



KVALITETSSTANDARD

Nødkald

Vedtaget Hjørring Byråd xx.xx.2018

Hvad er indsatsens lovgrundlag?

Serviceovens § 112

Hvilket behov dækker indsatsen?

Borgerens behov for at tilkalde akut plejemæssig hjælp.

Hvad er formålet med indsatsen?

At borgeren kan tilkalde hjælp.

Hvem kan modtage indsatsen, og hvilke kriterier indgår for tildeling af indsatsen?

Borgere, der er ude af stand til at kalde hjælp på anden vis.

- At der er risiko for fald og at borgeren ikke kan rejse sig ved egen hjælp.
- At skabe tryghed med henblik på at kunne forblive i egen bolig.
- Situationer, hvor visitator efter en individuel konkret vurdering finder, at der er et behov.
- At borgeren kan anvende nødkaldet relevant.

Det forudsættes, at borgeren ikke er i stand til at betjene andre former for kald, og at der ikke er andre i husstanden, der er i stand til at tilkalde hjælp (Undtagelse: aflastning af ægtefælle / andre og ved terminalpleje).

Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?

- Eventuel oprettelse af fastnet telefonforbindelse ved utilstrækkelig mobil dækning og ingen fastnet forbindelse.
- Installering af nødkald udføres af depotet
- Instruktion i brug af nødkald udføres af depotet.

Hvad er indsatsens omfang?

Plejemæssig hjælp døgnet rundt ved akut opstået behov

- **Sygeplejekald:** bevilges hvor borgeren akut kan få brug for sygeplejefaglig assistance f.eks. i forbindelse med morfica-behandling, akutte hjerte/lungeproblemer, høj risiko for krampe,



dårligt reguleret diabetes, iltbehandling og andre komplekse sygeplejeopgaver samt akut opstået eller forværring af sygdom og til borgere i terminalfasen af deres sygdom.

- **Hjælperkald:** bevilges til borgere, som akut kan få brug for hjælp, der kan leveres af social- og sundhedshjælpere og -assistenter f.eks. ved fald og behov for toiletbesøg.

Er der valgmulighed med hensyn til leverandør?

Hjælperkald:

Borger vælger godkendt leverandør, der kan levere døgnpleje og dermed besvare evt. nødkald døgnet rundt.

Sygeplejekald:

Indsatsen leveres af den kommunale hjemmesygepleje.

Kompetencekrav til personalet

Sygeplejekald skal besvares af medarbejder med sygeplejefaglig uddannelse.

Hjælperkald skal besvares af medarbejder med minimum social- og sundhedshjælperuddannelse.

Fastansat personale hos kommunale eller private leverandører skal have mindst social- og sundhedshjælperuddannelse eller tilsvarende. Der kan ud fra en individuel vurdering stilles krav om højere kompetence i det enkelte tilfælde.

Den person, der leverer indsatsen, skal uanset ansættelsesforhold være bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete afgørelse i forhold til borgeren.

Omkostninger for borgeren

Borgeren skal betale abonnement og samtaler på evt. fastnettelefon. Kald og test af nødkaldet registreres som samtaler.

Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente at:

- Visitationen gennemføres indenfor 5 hverdage efter henvendelsen



- Modtage ikke-akut nødkald inden for 1 uge efter bevillingen er givet
- Depotet installerer nødkald faste dage i distrikterne.
- Få opsat akut nødkald af Depotet samme dag, det er bestilt (indenfor normal arbejdstid)
- Få en seddel i postkassen, hvis depotet ikke træffer borgeren hjemme og derfor er kørt forgæves. Borgeren er derefter ansvarlig for at aftale ny udbringning med Depotet.
- Ved tryk på nødkald: max. 2 minutter, før vagtcentralen besvarer kaldet.
- Efter besvarelse af nødkald: max. 30 minutter før hjælpen er i hjemmet.

Hvordan følges op på indsatsen?

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med borgeren ved opfølgning på visiterede ydelser
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling

Leverandørens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med borgeren
- Opfølgning én gang i døgnet i forhold til batterisvigt og strømsvigt
- Minimum hver 6. måned foretager hjemmeplejen et testkald med det formål at kontrollere, om borgers nødkaldeapparat fungerer
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling

Særlige forhold, der gør sig gældende?

Indsatsen erstatter ikke 112-opkald til Falck.