



Socialförvaltningen
Planerings- och utvecklingsenheten
Jevgenia Villarroel
Utredare

Digitala lås inom hemtjänsten

Gäller för:

- Salems kommuns interna hemtjänst
- Externa hemtjänstutförare enligt LOV
- Myndighetsenheten
- HR-enheten
- Planerings- och utvecklingsenheten
- Extern upphandlad låsmed

Datum för revidering: 2020-10-08, 2020-12-10





Inledning	3
Nytt lås	4
Felanmälan av lås	6
Nedmontering av lås	7
Flytt av lås	9
Byte av utförare	11
Avslut av brukare med nattillsyn/trygghetslarm kvar	11
Beställning av nya lås och tillbehör från Phoniro	11
Underhåll	12
Kontaktuppgifter	12



Inledning

Rutinen är riktad till biståndshandläggare, avgiftshandläggare på Myndighetsenheten, installatörer inom HR-enhetens vaktmästeri, extern upphandlad låssmed, systemförvaltare och berörd ledning.

Rutinen omfattar beställning, installation, underhåll och nedmontering av digitala lås inom hemtjänsten samt aktuella kontaktuppgifter.

Samtliga brukare med hemtjänstinsatser och/eller trygghetslarm där brukaren lämnar ut nyckeln ska ha digitala lås. Nycklar lämnas alltid till hemtjänstutförare efter signerad nyckelkvittens och förvaras säkert enligt rutin. Nycklar används dock endast i nödfall ifall digitalt lås inte skulle fungera.

Förvaring av nya låsenheter, portlås, tillbehör samt brukarens nedmonterade lås sker hos vaktmästeriet.

Vaktmästeriet internfakturerar Myndighetsenheten för montering av lås enligt beslutad taxa.

Fakturering av beställd utrustning och köpta tjänster av upphandlad låssmed sker till:

Salems kommun
71511
FE 133
831 88 Östersund





1. Nytt lås

Ansvarig	Uppgift
Biståndshandläggare	<p>Informerar brukaren om digitala lås (vad det innebär, syfte, montering, mm) och lämnar informationsbroschyr.</p> <p>Meddelar brukaren om att hemtjänsten kommer att kvittera ut nyckel (rutin för nyckelkvittens) men att nyckeln används bara när digitalt lås inte fungerar.</p> <p>Om brukaren har trygghetslarm/nattillsyn samt andra insatser behöver två nycklar kvitteras ut.</p> <p>Biståndshandläggare meddelar avgiftshandläggare om ny kund.</p>
Utförare	<p>Bokar tid med brukaren för att kvittera ut nyckeln.</p> <p>Vid trygghetslarm/nattillsyn och extern hemtjänst behöver även de kvittera ut nyckeln.</p> <p>Nyckeln används i avvaktan på att digitalt lås är monterat.</p>
Avgiftshandläggare	<p>Vid extern hemtjänst: Skickar en beställning till HR-enhetens vaktmästeri för montering av digitalt lås via mail, kopia till systemförvaltaren.</p> <p>OBS: Inga personuppgifter får anges i mailkonversation.</p> <p>Anger adress för montering samt kontaktuppgifter till ansvarig utförare.</p> <p>Lägger upp brukaren i Phoniuro care.</p> <p>Skickar meddelande till systemförvaltaren i Treserva med information om vilken brukare och adress det gäller.</p> <p>Vid hemtjänst i egen regi: Skickar meddelande i Treserva till samordnare inom hemtjänsten samt systemförvaltare med adress och brukarens</p>





	<p>uppgifter.</p> <p>Lägger upp brukaren i Phoniro Care.</p>
Vaktmästare	<p>Vid extern hemtjänst: Tar emot beställning av montering.</p> <p>Tar kontakt med utförare för bokning av tid för montering då hemtjänstpersonal är på plats.</p> <p>Vid egen regi: Samordnare på hemtjänsten tar kontakt med vaktmästare för information kring behov av montering. Vaktmästeriet och hemtjänsten i egen regi har veckovisa avstämningar kring monteringar tills vi är ikapp med installationerna som samlats på.</p>
Utförare	<p>Samordnar tid för montering av digitalt lås med vaktmästare. Informerar brukaren om tidpunkt för montering.</p>
Vaktmästare	<p>Monterar det digitala låset vid överenskommen tid.</p> <p>Om lås inte går att montera av tekniska skäl återkopplas det till systemförvaltaren.</p> <p>Undersöker i samband med monteringen ifall brukaren bor i en fastighet med port/entré, ifall portenhet redan är monterad samt vilken BRF fastigheten tillhör.</p> <p>Återkopplar till avgiftshandläggare om port finns och portenhet inte är monterad samt info om vilken BRF.</p> <p>Systemförvaltare informeras om låsenhetens nummer och vid förekommande fall om redan monterad portenhet.</p>
Systemförvaltare	<p>Kopplar låsenheten till rätt brukare i Phoniro Care.</p> <p>Kopplar/lägger upp utförarenheter i Phoniro Care.</p> <p>Om portlås redan finns, kopplar brukaren till rätt adress/port i Phoniro Care.</p>
Utförare	<p>Lägger till användare och telefoner i Phoniro Care.</p>
Avgiftshandläggare	<p>I det fall brukaren bor i en fastighet med en port där portlås inte är monterat:</p> <p>Stämmer av att godkännande finns för montering av portlås från bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren.</p>





	<p>Om godkännande finns eller har inhämtats:</p> <p>Skickar en beställning för montering av portlås till upphandlad låssmed via mail.</p> <p>Anger adress för montering samt kontaktuppgifter till ansvarig på bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren.</p> <p>Meddelar hemtjänstutföraren via mail att portenhet kommer att installeras och att den ska användas så fort den är inlagd och kopplad till brukaren i Phoniro Care.</p>
Upphandlad låssmed	<p>Tar kontakt med kontaktperson på bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren för information om tid för montering samt diskussion om behov av kontakt med företaget som monterat bostadsrättsföreningens passersystem.</p> <p>Tar kontakt med vaktmästeriet för upphämtning av portlås och eventuella tillbehör.</p> <p>Monterar portlås i aktuell port.</p> <p>Återkopplar portenhetens nummer till systemförvaltare.</p>
Systemförvaltare	<p>Lägger till portenhet till aktuell brukare/adress i Phoniro Care.</p>

2. Felanmälan av lås

Ansvarig	Uppgift
Utförare	<p>Om dörren inte går att öppna med digitalt lås, hämta och använd ordinarie nyckel.</p> <p>Om felet avser det digitala låset på brukarens dörr: gör felanmälan till vaktmästare via mail.</p> <p>Om felet avser portlåset: gör en felanmälan till systemförvaltare via mail.</p> <p>Om det inte går att låsa/låsa upp varken med app eller nyckel ta kontakt med vaktmästare om det är kontorstid. Efter kontorstid hjälp brukaren i kontakt med en låssmed som kan</p>





	åtgärda felet akut. Om felet berott på felmontering eller fel på låset kommer kommunen ersätta brukaren för utlägg brukaren haft.
Vaktmästare	<p>Tar kontakt med utförare för att undersöka vad felet består i och boka tid för besök och åtgärd vid tidpunkt för planerade hemtjänstinsatser, alternativt omgående om problemet är akut.</p> <p>Om felet inte beror på hårdvara utan mjukvara/systemet återkopplar vaktmästare det till systemförvaltaren.</p> <p>När felet åtgärdas ges en återkoppling till utföraren.</p> <p>Om felet inte går att åtgärda hjälp brukaren i kontakt med en låssmed. Om felet berott på felmontering eller fel på låset kommer kommunen ersätta brukaren för utlägg brukaren haft.</p> <p>Dokumentation förs kring fel och åtgärder för att kunna följa upp.</p>
Systemförvaltare	<p>Om felet beror på systemet görs en felanmälan till supporten på Phoniro Care.</p> <p>Om felet avser portlås tas kontakt med upphandlad låssmed.</p> <p>När felet åtgärdas ges en återkoppling till utföraren.</p>
Upphandlad låssmed	Undersöker och åtgärdar felet med portlås och återkopplar till systemförvaltare.

3. Nedmontering av lås

Ansvarig	Uppgift
Biståndshandläggare	<p>Har information om avslut av hemtjänstinsatser alternativt andra skäl till nedmontering av digitalt lås. Samtliga insatser ska avslutas innan låset monteras ner. Om trygghetslarm eller nattillsyn kvarstår ska låset vara kvar.</p> <p>Meddelar avgiftshandläggare om avslut och behov av nedmontering av digitalt lås och eventuellt portlås.</p>
Avgiftshandläggare	Skickar en beställning till HR-enhetens vaktmästare för nedmontering av digitalt lås via mail, kopia till





	<p>systemförvaltaren.</p> <p>OBS: Inga personuppgifter får anges i mailkonversation.</p> <p>Anger adress för nedmontering samt kontaktuppgifter till ansvarig utförare.</p> <p>Skickar meddelande till systemförvaltaren i Treserva med information om vilken brukare och adress det gäller.</p>
Vaktmästare	<p>Tar emot beställning av nedmontering.</p> <p>Tar kontakt med utförare för bokning av tid för nedmontering då hemtjänstpersonal är på plats.</p>
Utförare	<p>Samordnar tid för nedmontering av digitalt lås med vaktmästare. Informerar brukaren om tidpunkt för nedmontering.</p>
Vaktmästare	<p>Monterar ned det digitala låset vid överenskommen tid och återställer brukarens ordinarie lås.</p> <p>Meddelar systemförvaltare den nedmonterade låsenhetens nummer.</p>
Systemförvaltare	<p>Kopplar bort låsenheten från brukare i Phoniro Care.</p> <p>Stämmer av i Phoniro Care ifall portlås är kopplat till brukaren och att inga fler brukare bor i samma port så att nedmontering av portlås blir aktuell. I förekommande fall informerar avgiftshandläggaren att portlås behöver monteras ned.</p>
Avgiftshandläggare	<p>I det fall brukaren bor i en fastighet med en port:</p> <p>Skickar en beställning för nedmontering av portlås till upphandlad låssmed via mail.</p> <p>Anger adress för nedmontering samt kontaktuppgifter till ansvarig på bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren.</p>
Upphandlad låssmed	<p>Tar kontakt med kontaktperson på bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren för information om tid för nedmontering samt diskussion om behov av kontakt med företaget som monterat bostadsrättsföreningens passersystem.</p>





	<p>Monterar ner portlås i aktuell port.</p> <p>Tar kontakt med vaktmästeriet för återlämning och förvaring av portlås och eventuella tillbehör.</p> <p>Återkopplar portenhetens nummer till systemförvaltare.</p>
Systemförvaltare	<p>Tar bort portenhet från aktuell brukare/adress i Phoniro Care.</p>

4. Flytt av lås

Ansvarig	Uppgift
Biståndshandläggare	<p>Meddelar utförare och avgiftshandläggare om byte av adress och behov av flytt av lås och eventuellt portlås.</p>
Avgiftshandläggare	<p>Skickar en beställning till HR-enhetens vaktmästeri för flytt av digitalt lås via mail, kopia till systemförvaltaren.</p> <p>OBS: Inga personuppgifter får anges i mailkonversation.</p> <p>Anger adress för montering samt kontaktuppgifter till ansvarig utförare.</p> <p>Skickar meddelande till systemförvaltaren i Treserva med information om vilken brukare och adress det gäller.</p>
Vaktmästare	<p>Tar emot beställning av flytt av digitalt lås.</p> <p>Tar kontakt med utförare för bokning av tid för flytt av lås då hemtjänstpersonal är på plats.</p>
Utförare	<p>Samordnar tid för flytt av digitalt lås med vaktmästare.</p> <p>Informerar brukaren om tidpunkt för flytt av lås.</p>
Vaktmästare	<p>Flyttar det digitala låset vid överenskommen tid.</p>





	<p>Undersöker i samband med monteringen på nya adressen ifall brukaren bor i en fastighet med port/entré, ifall portenhet redan är monterad samt vilken BRF fastigheten tillhör.</p> <p>Återkopplar till avgiftshandläggare om port finns på nya adressen och portenhet inte är monterad samt info om vilken BRF.</p> <p>Systemförvaltare informeras om flytt av låsenheten, låsenhetens nummer och vid förekommande fall om redan monterad portenhet på nya adressen.</p>
Systemförvaltare	<p>Kopplar bort och kopplar upp låsenheten till rätt brukare och ny adress i Phoniro Care.</p> <p>Om portlås redan finns på nya adressen, kopplar brukaren till rätt adress/port i Phoniro Care.</p>
Avgiftshandläggare	<p>I det fall brukaren bor i en fastighet med en port eller flyttar till en fastighet med port där portlås inte är monterat:</p> <p>Stämmer av i Phoniro Care att inga fler brukare bor i samma port så att nedmontering av portlås blir aktuell.</p> <p>Skickar en beställning för nedmontering av portlås samt montering på ny adress till upphandlad låssmed via mail.</p> <p>Anger adress för nedmontering och eventuell ny montering samt kontaktuppgifter till ansvarig på bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren på gamla och nya adressen.</p> <p>Meddelar hemtjänstutföraren via mail att portenhet kommer att installeras och att den ska användas så fort den är inlagd och kopplad till brukaren i Phoniro Care.</p>
Upphandlad låssmed	<p>Tar kontakt med kontaktperson på bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren för information om tid för nedmontering samt diskussion om behov av kontakt med företaget som monterat bostadsrättsföreningens passersystem..</p> <p>Monterar ned portlås i aktuell port.</p> <p>Tar kontakt med kontaktperson på</p>





	<p>bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren på den nya adressen för information om tid för montering samt diskussion om behov av kontakt med företaget som monterat bostadsrättsföreningens passersystem.</p> <p>Hämtar vid behov nya tillbehör hos vaktmästeriet och återlämnar nedmonterade tillbehör som inte behövs.</p> <p>Monterar portlås i aktuell port.</p> <p>Återkopplar portenhetens nummer till systemförvaltare.</p>
Systemförvaltare	Lägger till portenhet till aktuell brukare/adress i Phoniore Care.

5. Byte av utförare

Ansvarig	Uppgift
Biståndshandläggare	<p>Informerar nya utföraren att brukaren har haft annan utförare, att digitalt lås är monterat och ordinarie nycklar behöver lämnas över.</p> <p>Informerar systemförvaltaren om att brukaren med digitalt lås bytt utförare.</p>
Utförare	<p>Ny utförare tar emot information om nya brukaren och tar emot nycklar från tidigare utförare eller brukaren enligt rutin för nyckelhantering med undertecknande av nyckelkvittens.</p> <p>Ny utförare lägger till användare och telefoner i Phoniore care.</p>
Systemförvaltare	Kopplar över brukaren till rätt utförarenhet i Phoniore Care.

6. Avslut av brukare med nattillsyn/trygghetslarm kvar

Ansvarig	Uppgift
Biståndshandläggare	Informerar systemförvaltaren om avslut av utförare med nattillsyn/trygghetslarm kvar.





Utförare	Utförare av hemtjänstinsatser lämnar tillbaka nycklar. Utförare av trygghetslarm/nattillsyn har kvar nycklar och fortsätter utförandet som vanligt.
Systemförvaltare	Kopplar bort brukaren från den avslutade utförarenheten i Phoniro Care.

7. Beställning av nya lås och tillbehör från Phoniro

Ansvarig	Uppgift
Vaktmästare	Meddelar systemförvaltare via mail när lås och tillbehör behöver beställas.
Upphandlad låsmed	Meddelar systemförvaltare via mail när portlås och tillbehör behöver beställas.
Systemförvaltare	Gör en beställning hos Phoniro. Leveransen av lås, portlås och tillbehör skickas till vaktmästeriet.
Vaktmästare	Tar kontakt med upphandlad låsmed när portlås och eventuella tillbehör har levererats och finns för avhämtning.

8. Underhåll

Ansvarig	Uppgift
Utförare	Håller koll på batterinivån på låsenheten, i appen eller i Phoniro Care. Vid behov av batteribyte byter batteri. Batterier finns att hämta hos vaktmästare i kommunhuset.

9. Kontaktuppgifter

Roll - namn	Telefon	Mailadress
Systemförvaltare Marina Furukvist	08- 532 59841	marina.furukvist@salem.se





Avgiftshandläggare Myndighetsenheten Nina Pettersson	08-532 59717	nina.pettersson@salem.se
Vaktmästeriet Peter Söderlund	08-532 59892	bestallning.service@salem.se
Upphandlad låssmed Automatic Alarm	070-553 55 25	kurt.henriksveen@automaticalarm.se salem@automaticalarm.se

