalen om vem som meddelar anhöriga/närstående.

### 3.3 Dokumentation

- Legitimerad personal dokumenterar vem som kontakter anhöriga/närstående.
- Omsorgspersonal dokumenterar samtliga kontakter med legitimerad personal samt händelse och åtgärd för brukaren.
- Legitimerad personal dokumenterar samtliga kontakter med omsorgspersonal gällande bedömning av akuta eller mindre akuta tillstånd.

### 3.2 Kontaktvägar

Nedan beskrivs kontaktvägar mellan legitimerad personal (Leg) och omsorgspersonal (Bas). Gäller hemtjänst, särskilt boende ÄO samt grupp- och servicebostäder LSS. Inom personlig assistans används aktuella system för sin verksamhet.

Aktuella telefonnummer finns i hemdok. Spara gärna sjuksköterskornas larmnummer i arbetstelefonen.

Valmöjligheter	Vem	När	OBS
Telefon	Leg ↔ Bas	När det behöver rapporteras om unik patient.	<b>Områdestelefon hos SSK</b> Vardagar 08 - 16 - meddelande kan EJ talas in. <b>Larmtelefon</b> - om du inte når SSK via områdestelefon och det är brådskande <b>Personlig telefon hos AT/FT</b> Endast vardagar. Meddelande kan EJ talas in. <b>Rehabenheten</b> Telefontid helgfri vardag 8-12. <b>Kontaktcenter</b> - externa som vill nå leg personal.

Valmöjligheter	Vem	När	OBS
Larmtelefon	Bas ↔ Leg	När det akut behöver rapporteras till ssk om unik patient.	Larmtelefon är igång dygnet runt
Intraphone	Leg → Bas	För att nå ut med information till hela gruppen eller unik patient. Nå baspersonals telefonnummer	Viktigt att information/rapport som läggs som meddelande inte ersätter dokumentation. <b>Omsorgspersonal ska dokumentera information/rapport i journal.</b>
Appva	Bas → Leg	Beställning av läkemedel, inkontinenshjälpmedel, omläggingsmaterial, annat sjukvårdsmaterial och tillbehör	Gäller ej rehab
Meddelarfunktionen i Combine, Pulsen	Leg ↔ Bas	Kommunikationsverktyg för att nå legitimerade vid EJ akuta ärende.	Meddelandet sänds till legitimerad via meddelandegrupp för området som berörs.
Mail i Outlook	Leg ↔ Bas	Endast allmän information.	<b>INGET</b> rörande patient

#### 4. Ansvar

Det är enhetschefs ansvar att anvisningen är känd och följs upp. Alla anställda i verksamheten ansvarar för att ta del av anvisningen och att den följs. MAS och MAR ansvarar för att anvisningen revideras.

#### Uppdatering

240430 – Tillägg av kontaktvägar, fd dokument som kallades kommunikationsvägar. Tillägg av livshotande tillstånd. Redaktionella ändringar genom flytt av text och vissa förtydligande.

240312 – Tydliggjort hur omsorgspersonal gör när brukaren inte är inskriven i hemsjukvård.

230510 – Ny rubrik - Dokumentation. Läger till att legitimerad personal dokumenterar samtliga kontakter med omsorgspersonal gällande bedömning av akuta eller mindre akuta tillstånd. Flyttar också text om vad som ska dokumenteras av omsorgspersonal till rubrik Dokumentation.

221110 – lägger till text om att legitimerad personal även ska kontaktas vid mindre akut tillstånd som "Fall med lindrig skada". Och att legitimerad personal ansvarar för att komma överens med omsorgspersonal om vem som meddelar anhöriga/närstående. Samt dokumentera vem som kontaktar anhöriga.