

## KVALITETSSTANDARD

### Nødkald

### Serviceovens §§ 83, stk. 1 og 83a, stk. 4 eller Sundhedslovens § 138

<p><b>LOVGRUNDLAG</b></p>	<p><b>Serviceoven</b>  <b>§ 83.</b> Kommunalbestyrelsen skal tilbyde</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) personlig hjælp og pleje,</li> <li>2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og</li> <li>3) madservice.</li> </ol> <p><i>Stk. 2.</i> Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.</p> <p><b>§ 83a.</b>  <i>Stk. 4.</i> Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.</p> <p><b>Sundhedsloven</b>  <b>§ 138.</b> Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvi-  ning til personer med ophold i kommunen.</p>
<p><b>FORMÅL</b></p>	<p>At borger kan tilkalde og modtage hjælp fra hjemmeplejen eller hjemmesygeplejen ved akut behov.</p>
<p><b>INDHOLD</b></p>	<p>At udføre hjælp i akutte situationer svarende til det, som nødkaldet er bevilget til.</p> <p>Der skelnes mellem nødkald til hjemmeplejen, nødkald til hjemmesygeplejen eller akut nr. til sygeplejen.</p>
<p><b>MÅLGRUPPE/TILDELINGSKRITERIER</b></p>	<p>Nødkald til hjemmeplejen tildeles de borgere, som primært er aleneboende, og som har:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• et stort og uforudsigeligt plejebenhov og fx er:       <ul style="list-style-type: none"> <li>– kørestolsbruger</li> <li>– fast sengeliggende</li> <li>– svært immobil og ikke selvstændigt kan klare toiletbesøg, hvor faste toilettider ikke er til-</li> </ul> </li> </ul>

strækkeligt.

- svært nedsat mobilitet og høj faldrisiko.  
Kan, når vedkommende falder, ikke selv komme op og er ikke selv i stand til at tilkalde hjælp.  
Årsag til høj faldrisiko skal være lægeligt udredt, eller borger skal være i gang med at få udredt sin faldrisiko med henblik på behandlingsmuligheder. (Hvis behandling for faldrisiko kan iværksættes med god virkning, vil nødkaldet blive afhentet efter endt behandling).
- en psykisk eller kognitiv funktionsnedsættelse, fx demens eller hjerneskade

Ved borgere med psykisk/kognitiv funktionsnedsættelse, skal det vurderes særligt, om borger kan forstå anendelsen af og betjene et nødkald.

Ved særlig risiko for brand hos denne målgruppe, kan der bevilges nødkald med brandalarm, hvis borger:

- har en uhensigtsmæssig adfærd i forhold til brandbare ting
- ikke selv kan tilkalde relevant hjælp i tilfælde af brand
- ikke er bevidst om egen adfærd
- kan være til fare for sig selv eller andre i eksempelvis etagebyggeri

### **Rehabiliteringsforløb § 83a**

Borgere, som deltager i rehabiliteringsforløb, hvor nødkald kan være en del af den rehabiliterende indsats. Nødkald kan give borger tryghed til at træne opgaver i hjemmet på egen hånd og nedsætte behovet for besøg fra hjemmeplejen og/eller hjemmesygeplejen.

Nødkald eller akutnummer til hjemmesygeplejen kan tildeles borgere:

- Borgere, som har en lidelse, hvor der kan opstå akutte situationer, som kræver hurtigt tilkald af sygeplejerske, fx:
  - diabetes
  - KOL
  - hjertekramper
  - stomi
  - KAD

For ovenforstående gælder, at der skal foreligge en ordination fra egen læge om nødvendig behandling i akut opståede situationer.

- Borgere, som er alvorligt syge og døende, og som ønsker at dø i dit eget hjem.

Forud for tildelingen af nødkald, vurderes det, om bor-

	<p>gers behov kan afhjælpes på anden måde, fx ved ændringer på indretning af hjemmet, bevilling af mobilitets-hjælpemidler, frivillige offentlige telefonkæder, abonnement på tryghedsalarm hos privat firma m.v.</p> <p>Borgere, som ikke er i målgruppen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bekymrede og utrygge borgere, som er bange for at falde.</li> <li>2) Borgere, som ikke har forståelse for at anvende og tilkalde hjælp vha. nødkald.</li> </ol>
<b>OMFANG/VARIGHED</b>	<p>Nødkald bevilges som udgangspunkt altid midlertidigt og revurderes altid efter et individuelt aftalt tidsrum.</p> <p>Stillingtagen til, om borger tildeles nødkald eller udlevering af akutnummer til hjemmesygeplejen afhænger af, hvorvidt borger er i stand til at anvende en telefon eller ej i akut opståede situationer.</p> <p>Der indgås en konkret aftale med den enkelte borger om, i hvilke situationer nødkaldet eller akutnummeret kan benyttes.</p> <p>Forudsætningen for bevillingen er, at aftalen overholdes, at nødkaldet/akutnummeret ikke misbruges samt at borger bærer sender på sig.</p>
<b>TILDELING</b>	<p>Ansøgninger om nødkald til hjemmeplejen sagsbehandles af Visitationen ved Brønderslev Kommune.</p> <p>Nødkald og akut nummer til hjemmesygeplejen sagsbehandles af Visitationen ved Brønderslev Kommune eller tildeles af Hjemmesygeplejen ved Brønderslev Kommune.</p> <p>Sagsbehandlingen af nødkald tager altid udgangspunkt i en konkret og individuel vurdering af borger og dennes behov.</p> <p>Ansøgninger om nødkald til hjemmeplejen sagsbehandles som udgangspunkt indenfor 5 hverdage.</p> <p>Ved bevilling gives denne skriftligt med præcis beskrivelse af formålet med nødkaldet samt hvilke situationer nødkaldet må anvendes i.</p> <p>Er du berettiget til et nødkald vil opsætningen af nødkald ske indenfor 3 hverdage efter, der er truffet afgørelse.</p> <p>Ved afslag til nødkald gives der afslag med klagevejledning.</p>

	<p>Nødkald og akutnummer til hjemmesygeplejen tildeles uden skriftlig bevilling, ligesom der heller ikke gives skriftligt afslag, idet dette vurderes efter Sundhedsloven.</p> <p>Klager over kommunens afgørelse om nødkald til hjemmeplejen (efter Serviceloven) skal være kommunen i hænde inden 4 uger efter modtagelse af afgørelsen. Kommunen har fire uger til genvurdering. Hvis kommunen fastholder sin oprindelige afgørelse eller giver delvist medhold, sender kommunen klagen videre til Ankestyrelsen, som træffer endelig afgørelse.</p> <p>Klager over kommunes afgørelse om nødkald eller akutnummer til hjemmesygeplejen (efter Sundhedsloven) skal rettes til Patientombuddet.</p>
<p><b>LEVERING AF INDSATS</b></p>	<p>Nødkaldet kan benyttes af borger i alle døgnets timer - alle årets dage.</p> <p>Nødkaldet besvares hurtigst muligt, og hjælpen udføres altid indenfor 1 time.</p> <p>Det er kommunens afgørelse, hvorvidt kaldet skal gå til hjemmeplejeleverandøren eller hjemmesygeplejen.</p> <p>Nødkald fra borgeren går direkte til den leverandør, som borgeren har valgt eller hjemmesygeplejen.</p> <p>Der kan jf. servicelovens § 91 vælges mellem de leverandører, som kommunen har godkendt til at levere indsatsen. Det er kun hjemmeplejeleverandører godkendt til personlig pleje, der kan varetage nødkald hos borgerne. Dette gælder udelukkende, hvis nødkaldet skal gå til hjemmeplejeleverandøren.</p> <p>Skal nødkaldet gå til hjemmesygeplejen, er der ikke frit valg på leverandør.</p> <p>Visitationen udleverer materiale vedrørende de godkendte leverandører. Materialet kan ligeledes findes på kommunens hjemmeside.</p> <p>Ønsker borger at skifte leverandør, kontaktes Visitationen. Der kan skiftes leverandør med en måneds varsel ved udgangen af den måned, hvor borger anmoder om skift.</p>
<p><b>KVALITETSKRAV TIL LEVERANDØR</b></p>	<p>Leverandøren forpligter sig til at levere en god kvalitet i udførelsen af opgaverne, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede.</p>

	<p>Leverandøren forpligter sig ligeledes til at have de rette fagligheder ansat.</p> <p>Alle medarbejdere ansat ved kommunens leverandører er omfattet af tavshedspligt og har pligt til at bære navneskilt med foto.</p> <p>Klager over leverandøren rettes til Visitationen.</p> <p>Ved nødkald til hjemmesygeplejen, som sygeplejersken vurderer, at hjemmeplejeleverandøren bør handle på, vil sygeplejersken kontakte hjemmeplejeleverandørens vagthavende medarbejder telefonisk. Det er da hjemmeplejeleverandøren, der handler på nødkaldet.</p> <p>Det er leverandørens pligt at følge op på alle opkald fra nødkald. Leverandøren skal besvare disse ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selv at reagere på, vurdere og sende hjælp til den pågældende borger.</li> <li>• at rekvirere hjemmesygeplejerske og evt. assistere denne i tilfælde af behov for hjemmesygeplejeydelser.</li> <li>• at kontakte borgers egen læge, vagtlæge eller alarmcentralen 112, såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette.</li> </ul>
<p><b>OPFØLGNING</b></p>	<p>Visitationen følger op på bevillingen af nødkald til hjemmeplejen ved behov, ligesom leverandøren har oplysningspligt overfor Visitationen i forhold til ændringer i borgers funktionsniveau, som kan have indflydelse på den bevilgede hjælp.</p> <p>Borger har ligeledes pligt til at oplyse Visitationen om ændringer, som kan have betydning for den bevilgede hjælp.</p> <p>Hjemmesygeplejen følger op på bevillingen af nødkald til hjemmesygeplejen eller udlevering af akutnummer ved behov.</p>
<p><b>SÆRLIGE FORHOLD</b></p>	<p>Nødkald kan ikke anvendes ved akut brug for lægehjælp eller i livstruende situationer.</p> <p>Borger gøres ved bevillingen opmærksom på at ringe 112 ved akutte og evt. livstruende situationer, som kræver lægehjælp, idet leverandøren kan have en svartid på op til 1 time.</p> <p><b>Nøgleboks</b> Borgere, der bevilges nødkald, skal have en nøgleboks opsat ved indgangsdøren.</p>

Nøgleboksen opsættes af kommunens hjælpemiddelleverandør.

Borger skal stille en husnøgle til rådighed, som skal ligge i nøgleboksen. Ved indlæggelse låses denne nøgle ud og gives til borger/pårørende.

Der reetableres ikke ved nedtagning af nøgleboks.

#### **Test af nødkald**

Borger skal som udgangspunkt selv teste nødkald minimum hver tredje måned.

#### **Arbejds miljø og krav til borgers hjem**

Når medarbejderne skal udføre opgaverne i borgers hjem, er de omfattet af Arbejds miljøloven, der stiller krav om, at arbejdet skal foregå på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde.

Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejds miljø.

Vi kan for eksempel kræve bedre adgangsforhold, og at husdyr evt. lukkes inde under besøget.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i borgers hjem.

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