

Nødkald

Handling og samarbejde med hjemmeplejenⁱ

Instruksen beskriver arbejdsgangen, når et nødkald aktiveres. Desuden beskrives ansvarsfordeling, arbejdsgang og afregning, når en privat leverandør af hjemmepleje eller helhedspleje involveres i opgaveløsningen.

Målgruppe

Gribskov Helhedspleje og private leverandører af hjemme- og helhedspleje.

Formål

- At sikre, at borger får den fornødne hjælp, når nødkaldet aktiveres
- At der er klare retningslinjer for, hvornår udførelse af besøg på baggrund af nødkald kan overdrages til privat leverandør af hjemmepleje eller til ikke-autoriserede sundhedspersoner i Gribskov Helhedspleje
- At der er klare retningslinjer for ansvarsfordeling i behandling af nødkald

Hvilke borgere er omfattet af instruksen

Det er udelukkende borgere, der er visiteret til indsatsen "Nødkald", som er omfattet af instruksen. Borgere, som har et privat installeret "nødkald", skal således henvises til 1813/112, hvis de ikke er kendt af Helhedsplejen. Hvis Helhedsplejen udfører hjemmepleje eller sygepleje hos en borger, vil henvendelsen om hjælp blive behandlet som enhver anden telefonkontakt.

Baggrund

Et nødkald aktiveres i meget forskellige situationer. Ofte aktiverer en borger sit kald på baggrund af plejebenhov, som allerede afhjælpes med visiteret hjemme- eller helhedspleje. I andre tilfælde aktiveres kaldet på baggrund af akut opståede og uventede situationer, eksempelvis ved fald.

Helhedsplejens sygepleje er ansvarlig for håndteringen af nødkald, men kan i flere tilfælde involvere den kommunale eller en privat leverandør af hjemmepleje. I disse tilfælde er der behov for klare retningslinjer for ansvarsfordelingen i opgavevaretagelsen.

OBS: Det er Helhedsplejen, der varetager nødkaldsbemandingen og modtager betaling for dette. Det er derfor kun under særlige omstændigheder, at vi kan anmode om hjælp fra en private leverandør af hjemmepleje. Se pkt. 3 b.

Arbejdsgangen trin for trin

1. Nødkaldet aktiveres

- a. Borgeren aktiverer sit nødkald, der besvares af vagtcentralen (Tunstall).
- b. Borger har en dialog med Tunstall.
- c. Tunstall kontakter Gribskov Helhedspleje.

2. Nødkaldet vurderes

- a. Når Helhedsplejen modtager opkaldet fra Tunstall, afklares det, hvad nødkaldet drejer sig om, dels med dialog med Tunstall, evt. suppleret med telefonisk kontakt til borger.

3. En autoriseret sundhedsperson beslutter hvem, der skal besøge borger:

a. Det er *altid* en autoriseret sundhedsperson, der tager ud til borger

- i. Ved fald
- ii. Hvis nødkaldet er "tavst" og borger ikke besvarer sygeplejens opkald, så det ikke er muligt at afklare, hvad kaldet drejer sig om
- iii. Hvis borger ikke modtager hjemme- eller helhedspleje

b. Sygeplejen kan overdrage nødkaldet til ikke-autoriserede medarbejdere i Helhedsplejen eller til privat leverandør af hjemme- eller helhedspleje i følgende tilfælde:

- i. Nødkaldet vedrører en hjemmepleje- eller helhedsplejeopgave, som borger i forvejen er visiteret til efter Servicelovens §83 eller som er omfattet af et forløb visiteret efter Ældrelovens §9
- ii. For private leverandører gælder, at nødkaldet kan overdrages, hvis borger i forvejen er visiteret til den hjælp, nødkaldet vedrører, *i det konkrete tidsrum:*

a. For hjemmepleje, der er visiteret efter Serviceloven kan dette betyde både dagvagt og aftenvagt

b. For helhedspleje, der er visiteret efter Ældreloven betyder dette hele døgnet

Besøget kan udføres i fællesskab, under forudsætning af, at borger er visiteret til hjemmepleje eller helhedspleje:

Medarbejder fra den private leverandør af hjemme- eller helhedspleje mødes med sygeplejen og assisterer, f.eks. hvis en borger er faldet. Den private leverandør hjælper i den

udstrækning, der er *mulighed* for det, f.eks. hvis en af leverandørens medarbejdere er tæt på borgers hjem og har tid til at hjælpe.

4. Borger besøges

- a. Hvis sygeplejen, dvs. en SOSU-assistent eller en sygeplejerske, udfører besøget:
 - i. Situationen vurderes og der foretages de relevante handlinger.
 - ii. Ved fald oprettes faldregistrering. Faldudredning udføres med det samme eller senest 5 dage efter faldet.
 - iii. Ved behov for hjælp kan privat leverandør af pleje evt. kontaktes, jf. ovenstående.
- b. Hvis hjemmeplejen/SOSU-hjælper udfører besøget:
 - i. Hvis besøget ikke frembyder problemer, meldes IKKE tilbage til sygeplejen.
 - ii. Hvis der er forhold ved besøget, der giver anledning til bekymring, eller hvis det vurderes, at der er behov for opfølgning fra sygeplejen, kontaktes denne.

5. Dokumentation

- a. Sygeplejen dokumenterer:
 - i. Opkaldet og hvad det omhandler (.*observation*)
 - ii. Vurderingen af, hvem der kan udføre besøget (særlig vigtigt ved evt. overdragelse)
 - iii. Egne observationer, rådgivning samt udførte og planlagte handlinger (eks. planlagt opfølgning).
- b. Leverandør af pleje dokumenterer:
 - i. Egne observationer og udførte handlinger, herunder evt. dialog med sygeplejen.

Særlige regler for nat

Hvis Helhedsplejens sygepleje har modtaget mange nødkald eller af anden årsag har vanskeligt ved at besøge en borger, der har aktiveret sit nødkald, kan en ikke-autoriseret sundhedsperson kontaktes mhp. at udføre besøget på vegne af sygeplejen. Denne løsning kræver altid en tæt dialog og samarbejde mellem sygeplejen og den medarbejder, der udfører besøget.

Afregning

- Hvis nødkaldet vedrører hjemmepleje/helhedspleje, som er indeholdt i borgers visitation efter Serviceloven eller Ældreloven i det pågældende tidsrum (DV, AV eller NV), udfører den relevante leverandør besøget uden yderligere økonomisk kompensation.

- Hvis Helhedsplejen benytter en privat leverandørs assistance til fælles besøg, eksempelvis ved fald, visiterer sygeplejen indsatsen "VD Nødkald" hos den relevante private leverandør.
- Hvis sygeplejen ekstraordinært har anmodet en privat leverandør af pleje om ved besøg at afklare borgers behov, visiterer sygeplejen indsatsen "VD Nødkald". Denne løsning kan kun anvendes nat.

Referencer og nyttige links

- VEJ nr 9473 af 25/06/2024 Vejledning om sygeplejefaglig journalføring
- VEJ nr 9001 af 20/11/2000 Vejledning om udfærdigelse af instrukser
- [Godkendelsesmateriale](#)

i

Instruksen er udarbejdet af:	Ansvarlig for instruksen:	Godkendt af:
Gitte Widmer Sygeplejefaglig leder	Gitte Widmer Sygeplejefaglig leder	Team Tværgående Funktioner
Revisionsdato: 19.9.2025	Næste revision: September 2027	