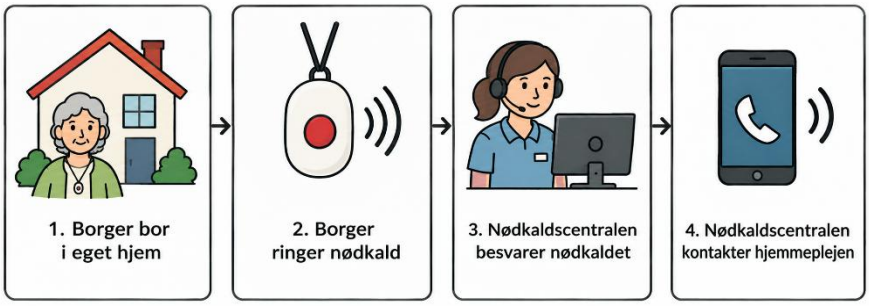
FAXE KOMMUNE

Center for Social, Sundhed & Pleje

Instruks for Nødkald *Herunder tildeling af nødkald samt procedure for nedbrud*			
Målgruppe og anvendelsesområde	Instruksen henvender sig til personale ansat på enheder i CSSP hvor der anvendes nødkald: • Hjemmeplejen distrikt syd, nord, øst, vest inkl. privatleverandør • Alle kommunale plejehjem samt Rehabilitering Centeret Grøndal • Socialområdet, afdeling: ○ Socialpædagogisk center vest – T-huset		
	Lokal instruks	Version	2.0[1]
Udarbejdet af	Kvalitetsenheden i CSSP	Dato for ikrafttrædelse	09.2026
Godkendt af	• Tina Asmussen, Chef for Sundhed og pleje • Mona Funch, Chef for Hjemmeplejen, Sygeplejeenheden, Demens, Sundhedsfremme og Træning • Troels Permin, Chef for Handicap og Psykiatri	Dato for næste ajourføring	09.2028

Formål med instruksen	**Formålet** med denne instruks er at understøtte en hurtig, ensartet og patientsikker håndtering af nødkald på tværs af kommunens tilbud. Instruksen skal sikre, at borgeren modtager den nødvendige hjælp, og at medarbejderne har klare retningslinjer for ansvar, kommunikation og arbejdsgange ved aktivering af et nødkald. Et nødkald kan aktiveres i mange forskellige situationer og på tværs af kommunens tilbud, herunder i hjemmeplejen, på plejehjem, rehabilitering samt på bosteder. Nødkaldet kan være udløst af et kendt behov hos borgeren eller af en akut og uventet hændelse, eksempelvis fald, pludselig sygdom eller en anden situation, hvor borgeren har behov for hjælp. **Instruksen beskriver** de overordnede arbejdsgange og ansvarsforhold ved håndtering af nødkald og skal bidrage til, at alle nødkald håndteres rettidigt, relevant og patientsikkert.
Ansvar	Ledelsen har ansvaret for at personalet har kendskab til- og efterlever instruksen "Nødkald" og at personalet er introduceret til kommunens instruksside www.instruks.faxekommune.dk. Medarbejderen er forpligtede til at kende- og efterleve instruksen. Ansvar og kompetenceforhold er beskrevet i det fælles Kompetenceskema for CSSP - https://instruks.faxekommune.dk/da/instrukser-mm/kompetenceskemaer.

[1] Ændringer i version 2.0: Indhold under "beskrivelse af opgaven" er revideret og præciseret og instruksen er udvidet, så den nu indeholder information om arbejdsgang ved nedbrud/når nødkald ikke virker.

Baggrund og begreber	**Nødkald:** Nødkald er et kaldesystem hvorved borgeren/beboeren kan kalde efter hjælp i nødsituationer. **Nødkald i Faxe Kommune:** Faxe Kommune anvender forskellige leverandører af nødkaldsløsninger. Nødkaldets håndtering afhænger af, hvor borgeren bor. **I eget hjem:** Nødkaldet modtages via leverandørens nødkaldscentral, hvorfra alarmen videreformidles til den relevante modtager i hjemmeplejen. **På plejehjem, rehabilitering og botilbud:** Nødkaldet er koblet til en lokal nødkaldsløsning, hvor alarmen sendes direkte til plejehjemmets/rehabiliteringens nødkaldstelefon og dermed til det personale, der varetager opgaven på den pågældende enhed.
Tildeling af nødkald	**Hjemmeplejen** → Nødkald tildeles af visitationen for Sundhed og Pleje jf. lovgivningen. **Plejehjem** → Ved indflytning i en plejebolig foretages der faglig, individuel vurdering om behovet for bærbar sender (nødkald). **Rehabilitering centeret Grøndahl** → Ved indflytning på Rehabilitering centeret Grøndahl foretages der faglig, individuel vurdering om behovet for bærbar sender (nødkald). **Socialområdet** → Ved indflytning i et botilbud foretages der faglig, individuel vurdering om behovet for bærbar sender (nødkald).
Beskrivelse af opgaven samt fremgangsmåde	## Ved nødkald i hjemmeplejen/via nødkaldscentral  **Nødkaldet vurderes** Når Faxe Kommune modtager opkaldet fra nødkaldscentralen, afklares det hvad nødkaldet drejer sig om, både via dialog med centralen, samt ved telefonisk kontakt til borger. ## Ud fra 3 kategorier vurderes responstid: ***1. Akut nødkald – øjeblikkelig udrykning (køres straks)*** Situationer hvor der er risiko for liv, helbred eller alvorlig forværring af borgerens tilstand. Medarbejder afbryder igangværende ikke-kritiske opgaver og kører straks. **OBS Ved livstruende situation kontaktes 1-1-2**

Akut nødkald kan være:

- Fald, hvor borger ikke selv kan komme op
- Fald med synlig skade, smerter eller mistanke om fraktur
- Akut ændring i almentilstand (pludselig konfusion, sløvhed, påvirket bevidsthed, åndenød eller vejrtrækningsbesvær)
- Brystsmerter
- Kraftig blødning
- Kramper
- Borger der ikke svarer på tilråb ved opkald via nødkald

2. Haster – responstid inden for 30 minutter

Situationer hvor borgeren har et presserende behov, men hvor der ikke umiddelbart vurderes at være fare for liv eller alvorlig helbredsforværring.

Et nødkald der haster kan være:

- Behov for toiletbesøg
- Hjælp til forflytning, hvor borger er trygt placeret (fx i stol)
- Mindre utilpashed uden påvirket almentilstand
- Let svimmelhed hvor borger sidder/ligger sikkert
- Behov for smertebehandling (kendt problematik)
- Utryghed/angst, hvor borger er fysisk velbefindende

3. Ikke-haster – faglig prioritering

Situationer hvor borgerens behov kan afhjælpes, men hvor tidspunktet beror på en faglig vurdering i forhold til øvrige opgaver.

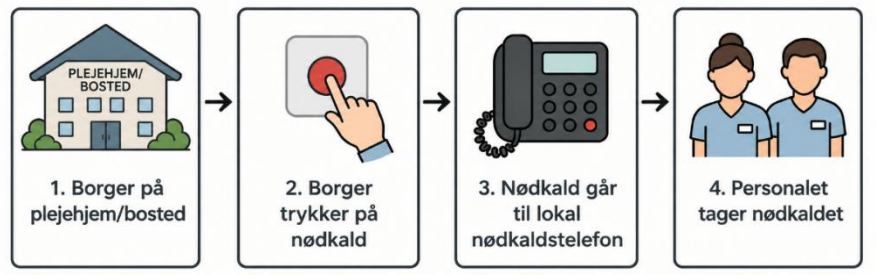
Et nødkald der klassificeres som "ikke-haster" kan være:

- Tabt fjernbetjening, telefon eller lignende
- Tøj der sidder forkert
- Tabte briller
- Justering af pude, tæppe mv.
- Praktiske forhold uden sundhedsmæssig risiko

Borger besøges

Relevant faggruppe besøger borger:

1. Situationen vurderes og der foretages de relevante handlinger. I akutte tilfælde kontaktes akutsygeplejersken telefonisk og med det samme og man bliver hos borgeren imens.
2. Ved fald følges instruksen for fald - *Instruks for Faldregistrering og Faldudredning*
3. Hvis der er forhold ved besøget der kræver opfølgning fra sygeplejen, kontaktes denne jf. samarbejdsaftalen der er beskrevet i *Instruks for samarbejde mellem de udekørende sygeplejersker og øvrige enheder i CSSP.*

	Ved nødkald på plejehjem, rehabilitering og bosted  **Nødkaldet aktiveres** Ved aktivering af nødkald går dette direkte til personalet <u>Ved tovejskommunikation:</u> 1. Opkaldet besvares med: "Du har ringet nødkald, hvad kan jeg hjælpe med" 2. Borger skal svare 3. Hvis borger ikke svare, skal borger besøges med det samme <u>Ved envejskommunikation:</u> 1. Borger besøges med det samme 2. Situationen vurderes og der lægges en plan
Dokumentation	**Dokumentation af modtaget nødkald** Vurderes det, at et nødkald kræver handling, skal dette synliggøres i Cura. Dette gør man ved at lægge en akut- eller extraopgave til rette organisation. Handlinger dokumenteres i relevant tilstand eller observation. Der dokumenteres- og journalføres tidstro. **Hvilken nødkaldsudbyder har borger?** Er der behov for at se hvilken nødkaldsudbyder borger er tilknyttet, kan man slå op i Cura under *Borgers liv → Ydelser → Hjælpemidler SEL og SUL*
Nedbrud på nødkald	Ved nedbrud forstås en situation, hvor borgerens nødkald ikke fungerer eller ikke kan forventes at blive modtaget og håndteret som normalt. Nedbrud kan skyldes forhold hos nødkalds leverandøren, fejl i tele- eller kommunikationsforbindelser, generelt strømsvigt eller fejl på det lokale nødkalds-udstyr. Ved konstateret nedbrud- eller ved mistanke om nedbrud skal der hurtigst muligt skabes overblik over: 1. Årsag og forventet varighed af nedbruddet 2. Hvilke borgere der er berørt 3. Omfanget af nedbruddet og hvilke funktioner, der er påvirket 4. Hvilke alternative kommunikations- og kontaktmuligheder der er til rådighed

	Hvis nedbrud skyldes udbyder: Udbyder kontakter kommunen som derefter afklarer omfanget af nedbruddet. Den/de berørte enheder kontakter deres nærmeste leder. I distrikterne har distriktsledere har adgang til at trække nødlister i TSP-portalen. På plejehjemmene og på botilbud med nødkald, iværksættes runderinger. **Generelt strømsvigt** Det vil være muligt at anvende nødkaldet, såfremt at telenetværk ikke er nede. Leverandørerne forventes at have nødstrøm. Dvs. at nødkald vil virke, hvis telefon netværk virker – på trods af, at strømmen er gået. Hvis alt tele-/inter- og fibernet samt strøm er nede, træder kommunens overordnede beredskabsplan i kraft. **Opgaver og arbejdsgang i forbindelse med ALLE TYPER af nedbrud:** Indtil normal funktion er genoprettet, uanset årsag, skal der iværksættes en alternativ arbejdsgang, som sikrer, at borgere med nødkald fortsat kan få den nødvendige hjælp. Behovet for- og hyppigheden af ekstra tilsyn vurderes ud fra den enkelte borgers behov, risiko og mulighed for at tilkalde hjælp på anden vis. Det er ledelsens ansvar at skabe overblik over situationen. Den lokale ledelse laver, i samråd med planlægger/koordinator et overblik over, hvilke borgere med nødkald, der skal have tilsyn under nedbruddet, samt frekvens for besøg.
Patientsikkerhed	Utilsigtede hændelser skal indberettes til DPSD via https://www.sundk.dk/uth. Sager sagsbehandles løbendes af enhedens UTH-ansvarlige medarbejder. Læring, sparring og refleksion med afsæt i patientsikkerhedsarbejdet, bør være en fast del af personalemøderne.