Ballerup Kommune

OMSORG OG SUNDHEDSFREMME
Gældende fra 2025

Kvalitetsstandard for nødkald 2025

Kvalitetsstandarden beskriver, hvad du kan forvente ved bevilling af et nødkald efter servicelovens § 112. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandarden sikrer, at borgere modtager støtte på lige vilkår.

Som en del af kommunens målsætning arbejder vi for at aktivere dig bedst muligt i støtten, så du kan tage del og ansvar i eget liv. På kommunens hjemmeside er målsætningen beskrevet i form af en værdighedspolitik.

Indhold

OM NØDKALD 2
Hvad er et nødkald? 2
Kan du blive bevilget et nødkald? 2
Hvordan søger jeg om et nødkald? 3
Hvad kan du forvente, når du aktiverer et nødkald? 3
Hvordan bliver et nødkald sat op? 3
Hvordan sikrer du, at nødkaldet virker? 4
Ved strømsvigt? 4
Hvad koster et nødkald? 4
Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer? 4
Opfølgning på bevilling af nødkald 4
GENERELT 5
Klagevejledning 5
Kontakt Afgørelser og Hjælpemidler 5

OM NØDKALD

Hvad er et nødkald?

Et nødkald består af to dele, en sender, som er en amulet, du bærer som en halskæde eller et armbånd. Og en boks, der er tilkoblet en stikkontakt. Du aktiverer nødkaldet på amuletten eller armbåndet, som du altid skal bære på dig. Ved opsætning af nødkald **skal** der altid installeres en låseenhed ved din indgangsdør. Det giver kommunens sundhedspersonale adgang til dit hjem, når du tilkalder hjælp.

Du skal være særlig opmærksom på, at et nødkald ikke erstatter et alarmopkald til 112 eller vagtlægeordningen på 1813. Ved akut opstået hændelser som hjertesmerter, brand eller svær åndenød, skal du ringe 112.

Et nødkald opsat af kommunen virker kun inde i din bolig.

Kan du blive bevilget et nødkald?

Et nødkald er et hjælpemiddel, som bevilges efter servicelovens §112. Det betyder, at nødkaldet i væsentlig grad skal kunne afhjælpe varige følger på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller i væsentlig grad kunne lette den daglige tilværelse i hjemmet.

Et nødkald bliver som udgangspunkt bevilget som en midlertidig foranstaltning og bliver revurderet efter 3 til 6 måneder.

Ved bevilling af et nødkald vurderer vi din funktionsevne.

I vurderingen indgår bl.a.

- Har du gentagne fald i hjemmet, hvor du ikke er i stand til at rejse dig ved egen hjælp.
- Er du i et terminalt sygdomsforløb og har brug for sundhedsfaglig støtte inden for en ½ time.
- Har du tale-, høre- eller synshandicap, der vanskeliggør kommunikation med sundhedspersonale over telefonen.
- Hvor hurtig er hjælpen nødvendig som følge af din nedsatte funktionsevne.
- Lider du af svær angst, der nødvendiggør hjælp fra en sundhedsperson via et nødkald.
- Er du i et sygdomsforløb med midlertidigt behov for nødkald, eksempelvis efter en hospitalsindlæggelse.

Har du gentagne fald, skal du have foretaget en faldudredning, før der kan træffes en afgørelse om nødkald. Faldudredningen fortages af en af kommunens hjemmesygeplejersker eller terapeuter, eller hvis du er vurderet via faldklinik på hospital.

Det forudsættes, at evt. foranstaltninger anbefalet ved faldudredning iværksættes. Det kan være et ganghjælpemiddel, opsættelse af håndgreb, indretning af hjemmet, fx fjernelse af

løse tæpper, møbler mm. Kan dette forebygge din risiko for fald, er der ikke behov for nødkald.

Et nødkald bevilget af kommunen er ikke en tryghedsalarm. Er behovet, at du gerne vil opnå tryghed, henvises til tryghedsalarmer, du kan købe ved private udbydere. Disse tryghedsalarmer kan også benyttes uden for hjemmet, og der er indbygget GPS.

Hvordan søger jeg om et nødkald?

Opfylder du nogle af ovenstående kriterier, kan du kontakte Afgørelser og Hjælpemidler alle hverdage på telefon **4477 1717** mellem kl. 9.00-12.00.

Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 9.00 – 12.00 er det en borgervejleder der betjener telefonen på **4477 1717, tast 1.**

Der er lukket på helligdage og øvrige lukkedage i kommunen.

Borgervejlederen vil vejlede dig og eventuelt planlægge et visitationsbesøg hos dig.

Vi har lukket på helligdage og øvrige lukkedage i kommunen. På Ballerup Kommunes hjemmeside kan du se, hvornår kommunen har lukkedage.

Hvis du vil møde personligt op, skal du aftale en tid med os på forhånd.

Hvis du opfylder kriterierne til bevilling af et nødkald, bliver afgørelsen truffet senest 10 arbejdsdage efter din ansøgning er modtaget. Nødkaldet bliver sat op ca. 5 hverdage efter afgørelsen.

Hvad kan du forvente, når du aktiverer et nødkald?

Når du aktiverer nødkaldet, får du direkte kontakt til Nordsjællands Brandvæsen (NSBV) gennem den boks, der er tilkoblet en stikkontakt. NSBV foretager en vurdering af, om dit kald skal gives videre til en sygeplejerske eller en hjemmehjælpsleverandør. Alt efter karakteren af dit behov, tilstræber sundhedspersonalet at tilse dig inden for en halv time.

Hvordan bliver et nødkald sat op?

Der kommer en tekniker, der tilkobler boksen, de giver dig amuletten eller armbåndet på, og tjekker om nødkaldet virker. Det er også en tekniker, der sætter den elektroniske låseenhed op ved din hoveddør og eventuelt ved din opgangsdør. I særlige tilfælde kan det være nødvendigt at sætte en nøgleboks op i stedet for. Får du sat en nøgleboks op, skal du udlevere en hoveddørsnøgle og en opgangsnøgle til din hjemmehjælpsleverandør. Nøglen/nøglerne bliver låst inde i nøgleboksen.

Den elektroniske låseenhed bliver installeret på indersiden af din hoveddør. Der bliver ikke boret huller i din dør, men der bliver lavet 2 små skruehuller på væggen ved siden af hoveddøren.

Får du opsat en nøgleboks monteres denne på ydersiden af din bolig ved siden af døren. Bor du i etageejendom med dørtelefon, opsættes der også en boks ved opgangsdøren. Skruehuller på væggen i forbindelse med opsætning af henholdsvis af låseenhed og nøgleboks bliver ikke udbedret, når det bliver taget ned igen.

Hvordan sikrer du, at nødkaldet virker?

For at sikre, at nødkaldet hele tiden fungerer, skal det afprøves 1 gang om måneden. Hvis du, eller eventuelt pårørende, ikke selv kan gøre det, kan du få det bevilget som en indsats. Du skal også være opmærksom på, at stikkontakten, der benyttes til nødkaldsboksen, altid er sat i og er tændt.

Ved strømsvigt?

Kommunen har en oversigt over de borgere, der har nødkald. Hvis du har daglig hjælp i hjemmet, får du besked om strømsvigt på næste planlagte besøg. Her bliver der lavet en individuel aftale med dig om hyppigheden af besøg, indtil nødkaldet virker igen.

Hvis du ikke har daglig hjælp i hjemmet, kontakter vi dig på telefon (hvis muligt), og ellers får du besøg indenfor 4 timer.

Kommunen kan ikke garantere sikker forbindelse på dit nødkald, når der er problemer med dækningen på teleudbydernes mobile abonnementer.

Hvad koster et nødkald?

Udgifter til nødkald, nøgleboks/låseenhed sker uden omkostning for dig. Udgift til eventuel ekstra nøgler til nøgleboksen, skal du selv betale.

Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der kommer i dit hjem i forbindelse med du har aktiveret dit nødkald, er sundhedsfagligt uddannet.

Opfølgning på bevilling af nødkald

Revurdering af et nødkald sker indenfor 3 til 6 måneder eller ved ændrede behov.
Ved revurderingen ser vi på hvor ofte og til hvad, nødkaldet er brugt. Ud fra dette vurderer Visitation og Vejledning, om du fortsat opfylder kriterierne til bevilling af et nødkald.

GENERELT

Lovgrundlag

Bevilling af nødkald behandles i henhold til servicelovens § 112.

Klagevejledning

Hvis du ikke er tilfreds med afgørelsen om nødkald, skal du sende din klage over afgørelsen til Visitation og Vejledning i Ballerup Kommune. Du kan også klage mundtligt.

Du sender din klage til:

Ballerup Kommune – Afgørelser og Hjælpemidler
Hold–an Vej 7
2750 Ballerup
Telefon: 4477 1717
E-mail: hjm-vis@balk.dk

Vi gør opmærksom på, at hvis du skriver fra en privat mail, er dine personfølsomme oplysningninger ikke beskyttet, når du skriver til: hjm-vis@balk.dk
Vi anbefaler derfor, at du i stedet bruger følgende link på Ballerup Kommunes hjemmeside, hvor du skal logge på med dit Nem-ID.
link til sikker post

Klagefristen er 4 fire uger fra du modtager din afgørelse. Dato for klagefristen står i din afgørelse, og du vil høre nærmere om klageprocessen kort tid efter, vi har modtaget din klage.

Kontakt Afgørelser og Hjælpemidler

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Afgørelser og hjælpemidler på telefon 4477 1717 mellem kl. 9.00-12.00, eller på mail: hjm-vis@balk.dk

Denne kvalitetsstandard kan desuden hentes elektronisk på www.ballerup.dk