

## Håndtering af nødkald – et samarbejde mellem CEKURA og Rebild Kommune

Vejledningen er gældende for alle ansatte i Center Pleje og Omsorg

<b>Cekuras serviceniveau</b>	<p>Cekura besvarer alle nødkald, vurderer hvilken hjælp der er relevant og iværksætter denne.</p> <p>Hvis Cekura vurderer, at der er behov for et hjemmebesøg, kontakter de Hjemmeplejen ved telefonopkald og sender efterfølgende en SMS med borgeroplysninger, når telefonopkaldet er blevet besvaret.</p> <p>Cekura har to til tre telefonnumre til hvert distrikt, som skiftevis kontaktes indtil et af dem besvares. Medarbejderen der har besvaret opkaldet, modtager den efterfølgende SMS.</p>
<b>Rebild Kommunes serviceniveau</b>	<p>Ved nødkald hvor borgeren vurderes at have behov for besøg, skal en medarbejder fra hjemmeplejen være fremme senest indenfor 20 minutter, hvis dette er geografisk muligt.</p> <p>Borgere, der er bevilget nødkald, skal kunne have tillid til at hjælpen når frem hurtigst muligt. Derfor skal alle nødkald prioriteres højt.</p>
<b>Kvalitetsmål iht. kvalitetsstandard</b>	<p>Alle nødkald besvares og vurderes straks med henblik på relevant hjælp.</p> <p>Borger skal grundigt vejledes i brugen af nødkaldet.</p>
<b>Betjening af nødkaldstelefon</b>	<p>Distrikterne sikrer, at medarbejderne kan betjene distriktets nødkaldstelefoner i det enkelte vagtlag. Det er vigtigt, at de telefoner som Cekura kontakter hjemmeplejen på er tændte og betjenes hele døgnet.</p> <p>Cekura besvarer også nødkald fra borgere, som har valgt en privat leverandør.</p> <p>Når der kommer et nødkald fra en borger, som har valgt privat leverandør, videregiver Cekuranødkaldet pr. telefon til den valgte leverandør, således borgeren modtager den hjælp der efterspørges via nødkaldet.</p>
<b>Utilstet hændelse</b>	<p>Skulle det ske, at et nødkald ikke bliver betjent iht. Rebild Kommunes serviceniveau og kvalitetsmål og vi kan genere læring af hændelsen, SKAL episoden indberettes som en utilstet hændelse på <a href="http://www.dpsd.dk">www.dpsd.dk</a> Under overskriften "Rapportér utilstetede hændelser" klikkes på "Rapportér en utilstet hændelse som sundhedsperson" - indberet hændelsen.</p> <p>Den medarbejder/leder som konstaterer, at der er sket en utilstet hændelse, sikre indberetning heraf.</p>
<b>Borgervisitationens opgave</b>	<p>Når en medarbejder i visitationen har bevilget et nødkald, sender denne medarbejder avis via Nexus til Hjælpedepotet om opsætning af nødkald og nøgleboks.</p>
<b>Hjælpedepotets opgaver</b>	<p>Når Hjælpedepotet modtager avis om opsætning af nødkald, udfylder depotets medarbejder <i>Forholdsordre - Nødkald</i> og videresender denne til Cekura via "Sikker mail".</p> <p><u>Opsætning af nødkald:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depotmedarbejder opsætter nødkald og tester om nødkaldet virker, inden hjemmet forlades.</li> <li>• Depotmedarbejderen viser borgeren, hvordan nødkaldet betjenes.</li> <li>• Ved opsætning af nødkaldet modtager borgeren en mundtlig information om mulige fejlkilder ved det opsatte nødkald.</li> <li>• Depotmedarbejderen registrerer oplysninger om nyt nødkald og boks under borgers Boligforhold i Nexus (jf. procedure for nødkald).</li> <li>• Når et nødkald hjemtages, skriver depotmedarbejderen til Cekura, så Cekura kan slette nødkaldet.</li> <li>• Når et nødkald er hjemtaget, sletter depotmedarbejderen registreringen af nødkaldet i Nexus.</li> <li>• Hvis borger har mistet nødkald eller håndsender, skal depotmedarbejderen viderebringe oplysningen til Borgervisitationen via mail til funktionsleder.</li> </ul>
<b>Kontrol af borgers nødkald</b>	<p>Distrikterne gennemfører årligt en kontrol af alle nødkald:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrollen gennemføres <u>hvert år i september måned</u>.</li> </ul> <p>Den gennemførte kontrol dokumenteres i Nexus således:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Under indsatsen "Nødkald" tilføjes et notat (f.eks. Nødkald afprøvet d.d. – nødkaldet fungerer)</li> <li>• Hvis nødkaldet ikke fungerer, sendes avis til Hjælpedepotet via Nexus mhp. identificering og udbedring af fejlen.</li> </ul>
<b>Bevilling af - og opfølgning på bevilget nødkald</b>	<p>Borgervisitationen i Center Pleje og Omsorg kan bevillige et nødkald.</p> <p>Følgende borgere kan komme i betragtning til nødkald:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgere ikke er i stand til fysisk, psykisk eller mentalt at tilkalde hjælp via telefon og herigennem udtrykke behov for hjælp.</li> </ul> <p>Visitationen sikrer opfølgning på bevilling af nødkald.</p> <p>Benyttes nødkaldet ikke i henhold til afgørelsen, eller slet ikke indenfor 3 måneder, vil der efter individuel konkret vurdering blive taget stilling til, om kriterierne for nødkald fortsat er opfyldte.</p>