

Retningslinjer for håndtering af Nødkald

Nødkald:

Kvalitetsmål:

- Fremmøde ved nødkald skal ske hurtigst muligt og inden for:
- 45 minutter mellem kl. 07 og 13
- 60 minutter mellem kl. 13 og 07

Succes kriteriet:

- 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 den 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 mobiltelefonnumre.

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

Krav til håndtering:

Nødkaldet skal besvares straks. Såfremt det først indkodede mobilnummer ikke besvares indenfor 45 sekunder, går nødkaldet videre til næste nødkaldsnummer*.

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

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

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

Håndtering af bagvagts kaldet:

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

Går et nødkald i bagvagt, kontakter Callcenteret pågældende Sosu-team, som nødkaldet hører til, og oplyser om, at der er gået et nødkald fra borger XX i bagvagt. Medarbejderen fra pågældende Sosu-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 levering af yderligere data indenfor 2 dage, der kan kvalificere stikprøvekontrollen