|  |
| --- |
| **Ny kund nattpatrull** |

**Syfte**

Att säkerställa att kunden får hjälp enligt biståndsbeslut.

**Ansvar**

Samtliga medarbetare inom NSC Nattpatrull

**Utförande**

Biståndshandläggaren på Äldreenheten gör beställningarna som kommer via Pulsen Combine. Samordnare loggar in i systemet, bekräftar mottagande av beställningar och skriver ut dessa.

Samordnare läser igenom biståndsbeslutet då av det framgår kundens beviljade insats. Biståndsbeslutet innehåller även information om var kunden bor. Samordnare planerar in kundens insatser på passande körschema i x-Tid. Samordnare upprättar social akt det vill säga gör en ny hängmapp med kundens namn och efternamn.

Samordnare upplyser medarbetare i tjänst om nya kunder/insatser samt tilldelar kontaktman till nya kunden.

Medarbetare i tjänst som ska besöka kund första gånger läser genom biståndsbeslut, för dialog med kunden och återrapporterar till samordnare samt övriga medarbetare i nattpatrullen via Pulsen Combine meddelande samt dokumenterar på kunden.

**Vid första besöket**

* Ta med dig och sätt närvaromarkör på dörrkarmen
* Skriv Genomförandeplan, var noga med huret. Skriv Riskbedömning och lämna i chefsfack för vidare åtgärd

**Kundens nyckel**

* Vi behöver ha kundens nyckel innan insatsen kan påbörjas. Alternativet är att vi får nyckeln i och med första besöket.
* Samordnare efterlyser nycklar av kund då detta är en förutsättning för att vi ska kunna erbjuda insatser.
* Samordnare skriver nyckelkvittens. Kunden får ett ex och Nattpatrullen får ett exemplar.  
  Se efter ledigt nyckelnummer. Kontrollera i nyckelskåpet att nyckelnumret inte är upptaget. Skriv in nyckelnumret på kund i Epsilon.   
  Skriv nyckelnumret på nyckelkvittensen. Lägg nyckelkvittensen i kundens akt.

När insatsen påbörjats hos kund; samordnare loggar in i Pulsen Combine och ***grovplanerar insatsen*** samt ***fyller i datum för verkställighet***.

**Kontaktman**

* förbereder genomförandeplanen i Epsilon senast två veckor efter att insatserna påbörjats, skriver ut två kopior och lägger i facket.
* skriver in uppföljningsdatum för Genomförandeplan i filen Kontaktman på respektive kund.
* Verksamhetschef skickar brev till kund med informationsbrev och genomförandeplan.
* Verksamhetschef informerar Kontaktman om genomförandeplan kommit tillbaka och behöver förtydligas.