

Retningslinje og krav til håndtering af nødkald

Nødkald:

Kvalitetsmål:

Fremmøde ved nødkald skal ske hurtigst muligt og inden for:

- 45 minutter mellem klokken 07 og 13
- 60 minutter mellem klokken 13 og 17

Succeskriteriet:

- At fremmøde ved nødkald i henhold til bevillingskriteriet sker inden for responstiden.

Lolland Kommune stiller nødkaldeanlæg til rådighed hos borgeren.

Nødkald besvares altid af den leverandør, som varetager de personlige pleje hos borgeren, uanset tidspunkt.

Der stilles krav om, at leverandøren stiller kommunikationsudstyr til rådighed for dennes medarbejdere, således at nødkald kan besvares.

Leverandøren er forpligtet til at efterleve Lolland Kommunes retningslinjer for håndtering af nødkald, gældende kvalitetsstandard for nødkald, samt kvalitetsmål for fremmøde ved nødkald.

Krav til kommunikationsudstyr:

Der anvendes mobiltelefon, som skal være uden mobilsvar, da denne kan blokere for at nødkaldet bliver registreret på mobiltelefonen.

Det anbefales at der anvendes minimum 2 mobiltelefoner.

De mobiltelefonnumre, som modtager nødkald må ikke anvendes til anden kommunikation end nødkaldsbetjening.

Krav til håndtering:

Godkendelse til at yde personlig pleje medfører at leverandøren er forpligtet til at følge op på alle nødkald, som skal besvares straks, ved:

- Selv at sende hjælp til den pågældende borger.
- At rekvirere sygeplejerske ved behov for vurdering af borgers tilstand.
- At kontakte læge eller vagtlæge, på foranledning af borger eller sygeplejerske.
- At kontakte alarmcentralen 112, såfremt nødkaldet har en karakter der kræver det.

Misligholdelse:

Hvis nødkaldet ikke besvares af den private leverandør, viderestilles kaldet til den kommunale leverandør. I så fald skal leverandøren give en skriftlig begrundelse til Lolland Kommune inden for 7 dage. Det forventes at den private leverandør orienterer Lolland Kommune hvis der er gået et nødkald i bagvagt straks efter det er sket.

Hvis der to gange inden for 30 dage sker en viderestilling af kald, vil Lolland Kommune kræve en handlingsplan for at få rettet op på disse forhold. Hvis der efterfølgende ikke rettes op på problemerne, betragtes dette som misligholdelse.

Når borgeren trykker på nødkaldssenderen:

Kaldet går til det først indkodede mobilnummer. Såfremt dette ikke besvares indenfor 45 sekunder, går nødkaldet videre til næste nødkaldsnummer*.

*Hvis mobiltelefonen befinder sig uden for mobildækning eller er optaget, går nødkaldet videre til næste mobilnummer. Såfremt dette også er uden for dækning eller optaget går nødkaldet videre til bagvagt

Lolland Kommune er altid bagvagt på nødkaldsbetjeningen. Et indgået nødkald vil altid ende i bagvagt efter cirka 15 min, såfremt ingen af de forudgående nødkaldsnumre er blevet besvaret.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere i EOJ, at borgeren har haft nødkald og hvad det omhandlede.

Håndtering af bagvagts kaldet:

Det er Callcenteret i Ældre & Sundhed, Lolland Kommune, der håndterer nødkald til bagvagtsnummeret.

Går et nødkald i bagvagt, kontakter Callcenteret pågældende kommunale Frit valgs team, som nødkaldet geografisk hører til, og oplyser om, at der er gået et nødkald fra borger XX i bagvagt. Medarbejderen fra pågældende kommunale Frit valgs team, sørger for håndtering af kaldet og for at få dokumenteret i EOJ, at der er kørt på et nødkald, der er gået i bagvagt.

Kontrol:

Alle nødkald registreres via log samt lydfiler, så et nødkald og dets håndtering vil altid kunne dokumenteres.

Lolland Kommune foretager endvidere jævnligt stikprøvekontrol på logningerne, hvor Leverandøren er forpligtet til at være behjælpelig med at kvalificere stikprøvekontrollen ved levering af yderligere data indenfor 2 dage.