



KVALITETSSTANDARD

Nødkald

Serviceoven § 112



BRØNDERSLEV
KOMMUNE

Hvad er nødkald?

Nødkald betyder, at du på alle tider af døgnet kan tilkalde hjælp fra Hjemmeplejen eller Hjemmesygeplejen, hvis du har akut behov for hjælp.

Hvem kan få nødkald?

Vi bevilger nødkald til Hjemmeplejen og Hjemmesygeplejen.

Nødkald til Hjemmeplejen

Du kan få bevilget nødkald til Hjemmeplejen, hvis dit behov for pleje er stort og uforudsigeligt. Det kan fx være, at du:

- bruger kørestol eller er svært immobil.
- er fast sengeliggende.
- ikke selv kan klare toiletbesøg, og faste toilettider ikke er nok.

Du kan også komme i betragtning til nødkald til Hjemmeplejen:

- Hvis du har høj faldrisiko. Din læge skal have udredt eller være i gang med at udrede, hvorfor din risiko for at falde er høj med henblik på behandlingsmuligheder. Hvis din faldrisiko kan behandles, afhenter vi nødkaldet efter din behandling er slut.
- Hvis du er utryg og bange for at falde og din utryghed hæmmer dig i at udføre dine daglige aktiviteter.

Hvis du har en psykisk eller kognitiv funktionsnedsættelse, fx demens eller hjerneskade, skal vi især vurdere, om du kan forstå at anvende og betjene nødkaldet.

Deltager du i et rehabiliteringsforløb, kan nødkaldet være en del af den rehabiliterende indsats. Nødkaldet kan give dig tryghed til at træne i hjemmet på egen hånd og nedsætte behovet for besøg. Nødkaldet vil, som udgangspunkt, blive afhentet ved rehabiliteringsforløbets afslutning.

Er der særlig brandrisiko hos dig, kan du få bevilget nødkald med brandalarm, hvis du:

- har en uhensigtsmæssig adfærd i forhold til brandbare ting.
- ikke selv kan tilkalde hjælp i tilfælde af brand.
- ikke er bevidst om din egen adfærd.
- er til fare for dig selv eller andre, fx i etagebyggeri.

Nødkald til Hjemmesygeplejen

Du kan bevilges nødkald eller akutnummer til Hjemmesygeplejen, hvis du:

- er ordineret nødvendig behandling i akut opståede situationer ved din læge. Det vil sige, at du har en lidelse, hvor der kan opstå situationer, som kræver hurtigt tilkald af sygeplejerske, fx diabetes, KOL, hjertekramper, stomi og KAD.
- er alvorligt syg og døende, og du ønsker at dø i dit eget hjem.

Du kan ikke få bevilget nødkald til hjemmeplejen eller sygeplejen, hvis du ikke har forståelse for at anvende og tilkalde hjælp med nødkaldet.

Hvordan får du nødkald?

Når du får behov for hjælp

Nødkald til Hjemmeplejen

Hvis du på et tidspunkt får behov for nødkald til Hjemmeplejen, skal du, en af dine pårørende eller eventuelt din læge kontakte Visitationen.

Visitationen – Ældre og Hjælpemidler

Rådhusgade 5
9330 Dronninglund

Telefon:
99454420

Telefontid:

Mandag – torsdag, kl. 08:00-09:00 og 10:00-14:00

Fredag, kl. 08:00-09:00 og 10:00-13:30

Efter den første kontakt/henvendelse vil en visitator aflægge dig et besøg, hvor I og eventuelt en af dine pårørende drøfter din situation og dit behov for hjælp.

Nødkald til Hjemmesygeplejen

Hvis du på et tidspunkt får behov for nødkald eller akutnummer til Hjemmesygeplejen, skal du, en af dine pårørende eller eventuelt din læge kontakte:

Hjemmesygeplejen

Telefon:
30188484

Telefontid:
Kl. 07:00-13:00.

Bevilling af nødkald

Sådan vurderer vi dit behov for hjælp

Uanset om du søger om nødkald til Hjemmeplejen eller Hjemmesygeplejen, tildeler vi altid hjælp ud fra en konkret, individuel vurdering af din samlede situation og behov.

Vurderingen sker i samarbejde med dig og eventuelt dine pårørende.

Bevilling af nødkald til Hjemmeplejen

Inden bevilling af nødkald, vurderer vi, om dit behov kan dækkes på anden måde, fx ved at ændre på indretningen i hjemmet, bevilge mobilitetshjælpemidler, frivillige offentlige telefonkæder, abonnement på tryghedsalarm hos privat firma m.v.

Herefter modtager du et afgørelsesbrev, hvor vi præcist beskriver, hvad formålet med nødkaldet er, og i hvilke situationer du må anvende nødkaldet.

Får du bevilget nødkald, bliver det opsat senest 3 hverdage efter, vi har truffet afgørelsen. Hvis du får et afslag, sender vi altid en begrundelse og en klagevejledning.

Klager

Ønsker du at klage over kommunens afgørelse, skal vi have modtaget din klage indenfor 4 uger. Herefter har vi 4 uger til at genvurdere afgørelsen.

Får du medhold i din klage sendes en ny afgørelse indenfor 4 uger.

Får du delvist medhold sender vi en ny afgørelse med klagevejledning, hvorefter har du 4 uger til at meddele om klagen fastholdes.

Fastholder du din klage, sendes den, sammen med genvurdering, til Ankestyrelsen indenfor 14 dage.

Fastholdes den oprindelige afgørelse, sendes genvurdering til Ankestyrelsen inden 4 uger efter modtagelse af klage.

Bevilling af nødkald til Hjemmesygeplejen

Fordi nødkald og/eller akutnummer til Hjemmesygeplejen bliver bevilget efter Sundhedsloven, modtager du ikke en skriftlig afgørelse.

Klager

Ønsker du at klage over vores afgørelse om nødkald eller akutnummer, skal du klage til Styrelsen for Patientklager.

Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid på nødkald: Op til 5 hverdage.

Omfang/varighed

Vi bevilger som regel nødkald midlertidigt. Det betyder, at vi laver aftale med dig om, hvornår vi revurderer din bevilling af nødkaldet.

Vi indgår også en aftale med dig om, i hvilke situationer du kan benytte nødkaldet eller akutnummeret, og vi forventer:

- at du overholder aftalen.
- at du ikke misbruger nødkaldet/akutnummeret.
- at du bærer senderen på dig.

Levering af hjælpen

Du kan benytte nødkaldet i alle døgnets timer – alle årets dage.

Vi besvarer nødkaldet hurtigst muligt, og hjælpen ydes altid indenfor 1 time.

Det er kommunen, der afgør, om nødkaldet skal gå til hjemmeplejeleverandøren eller Hjemmesygeplejen.

Nødkald fra dig går direkte til den leverandør, som du har valgt eller til Hjemmesygeplejen.

Frit valg af leverandør

Du kan frit vælge mellem de fritvalgsleverandører, som er godkendt til at levere personlig hjælp og pleje i Brønderslev Kommune, hvis nødkaldet går til hjemmeplejen (jf. Serviceloven § 91).

Går nødkaldet til Hjemmesygeplejen, har du ikke frit valg af leverandør.

Visitationen udleverer materiale vedrørende de godkendte leverandører.

Leverandørskift

Ønsker du at skifte leverandør, skal du kontakte Visitationen. Du kan skifte leverandør med en måneds frist fra den dato, hvor vi har modtaget din anmodning.

Leverandørens forpligtelser

Kvalitetskrav til leverandør

Kommunens leverandører skal udføre opgaverne i en god kvalitet, herunder yde god og effektiv service målrettet ældre og handicappede borgere.

Alle medarbejdere, der er ansat ved kommunens leverandører, har tavshedspligt og skal bære navneskilt med foto. De skal også være uddannede til at udføre opgaverne.

Ønsker du at klage over leverandøren, skal du gøre det til Visitationen.

Hvis dit nødkald går til Hjemmesygeplejen, vil sygeplejersken ringe til hjemmeplejeleverandøren, hvis han/hun vurderer, at hjemmeplejeleverandøren bør handle på nødkaldet. I de tilfælde er det hjemmeplejeleverandøren, der handler på nødkaldet.

Leverandøren skal følge op på alle opkald fra nødkald og besvare nødkaldet ved:

- selv at reagere på, vurdere og sende hjælp til dig.
- at kontakte og evt. assistere hjemmesygeplejersken, hvis der er behov for hjemmesygeplejeydelser.
- at kontakte din læge, vagtlæge eller alarmcentralen 112, hvis nødkaldet kræver det.

Opfølgning

Visitationen følger op på bevilling af nødkald til Hjemmeplejen ved behov, og leverandøren skal oplyse Visitationen om ændringer i dit funktionsniveau, som kan have indflydelse på den hjælp, du er bevilget.

Du har også selv pligt til at oplyse Visitationen om ændringer, som kan have betydning for din bevilgede hjælp.

Hjemmesygeplejen følger op på bevillingen af nødkald til Hjemmesygeplejen eller udlevering af akutnummer ved behov.

Særlige forhold

Leverandøren kan have en svartid på op til 1 time. Derfor gør vi dig opmærksom på, at du skal ringe 112 ved akutte og evt. livstruende situationer, når du modtager bevillingen på nødkald. Det vil sige, at du ikke kan anvende nødkald, hvis du får akut brug for lægehjælp eller er i livstruende situationer.

Test af nødkald

Du skal selv teste dit nødkald minimum hver tredje måned.

Elektronisk lås/nøgleboks

Er du bevilget et nødkald, skal dit hjem have en elektronisk lås monteret.

Formålet med elektroniske låse/nøglebokse er at give leverandørens medarbejdere adgang til din bolig, hvis du ikke selv kan lukke leverandøren ind pga. fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

Leverandøren låser sig selv ind og ud med en mobilapp eller iPad og en personlig kode, og vi kan altid se, hvilke medarbejdere der har låst sig ind og ud af dit hjem og hvornår.

Betingelser for montering af elektronisk lås/nøgleboks

Du kan få opsat en elektronisk lås, hvis:

- du er bevilget nødkald.
- du ikke selv – eller kun med meget stort besvær – kan lukke medarbejderne ind, og du ikke kan benytte andre hjælpemidler eller trænes til at åbne døren.

Utryghed eller bekymring for at falde er ikke grund nok til at få opsat en elektronisk lås/nøgleboks. Hvis du er bange for at falde, skal du i stedet lave aftaler med fx dine pårørende eller naboer om at opbevare en nøgle eller selv købe en boks til en ekstranøgle.

Montering og afmontering af elektronisk lås

Den elektroniske lås bliver monteret på en af boligens yderdøre og på opgangsdøren, hvis det er nødvendigt. Låsen kan ikke ses udefra.

Den oprindelige lås bliver siddende i døren, og du fortsætter med at bruge din nøgle.

Du skal ikke betale for at låne og få monteret en elektronisk lås, og den elektroniske lås efterlader ikke skader på hverken lås eller dør. Låsen afmonteres, når du ikke har behov for den mere.

I særlige tilfælde, hvor den elektroniske lås ikke passer med din lås eller dør, opsætter vi i stedet en nøgleboks på boligens ydermur, som også åbnes elektronisk.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Når medarbejderne skal udføre opgaverne i dit hjem, er de omfattet af Arbejds miljøloven, der kræver, at arbejdet skal foregå på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Det vil sige, at vi fx kan kræve bedre adgangsforhold.

Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før hjælpen kan iværksættes, fx udskifte din seng med en plejeseng, montere en loftlift m.v. Det kan betyde, at du skal tage et andet rum i brug som soveværelse og evt. fjerne tæpper eller lignende.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.

Brønderslev Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen ydes.

Hvad siger loven?

Lovgrundlaget for nødkald finder du i Lov om Social service § 112:

§ 112. Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet

- 1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
- 2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

og i Sundhedsloven § 138:

§ 138. Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvielse til personer med ophold i kommunen.

Godkendt i Ældreomsorgsudvalget den 4. december 2024