

Kvalitetsstandard for nødkald

Målgruppe	<p>Borgere, som har brug for akut hjælp fra hjemmeplejen på grund af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nylige tilfælde af fald, hvor borger ikke selvstændigt har kunnet rejse sig. • At der på trods af nødvendige hjælpemidler og/eller faldforebyggende indsats, fortsat er en udtalt faldtendens. • At borgeren har betydelige funktionsnedsættelser og dermed ikke er i stand til at foretage telefonopkald i en nødsituation. • 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. • Ved nødkald, der kræver besøg, kan hjælpen forventes indenfor 30 minutter. • 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 visitationen. • Opsætning af nødkald <ul style="list-style-type: none"> ○ Akut: Samme dag ○ Haste: indenfor 2 dage ○ Normalt: indenfor 1 uge eller efter aftale
Installation	<ul style="list-style-type: none"> • Nødkald består af en boks, som tilsluttes strøm og en telefonlinje samt en sender i form af et armbånd eller en medaljon. • Borgeren vil få installeret en elektronisk dørlås, så hjemmeplejen har adgang til hjemmet. • Hørsholm Kommune installerer og vedligeholder nødkaldet
Indhold i indsats	<ul style="list-style-type: none"> • Når nødkaldet aktiveres, går alarmen til Nordsjællands brandvæsen, der kontakter hjemmeplejen. • Hjemmeplejen eller fritvalgsleverandøren kontakter borgeren
Krav til leverandør ved kald	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal. • 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.
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. • Borgeren skal være i stand til at betjene nødkaldet.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Opfølgning på hjælpen	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Borgertilfredshedsundersøgelser. • Tilsyn • Revisitation efter behov.
Lovgrundlag	Serviceoven § 112
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal der rettes henvendelse 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	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-12.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: som-post@horsholm.dk