

Omring Werkinstructiemap

Toepassingsgebied : Omring Thuiszorg
 Beheerder : Projectmanager Omring thuiszorg
 Documenteigenaar : Projectmanager Omring thuiszorg
 Versie : 07 dd. 15-02-2019
 Vastgesteld door : Directeur Omring thuiszorg
 Datum vastlegging : 15-02-2019
 Datum evaluatie : 15-02-2022

Dichte deur (werkinstructie)

1. Doel

Een correcte handelswijze om toegang tot de woning van de cliënt te krijgen, wanneer ondanks de zorgafpraak er geen reactie van de cliënt komt op aanbellen/kloppen.

2. Uitgangspunten

- Als de cliënt bekend is bij de GGZ, kun je altijd de crisisdienst van de GGZ bellen: 072-5357862.

3. Toepassingsgebied

Extramuraal werkende medewerkers van Omring.

4. Verantwoordelijk

Extramuraal werkende medewerkers van Omring.

5. Werkwijze

Nr.	Activiteit	Verantwoordelijk	Document/materialen
1	Dichte deur - de medewerker staat bij de cliënt voor de deur en er wordt niet open gedaan - probeer eerst cliënt telefonisch te bereiken - maak een inschatting of de situatie veilig genoeg is voor jezelf (bijvoorbeeld bij brand). Als dit niet het geval is bel dan direct 112. - kijk door de ramen naar binnen of je de cliënt ziet. - Kijk, indien van toepassing, ook aan de achterkant van het huis. - Voel of de deuren open zijn (aan voorkant en achterkant van het huis). - Kijk in CareWare of cliënt bekend is met personenalarmering en of hij/zij een sleutelkuisje heeft.	Medewerker	Medewerkersplanning Cliëntenplanning Iphone

2	Informeer bij de planning en de wijkverpleegkundige of daar iets bekend is over afwezigheid van deze cliënt. Bel buiten kantoortijden de klantenservice om te vragen of daar iets bekend is over de afwezigheid van de cliënt.	Medewerker	Iphone
3	Informeren medewerker: Als de medewerker die bij de cliënt voor de deur staat, niet van het vaste team is, bij een vast teamlid informeren naar de situatie van de cliënt.	Medewerker van Omring Klantenservice / planner/ wijkverpleegkundige	Iphone Cliëntenplanning
4	Bezoek na circa een half uur nog een keer de cliënt om te kijken of hij/zij dan wel thuis is. Verzorg in de tussentijd de eerstvolgende cliënt die op de cliëntenlijst staat.	Medewerker	
5	Contactpersoon benaderen: - informeren contactpersoon over de situatie; -informeren contactpersoon dat je een collega belt, om samen naar binnen te gaan bij de cliënt. - als de contactpersoon persé wil komen, dan samen met contactpersoon naar binnen gaan (indien contactpersoon in de buurt woont) en afhankelijk van de situatie verder handelen bespreken -na het bezoek aan de cliënt altijd de contactpersoon informeren over de situatie.	Medewerker	Iphone Cliëntenplanning
6	Informeer bij burens als je geen contact met de contactpersoon kan krijgen. - indien mogelijk eerst bij de naaste burens informeren - wanneer de situatie directe toegang tot de woning noodzakelijk maakt, dan kiezen voor de snelste weg (bijv politie inschakelen)	Medewerker	Iphone
7	Contact huisarts/ziekenhuis: - de huisarts bellen om te checken of cliënt misschien in het ziekenhuis opgenomen is - of ziekenhuis bellen om te checken of cliënt misschien in het ziekenhuis opgenomen is	Medewerker	Iphone
8	Contact Klantenservice: - informeer bij Klantenservice (088-206 89 10) of de cliënt een abonnement heeft op personenalarmering. Zo ja, vraag dan de code van het sleutelkastje op. - Hierna de woning met 2 personen betreden.	Medewerker Klantenservice	Iphone Evt. Sleutel cliënt Telefoonnummer alarmering via Omring Klantenservice opvraagbaar
9	Contact politie: - als er geen contact mogelijk is met de contactpersoon en alle bovenstaande punten zijn doorlopen zonder resultaat, wordt er contact opgenomen met de Politie (bel altijd 112); - de politie op de hoogte brengen en afspraak maken over vervolgstap (zie voor telefoonnummers hieronder)	Medewerker	Iphone
10	Toegang woning cliënt: - de politie gaat naar het woonadres van de cliënt, om samen met de medewerker	Toegang – als eerste de politie, daarna de medewerker	Iphone

	de woning te betreden		
11	Overleg: - afhankelijk van de aangetroffen situatie, de zaak in overleg met de betrokkenen afhandelen. - Informeer altijd de contactpersoon van de cliënt en indien van toepassing de cliënt.	Medewerker Contactpersoon Politie Huisarts	
12	Rapportage: - terugrapportage naar regiomanager en wijkverpleegkundige - Buiten kantoorijden neemt de medewerker altijd contact op met de dienstdoend regiomanager. Deze is via de klantenservice te bereiken (088-206 89 10). - zo nodig volgt een persoonlijk gesprek op kantoor; - rapportage in het ECD actualiseren (omschrijf heel gedetailleerd wat de situatie was met feiten: wie, wat, wanneer, hoe laat); -zo nodig zorg muteren bij planning;	Medewerker Regiomanager Wijkverpleegkundige	Zorgdossier Top 10 hulp bij ongewenst gedrag
13	Regiomanager neemt na afloop altijd contact op met de betrokken medewerkers om te vragen hoe het gaat en of (professionele) nazorg nodig is.	Regiomanager	
14	Regiomanager besluit of hij/zij de situatie meldt bij de directeur Thuiszorg en neemt in overleg met de directeur het besluit of er een Prisma onderzoek gestart moet worden of eventueel een prisma light wordt ingevuld.	Regiomanager	Prisma Prisma Light
15	Directeur besluit of melding bij IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) noodzakelijk is	Directeur	Calamiteitenprocedure
16	Regiomanager neemt na 14 dagen nogmaals contact op met betrokken medewerkers om te vragen hoe het gaat en of (professionele) nazorg nodig is.	Regiomanager	

6. Telefoonnummers Politie:

Zichtbare noodsituatie

- Bel telefoonnummer 112
- Via een *vaste telefoon* geeft 112 verbinding met de meldkamer Alkmaar, daar wordt je direct geholpen.
- Via een *mobiele telefoon* geeft verbinding met de meldkamer in Driebergen. Ze zullen vragen waar je vandaan belt. Dit is **Regio Noord Holland Noord**. Je wordt dan doorverbonden naar de meldkamer Alkmaar waar ze je direct helpen.

Niet zichtbare noodsituatie (niet acuut)

Nadat alle mogelijkheden zijn nagelopen, contact opnemen met de **politie servicelijn** telefoonnummer **0900-8844** (een landelijk nummer).

7. Bronvermelding

- Top 10 hulp bij ongewenst gedrag
- Calamiteitenprocedure
- Prisma
- Prisma light