

Kvalitetsstandard for Nødkald

Målgruppe	Borgere, som har brug for akut hjælp fra hjemmeplejen på grund af: <ul style="list-style-type: none">• varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne• høj faldrisiko trods forebyggende indsats• alvorlig sygdom.
Formål	<ul style="list-style-type: none">• At borgeren kan tilkalde hjælp akut, hvor hjælpen ikke kan tilkaldes på anden måde.
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none">• For at få nødkald, skal man visiteres til dette.• Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.• Det tilstræbes, at medarbejderen besøger borgeren inden for 30 minutter efter nødkaldet er aktiveret.• Kun i særlige tilfælde kan der bevilges nødkald til borgere, der har en rask ægtefælle eller samboende.
Service mål	<ul style="list-style-type: none">• Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationsbesøget.• Opsætning af nødkald<ul style="list-style-type: none">○ Akut: indenfor 2 timer○ Haste: indenfor 2 dage○ Normalt: indenfor 1 uge eller efter aftale
Indhold i indsats	<ul style="list-style-type: none">• Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.• Borgere vil få nødkald installeret og skal gå med armbånd eller en medaljon om halsen.• Borgeren vil få installeret en elektronisk dørlås, så hjemmeplejen har adgang til hjemmet.
Leverandør	<ul style="list-style-type: none">• Hørsholm Kommunes hjemmepleje.
Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none">• Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal.• Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser. Leverandøren forpligter sig til at engagere medarbejdere med relevant faglig kompetence.• Medarbejdere skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto.• Leverandøren skal tilpasse hjælpen i forbindelse med akutte ændringer i borgerens tilstand.• Leverandøren skal videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage.• Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.• Hjælpen bør gives af så få personer som muligt.
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none">• Hvis nødkaldet bevilges på grund af faldrisiko, kræves det, at hjemmet indrettes hensigtsmæssigt i forhold til forebyggelse af fald. Det kan eksempelvis være, at løse tæpper fjernes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Borgeren skal være i stand til at betjene nødkaldet. • For at få opsat nødkald skal borgeren have installeret elektronisk lås. • Medarbejderen skal have mulighed for at udføre korrekt håndhygiejne i borgerens hjem. Der skal være adgang til flydende sæbe, køkkenruller eller papirhåndklæder.
Kvalitetsmål og opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Borgertilfredshedsundersøgelser. • Revisitation efter behov.
Lovgrundlag	<p>Serviceoven § 112</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formålet med serviceloven er: <ol style="list-style-type: none"> 1. "at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer; 2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og 3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer <p>stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.</p> <p>Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer i det omfang, det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn"</p>
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal vedkommende henvende sig til visitationen. • Her vil begrundelsen for afgørelsen revurderes, og borgeren vil høres/informeres, hvis der er fremkommet nye oplysninger. • Hvis klagen ikke kan imødekommes, videresender Kommunen sagen til Ankestyrelsen. • Klagefrist er 4 uger efter afgørelsen er modtaget. • Ved klage over en medarbejder eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.
Kontakt til visitationen	<p>Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-13.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: som-post@horsholm.dk</p>