

Nødkald

Handling og samarbejde med hjemmeplejen¹

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

Målgruppe

Gribskov Kommunale Helhedspleje og private leverandører af hjemmepleje.

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

Baggrund

Et nødkald aktiveres i meget forskellige situationer. Ofte aktiverer en borger sit kald på baggrund af plejebehov, som allerede afhjælpes med visiteret hjemmepleje. 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 Kommunes Helhedspleje.
2. Nødkaldet vurderes
 - a. Når Helhedsplejen modtager opkaldet fra Tunstall, afklares det, hvad nødkaldet drejer sig om, dels med dialog med Tunstall, dels ved 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 borger ikke har besvaret sygeplejens opkald, og det derved ikke er muligt at afklare, hvad kaldet drejer sig om
 - iii. Hvis borger ikke modtager hjemmepleje.
 - b. Sygeplejen kan overdrage nødkaldet til Helhedsplejens hjemmepleje eller til privat leverandør af hjemmepleje
 - i. Hvis nødkaldet vedrører en hjemmeplejeopgave, som borger i forvejen er visiteret til
 - ii. For private leverandører dog kun, hvis leverandøren i forvejen varetager den opgave, nødkaldet vedrører, i det konkrete tidsrum (DV og AV). Eksempelvis toiletbesøg.

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

Hjemmeplejens medarbejder mødes med sygeplejen og hjælper vedkommende, f.eks. hvis en borger er faldet. Hjemmeplejen hjælper i den udstrækning, der er *mulighed* for det, f.eks. hvis en medarbejder fra Helhedsplejen eller en privat leverandør af hjemmeplejen er tæt på borgers hjem.

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 hjemmeplejen 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. Hjemmeplejen 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, som borger sædvanligvis modtager i det pågældende tidsrum (DV, AV eller NV), udfører den relevante leverandør besøget uden yderligere økonomisk kompensation.
- Hvis Helhedsplejen benytter en private leverandør til fælles besøg, eksempelvis ved fald, visiterer sygeplejen indsatsen "VD Nødkald" hos den relevante private leverandør.
- Hvis sygeplejen ekstraordinært har anmodet Helhedsplejens hjemmepleje om ved besøg at afklare borgers behov, visiterer sygeplejen indsatsen "VD Nødkald". Denne løsning kan kun anvendes nat.

Referencer og nyttige links

- VEJ nr 9019 af 15/01/2013 Vejledning om sygeplejefaglige optegnelser
- VEJ nr 9001 af 20/11/2000 Vejledning om udfærdigelse af instrukser
- Dokumentation efter FSIII-metoden: <http://www.fs3.nu/dokumenter/fsiii-metoden>
- Gribskov Kommunes vejledninger FSIII: <https://css.gribskov.dk/vejledninger-til-faelles-sprog-iii>
- Fald i eget hjem: <https://css.gribskov.dk/Media/637575435425281481/Instruks%20for%20arbejdsfordeling%20og%20arbejdsgange.pdf>

i

Instruksen er udarbejdet af: Gitte Widmer Sygeplejefaglig leder	Ansvarlig for instruksen: Gitte Widmer Sygeplejefaglig leder	Godkendt af: Camilla Köcher Strøyberg, distriktsleder Camilla Woller-Nielsen, distriktsleder Katarzyna Darling, distriktsleder, Camilla Frederiksen, palliationssygeplejerske. LU
Revisionsdato: 12.6.2021	Næste revision: 12.6.2022	