

GLADSAXE KOMMUNE Trænings- og Plejeafdelingen	NOTAT
Arbejdsgang vedr. Serviceloven Arbejdsgang vedr. Serviceloven § 112 - Nødkald	Dato: August 2014 Ansvarlig: Inge-Lise Stenum, Lisbeth Alstrøm og Visitationen

Lovgrundlag:

Serviceloven [§ 112](#)

Målgruppe:

Personer (primært enlige) med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, funktionsniveau: 3.2-3 + 5-3 + 6-3

- Høj risiko for fald eller gentagne faldepisoder hos borger, der ikke kan rejse sig efter fald
- Livstruende anfald (lægeligt dokumenteret hjerte-, astma- eller insulintilfælde, der kræver hurtig hjælp)
- Tale- høre- eller synshandicap, der gør det vanskeligt at kalde hjælp over telefon. Ved demente personer skal det vurderes, om personen kan betjene nødkaldeanlæg.

Kriterier

- Et nødkaldeanlæg skal i væsentlig grad afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne.
- Borgeren skal være ude af stand til at tilkalde hjælp på anden vis fx fra mobiltelefon.
- Borgeren er ikke berettiget til bevilling af nødkaldeanlæg, hvis det vurderes, at behovet kan løses med andre hjælpeforanstaltninger fx trådløs telefon eller telefon med store taster.
- Borgeren skal være indstillet på at have mini-senderen på sig og at få etableret elektronisk lås.
- Utryghed er ikke alene et kriterium for bevilling af nødkaldeanlæg.
- Kørsel ved Falcks vagtcentral bevilges kun til personer, der har behov for akut hjælp fx ambulance, og ikke fordi borgeren er for tung for plejepersonale.

Formålet er, at borgeren får mulighed for at blive længst muligt i eget hjem. (jf. gældende kvalitetsstandarder for rehabilitering, træning, pleje og praktisk hjælp)

Indholdsbeskrivelse:

Der findes tre typer nødkald:

1. Nødkaldeanlæg + mini-sender i halssnor (til døgnplejens vagtcentral). Kaldet besvares af sygeplejerske hurtigst muligt.
2. GSM Nødkaldeanlæg koblet til et SIM-kort, bruges i de tilfælde, hvor det ikke er muligt at etablere en fastnetlinje. Nødkald + minisender i halssnor som ovenfor. Se specifik arbejdsgang for denne type nødkald længere nede i denne arbejdsgang.
3. Nødkaldeanlæg + mini-sender i halssnor (til Falcks vagtcentral). Kaldet besvares med ambulance med udrykning (kørsel 1).

Tilbehør: Særligt udstyr til nødkaldeanlæg, epileptikeralarm, særlig følsom mini-sender eller røgalarm. Ved røgalarm skal man være opmærksom på, at det kan give en falsk tryghed, da alarmen ikke går til brandvæsenet, men til Gladsaxe Kommunes vagtcentral.

Bevillingen omfatter: Oprettelse af telefonlinje (i de tilfælde, hvor borgeren ikke i forvejen har telefon) dog ikke til betaling af telefonabonnementet eller selve telefonapparatet. Borgeren skal selv anskaffe ekstra telefonlinje kun til nødkald, hvis telefonlinjen er optaget af pc, tyverialarm eller andre former for alarmer.

Det er meget vigtigt, at visitatorerne er opmærksomme på, at borgeren har en fastnettelefon med en total ren analog linje. En linje uden telefonsvarer, viderestilling eller DUET, ingen ISDN, ADSL eller IP-telefoni på.

Nødkaldet må ikke sættes på en trådløs telefon, da denne telefon sender nogle bølger ud, som forstyrrer nødkaldet.

Hvis borgeren har pc, er det vigtigt, at der er en passende afstand mellem pc'en og nødkaldet / fastnet telefonen.

Hvis der er flere telefoner tilsluttet samme linje, skal nødkaldet tilsluttes primærstikket og inderst ved stikket inden den almindelige telefon, for så kan nødkaldet kalde op, selvom telefonrøret er lagt på. Dette primærstik findes ved at løfte rør fra alle telefoner, og den med højest klartone er tilknyttet primærstikket.

Kompetence:

- Visitator har kompetencen til bevilling af nødkald. Regionen skal godkende visitation til nødkald, der går til Falck = Kørsel 1.
- Sagsbehandlerergoterapeut i TOP kan bevilge oprettelse af telefonlinje i de tilfælde, hvor borgeren ikke i forvejen har telefon, men ikke til betaling af telefonabonnementet eller selve telefonapparatet (borgeren skal selv anskaffe ekstra telefonlinje, hvis telefonlinjen er optaget af pc eller tyverialarm).
- Sagsbehandlerergoterapeuten vurderer på foranledning af visitator behov for særligt udstyr, epileptikeralarm eller særlig følsom sender.
- Området koder, og assistent opsætter nødkaldet hos borgeren – når der er en bevilling.
- Tryghedscentralen koder og opretter nødkald til Falck.

Arbejdsgang:

Ansøgning / bevilling, alle typer nødkald

Visitator:

- modtager ansøgning (skriftligt eller mundtligt) og vurderer behovet for nødkald.
- informerer samtidig borgeren om elektronisk lås og får underskrift på opsætning af elektronisk lås evt. med hjælp fra hjemmeplejen (skabelon findes i KMD Care) samt oplysning om ejerforhold (ejer-, leje-, andelsbolig etc.)
- hvis det drejer sig om leje- eller andelsbolig, indhenter Bekey tilladelse til opsætning af nøgleboks på visitators opfordring.
- undersøger om borgeren har en fastnettelefon uden tilknyttet pc eller tyverialarm og bevilger nødkald, endeligt udstyr/tilbehør.
- vurderer, om der er behov for kigge besøg, indtil elektronisk lås er opsat af firma, og nødkald kan opsættes.
- sender brev med afgørelse til borgeren.
- bestiller opsætning hos udfører. Indikation for bevilling beskrives kort i KMD Care og der sendes avis til "adm. af nødkald".

Visitation særligt ved Falck nødkald

- Visitator skal udfylde ansøgningsskema som findes på følgende link ([link til Ansøgning](#)), og sende det sammen med lægelige oplysninger til , når der

ansøges om Falck nødkald 1. Regionen giver svar på ansøgning til visitator, som skal udfylde en forholdsordre og sende denne sammen med Regionens godkendelse til tryghedscentralen@tunstall.dk.

- .

Vurdering, alle typer nødkald

Visitator

- foretager ved løbende vurdering af, om borgeren fortsat opfylder kriterierne for bevilling af nødkaldeanlægget.

Nedtagning af nødkald

Visitator og udfører

- Visitatoren skal sende en avis om nedtagning af nødkald til "adm. af nødkald"
- Ansvarlige medarbejder for vagtcentralen i Hjemmeplejen, sørger for at slette nødkaldet i vagtcentralen.
- Assistent i området nedtager nødkald
- Ansvarlig administrativ i området mailer til hjælpemiddeldepotet om afhentning af nødkald til rengøring og opbevaring.

Opsætning og drift, Nødkald til egen vagtcentral

Udfører

- På visitators opfordring bestiller området elektronisk lås hos Bekey. Visitator skal sikre, at borger har accepteret opsætning af elektronisk lås.
- Hjemmeplejen sørger for at have ledige nødkald til dækning af behovet – ledige nødkald rekvireres fra hjælpemiddeldepotet via fælles postkasse "Hjælpemidler Postkasse".
- Administrativ medarbejder i området er ansvarlig for at registrere i KMD Care stamdata oversigt: nødkalds nr. + Elektronisk lås.
- Den ansvarlige medarbejder for vagtcentralen i Hjemmeplejen indkoder oplysningerne i vagtcentralen under oversigt: Elektronisk lås.
- Assistenten tager ud i hjemmet, opsætter nødkaldet og afprøver det sammen med borgeren. Borger underskriver brev på modtagelse af nødkald.
- Assistenten udleverer informationsmateriale og underviser borgeren i, hvordan nødkaldet virker.

Systematisk og periodisk test af alle nødkald foretages to gange årligt med opkald til samtlige nødkaldsborgere. Dette foregår fra uge 10 og fra uge 38.

Borgeren anmodes om at trykke på sit nødkald. Hvis nødkaldet ikke virker, sendes en medarbejder ud for at gennemgå de mulige fejl, der kan være årsag til, at apparatet ikke fungerer.

Hvis borgeren er ude af stand til at betjene sit nødkald, sendes en sosu-assistent ud for at afprøve, om borgeren rent faktisk kan anvende sit nødkald. Er sosu-assistenten i tvivl, retter sosu-assistent via avis henvendelse til visitationen med henblik på en revurdering af borgeren. Der kan være tilstødt kognitive problemer hos borgeren, der er årsag til, at vedkommende ikke længere kan betjene nødkaldet.

Ved opsætning i hjemmet samles apparatet på følgende måde:

Udfører

- Sæt telefonledningen i apparatet og tilslut den anden ende til telefonstikket i væggen. Nødkaldet skal sidde inderst og telefonen yderst.
- Sæt net ledning (strømforsyning) i apparatet og derefter i stikkontakten, hvis der ikke er strøm, vil apparatet hyle som en brandbil.
- De røde lamper lyser efter et øjeblik, hvorefter de slukkes igen.
- Nødkaldet er nu klar til afprøvning – det er en god ide at lade borgeren afprøve senderen.
- Tjek om lille lampe lyser, når der trykkes på sender
- Hvis apparatet opfører sig mærkeligt kan man prøve at tage den sorte ledning ud af apparatet, dette skulle genstarte apparatet. Start derefter forfra.
- Et batteriskift kan også afhjælpe nogle problemer, ellers se fejlliste.
- Ved tvivl kontakt administrativ medarbejder i området.

Driftsforstyrrelser / batterisvigt på nødkald og sender:

Udfører

- Hvis der er fejl på nødkald og fejlen ikke kan rettes på stedet, sender området anlægget til reparation hos Tunstall.
- Nyt nødkald opsættes.
- Ved batterisvigt på sender, udskifter assistent batteriet eller, hvis dette ikke er muligt, udskiftes den oprindelige sender med en ny.
- Området kan bestille ekstra sendere hos Tunstall.
- Ved batterisvigt på nødkalds boksen udskifter assistent batteriet. Området rekvirerer det nødvendige antal batterier gennem hjælpemiddeldepotet.
- Vær opmærksom på CL22 SKAL have **genopladelige** batterier.

Driftsforstyrrelser på vagtcentralen i Hjemmeplejen.

Udfører

- Den ansvarlige i Hjemmeplejen tager kontakt til Tunstall, og afklarer om fejlen kan rettes over telefonen 70 22 57 57 eller teknikker skal tilkaldes.

Opsætning og drift, nødkald til Falcks vagtcentral:

Visitor

Opsætning af nødkald til Falcks vagtcentral:

- Anmodning sendes til regionen
- Regionen giver besked Tryghedscentralen) samtidig med at visitationen får besked om godkendelse, skriv i mailen til regionen i forbindelse med ansøgning om godkendelse, at der skal gives besked til Tryghedscentralen /TUNSTALL

Driftsforstyrrelser, nødkald til Falcks vagtcentral:

- Tryghedscentralen/TUNSTALL tilser selv Falck nødkald.
- Ved opsætning eller service kan Jan Nielsen kontaktes på 70 20 09 40 eller mobil 20 91 99 45

Nedtagning alle typer nødkald se ovenfor

Udfører

- Ved Falck-anlæg skal Tryghedscentralen/Tunstall have en skriftlig besked om, at

denne borger ikke længere skal have nødkald – gøres af visitator

Bemærkning:

For nødkald hos borgere med private leverandører gælder samme arbejdsgange.

Bevilling / afslag:

- Visitator vurderer ved afslag, om der skal gives partshøring. Der er krav om partshøring i de tilfælde, hvor borgeren ikke er bekendt med, hvilke oplysninger visitator lægger til grund for afslaget.

Visitator formulerer eventuelt afslag på [DAFOLO](#) blanket nr. 1023, "Afslag på ansøgning om hjælpemiddel/ forbrugsgode/ boligindretning" til borger med begrundelse og lovgrundlag. Klagevejledning er indeholdt i blanketten. Hvis borgeren anker afslaget, vurderer visitator om anken giver anledning til ændring af afgørelsen, i modsat fald sendes sagen til Det Sociale Nævn, til afgørelse inden 4 uger.

Kontering:

- **Nødkald:**
Udgiften til udskiftning eller nye nødkald betales i Anlæg og Regnskab på den centrale konto til hjælpemidler.

Evt. vedlagte supplerende bilag:

- Bilag 1 - batteritest.doc
- Bilag 2 - CL22 brugervejledning til kunden.doc
- Bilag 3 - CL22 personale manual.doc
- Bilag 4 - CL22 teknisk manual.doc
- CL21_fejl_beskrivelse.doc
- CL_Nyttige_funktioner.doc
- CL_Sender_udskiftning.doc
- Gladsaxe_CL_opsætning.doc
- Arbejdsgange for systemnøgler – Nøgleboksarbejdsgangs notat
Cirius/sagsbehandler: Mette Røjskær Christensen, Sag: 2006/0004252-001.