



## Kvalitetsstandard for nødkald

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.

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
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? .....	3
Dit nødkald virker ikke Ved strømsvigt? .....	4
Hvad koster et nødkald? .....	4
Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer? .....	4
Opfølgning på bevilling af nødkald .....	4
GENERELT .....	4
Klagevejledning .....	4
Kontakt Afgørelser og Hjælpe midler .....	5
OM NØDKALD .....	
Hvad er et nødkald? .....	
Kan du blive bevilget et nødkald? .....	
Hvordan søger jeg om et nødkald? .....	
Hvad kan du forvente af et nødkald? .....	
Hvordan bliver et nødkald sat op? .....	
Hvordan sikrer du at nødkaldet virker? .....	4
Dit nødkald virker ikke – hvad gør du? .....	



Hvad koster et nødkald?.....	
Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?.....	
Opfølgning på bevilling af nødkald .....	
GENERELT .....	
Lovgrundlag .....	5
Klagevejledning .....	5
Kontakt Afgørelser og Hjælpemidler .....	
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? .....	3
Hvordan bliver et nødkald sat op?.....	3
Hvordan sikrer du at nødkaldet virker? .....	3
Dit nødkald virker ikke – hvad gør du?.....	3
Hvad koster et nødkald?.....	4
Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer? .....	4
Opfølgning på bevilling af nødkald .....	4
GENERELT .....	4
Lovgrundlag .....	4
Klagevejledning .....	4
Kontakt Hjælpemidler og Visitation .....	4



## 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. er et apparat, der kan være tilsluttet telefonsystemet.~~ Du aktiverer nødkaldet på ~~en amuletten~~ eller armbåndet, som du altid skal bære på dig. Ved opsætning af nødkald **skal** der altid ~~opsættes~~ installeres en låseenhed ved din indgangsdør, der. 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 ~~eller vagtlæge.~~ 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 Hvem kan få et nødkald?

Et nødkald ~~er et bevilges hjælpemiddel, som bevilges~~ efter hjælpemiddellovgivningen 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 forhold til din anmodning.

I vurderingen indgår bl.a.

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

Har du gentagne fald, skal du have foretaget en faldudredning, før der kan træffes en Forud for afgørelse om nødkald, ~~pga. gentagne fald skal der fo-~~



~~retages en faldudredning~~ fortages af en kommunens hjemmesygeplejersker eller terapeuter, eller hvis du er vurderet via faldklinik på hospital. ~~via egen læge eller kommunal vurdering~~ Det forudsættes, at evt. foranstaltninger anbefalet ved faldudredning, iværksættes. Det kan være et ganghjælpe-middel, 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, da der er indbygget GPS.

### **Hvordan søger jeg om et nødkald?**

Opfylder du nogle af ovenstående kriterier, har du mulighed for at komme i kontakt med Afgørelser og Hjælpemidler alle hverdage på telefon **4477 1717**.

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

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

Vi har lukket på helligdage og øvrige lukke-dage 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.

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 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.

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, når du aktiverer af et nødkald?**

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



### Hvordan bliver et nødkald sat op?

~~Der kommer en tekniker, der tilkoblet boksen, giver dig amuletten eller armbåndet og tjekker om nødkaldet virker.~~

~~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.~~

~~Det er også en tekniker, der opsætter den. 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 hoveddørnøgle 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 sikrer 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.

~~Du skal også være opmærksom på, at stikkontakten, der benyttes til nødkaldsboksen, altid er sat i og er tændt.~~

### Dit nødkald virker ikke – hvad gør du? Ved strømsvigt?

Dit nødkald virker blandt andet ikke, hvis:

- ~~batteriet er fladtet 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*

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 du har aktivering af dit nødkald, er sundhedsfagligt uddannet.

### Opfølgning på bevilling af nødkald

Revurdering af et midlertidigt-nødkald sker indenfor 3 til 6 måneder eller ved ændrede behov , eller inden for den bevilligede periode.

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.

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 - Afgørelser og Hjælpemidler og Visitation  
Hold-an Vej 7  
2750 Ballerup  
Telefon: 4477 1717  
E-mail: [hjm-vis@balk.dk](mailto:hjm-vis@balk.dk)

Vi gør opmærksom på, at hvis du skriver fra en privat mail, er dine personfølsomme oplysninger ikke beskyttet, når du skriver til: [hjm-vis@balk.dk](mailto: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 [Næm-id](#).  
<https://forms.ballerup.dk/ekstern/sikker-besked>

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 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](mailto:hjm-vis@balk.dk)



| Denne [pjece-kvalitetsstandard](#) kan desuden hentes elektronisk på [www.ballerup.dk/Borger/Seniorer](http://www.ballerup.dk/Borger/Seniorer)