|  |  |
| --- | --- |
| **Scenario** | **Önskvärt beteende/handlande** |
| **När du och din kollega kommer hem till en kund upptäcker ni att kunden ramlat och ligger på golvet vid medvetande men med smärta i olika delar av kroppen.** **Vad gör du?** | Önskvärt att man är lugn och pratar med kunden för att reda ut hur det känns/var någonstans det gör ont mm. Täcka kunden med filt och ge kudde (man fryser rätt så fort om man ligger på golvet). Förklara till kunden vad du tänker att göra stämma av med kunden om kunden går med på lösningen. Samspela ständigt med din kollega. Om du tvekar – stämma av en extra gång med kollegan/ring 1177 för råd. |
| **Du kliver in hos en kund för ett planerat besök, väl inne i lägenheten hittar du kunden på golvet ej kontaktbar.****Vad gör du?** | Ring 112 och följ instruktionerna |
| **En anhörig ringer till dig i Larmpatrullen och ber dig åka till deras mamma och kolla läget. Du befinner dig ca 6minuter bort.****Vad gör du?** | Får ej utföras. Förklara för anhörig att det inte är något som får utföras. |
| **Du tar emot ett larm och kunden säger att hen har ont i hjärtat.****Vad gör du?** | Du ber kunden ringa 112 och berättar att du är på väg för att öppna för ambulanspersonalen.  |
| **Polisen ringer och ber dig kolla upp en befintlig kund. När du får samtalet har du precis klivit in hos en annan kund.****Vad gör du?** |  |
| **En anhörig till kund ringer och är mycket arg och ganska otrevlig. Personen är missnöjd över hur hens mamma har blivit bemött vid gårdagens insatts.**  | Tacka kunden (enl Nackas gåvoprincip) och berätta att det är väldigt olyckligt att personen upplever att mamman blivit dåligt bemött men att du är glad att personen ringde. Anteckna allt personen säger och fyll i en klagomålsblankett (finns på nacka.se), ifylld blankett lämnas till chef. Berätta för kunden vad du gör med personens synpunkt och berätta att chefen kommer kontakta kunden. Tacka kunden för att hen tog kontakt ännu en gång innan samtalet avslutas.  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |