



27-03-2012

Sagsnr.  
2012-47547

Dokumentnr.  
2012-250666

Sagsbehandler  
Lars Matthiesen

**Til Sundheds- og Omsorgsudvalget**

**Orientering om nødkald og nøgler med særlig vægt på håndtering af situationen mandag den 26. og tirsdag den 27. marts**

### **Baggrund**

I Københavns Kommune har ca. 4.700 borgere over 65 år et nødkalds-apparat. Hermed kan disse borgere i nødsituationer på enkel og effektiv måde komme i kontakt med hjemmeplejen. I 2011 blev borgernes nødkald aktiveret i alt 92.190 gange svarende til i gennemsnit 252 gange i døgnet.

Ca. 90 ud af de ca. 4.700 borgere med nødkald er såkaldte "Gruppe 1" borgere. Det indebærer, at nødkald fra disse borgere i udgangspunktet vurderes som potentielt meget alvorlige og akutte; hvorfor der ved nødkald fra disse borgere reageres med inddragelse af Region Hovedstadens vagtcentral (Alarm 112).

Alle nødkald modtages på forvaltningens døgnbemandede enhed (Døgnbasen), som – efter dialog med borgeren – rekvirerer hjemmeplejen til besøg. Den fastlagte maksimale responstid på et nødkald i Københavns Kommune er fastlagt til 45 minutter.

Som reaktion på nødkald skaffer hjemmeplejen sig adgang til borgerens bolig ved hjælp af nøgle, som opbevares i såkaldte nøglebokse indemuret nær gadedøren. Nøglerne i disse bokse er anonymiserede, men hjemmeplejens personale finder den korrekte nøgle i boksen ved at identificere den ved et nummer svarende til borgerens nummer på en liste. Ud over hjemmeplejens personale har også lægevagt, Falck og Region Hovedstadens udrykningspersonale adgang til disse bokse. Den samme nøgle vil kunne åbne samtlige ca. 1.600 nøglebokse i København.

### **Situationen tidligere på ugen**

Mandag eftermiddag og natten til tirsdag i denne uge er flere nøglebokse i Kongens Enghave, på Vesterbro samt i Indre By blevet åbnet og efterladt tømt af en ukendt person. Nøglesystemet - og dermed sikkerheden omkring adgangen til en række borgeres bolig - var derfor kompromitteret. Hos de borgere, der havde nøgler i de pågældende bokse, er låsen blevet skiftet eller omstillet i løbet af tirsdagen. Sagen er meldt til politiet.

I løbet af tirsdag kontrollerede hjemmeplejen samtlige nøglebokse i København, og alle nøglerne blev samlet ind. I de situationer, hvor der var tegn på at boksen havde været forsøgt åbnet af en uautoriseret, eller hvor der blot var den mindste mistanke herom, har de berørte borgere fået tilbud om at få deres lås omstillet/skiftet med det samme.

De indsamlede nøgler til borgernes hjem er blevet placeret på udvalgte plejehjem i lokalområderne, så de er tilgængelige for hjemmeplejens medarbejdere ved nødopkald. Særligt udpegede medarbejdere på plejehjemmene sikrer døgnnet rundt, at nøglerne opbevares forsvarligt, og bliver udleveret ved nødopkald. Alle initiativer er iværksat for at tilgodese borgernes tryghed.

Forvaltningen vil benytte anledningen til at gennemgå samtlige procedurer vedr. nødkald, herunder sikkerheden.

### **Fremadrettede tiltag**

Med henblik på en modernisering af hele systemet, vil låsesystemet til nøgleboksene snarest blive udskiftet med et moderne, dirkefrit og fremtidssikret system, der baseres på elektroniske nøgler til nøgleboksene med begrænset "levetid". Derved sikres det, at selv om en nøgle til nøgleboksene mistes eller stjæles, så kompromitteres sikkerheden ved systemet ikke; og det vil fortsat alene være autoriseret personale, der har adgang til borgernes nøgler.

Uafhængig af den konkrete situation arbejder forvaltningen på at etablere en fælles vagtcentral i kommunen gennem en samlokalisering af Døgnbasen med Københavns Brandvæsens og Socialforvaltningens vagtcentraler. Herved vil kommunen få et samlet, professionelt og effektivt set-up til at håndtere alle henvendelser fra borgere i nød.

Som følge af ændrede planer omkring etablering af Campus Nord er det muligt at frigøre anlægsmidler, som oprindeligt var bevillet til istandsættelse af en bygning i De Gamles By, hvor Døgnbasen skulle flyttes til. Disse anlægsmidler vil kunne finansiere Sundheds- og Omsorgsforvaltningens del af udgifterne til denne samlokalisering.

Hanne Baastrup

Lars Matthiesen