



# KVALITETSSTANDARD

## Nødkald

Godkendt Hjørring Byråd 30. marts 2022

### Lovgrundlag

Servicelovens § 112

### Målgruppe

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

- Er i øget risiko for fald og ikke kan rejse sig ved egen hjælp.
- Har brug for tryghed med henblik på at kunne forblive i egen bolig.
- Kommer i situationer, hvor visitator efter en individuel konkret vurdering finder, at der er et behov for nødkald.

Det forudsættes, at borgeren ikke er i stand til at betjene andre former for kald/telefoner, og at der ikke er andre i husstanden, der er i stand til at tilkalde hjælp (Undtagelse: aflastning af ægtefælle / andre og ved terminalpleje). Det er ligeledes en forudsætning, at borger kan anvende nødkaldet relevant.

### Formål

At borgeren kan tilkalde hjælp i akut opståede situationer.

### Indsats

Installeret af nødkald samt instruktion i brugen heraf.

Hjælp fra hjemmepleje/sygepleje i akut opståede situationer, fx ved fald.

### Omfang og varighed

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.



## Opfølgning 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

## Omkostninger for borgeren

Det er ikke forbundet med omkostninger for borger, at have et nødkald.

Dog kan der i enkelte geografiske områder af kommunen fortsat være svag mobildækning, hvorfor det kan være nødvendigt, at etablere en fastnetforbindelse og tilkoble nødkald hertil. I så fald dækkes omkostningerne til etablering af Hjørring Kommune, mens borger betaler abonnement og samtaler.

## Kvalitetsmål

Vagtcentral besvarer kald max. 2 minutter efter tryk på nødkald.

Borger får hjælp i hjemmet max. 30 minutter efter tryk på nødkald.

### Installeret af nødkald

Borger får installeret ikke-akut nødkald inden for 1 uge efter bevillingen er givet.

Borger får installeret akut nødkald samme dag, det er bestilt (indenfor normal arbejdstid)

Borger får en seddel i postkassen, hvis depotet ved levering af nødkald ikke træffer borgeren hjemme og derfor er kørt forgæves. Borgeren er derefter ansvarlig for at aftale ny udbringning med Depotet.

## Leverandør

### **Hjælperkald:**

Borger vælger leverandør ud fra kommunens godkendte hjemmeplejeleverandører.

### **Sygeplejekald:**

Indsatsen leveres af den kommunale primærsygepleje



Hjørring Kommune

Installering og instruktion i brug af nødkaldet udføres af kommunens Hjælpe-middeldepot.

Medarbejdere, der leverer ydelserne, har tavshedspligt

## **Ansøgning**

Borgere med behov for nødkald kan ansøge via Hjørring Kommunes selvbetjeningsløsning på (se [hjoerring.dk](http://hjoerring.dk) om Nødkald). Borgere, der ikke kan anvende selvbetjeningsløsning, kan få hjælp til ansøgning ved kontakt Den Digitale Hotline tlf. 70 20 00 00. Alternativt kontaktes Myndighed Ældre på tlf. 72 33 55 00.

## **Sagsbehandlingstid**

Visitationen gennemføres indenfor 5 hverdage efter henvendelsen.

## **Særlige forhold**

**Indsatsen erstatter ikke 112-opkald til Falck.**