

K: Kvalitetsstandard for nødkald

Kriterier

Er du ikke i stand til fysisk, psykisk eller mentalt at tilkalde hjælp via telefon eller på anden vis og herigennem udtrykke dit behov for hjælp, kan du få et nødkald bevilget.

Bevilling af nødkald vil altid bero på en konkret individuel vurdering.

For at vi kan vurdere dit behov for et nødkald, indhenter vi oftest oplysninger hos din læge eller fra sygehuset. Vi foretager altid en individuel samlet vurdering, men vi vil bl.a. se på om:

- dit behov for pleje er stort og så uforudsigeligt, at hjælpen ikke kan planlægges.
- du har udtalt risiko for at falde - det kan f.eks. være som følge af visse sygdomme. Din læge skal have udredt eller være i gang med at udrede, hvorfor din risiko for at falde er høj med henblik på behandlingsmuligheder.
- du har en svær talelidelse, opfylder formålet og ikke kan gøre dig forståelig overfor fremmede, der ikke kender din situation
- dit behov er varigt, og hvordan det kan understøtte, at du bevarer så selvstændig en tilværelse som mulig
- du kan forstå at anvende og betjene nødkaldet
- du kan kalde på hjælp på anden vis end ved at anvende et nødkald, dvs. ikke kan anvende en telefon eller andet apparat. Du skal selv anskaffe en mobiltelefon.
- der er andre i husstanden, der er i stand til at tilkalde hjælp

Nødkald bevilliges ikke udelukkende som en tryghedsskabende foranstaltning.

Serviceniveau

Nødkald er gratis for dig. Du betaler dog selv for egnet fastnetforbindelse og for selve telefonregningen.

Nødkaldet betjenes i døgndrift og udlånes typisk for en individuel tidsbegrænset periode.

Efter bevilling af et nødkald, følger vi løbende op på, om du fortsat er i målgruppen. Afhængig af din situation, vil vi tage nødkaldet retur, hvis det viser sig, at:

- Du benytter dit nødkald uden at være i nød, og dermed bruger nødkaldet til situationer, det ikke er beregnet til. Vi vurderer her, hvad der i stedet kan afhjælpe dine behov.
- Du efter træning selv kan benytte egen mobiltelefon
- Du ikke har anvendt nødkaldet indenfor 3 måneder efter bevilling

Alle nødkald besvares og vurderes straks med henblik på relevant hjælp og iværksættelse heraf. Ved nødkald, hvor du vurderes at have behov for besøg, forventes hjælpen at være fremme indenfor 20 minutter, når dette er geografisk muligt.

Hvad er formålet

Formålet med nødkald er, at du får mulighed for at tilkalde hjælp i akut opståede situationer

- der ikke kan planlægges,

- som kan påvirke dit helbred uhensigtsmæssigt og
- hvor du ikke har mulighed for at tilkalde hjælp på anden vis

Kompetencekrav til leverandøren

Medarbejderne skal som udgangspunkt have en sundhedsfaglig uddannelse.

Dog kan velkvalificerede medarbejdere uden en sundhedsfaglig uddannelse varetage opgaverne efter en individuel vurdering og oplæring.

Kvalitetsmål

Samtlige kald besvares og vurderes straks med henblik på iværksættelse af relevant hjælp.

Du bliver grundigt vejledt og føler dig i stand til at bruge nødkald.

Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 112