

Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Bilag 8 - Forgæves gang

**Godkendelsesmodel vedr. helhedspleje efter ældreloven
samt praktisk og personlig hjælp efter serviceloven for
borgere i eget hjem**



Forgæves gang



Retningslinjer for forgæves gang

1. Indledning	3
Hvorfor skal man kende denne vejledning?	3
Ansvarsfordeling mellem leder og medarbejder	3
Hvem skal kende vejledningen	3
Hvad handler vejledningen om?	3
2. Grundlovens bestemmelser om boligens ukrænkelighed.....	6
3. Borgers forudgående information og samtykke	3
4. Hvad skal man gøre når der er tale om en nødretssituation.....	4
5. Hvad skal man gøre når der ikke er tale om en nødretssituation, men der er anledning til bekymring.....	4
Hvis borgeren har givet tilladelse.....	4
Hvis borgeren ikke har givet tilladelse	5
6. Andre forhold	5
Når borger findes livløs	5
Pligt og ansvar ift. borgere der ikke har indsatser i Hjemmeplejen/sygeplejen og hvor henvendelsen om akut sygepleje ikke er lægeordineret.....	5
Betaling i forbindelse med tilkald af låsesmed, når der ikke foreligger en nødretssituation	6
Brug af nøgler i nødkaldsbokse.....	6
Ordningsleverandører.....	6

1. Indledning

Hvorfor skal man kende denne vejledning?

Både private og kommunale leverandører af personlig og praktisk hjælp og sygepleje kan komme ud for at komme til en lukket dør. Boligen er ukrænkelig, hvilket betyder, at man ikke må gå ind i boligen uden forudgående aftale med borger, og dette skal respekteres. Derfor er det vigtigt at sikre ensartede og endyldige retningslinjer for forgæves gang, så alle medarbejdere ved, hvad der kan og skal gøres.

Ansvarsfordeling mellem leder og medarbejder

Det er ledelsens ansvar, at medarbejderne kender og er fortrolige med vejledningen.

Hvem skal kende vejledningen

Alle ledere og medarbejdere i den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje og hos de private leverandører af hjemmepleje samt ledere og medarbejdere i områdevisitationen. Hertil ledere og medarbejdere på sygeplejeklinikker, aktivitetscenter og træningscenter.

Hvad handler vejledningen om?

Vejledningen handler om:

- hvilke aftaler, der på forhånd skal indgås med borgeren om, hvad leverandøren af hjemmepleje og sygepleje skal gøre ved forgæves gang
- hvad leverandørens medarbejdere skal gøre, når situationen melder sig
- hvilke øvrige forhold, man skal være opmærksom på i forbindelse med forgæves gang

2. Ansvar og vejledningsforpligtigelse

Områdevisitationen har det overordnede ansvar for at sikre den nødvendige information om gældende regler for forgæves gang samt om anvendelse af låsesmed og nødkaldsnøgle. En undtagelse herfra er borgere der kun modtager sygepleje, her er hjemmesygeplejen ansvarlig for at sikre den nødvendige information til borger i forbindelse med den sygeplejefaglige udredning. I situationer hvor områdevisitationen ikke er de første, der besøger borger, kan opgaven med at få udfyldt fuldmagten overdrages til leverandøren, hvorefter områdevisitationen følger op ved det først kommende visitationsbesøg.

Borger skal informeres om følgende:

- At borgeren er forpligtet til at informere om eventuelt fravær i forhold til aftalte tider
 - Enkeltstående fravær meddeles til leverandøren af hjemmepleje/sygepleje
 - Længerevarende fravær meddeles til visitationen, der videreunderretter relevante leverandører
- At borgeren skal tage stilling til, hvorvidt leverandøren af hjemmepleje og sygepleje må lukke sig ind, hvis borger ikke lukker op til et aftalt besøg, selv om der ikke umiddelbart foreligger en nødretssituation. Benyt fuldmagten 'Tilladelse til brug af låsesmed' i denne forbindelse. Efterlad et eksemplar af fuldmagten til borger, sådan at borger er orienteret om, hvad denne har givet fuldmagt til
- At borger – når der er givet tilladelse til brug af låsesmed, selv skal betale for låsesmed, hvis den forgæves gang kan tilskrives borgeren selv
- At borger ved at give tilladelse til at leverandøren kan lukke sig ind via låsesmed samtidig giver tilladelse til, at der må gøres brug af evt. udleveret nødkaldsnøgle eller Bey-Key i disse situationer.

Observationen 'Tilladelse til brug af låsesmed' anvendes til at dokumentere borgers stillingtagen. Fuldmagt til brug af låsesmed vedhæftes på observationen.

Fagligt ansvarlig: Helle Kruse Wichmann

E-mail: pb6j@kk.dk

Afdeling: Afdeling for Myndighed og Ernæring

Center: Center for Ældre og Innovation

Oprettet: Juli 2017

Opdateret: Sep. 2022 (mindre tilrettelse aug. 23)

Gældende til: Sep. 2025

E-doc: [2021-0275780](#)



3. Hvad skal man gøre når der er tale om en nødrethssituation

Nødret foreligger, når der er ubestridelige indikatorer for, at borgeren er i åbenlys nød og akut har brug for hjælp. Borgeren råber fx på hjælp, eller medarbejderen kan gennem brevsprækken se, at borgeren ligger livløs. Her vil indtrængen i boligen altid kunne ske efter bestemmelserne om nødret, og politiets tilladelse til indtrængen er ikke påkrævet i disse tilfælde.

Alle medarbejdere har i en nødrethssituation pligt til at sikre, at der bliver skaffet adgang til borgerens hjem.

Låsesmed rekvireres på borgers regning, men er der opsat en elektronisk nøgle Bey-Key eller er der en nødkaldsnøgle, bør denne om muligt anvendes.

Hvis der er grund til at antage, at en hurtig handling er påkrævet, eller der er usikkerhed om, hvorvidt en borger er død, ringes altid 112.

4. Hvad skal man gøre når der ikke er tale om en nødrethssituation, men der er anledning til bekymring

Bekymringssituationer foreligger, når leverandøren har en fornemmelse af, at borger har behov for assistance, fx i tilfælde hvor en borger ikke åbner døren ved en planlagt aftale herunder skærmbeøg, ved uafhøntet avis eller post eller fordi naboer ikke har hørt fra borgeren.

Inden leverandøren overvejer indtrængen i hjemmet, skal alle muligheder for at komme i kontakt med borgeren være forsøgt.

Leverandøren af hjemmepleje eller sygepleje skal forsøge at kontakte borger personligt og telefonisk, og skal i den forbindelse tage højde for borgers helbredstilstand - hører borger fx dårligt, og kan derfor have overhørt opkaldet, eller er borger dårligt gående, og er derfor længe om at lukke op.

Leverandøren skal undersøge om, der findes eventuelt relevante oplysninger om borgers fravær i Cura:

- Leverandøren skal afklare, om borger har givet information om fravær, hvilket i så fald vil være dokumenteret i Cura
- Leverandøren orienterer sig i eventuelle notater om borgers fravær og kontakter kontaktperson/primær hjælper, øvrige leverandører, der skulle have været ude hos borger samme dag og som måske har fået besked om borgers fravær, hospitaler (patientinformationen) og træningscenter/aktivitetscenter
- Leverandøren kontakter evt. pårørende for at høre om de kender til årsagen til, at borgeren ikke lukker op.

Først når disse muligheder er udtømte, skal der tages stilling til det videre forløb.

Hvis borgeren har givet tilladelse

Hvis borgeren med sin underskrift har givet en tilladelse til, at kommunen kan gøre brug af en låsesmed i bekymringssituationer, hvor leverandører af hjemmehjælp eller sygepleje ikke kan komme i kontakt med borger, kan evt. Bey-Key eller nødkaldsnøgle anvendes. Ellers tilkaldes låsesmed. Politiet skal i denne situation ikke tilkaldes forinden indtrængen i boligen, da borger med sin underskrift har givet tilladelse til brug af evt. Bey-Key/nødkaldsnøgle og låsesmed.

Fagligt ansvarlig: Helle Kruse Wichmann

E-mail: pb6j@kk.dk

Afdeling: Afdeling for Myndighed og Ernæring

Center: Center for Ældrelev og Innovation

Oprettet: Juli 2017

Opdateret: Sep. 2022 (mindre tilrettelse aug. 23)

Gældende til: Sep. 2025

E-doc: [2021-0275780](#)



Indtrængen i borgers hjem skal **altid ske af 2 medarbejdere**, hvoraf den ene skal være en kommunal sygeplejerske.

Hvis borgeren ikke er i hjemmet ved indtrængen, lægges dokumentation i hjemmet om, at leverandøren har været der, og borger bedes kontakte leverandøren ved hjemkomst. En ledende medarbejder (ansvarshavende sygeplejerske i helligdage og weekender) beslutter, om der skal foretages yderligere for at finde borgeren fx om politiet skal kontaktes.

Leverandøren skal orientere områdevisitationen, hvis borger ikke er i hjemmet. Herefter vurderer områdevisitationen, om der er behov for at igangsætte yderligere indsatser fx orientere øvrige leverandører.

Hvis borgeren **ikke** har givet tilladelse

Hvis borgeren direkte har tilkendegivet, at pågældende ikke vil have, at der gøres brug af låsesmed, nødkaldsnøgle eller Bey-Key i de tilfælde, hvor leverandøren ikke kan komme i kontakt med borger, skal dette ønske respekteres, også i bekymringssituationerne. Undtagelse herfra er nødrethssituationen, se ovenfor.

Hvis leverandøren vurderer, at der foreligger en bekymringssituation, hvor der på trods af borgers tilkendegivelse alligevel bør skaffes adgang til borgerens hjem, kontaktes politiet, der træffer beslutning om evt. indtrængning.

Overvejelserne om tilkaldelse af politi skal være foretaget snarest muligt, og skal dokumenteres i observationen 'Dokumentation af forgæves gang, brug af låsesmed og nødrets indtrængen'.

5. Andre forhold

Borger møder ikke op til aftalt tid

Hvis en borger ikke møder op til en aftalt tid på enten sygeplejeklinik, aktivitetscenter eller træningscenter, vil det være en konkret og individuel vurdering om, der er grund til bekymring. Er der grund til bekymring, skal der reageres på denne bekymring fx ved at ringe til borger eller dennes pårørende samt undersøge om der er informationer i Cura, der beskriver hvorfor borger ikke er mødt op. Er der herefter forsat grund til bekymring, kontaktes områdevisitationen, som vurderer hvilke foranstaltninger, der skal igangsættes.

Når borger findes livløs

Der henvises til instruksen om [Genoplivning og fravalg af genoplivning](#).

Dokumentation i Cura

Observationen 'Tilladelse til brug af låsesmed' anvendes til at dokumenterer borgers stillingtagen til anvendelse af låsesmed i bekymringssituationer.

Observationen 'Dokumentation af forgæves gang, brug af låsesmed og nødrets indtrængen' skal anvendes i forbindelse med dokumentation af forgæves gang og evt. indtrængen.

Pligt og ansvar ift. borgere der ikke modtager støtte fra SUF og hvor henvendelsen om akut sygepleje ikke er lægeordineret

Akutte opgaver på 'ukendte' borgere hører under det regionale beredskab via enten 1813 eller 112. Dette betyder at SUF, skal afvise alle akutte ikke lægeordnede henvendelser på borgere, som ikke modtager støtte fra SUF, herunder henvendelser omkring indtrængen i en borgers bolig.

Fagligt ansvarlig: Helle Kruse Wichmann

E-mail: pb6j@kk.dk

Afdeling: Afdeling for Myndighed og Ernæring

Center: Center for Ældre og Innovation

Oprettet: Juli 2017

Opdateret: Sep. 2022 (mindre tilrettelse aug. 23)

Gældende til: Sep. 2025

E-doc: [2021-0275780](#)



Betaling i forbindelse med tilkald af låsesmed, når der ikke foreligger en nødretssituation

Borger afholder selv udgiften til låsesmed, hvis den forgæves gang kan tilskrives borger (borger har fx glemt at informere om fravær, ferie, besøg ude, eller hvor indtrængen i boligen skyldes borgers behov for hjælp).

Leverandøren af hjemmehjælp betaler for låsesmed, hvis den forgæves gang kan tilskrives leverandøren (leverandøren har fx overset en borgers aflysning eller har taget fejl af datoer).

Områdevisitationen afholder udgifterne til låsesmed, hvis man kan tilskrive den forgæves gang områdevisitationen (eksempelvis hvis visitationen har glemt at registrere en borgerhenvendelse om længere fravær eller på anden vis glemt at underrette leverandøren om, at borger ikke vil være på bopælen på det aftalte tidspunkt).

Der gøres opmærksom på at der er indgået indkøbsaftale med en række låsesmede. Kommunens aftaleleverandører kan findes i Kvantum.

Brug af nøgler i nødkaldsbokse

Når en borger visiteres til nødkaldeanlæg, afleverer han/hun – mod kvittering – en nøgle til hjemmet, der herefter opbevares i en nødkaldsboks.

De private leverandører har ikke adgang til nøgler i nødkaldsbokse, men leverandøren kan efter en personlig aftale med borgeren have en nøgle til lejligheden til brug for akutte besøg.

Hvis borgeren har givet samtykke til at låsesmed kan tilkaldes i bekymringsituationer, vil nøglen i nødkaldsboksen eller Bey-Key kunne anvendes. Hvis borgeren ikke har givet samtykke, kan nøglen i nødkaldsboksen eller Bey-key ikke anvendes i bekymringsituationer.

Ordningsleverandører

Leverandører af ordninger (tøjkask, indkøb og madservice) er ikke kontraktmæssigt forpligtet til at deltage i indtrængen i borgers hjem. Det er en opgave for leverandør af hjemmepleje og hjemmesygepleje, at skaffe sig adgang til borgerens hjem i overensstemmelse med denne vejledning.

Retningslinjer for forgæves gang for ordningsleverandører og samarbejde med områdevisitationen er beskrevet i "Leverandørkrav for madservice med levering" samt "Særlige retningslinjer for forgæves gang m.v. i forbindelse med indkøbsordning og tøjkaskeordning".

Fagligt ansvarlig: Helle Kruse Wichmann
E-mail: pb6j@kk.dk
Afdeling: Afdeling for Myndighed og Ernæring
Center: Center for Ældrelev og Innovation

Oprettet: Juli 2017
Opdateret: Sep. 2022 (mindre tilrettelse aug. 23)
Gældende til: Sep. 2025
E-doc: [2021-0275780](#)



Bilag 1 - Flowdiagram for forgæves gang



