

Klagevejledning:

Borgere, som modtager hjælp til personlig pleje i Morsø kommune, er altid velkommen til at kontakte områdelederen, hvis de har spørgsmål eller ønsker yderligere oplysninger.

Er man ikke tilfreds med den afgørelse, der er truffet, anbefales det, at afgørelse drøftes med den visitator, der har behandlet sagen.

Såfremt resultatet af denne drøftelse ikke er tilfredsstillende kan borgeren sende klage til:

Morsø kommune
Omsorg og Pleje
Jernbanevej 7
7900 Nykøbing Mors

Afgørelsen genbehandles i Omsorg og Pleje.
Hvis afgørelsen fastholdes, videresender Omsorg og Pleje klagen til
behandling i:

Det Sociale Nævn
Statsforvaltningen Nordjylland.



**Morsø Kommune
Omsorg og Pleje**

KVALITETSSTANDARD FOR NØDKALD

Hvad er ydelsens lovgrundlag:

Ydelsen er udformet på baggrund af Lov om social service § 112

Hvilke behov dækker ydelsen:

Behov for at få hjælp ved akut opståede situationer, hvor der ikke er mulighed for på anden vis at tilkalde hjælp eller afvente anden relevant hjælp.

Formålet med ydelsen er:

At borgere, der er bevilget nødkaldeanlæg, kan få hjælp ved akut opstået behov for hjælp.

Hvem er berettiget til at modtage ydelsen:

Borgere, der har behov for at kunne tilkalde akut hjælp, hvor tilkaldelse af hjælp ikke kan afhjælpes på anden vis, og hvor borgeren er i stand til at bruge kaldeanlæg. Det kan f.eks. være borgere med svære hjerte-lungelidelser eller med udtalt faldrisiko. Årsagen til faldtendensen skal være lægeligt udredt med henblik på behandlingsmuligheder.

Praktiske oplysninger:

Telefonabonnement:

Når der er tilsluttet nødkald til en husstands fastnettelefonforbindelse er det vigtigt, at husstanden IKKE har et telefonabonnement med besked-svar. Hos TeleDanmark hedder servicen enten duetsvar eller beskedsvar.

Andre telefonselskaber kan have et andet navn for denne servicetype.

Mange ældre mennesker ved ikke, at de har denne service i deres telefonabonnement. Derfor må familien selv kontakte deres telefonselskab og sikre sig, at de ikke har en sådan service.

Problemet opstår hver gang der bliver indtalt en besked på en sådan telefonsvarer. Så vil telefonsvareren blokere telefonforbindelsen hver gang nødkaldet prøver at ringe efter hjælp.

Nødkaldet er da blokeret og vil gentagne gange forgæves forsøge at ringe efter hjælp.

Pris:

Prisen for benyttelse af kaldeanlægget afregnes over telefonregningen.

Hvordan tildeles ydelsen:

Ansøgning om nødkald rettes til ergoterapeuterne eller visitatorerne, der foretager en konkret individuel vurdering af behovet hos den enkelte borger.

Der går højst 5 hverdage fra henvendelsen vedrørende ansøgning om nødkald til ergoterapeuten/visitatoren tager kontakt til borgeren med henblik på vurdering.

På baggrund af vurderingen træffer ergoterapeuten/visitatoren afgørelse om, hvorvidt nødkaldet kan bevilges.

Nødkaldet opsættes senest 5 hverdage efter, at bevillingen er givet.

Nødkald bevilges, som et hjælpemiddel, og der vil løbende ske revurdering af bevillingen. Nødkaldet vil blive inddraget, såfremt behov for nødkald ophører eller misbrug af nødkald forekommer, samt hvor det skønnes, at borgeren ikke mere kan gøre brug af nødkaldet.

Det påhviler borgeren at erstatte beskadigede dele af nødkald eller bortkomst af bærbar kalder.

Borgeren er forpligtet til at meddele til den bevilgende ergoterapeut/visitator, hvis behovet for nødkald ophører.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen:

Ved kald på nødkald, vil der primært ske telefonisk henvendelse til borgeren, for at afklare behov for besøg. Kan der ikke etableres telefonisk kontakt aflægges besøg hurtigst muligt – dvs. som hovedregel indenfor 1 time.

Det er en forudsætning for bevilling af nødkald, at følgende tre betingelser er opfyldt:

1. at borgeren har fastnettelefon *)
2. at der også opsættes nøgleboks
3. at adgangsforholdene til boligen er oplyste i mørke (sensor opudendørslampe).

*) Hvis borgeren vurderes til at være berettiget til kaldeapparat og ikke har fastnet telefon, afholder kommunen udgiften til oprettelse af telefonforbindelse. Borgeren afholder selv udgifter til abonnement og samtaler.

Hvilke aktiviteter indgår IKKE i ydelsen:

- Der kan ikke gives en bevilling alene på baggrund af, at borger eller pårørende føler utryghed. Der henvises her til at tegne et abonnement på en tryghedsalarm hos privat udbyder.
- Hvor der er opstået enkeltstående tilfælde af behov for at kunne tilkalde hjælp.
- Hvor forandringer af forhold i hjemmet kan minimere eller fjerne behov for at kunne tilkalde hjælp.
- Hvor borgerens behov kan løses på anden vis, f.eks. via brug af fastnet- trådløs eller mobiltelefon.