

## **Kvalitetsstandard for nødkald og nøgleboks**

Denne kvalitetsstandard beskriver det serviceniveau, der gælder, når du ansøger om og bevilges nødkald og nøgleboks i Lejre Kommune. Kvalitetsstandarden er gældende for dig, der bor i eget hjem.

### **1. Hvad er et nødkald?**

Et nødkald er et hjælpemiddel, hvor du med et tryk på en knap kan tilkalde hjælp fra en fagperson, hvis du er i en nødsituation.

Nødkaldet består af et nødkaldsapparat og en bærbar sender. Den bærbare sender kan bæres om håndleddet eller om halsen.

Nødkaldsapparatet tilsluttes en almindelig fastnettelefon.

Nødkaldet skal give dig mulighed for at tilkalde hjælp fra egen bolig i situationer, hvor hjælpen ikke kan tilkalde på anden vis, fx ved at bruge alarmknappen på din mobiltelefon eller kode telefonnummer til pårørende eller 1-1-2 ind på din telefon som hurtig-kald.

Et nødkald dækker akut opstået behov for personlig hjælp, hvor du ikke ved egen, eller andres hjælp kan tilkalde assistance og derved afhjælpe den akutte situation.

Nødkaldet er ikke en erstatning for 1-1-2.

### **2. Hvor dækker nødkaldet?**

Afstanden mellem den bærbare sender og nødkaldsapparatet må ikke være mere end ca. 25 meter. Vi kan derfor kun garantere at nødkaldet virker inde i din bolig.

### **3. Nøgleboks sættes op for at få adgang til din bolig**

Når du bevilges nødkald, bliver der samtidig sat en nøgleboks op ved din hoveddør. I nøgleboksen skal hænge en kopi af din hoveddørsnøgle, så dem, der besvarer nødkaldet, kan komme ind til dig.

Nøgleboksen sættes op på husmuren, tæt på din hoveddør.

Nøgleboks sættes op i de tilfælde, hvor du har behov for hjælp og støtte fra personale og ikke selv er i stand til at åbne døren for dem.

#### **4. Du skal søge om et nødkald**

Har du behov for at nødkald, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i Lejre Kommune.

Hvis du lader dine pårørende kontakte os, er det vigtigt, at du har givet dem samtykke til det – enten mundtligt eller skriftlig.

#### **5. Hvem kan få bevilget et nødkald?**

Du kan få et nødkald, hvis du er over 18 år, har folkeregisteradresse i Lejre Kommune og har et væsentligt behov for ikke-planlagt uopsættelig hjælp.

Ved vurdering af, om du kan bevilges nødkald, indgår følgende kriterier:

- At du i kritiske situationer ikke kan tilkalde hjælp på anden vis, fx ved brug af trådløs fastnettelefon eller mobiltelefon.
- At du gentagne gange har haft behov for at tilkalde hjælp indenfor en kortere periode.
- At du kognitivt er i stand til at benytte nødkald.
- At du har dokumenteret faldrisiko, hvor du ikke selv kan komme op. Dit behov skal være af længerevarende karakter. Enkeltstående episoder skal undersøges yderligere for iværksættelse af forebyggende tiltag, inden der kan bevilges nødkald.
- At andre initiativer er afprøvet for at forhindre fx fald og dermed, at du undgår situationer, hvor du akut har behov for hjælp.
- At du har livstruende sygdomsanfald, som kræver akut medicinsk behandling fx insulinchok, hjerte-, astma- eller krampeanfald.
- At du er alvorligt syg og/eller døende.

#### **6. Hvem kan få bevilget en nøgleboks?**

For bevilling af nøgleboks skal du opfylde et eller begge af følgende kriterier:

- Du er bevilget nødkald.
- Du er bevilget hjælp og støtte og ikke selv i stand til at åbne døren for det personale, der skal levere en indsats hos dig.

## **7. Sådan behandler vi din ansøgning**

Når du søger om et nødkald, vil en visitator vurdere, om vi kan træffe afgørelse ud fra de oplysninger, som vi er i besiddelse af.

Hvis ikke, kan der være behov for, at du udfylder et ansøgningsskema, at du giver samtykke til, at vi må indhente supplerende oplysninger fra fx din læge, eller at visitator kommer på besøg hjemme hos dig.

## **8. Hvad koster et nødkald?**

Lejre Kommune betaler for nødkaldsapparat, samt opsætning af nødkald og nøgleboks. Du skal selv betale for abonnementsudgifter til fastnetforbindelse, drift af fastnettelefon samt samtaleudgifterne i forbindelse med brug af nødkaldet.

Du skal selv sørge for en ekstranøgle til nøgleboksen.

## **9. Hvem sætter nødkald og nøgleboks op?**

Nødkald og nøgleboks leveres og opsættes af Lejre Kommunes Brandvæsen, der også sørger for reparation og udskiftning.

Det er også Lejre Brandvæsen, der tager nødkald og nøgleboks ned igen, når der ikke længere er behov for det.

## **10. Hvem leverer hjælpen, når du trykker nødkald?**

Nødkald modtages og besvares af Lejre Kommunes kommunale hjemmepæje, som vurderer, hvordan problemet kan løses – om der er behov for besøg, kald af læge/ambulance eller andet. Det er ikke muligt at vælge en anden leverandør.

## **11. Hvor hurtigt kommer hjælpen?**

Hvis det vurderes, at du har brug for hurtig hjælp, skal hjælpen være fremme inden, der er gået 30 minutter.

## **12. Lovgrundlag**

§ 112 i Lov om Social Service: Hjælpebidrag.

### **13. Hvornår kan du forvente, at vi har truffet en afgørelse?**

Målet er, at visitator har truffet afgørelse inden, der er gået 10 hverdage efter, at vi har modtaget din henvendelse om nødkald. Dog kan sagsbehandlingen tage længere tid ved eksempelvis indhentning af lægeerklæring og partshøring.

### **14. Hvornår kan du forvente, at nødkald og nøgleboks er sat op?**

Målet er, at nødkaldet og nøgleboksen er sat op senest fem hverdage efter, at visitator har bevilget og bestilt det. Det gælder dog kun, hvis der ikke er forhindringer for iværksættelsen i form af manglende fastnettelefon eller lignende.

### **15. Ønsker du at klage?**

#### **15.1. Hvis du vil klage over afgørelsen**

Hvis du ikke er enig i den afgørelse, som vi har truffet, kan du klage over den.

Det kan du gøre som digital post via borger.dk eller dette link: [Visitation & Hjælpe midler](#)

Du kan også skrive til os på følgende adresse:

Visitation & Hjælpe midler

Hvalsø Rådhus  
Møllebjergvej 4  
4330 Hvalsø

Eller ved at ringe til os på telefonnummer: 46 46 46 46.

For at kunne behandle din klage, skal vi have modtaget den, inden der er gået fire uger, fra du har modtaget afgørelsen.

#### **15.2. Hvis du vil klage over serviceniveauet**

Klager over serviceniveauet, herunder ventetider, organisering, sagsbehandling og omfanget af indsatser, skal du kontakte Visitation & Hjælpe midler.

#### **15.3. Hvis du vil klage til borgerrådgiveren**

Du kan også klage til Lejre Kommunes borgerrådgiver. Borgerrådgiveren tager sig specielt af klager over kommunens sagsbehandling,

medarbejdernes opførsel, medarbejdernes udførelse af praktiske opgaver, eller hvis du mener, at du er udsat for diskrimination.

Du kan finde kontaktoplysningerne til borgerrådgiveren her: [Borgerrådgiveren i Lejre Kommune](#)

Godkendt i Kommunalbestyrelsen d. 29. august 2022