



**VARBERGS
KOMMUN**

Socialförvaltning

Rutin Digitala Nycklar

Bakgrund

Februari 2015 startade projektet "Den mobila medarbetaren" med målet att implementera en ny låslösning för hemtjänsten. Ett avtal skrevs med leverantören Swedlock i december 2016 och projektet avslutades december 2017. Våren 2018 beslöt ledningsgruppen att Hjälpmedels service (HMS) skulle överta monteringen av de digitala låsen från Swedlock, vilket de gjorde 180416.

Syfte

Förenkla, effektivisera och kvalitetssäkra arbetssättet runt lås och nyckelhanteringen i Socialförvaltningens berörda verksamheter.

Kundprocess digitala nycklar



Dokumenttyp: Rutin	Dokumentnamn: Rutin Digitala Nycklar	Diarienummer:
Beslutad av: Socialförvaltningen	Beslutsdatum: 190118	Giltigt t o m:
Gäller för: Digitala nycklar	Dokumentansvarig avdelning: FLS	Senast reviderad: 230320

Innehåll

1 Omsorgshandläggarens roll och ansvar

1.1 Beställning av tjänst

2 Hemtjänstutförarens roll och ansvar

- 2.1 Beställning av tjänst
- 2.2 Digitala nycklar
- 2.3 Duo city-lås och nyckelgömma
- 2.4 Nyckelskåp/Synkstation
- 2.5 Strömavbrott
- 2.6 Nyckelkvittens för den fysiska nyckeln
- 2.7 Administrationsystem PRO

3 Hälso- och sjukvårdens roll och ansvar

- 3.1 Digitala nycklar
- 3.2 Duo city-lås och nyckelgömma
- 3.3 Nyckelskåp/Synkstation
- 3.4 Strömavbrott
- 3.5 Administrationsystem PRO

4 Utförare Inköp

- 4.1 Digitala nycklar
- 4.2 Duo city-lås och nyckelgömma

5 Hjälpmedelsservice (HMS) roll och ansvar

- 5.1 Beställning av tjänst
- 5.2 Dokumentation
- 5.3 Samtycke fastighetsägare
- 5.4 Nycklar
- 5.5 Duo-lås
- 5.6 Nyckelgömma
- 5.7 Administration CAW

6 Kostnadsfördelning

7 Kris och beredskap

8 Begrepp och definitioner

Roller och ansvar digitala nycklar

1 Omsorgshandläggarens roll och ansvar;

1.1 Beställning av tjänst

- Ansvarar för att skicka beställning, enligt mall i verksamhetssystemet till Hjälpmedelsservice (HMS) för de kunder som beviljats trygghetslarm. Då Trygghetsteamet och kommunal hemtjänstgrupp på landsbygd ges behörighet till digitalt lås
- Ansvarar för att skicka beställning, enligt mall, via verksamhetssystemet till Hjälpmedelsservice (HMS) för de kunder som avsäger sig trygghetslarm. Då behörighet tas bort till digitalt lås för Trygghetsteamet och kommunal hemtjänstgrupp på landsbygd
- Ansvarar för att i samband med det första beslut när kunden beviljas hemtjänst och valt utförare där det är uppenbart att kund ej kan öppna själv, skicka beställning för digitalt lås till HMS via verksamhetssystemet.
- Ansvarar för att skicka beställning till HMS, enligt mall, via verksamhetssystemet när kund som har trygghetslarm avlidit eller ska flytta.

Hemtjänstutförarens roll och ansvar;

2.1 Beställning av tjänst

- Ansvarar för att lägga en beställning av digitalt lås via E-tjänsten till HMS när kunden fått förändrat behov. Kunden kan till exempel inte längre öppna dörren för personalen, eller inte hör när personalen knackar på dörren. Antalet lås per kund är begränsat till ett (1) – undantaget port.
- Ansvarar för att informera kunden med förändrat omsorgsbehov om att ett digitalt lås kommer installeras.
- Ansvarar för att meddela HMS via E-tjänsten att kunden fått förändrat behov och kan/vill öppna dörren själv, då hemtjänstens behörighet till låset ska tas bort.
- Ansvarar för att skicka beställning, via E-Tjänst till HMS att hemtjänstutförarens behörighet ska tas bort till kunds digitala lås när kunden avsäger sig hemtjänst.
- Ansvarar för att via E-tjänst meddela när de fått ny kund och det behövs ett digitalt lås
- Ansvarar för att i samband med att kund byter utförare meddela HMS, via E-Tjänst, om byte av utförare.
- Ansvarar för att skicka beställning till HMS, via E-Tjänst när kund avlidit eller ska flytta.
- Ansvara för att meddela HMS, via E-tjänst, när kund har beviljats hjälp med inköp, leverans av extern leverantör
- Ansvara för att meddela HMS, via E-tjänst, när kund har avslutat hjälp med inköp, då behörighet till digitalt lås för extern leverantör ska tas bort

Beställning skickas via e-tjänst:

<https://sjalvservice.varberg.se/digitalalalas>

2.2 Digitala nycklar

- Ansvara för att enligt instruktion byta batteri i de Digitala nycklarna så att funktionen upprätthålls
- Ansvara för att tilldela person/personer i gruppen som ansvarar för att hålla koll på att antal nycklar i skåpet stämmer, och när batteribyten på nycklar utförts
- Ansvar för att om nyckeln inte fungerar i duo-city lås eller nyckelgömma ta kontakt med Hjälpmedelsservice (HMS) via telefonnummer: 0709-421 210.
- Ansvarar för att byta ut trasig (skadad/böjd/tilltygad) nyckel på HMS, Kardanvägen 15 i Varberg. Avtalar tid för utbyte av nyckel med HMS på telefonnummer: 0709-421 210. Vid uppenbar oaktsamhet kan kostnaden för en ny nyckel komma att debiteras utföraren med 1000 kronor.
- Ansvarar för att meddela och spärra en förlorad nyckel. Under kontorstid ringa HMS på telefonnummer: 0709-421 210. En ny nyckel kan hämtas på HMS först när den gamla nyckeln är spärrad.

2.3 Duo-City lås och nyckelgömma

- Ansvara för att meddela Hjälpmedelsservice (HMS) när duo-låset eller nyckelgömman inte fungerar.
- Ansvara för att vid behov vara HMS behjälpliga vid uppmontering av lås då kund inte själv kan öppna och/eller saknar anhörig.

2.4 Nyckelskåp/Synkstation

- Ansvarar för att på kontorstid meddela Hjälpmedelsservice (HMS) telefonnummer: 0709–421 210 om Synkstationen inte fungerar.
- Ansvara för att tilldela person/personer i gruppen som ansvarar för att instruktionen vid synkstationen alltid är aktuell

2.5 Strömavbrott

- Digital nyckel går att aktivera på synkstationen även om det är strömlöst. Kravet är då att nyckeln måste varit synkad inom 5 dagar. Följ instruktionen vid synkstationen
- Ansvara för att åka till annan synkstation för att synka digitala nycklar. Nycklar går att synka vid alla stationer i kommunen

2.6 Nyckelkvittens för den fysiska nyckeln

- Ansvarar för att inhämta och förvara nyckelkvittenser för sina respektive kunder som enbart har hemtjänst (ej hemtjänst och larm) och nyckelgömma. Om kund med enbart hemtjänst beviljas trygghetslarm och gömma monterats, skall en nyckelkvittens ske mellan hemtjänstutföraren och HMS.
- Ansvarar för att göra en nyckelkvittens mellan utförarna vid byte av hemtjänstutförare.
- Blankett och rutin för nyckelkvittens finns under varberg.se för externa utförare samt i ledningssystem för kvalitet för egenregin.

2.7 Administrationssystem PRO

- Ansvarar för att lägga upp och ta bort sin personal i PRO (Administratörssystemet för låsen).
- Ansvarar för att hantera kod för inloggning enligt kommunens riktlinjer för informationssäkerhet.

Systemet nås via länk:

<https://portal-pro.swedlock.com>

3 Hälsa- och sjukvårdens roll och ansvar;

3.1 Digitala Nycklar

- Ansvar för att om nyckel inte fungerar i duo-lås eller nyckelgömma ta kontakt med Hjälpmedelsservice (HMS) på telefontid via telefonnummer: 0709-421 210
- Ansvara för att enligt instruktion byta batteri i de Digitala nycklarna så att funktionen upprätthålls
- Ansvara för att tilldela person/personer i gruppen som ansvarar för att hålla koll på att antal nycklar i skåpet stämmer, och när batteribyten på nycklar utförts
- Ansvarar för att byta ut trasig (skadad/böjd/tilltygad) nyckel på Hjälpmedelsservice, Kardanvägen 15 i Varberg. Avtalar tid för utbyte av nyckel med HMS på telefon. Vid uppenbar oaktsamhet kan kostnaden för en ny nyckel komma att debiteras utföraren med 1000 kronor.
- Ansvarar för att meddela och spärra en förlorad nyckel. Under kontorstid ringa HMS på telefonnummer: 0709-421 210. En ny nyckel kan hämtas på HMS först när den gamla nyckeln är spärrad

3.2 Duo-City lås och nyckelgömma

- Ansvara för att meddela Hjälpmedelsservice (HMS) telefonnummer: 0709-421 210 när duo-lås eller nyckelgömma inte fungerar

3.3 Nyckelskåp/Synkstation

- Ansvarar för att på kontorstid meddela HMS telefonnummer: 0709-421 210 om Synkstation inte fungerar
- Ansvara för att tilldela person/personer i gruppen som ansvarar för att instruktionen vid synkstationen alltid är aktuell

3.4 Strömavbrott

- Digital nyckel går att aktivera på synkstationen även om det är strömlöst. Kravet är då att nyckeln måste varit synkad inom 5 dagar. Följ instruktionen vid synkstationen
- Ansvara för att åka till annan synkstation för att synka digitala nycklar. Nycklar går att synka vid alla stationer i kommunen

3.5 Administrationssystem PRO

- Ansvarar för att lägga upp och ta bort sin personal i PRO (Administratörssystemet för låsen).
- Ansvarar för att hantera kod för inloggning enligt kommunens riktlinjer för informationssäkerhet.

4 Utförare Inköp roll och ansvar;

4.1 Digitala Nycklar

- Utförare för inköp har tilldelats 5 digitala nycklar
- Ansvara för att enligt instruktion byta batteri i de Digitala nycklarna så att funktionen upprätthålls
- Ansvara för att tilldela person/personer i gruppen som ansvarar för att hålla koll på att antal nycklar i skåpet stämmer, och när batteribyten på nycklar utförts
- Ansvara för att synka digitala nycklar i hemtjänstlokalerna
- Ansvar för att om nyckeln inte fungerar i duo-city lås eller nyckelgömma ta kontakt med Hjälpmedelsservice (HMS) via telefonnummer: 0709-421 210.
- Ansvarar för att byta ut trasig (skadad/böjd/tillygad) nyckel på HMS, Kardanvägen 15 i Varberg. Avtalar tid för utbyte av nyckel med HMS på telefonnummer: 0709-421 210. Vid uppenbar oaktsamhet kan kostnaden för en ny nyckel komma att debiteras utföraren med 1000 kronor.
- Ansvarar för att meddela och spärra en förlorad nyckel. Under kontorstid ringa HMS på telefonnummer: 0709-421 210. En ny nyckel kan hämtas på HMS först när den gamla nyckeln är spärrad.

4.2 Duo-City lås och nyckelgömma

- Ansvara för att meddela Hjälpmedelsservice (HMS) när duo-låset eller nyckelgömman inte fungerar.

5 Hjälpmedelsservice (HMS) roll och ansvar;

5.1 Beställning av tjänst

- Ansvarar för att ta emot beställningar från omsorgshandläggare, hemtjänstutförare eller Trygghetsteamet, via e-tjänst eller verksamhetssystemet för montering av digitala lås.
- Ansvara för att ta emot och utföra beställningar via e-tjänst eller verksamhetssystemet från omsorgshandläggare om att lägga till behörighet för hemtjänstutförare när kunden fått hemtjänst beviljad och valt utförare.
- Ansvara för att ta emot och utföra beställningar via verksamhetssystemet från omsorgshandläggare om att lägga till behörighet till digitalt lås för Trygghetsteamet och kommunal hemtjänstgrupp på landsbygd när kunden fått larm beviljat.
- Ansvara för att ta emot och utföra beställningar via e-tjänst eller verksamhetssystemet från omsorgshandläggare om att ta bort behörighet för Trygghetsteamet och Hemtjänstgrupp på landsbygd, när kunden avsäger sig larm.
- Ansvara för att säkerställa att hemtjänstgrupp kan ha kvar behörighet till lås när kund avsäger sig trygghetslarm
- Ansvarar för att kundens byte av utförare blir gjort enligt beställning av hemtjänstutföraren.
- Ansvarar för att ta bort behörigheten för hemtjänstgrupp enligt beställning av hemtjänstutföraren.
- Ansvara för att ta emot och utföra beställningar via e-tjänst eller verksamhetssystemet från omsorgshandläggare om att montera ner lås när kund avlidit eller flyttat

5.2 Dokumentation

- Ansvarar för att dokumentera vilket duo-lås kund har under "Nyckel" i Procapita. Informationen kommer till utförarna via Intra Phone.

5.3 Samtycke fastighetsägare

- Ansvarar för att kontrollera att samtycke finns från fastighetsägaren när nytt digitalt lås ska installeras.

Kontrollen görs i dokumentet "Fastighetsägare – samtyckesregister" (F-katalog; Myndighetsavdelningen; Digitala lås)
- Ansvarar för att hämta in samtycke från fastighetsägare vid behov därav. HMS ska skicka dokumentet "Information till fastighetsägare" där talongen till samtycke finns till berörd fastighetsägare. (F-katalog; Myndighetsavdelningen; Digitala lås).
- Ansvarar för att ta emot samtycke från fastighetsägare och registrera samtycket i dokumentet "Fastighetsägare – samtyckesregister" (F-katalog; Myndighetsavdelningen; Digitala lås) Om fastighetsägaren inte givit sitt samtycke får utföraren i väntan på samtycke och installation, använda traditionell nyckel, med

sedvanlig nyckelkvittens. När flera personer äger fastigheten räcker det med en ägares samtycke.

- Ansvarar för att överlämna samtyckesblanketten för diarieföring som inkommen handling till administratör på förvaltningsledningsstaben.

5.4 Digitala Nycklar

- Ansvarar för att beställa och lagerhålla nycklar från leverantören.
- Ansvarar för att byta ut en nyckel som trots batteribyte inte fungerar.
- Ansvarar för att ta emot trasiga (skadad/böjd/tilltygad) nycklar och ge ut ersättningsnyckel.
- Ansvarar för att returnera nycklar inom garantitiden till leverantören.

5.5 Duo-city lås

- Ansvarar för att beställa och lagerhålla låsen.
- Ansvarar för upp- och nedmontering av lås, inklusive bokning med kund
- Ansvarar för att åka på akuta felärenden på de digitala låsen på kontorstid när felet inte kan avhjälpas av hemtjänstpersonal.

5.6 Nyckelgömma

- Ansvarar för att montera och nedmontera Duo-city lås, eller nyckelgömma där Duo-city lås inte går att montera.
- Ansvarar för att åka på akuta felärenden på Duo-City lås eller nyckelgömmor på kontorstid när felet inte kan avhjälpas på plats av hemtjänstpersonal

5.7 Administration PRO

- Ansvarar för att lägga till och ta bort behörigheter för hemtjänstgrupper på låsen i PRO
- Dokumenterar information om kunders adresser och håller systemet uppdaterat
- Ansvara för att ge eller ta bort behörighet till en utförare på ett lås efter beställning via e-tjänst eller verksamhetssystemet inkommit från omsorgshandläggare eller hemtjänstutförare.
- Ansvara för att lämna ut uppgifter från loggningsregistret i PRO till behörig person. Behörig person är exempelvis enhetschef för berörd verksamhet, funktioner på Förvaltningsledningsstaben som arbetar med de digitala nycklarna. Vid oklarhet i enskilt ärende ska en skadeprovning göras.

6 Kostnadsfördelning

Varbergs kommun, Socialförvaltningen

- Står för grundutrustning vid uppstart.
- Om låset går sönder bär Socialförvaltningen kostanden såtillvida det inte beror på uppenbar oaktsamhet av utföraren.
- Vid trasig nyckel bär socialförvaltningen kostnaden. Är det uppenbar oaktsamhet, står utföraren för kostnaden.
- När Swedlock jour för extraordinär händelse används. Vid handhavandefel står utföraren för kostanden.

Utföraren

- Flytt av nyckelskåp, synkstation och kabeldragning vid byte av lokal.
- Utökning av antalet nycklar utöver grundutrustningen.
- Vid uppenbar oaktsamhet med trasig nyckel.
- Akut utryckning av Hjälpmedelsservice (HMS) på ett icke fungerande lås eller gömma pga. handhavandefel. Avgiftsbeläggs med 1 000 kr.
Om kunden har hemtjänst bär hemtjänstutföraren kostnaden, om endast larm bär Trygghetsteamet kostnaden.
- När Swedlock jour för extraordinär händelse används och det visar sig vara ett handhavandefel så bär utföraren kostnaden. Telefonsupport 2 000 kr samt vid jourutryckning 5 000 kr.

7 Kris och beredskap

Swedlock support
Tel: 010-434 86 60

Hjälpmedelsservice, HMS
Tel: 0709-421 210
Öppettider: 07.30-16.00 vardagar Adress:
Kardanvägen 15, Varberg
e-tjänst: <https://sjalvservice.varberg.se/digitalalas>

Strömavbrott

- Vid strömavbrott fungerar digitala nycklar som är synkade inom 5 dagar.
- Alla digitala nycklar går att synka på vilken synkstation som helst i kommunen

Synkstation inte fungerar

- Alla digitala nycklar går att synka på vilken synkstation som helst i kommunen
- Kontakta HMS under kontorstid på telefonnummer: 0709-421 210

Digitala nyckeln inte fungerar:

- 1) Ring HMS på kontorstid 0709-421 210 för att avtala tid för att åka till Kardanvägen 15 i Varberg där nyckeln som inte fungerar kommer att undersökas och åtgärdas/bytas ut.
- 2) Om utanför kontorstid invänta HMS ordinarie öppettider, måndag-fredag 07.30-16.00.
- 3) Ta en annan nyckel i nyckelskåpet på grupplokalen.

Duo-City låset eller gömman inte fungerar:

- 1) Prova annan nyckel.
- 2) Under kontorstid ring HMS. Utanför kontorstid meddela HMS via e-tjänsten att Duo-City låset eller gömman inte fungerar
- 3) Tag kontakt med anhörig som kan öppna dörren.
- 4) Tag kontakt med fastighetsägare/fastighetsbolag som kan öppna dörren.

Vid förlust av digital nyckel:

- Om en digital nyckel förloras ring HMS under telefontid 07.30-16.00 på telefonnummer: 0709-421 210 för att spärra nyckeln.

Vid förlust av digital nyckel övrig tid:

- Om en digital nyckel förloras övrig tid: avvakta HMS telefontid

Vid extraordinär händelse utanför kontorstid:

- Swedlock jour för extraordinär händelse. Ring Swedlock på: 010-434 86 60.
- Telefonsupport: måndag-fredag 17.00-08.00 samt hela dygnet för övriga dagar och helgdagar. Pris: 2 000 kr per supportärende.
- Jourutryckning: Vid felanmälan via ovan jour, där fel ej kan avhjälpas över telefon, skickas Swedlock jourtekniker för åtgärd måndag-fredag 16.00-07.30 samt hela dygnet övriga dagar och helgdagar. Pris: 5 000 kr per utryckning.
- Vid konstaterat handhavandefel bär utföraren kostnaden.

8 Begrepp och definitioner

Begrepp och definitioner:

Duo City -lås = Digitalt lås som monteras på kundens dörr. Duo-lås låses upp med digital nyckel. Duo-lås används i 1: a hand.

Nyckelgömma = Ett metallskrin monterat i närheten av kunds dörr där en fysisk nyckel förvaras. Skrinet låses upp med digital nyckel. Nyckelgömma används 2: a hand.

Nyckelskåp = skåpet där de digitala nycklarna förvaras.

Synkstation = För aktivering av digital nyckel

Grundutrustning = ett nyckelskåp och nycklar till det antal personer som maximalt är inne och arbetar under en arbetsdag plus tre reservnycklar. Synkstation. Strömkabel och nätverkskabel.

PRO = Administrations systemet för de digitala låsen.

Nyckelkvittens = avser en fysisk nyckel, görs mellan kund och utförare eller HMS.

Samtycke = Enligt beslut ses det som ett samtycke när man ansöker om hemtjänst, då ingår det att man samtycker till digitalt lås när behov finns därav.

