

# Nødkald og sygeplejekald efter servicelovens § 112

Kvalitetsstandard

## Kvalitetsstandard for nødkald og sygeplejekald

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for tilbud om personlig hjælp eller sygepleje i nødsituationer til visiterede borgere i eget hjem. Indsatsen erstatter ikke opkald til fx 112, politi eller egen læge/vagtlæge.

### Hvem kan få hjælp?

Der bliver skelnet mellem nødkald og sygeplejekald: Nødkald bliver betjent af plejepersonalet og sygeplejekald bliver betjent af hjemmesygeplejerskerne.

#### Nødkald

Du kan få installeret et nødkaldsapparat i hjemmet, hvis du opfylder følgende betingelser:

- Du har brug for at tilkalde uddannet plejepersonale i nødsituationer, og
- Du har varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og
- Nødkaldet kan i væsentlig grad afhjælpe følger af den nedsatte funktionsevne, og
- Nødkaldet kan dermed i væsentlig grad lette din daglige tilværelse i hjemmet.

Det kan for eksempel være, hvis:

- Du ikke har mulighed for at klare toiletbesøg selv, og hvor hjælp til faste toiletbesøg ikke er tilstrækkelig.
- Du har oplevet at falde uden selv at kunne komme op, og du fortsat har stærkt øget risiko for at falde enten på grund af fysisk svækkelse eller psykisk svækkelse (fx demens, nedsat kraft eller lammelse efter en blodprop/blødning i hjernen).

Hvis din ansøgning er begrundet med faldtendens, så vil din egen læge/hjemmesygeplejen som udgangspunkt blive inddraget for en vurdering af, om der er behov for at iværksætte fx udredning, undersøgelser eller lignende.

#### Sygeplejekald

Du kan få installeret et sygeplejekaldsapparat i hjemmet, hvis du opfylder følgende betingelser:

- Du har brug for at tilkalde en sygeplejerske i nødsituationer, og
- Du har varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og
- Sygeplejekaldet kan i væsentlig grad afhjælpe følger af den nedsatte funktionsevne, og
- Sygeplejekaldet kan dermed i væsentlig grad lette din daglige tilværelse i hjemmet.

Det kan for eksempel være, hvis:

- Du har svære symptomer som følge af hjerte- og kredsløbsslidelse.
- Du har svære symptomer som følge af luftvejslidelse.
- Du har svære symptomer som følge af krampetilfælde.
- Du har oplevet at falde uden selv at kunne komme op, og du har fortsat stærkt øget risiko for fald på grund af sygdom i hjernen som fx parkinson, tumor, TCI-tilfælde (midlertidig iltmangel i hjernen).

For både nødkald og sygeplejekald gælder følgende:

- Du har forståelse for, at du alene anvender nødkaldet eller sygeplejekaldet i nødsituationer.
- Du har forståelse for, at du ikke kan betragte kaldet som et alternativ til at kontakte fx alarmcentralen (112), egen læge eller politiet.
- Du har forståelse for, at dit kald er personligt og du derfor ikke må bruge det til at tilkalde hjælp til andre.
- Du har forståelse for, at kaldets rækkevidde er begrænset til din bolig.
- Du skal have en elektronisk dørlås, så personalet kan få adgang til dit hjem.
- Du kan fysisk betjene kaldet.
- Du låner kaldeapparatet af Sønderborg Kommune, så længe du er berettiget til nødkald/sygeplejekald.



## Hvem kan ikke få hjælp?

Nødkald og sygeplejekald kan ikke bevilges i tilfælde, hvor:

- Din funktionsnedsættelse kan blive afhjulpnet ved brug af andre hjælpemidler, velfærdsteknologi, indkøb af forbrugsgoder, rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaverne eller ved en hensigtsmæssig indretning af hjemmet.
- Alder er begrundelsen for, at du ønsker nødkald eller sygeplejekald.
- Du eller dine pårørende oplever utryghed. Vi henviser dig i stedet til at ringe til pårørende, kontakte telefonstjerne eller til at tegne et abonnement på en tryghedsalarm hos en privat udbyder.
- Du eller dine pårørende gerne vil have en nøgle opbevaret hos personalet.

I disse tilfælde henviser vi dig i stedet til, at du fx opbevarer en ekstra nøgle hos fx en nabo eller kontakter virksomheder som fx Falck eller Brand og Redning, for at høre om eventuelle opbevaringsmuligheder hos dem.

Nødkald og sygeplejekald kan ikke bevilges i tilfælde, hvor:

- Der er opstået enkeltstående tilfælde med behov for at kunne tilkalde hjælp.
- Dine behov kan løses ved faste besøg af plejepersonale eller sygeplejerske.

Desuden kan du som udgangspunkt ikke få bevilget nødkald eller sygeplejekald på grund af midlertidige behov som følge af fx et midlertidigt sygdomsforløb eller udskrivning fra sygehus eller korttidsophold.

## Hvordan får du hjælp?

### Nødkald

Du eller dine pårørende kan kontakte Job og Velfærds visitationsafdeling, hvis der opstår behov for at tilkalde hjælp fra plejepersonalet på tidspunkter, der ikke er planlagt/aftalt på forhånd.

Senest 10 hverdage efter henvendelsen vurderer visitator, om du kan få bevilget et nødkald. Sagsbehandlingen kan tage længere tid, hvis der er behov for at indhente oplysninger fra fx egen læge.

Afgørelsen bliver truffet ud fra lovgivningen, en individuel vurdering af de konkrete forhold, øvrige oplysninger til sagen samt kommunens serviceniveau. Du får en skriftlig afgørelse.

Visitationsafdelingen revurderer grundlaget for din bevilling på nødkald. Vi revurderer din bevilling:

- Ved væsentlige ændringer i dit funktionsniveau
- Ved ændringer i din husstand
- Hvis nødkaldet bliver misbrugt
- Hvis vi skønner, at du ikke kan betjene nødkaldet
- Hvis kommunens serviceniveau bliver ændret.

Du vil få en skriftlig afgørelse, hvis du ikke længere er berettiget til nødkald. I den situation henter vi kaldeanlægget, og den elektroniske dørlås bliver taget ned.

### Sygeplejekald

Du eller dine pårørende kan kontakte hjemmesygeplejen i dit distrikt, hvis der opstår behov for et sygeplejekald.

Hjemmesygeplejersken vurderer senest fem hverdage efter henvendelse, om du kan få bevilget et sygeplejekald.

Afgørelsen bliver truffet ud fra lovgivningen, en individuel vurdering af de konkrete forhold, øvrige oplysninger til sagen samt kommunens serviceniveau. Du får en skriftlig afgørelse.

Hjemmesygeplejen revurderer grundlaget for din bevilling på sygeplejekald:

- Ved væsentlige ændringer i dit funktionsniveau
- Ved ændringer i din husstand
- Hvis sygeplejekaldet bliver misbrugt
- Hvis du ikke længere har brug for sygeplejekaldet
- Hvis vi skønner, at du ikke kan betjene sygeplejekaldet
- Hvis kommunens serviceniveau bliver ændret.

Du vil få en skriftlig afgørelse, hvis du ikke længere er berettiget til sygeplejekald. I den situation henter vi kaldeanlægget, og den elektroniske dørlås bliver taget ned.

## Hvad kan du få hjælp til?

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hjælpen bliver løbende tilpasset, hvis der sker væsentlige forandringer i din situation.

Formålet med nødkald eller sygeplejekald er, at:

- Du får personlig hjælp eller sygepleje i nødsituationer, hvor du ikke kan få hjælp på anden måde.

Bevillingen af et nødkald eller sygeplejekald består i, at:

- Du bliver vejledt i, hvad der skal til for at det er teknisk muligt at installere nødkald/sygeplejekald.
- Du låner et kaldeanlæg, der bliver installeret i dit hjem
- Du bliver instrueret i, hvordan kaldeapparatet virker og hvordan du bruger det.
- Du får installeret et elektronisk låsesystem.

## Hvad koster hjælpen?

Du låner kaldeapparatet af kommunen. Det er gratis at låne apparatet. Som udgangspunkt installerer hjælpemiddelafdelingen et kaldeanlæg hos dig, der har sit eget SIM-kort. Du har ingen udgifter til den form for nødkald.

Hvis der er en dårlig mobildækning der hvor du bor, så er hjælpemiddelafdelingen i stedet nødt til at koble dit kaldeanlæg op på en "gammeldags telefonlinje". I den situation skal du selv dække de udgifter, der er forbundet med installering af en telefonlinje, hvis den ikke er der i forvejen. Du skal også selv betale for dit telefonabonnement og for opkaldsafgift og samtaler, når du aktiverer dit nødkald.

## Hvem leverer hjælpen?

Det elektroniske låsesystem og kaldeapparatet bliver installeret inden for fem hverdage efter bevillingen. I ventetiden kan der eventuelt være behov for at iværksætte akut hjælp.

En servicemedarbejder instruerer dig i, hvordan du bruger kaldeapparatet.

I tilfælde af strømsvigt er det vigtigt, at du har aftalt med personalet, hvor de kan få fat i en ekstranøgle til dit hjem. Hvis personalet ikke har modtaget en ekstranøgle, eller hvis de ikke kan få fat i nøglen, så kan personalet blive nødt til at kontakte politiet. Hvis politiet vurderer, at det er nødvendigt at kontakte en låsesmed, så sender kommunen regningen videre til dig.

Hjemmeplejen modtager opkald fra nødkald og handler på det. Dit opkald vil gå til den hjemmeplejeleverandør, som du har valgt til at levere personlig pleje.

Hjemmesygeplejen modtager opkald fra sygeplejekald og handler på det.

## Hvornår leveres hjælpen?

Nødkald og sygeplejekald bliver modtaget og besvaret hele døgnet.

Hvis du aktiverer dit nødkald eller sygeplejekald, så vil personalet som udgangspunkt først ringe til dig for at afklare, hvad du har behov for



hjælp til. Personalet besøger dig altid, hvis de ikke kan komme i kontakt med dig.

Besøget sker hurtigst muligt dvs. inden for 30 minutter i dag- og aftenvagten og inden for 1 time i nattevagten.

## Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager hjælp og støtte er dit hjem personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Du kan læse mere i kvalitetsstandarderne Visitation og levering.

## Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen.

## Lovgrundlag

Fra serviceloven:

**§ 1.** Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

**§ 83.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1. personlig hjælp og pleje,
2. hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3. madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

**§ 88.** Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp



skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

**§ 112.** Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet

- i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne
- i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan bestemme, at et hjælpemiddel skal leveres af bestemte leverandører. I forbindelse med kommunalbestyrelsens indgåelse af leverandøraftaler inddrages repræsentanter for brugerne ved udarbejdelse af kravspecifikationerne.

Stk. 3. Ansøgeren kan vælge leverandør af hjælpemidler, jf. dog stk. 4. Hvis kommunalbestyrelsen har indgået en leverandøraftale og ansøgeren ønsker at benytte en anden leverandør end den, som kommunalbestyrelsen har indgået leverandøraftale med, indkøber ansøgeren selv hjælpemidlet og får udgifterne hertil refunderet, dog højst med et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør. Har kommunalbestyrelsen ikke indgået leverandøraftale, kan ansøgeren vælge leverandør, og støtten ydes efter regning, dog højst med et beløb svarende til prisen på det bedst egnede og billigste hjælpemiddel.

Stk. 4. Ansøgerens ret til at vælge leverandør af hjælpemidler efter stk. 3 gælder ikke, hvis kommunalbestyrelsen kan stille et hjælpemiddel til rådighed, som er fuldstændig identisk med det hjælpemiddel, som ansøgeren ønsker at anskaffe fra en anden leverandør.

## Information

Du kan se denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside

**[www.sonderborgkommune.dk](http://www.sonderborgkommune.dk)**

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte

Job og Velfærd  
Visitationsafdelingen  
Ellegårdvej 25 A  
6400 Sønderborg  
Tlf. 88 72 45 23  
[velfaerd@sonderborg.dk](mailto:velfaerd@sonderborg.dk)

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i  
Social- og Seniorudvalget den 4. februar 2021.



Sønderborg Kommune  
Job og Velfærd  
Myndighedsafdelingen  
Ellegårdvej 25 A  
6400 Sønderborg  
T: 88 72 45 23  
E: [velfaerd@sonderborg.dk](mailto:velfaerd@sonderborg.dk)  
W: [sonderborgkommune.dk](http://sonderborgkommune.dk)