



Kvalitetsstandard for nødkald

Kvalitetsstandarden beskriver blandt andet, hvilke muligheder du har for at blive tildelt et nødkald og hvordan processen fra ansøgning til opsætning forløber, og hvornår der bliver fulgt op på et bevilget nødkald.

Indhold

OM NØDKALD	2
Hvad er et nødkald?	2
Hvem kan få et nødkald?	2
Hvordan søger jeg om et nødkald?	2
Hvad kan du forvente af et nødkald?	2
Hvordan bliver et nødkald sat op?	2
Hvordan sikre du at nødkaldet virker?	3
Dit nødkald virker ikke – hvad gør du?	3
Hvad koster et nødkald?	3
Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?	3
Opfølgning på bevilling af nødkald	3
GENERELT	4
Lovgrundlag	4
Klagevejledning	4
Kontakt Hjælpe midler og Visitation	4



OM NØDKALD

Hvad er et nødkald?

Et nødkald er et apparat, der kan være tilsluttet telefonsystemet. Du aktiverer nødkaldet på en amulet eller armbånd, som du bærer på dig.

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

Hvem kan få et nødkald?

Hvis du har en varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, og et nødkald i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af din nedsatte funktionsevne, kan du være berettiget til et nødkald.

Du kan være berettiget til et nødkald, hvis du er i terminalt sygdomsforløb og har brug for sundhedsfaglig støtte inden for en ½ time. Du kan også være berettiget hvis du, efter en faldudredning via egen læge eller kommunal faldudredning, har gentagne fald, hvor du ikke er i stand til at rejse dig ved egen hjælp.

Hvordan søger jeg om et nødkald?

Opfylder du ovenstående kriterier, kan du kontakte visitationen på telefon 4477 1717 (tryk 1). En visitator planlægger et visitationsbesøg hos dig indenfor 3 hverdage, for at behandle din ansøgning.

Hvis du er omfattet af personkredsen, og berettiget 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.

Hvis du bliver vurderet til ikke at have et varigt behov for nødkald, kan du blive bevilget et, som et midlertidigt lån, i op til 3 måneder, eksempelvis efter en hospitalsindlæggelse.

Hvad kan du forvente af et nødkald?

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

Hvordan bliver et nødkald sat op?

Nødkaldet bliver tilsluttet din analog telefonlinje (kan være fastnet eller digital). Det er vigtigt, at du oplyser, hvis du ikke har en fastnettelefon – det kræver nemlig en anden type nødkald.

For at vi kan komme ind og hjælpe dig, er det en forudsætning, at der bliver sat en elektronisk 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 hoved-



dørsnøgle og en opgangsnøgle til din hjemmehjælpsleverandør. Nøglen/nøglerne bliver låst inde i nøgleboksen.

Når du skal have sat et nødkald op, bliver det leveret og afprøvet af en tekniker fra Nordsjællands Brandvæsen.

Hvordan sikre du at nødkaldet virker?

For at sikre, at nødkaldet hele tiden fungerer, skal det afprøves 1 gang om måneden. Hvis du, eller evt. pårørende, ikke selv kan gøre det, kan du få det bevilget som en indsats via din hjemmehjælpsleverandør.

Dit nødkald virker ikke – hvad gør du?

Dit nødkald virker blandt andet ikke, hvis:

- batteriet er fladt
- et telefonkabel er blevet skåret over ved vejarbejde

Fejl ved nødkald

Ved fejl ved nødkald skal du kontakte Visitationen på telefon 4477 1717 (tast 4). Visitationen vil herefter bestille en tekniker til at rette fejlen.

Defekt telefonkabel eller strømsvigt

Kommunen har en oversigt over de borgere, der har nødkald. Hvis du har daglig hjælp i hjemmet, får du besked om nedbrud af nødkald 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.

Ved fejl på din analog telefonlinje skal din teleudbyder kontaktes for at udbedre fejlen.

Er der fejl på din telefonlinje virker nødkaldet ikke og der kan ikke ringes til vagtcentralen.

Hvad koster et nødkald?

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

Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der kommer i dit hjem i forbindelse med aktivering af dit nødkald, er sundhedsfagligt uddannet.

Opfølgning på bevilling af nødkald

Revurdering af et midlertidigt nødkald sker ved ændrede behov, eller inden for den bevilligede periode.



Når du har haft dit nødkald i ca. 3 måneder, ser vi på hvor ofte, og til hvad, nødkaldet er brugt. Ud fra dette vurderer visitationen, om du er omfattet af personkredsen til fortsat bevilling af et nødkald.

GENERELT

Lovgrundlag

Bevilling af nødkald behandles i henhold til Serviceloven § 112.

Klagevejledning

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

Du sender din klage til:

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

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 Hjælpemidler og Visitation

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Hjælpemidler og Visitation på telefon 4477 1717 eller på mail: hjm-vis@balk.dk

Denne pjece kan desuden hentes elektronisk på www.ballerup.dk/Borger/Seniorer