



**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: 200319

Innehåll

1 Omsorgshandläggarens roll och ansvar

1.1 Beställning av tjänst

2 Hemtjänstutförarens roll och ansvar

2.1 Beställning av tjänst

2.2 Nycklar

2.3 Duo-lås och nyckelgömma

2.4 Nyckelskåp

2.5 Strömavbrott

2.6 Nyckelkvittens för den fysiska nyckeln

2.7 Administrationssystem CAW

3 Hälso- och sjukvårdens roll och ansvar

3.1 Nycklar

3.2 Duo-lås och nyckelgömma

3.3 Nyckelskåp

3.4 Strömavbrott

3.5 Administrationssystem CAW

4 Hjälpmedelsservice (HMS) roll och ansvar

4.1 Beställning av tjänst

4.2 Dokumentation

4.3 Samtycke fastighetsägare

4.4 Nycklar

4.5 Duo-lås

4.6 Nyckelgömma

4.7 Elverk

4.8 Administration CAW

5 Räddningstjänst Väst

5.1 Nycklar

5.2 Duo-lås och nyckelgömma

5.3 Nyckelkvittenser och samtycken

5.4 Nödnycklar

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, via bevakning i verksamhetssystem Procapita till Hjälpmedelsservice (HMS) för de kunder som beviljats trygghetslarm.
- Ansvarar för att skicka beställning, enligt mall, via bevakning i Procapita till HMS att Räddningstjänsten behörighet ska tas bort till kunds digitala lås när kunden avsäger sig larm.
- 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 bevakning i Procapita.
- Ansvarar för att skicka beställning, enligt mall, via bevakning i Procapita till HMS att hemtjänstutförarens behörighet ska tas bort till kunds digitala lås när kunden avsäger sig hemtjänst.
- Ansvarar för att informera om att alla kunder som har trygghetslarm och/eller som har hemtjänst och inte kan gå och öppna dörren själv får ett digitalt lås.
- Ansvarar för att i samband med att kund byter utförare meddela HMS, via bevakning i Procapita, om den nya utföraren.
- Ansvarar för att skicka beställning till HMS, enligt mall, via bevakning i Procapita när digitalt lås ska monteras ner när kund avlidit eller flyttat.
- Ansvarar för att skicka beställning, enligt mall, via bevakning i Procapita till HMS med information om vilken hemtjänstgrupp som utför larmtjänsten på dagtid på landsbygden och ska få behörighet till kunds digitala lås.

2 Hemtjänstutförarens roll och ansvar;

2.1 Beställning av tjänst

- Ansvarar för att meddela Hjälpmedelsservice (HMS) via e-tjänsten att hemtjänsten ska ha behörighet till kunds digitala lås, tex vid byte av hemtjänstutförare.
- Ansvarar för att meddela HMS via e-tjänsten att hemtjänsten inte ska ha behörighet till kunds digitala lås, tex vid byte av utförare eller avslutad hemtjänst.
- 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 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.

Beställning skickas via e-tjänst:

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

2.2 Nycklar

- Ansvarar för att regelbundet rengöra nycklarna genom att borsta enligt instruktion så att funktionen upprätthålls.
- Ansvar för att om nyckeln inte fungerar i duo-lås eller nyckelgömma ta kontakt med Hjälpmedelsservice (HMS) via telefon och överenskomma tid för att åka till HMS för bedömning och rengöring av nyckeln.
- 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 telefon. Vid uppenbar oaktsamhet kan kostnaden för en ny nyckel komma att debiteras utföraren.
- Ansvarar för att 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. Om en digital nyckel förloras övrig tid ring Swedlock på telefon: 010-434 86 60.

2.3 Duo-lås och nyckelgömma

- Ansvarar för att regelbundet rengöra duo-lås och nyckelgömmor genom att borsta enligt instruktion så att funktionen upprätthålls.
- Ansvara för att meddela Hjälpmedelsservice (HMS) när duo-låset eller nyckelgömmen inte fungerar. Om det visar sig vara otillräcklig rengöring/borstning som var anledning tas en avgift ut för HMS utryckning på 1 000 kr.
- 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

- Ansvarar för att regelbundet rengöra nyckelskåpet genom att borsta enligt instruktion så att funktionen upprätthålls.
- Ansvarar för att på kontorstid meddela Hjälpmedelsservice (HMS) om nyckelskåpet inte fungerar. Utanför kontorstid: Ring Swedlock på telefon 010-434 86 60.

2.5 Strömavbrott

- Ansvarar att hämta och kvittera ut nödnycklar på Räddningstjänst Väst.
- Ansvar för att hämta och kvittera ut ett elverk:
Under kontorstid: Hjälpmedelsservice, Kardanvägen 15 i Varberg.
Utanför kontorstid: Skansgatan 24, våning 5 (rummet där vågar förvaras).
Rummet är låst med Duo-lås, tag med digital nyckel.
- Ansvarar för att använda elverket enligt instruktion/bruksanvisning.
- Ansvarar för att returnera elverket så snart digitala nycklar tagits ut ur nyckelskåpet för att säkerställa att elverk finns att tillgå i förrådet på Skansgatan för andra utförare.

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 monteras, skall en nyckelkvittens ske mellan hemtjänstutföraren och Räddningstjänsten Väst.
- 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 egenregion.

2.7 Administrationssystem CAW

- Ansvarar för att lägga upp och ta bort sin personal i CAW (Administratörssystemet för låsen).
- Ansvarar för att ge behörighet till sin personal i CAW när man får en ny kund.
- Ansvarar för att hantera kod för inloggning enligt kommunens riktlinjer för informationssäkerhet.

Systemet nås via länk:

<https://caw8.swedlock.se/CyberAuditWeb/>

3. Hälsa- och sjukvårdens roll och ansvar;

3.1 Nycklar

- Ansvarar för att regelbundet rengöra nycklarna genom att borsta enligt instruktion så att funktionen upprätthålls.
- Ansvar för att om nyckeln inte fungerar i duo-lås eller nyckelgömma ta kontakt med Hjälpmedelsservice (HMS) via telefon och överenskomma tid för att åka till HMS för bedömning och rengöring av nyckeln.
- 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.
- Ansvarar för att 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. Om en digital nyckel förloras övrig tid ring Swedlock på telefon: 010-434 86 60.

3.2 Duo-lås och nyckelgömma

- Ansvarar för att regelbundet rengöra duo-lås och nyckelgömmor genom att borsta enligt instruktion så att funktionen upprätthålls.
- Ansvara för att meddela Hjälpmedelsservice (HMS) när duo-lås eller nyckelgömma inte fungerar. Om det visar sig vara otillräcklig rengöring/borstning som var anledning tas en avgift ut för HMS uttryckning på 1 000 kr.

3.3 Nyckelskåp

- Ansvarar för att regelbundet rengöra nyckelskåpet genom att borsta enligt instruktion så att funktionen upprätthålls.
- Ansvarar för att på kontorstid meddela HMS om nyckelskåpet inte fungerar. Utanför kontorstid: Ring Swedlock på telefon: 010-434 86 60.

3.4 Strömavbrott

- Ansvarar att hämta och kvittera ut nödnycklar på Räddningstjänst Väst.
- Ansvar för att hämta och kvittera ut ett elverk:
Under kontorstid: Hjälpmedelsservice, Kardanvägen 15 i Varberg.
Utanför kontorstid: Skansgatan 24, våning 5 (rummet där vågar förvaras).
Rummet är låst med Duo-lås, tag med digital nyckel.
- Ansvarar för att använda elverket enligt instruktion/bruksanvisning.

- Ansvarar för att returnera elverket så snart digitala nycklar tagits ut ur nyckelskåpet för att säkerställa att elverk finns att tillgå i förrådet på Skansgatan för andra utförare.

3.5 Administrationssystem CAW

- Ansvarar för att lägga upp och ta bort sin personal i CAW (Administratörssystemet för låsen).
- Ansvarar för att ge behörighet till sin personal i CAW när man får en ny kund.
- Ansvarar för att hantera kod för inloggning enligt kommunens riktlinjer för informationssäkerhet.

4 Hjälpmedelsservice (HMS) roll och ansvar;

4.1 Beställning av tjänst

- Ansvarar för att ta emot beställningar från omsorgshandläggare, hemtjänstutförare eller Räddningstjänst Väst, via e-tjänst eller som bevakning i verksamhetssystem Procapita för montering av digitala lås.
- Ansvara för att ta emot och utföra beställningar via e-tjänst eller som bevakning i Procapita 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 e-tjänst eller som bevakning i Procapita från omsorgshandläggare om att lägga till behörighet för Räddningstjänst Väst när kunden fått larm beviljat.
- Ansvara för att ta emot och utföra beställningar via e-tjänst eller som bevakning i Procapita från omsorgshandläggare om att ta bort behörighet för Räddningstjänst Väst när kunden inte längre ska ha larm.
- Ansvarar för att kundens byte av utförare blir gjort enligt beställning av omsorgshandläggare och/eller hemtjänstutföraren.
- Ansvarar för att ta bort behörigheten för hemtjänstgrupp enligt beställning av omsorgshandläggare och/eller hemtjänstutföraren.
- Ansvara för att ta emot och utföra beställningar via e-tjänst eller som bevakning i Procapita från omsorgshandläggare om att montera ner lås när kund avlidit eller flyttat

4.2 Dokumentation

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

Följande struktur skall användas:

- Låstyp
- ID

Exempelvis:

"Kund har Duo-lås (DUO 5049)"

4.3 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.

4.4 Nycklar

- Ansvarar för att beställa och lagerhålla nycklar och borstar från leverantören.
- Ansvarar för att uppdatera nödnycklarna på Räddningstjänst Väst.
- Ansvarar för att rengöra nyckel som utföraren, efter överenskommen tid, kommer med till Hjälpmedelsservice (HMS) samt säkerställa att nyckeln efter rengöring åter fungerar.
- Ansvarar för att byta ut en nyckel som efter rengöring på HMS inte fungerar.
- Ansvarar för att ta emot trasiga (skadad/böjd/tilltygad) nycklar och ge ut ersättningsnyckel.
- Ansvarar för att om möjligt laga och förstärka trasiga nycklar.

- Ansvarar för att returnera nycklar inom garantitiden till leverantören.

4.5 Duo-lås

- Ansvarar för att beställa och lagerhålla låsen.
- Ansvarar för upp- och nedmontering av lås, inklusive bokning med kund
- Ansvarar för att meddela Räddningstjänst Väst via telefon att ett duo-lås har monterats.
- Ansvarar för att åka på akuta felärenden på de digitala låsen på kontorstid när felet inte kan avhjälpas med borstning på plats av hemtjänstpersonal. Visar det sig att låset inte fungerade på grund av otillräcklig rengöring av låset tas en avgift ut av hemtjänstutföraren/ Räddningstjänst Väst på 1 000 kr.

4.6 Nyckelgömma

- Ansvarar för att montera och nedmontera nyckelgömma.
- Ansvarar för att meddela Räddningstjänst Väst via telefon att en nyckelgömma har monterats.
- Ansvarar för att åka på akuta felärenden på nyckelgömmor på kontorstid när felet inte kan avhjälpas med borstning på plats av hemtjänstpersonal. Visar det sig att gömman inte fungerade på grund av otillräcklig rengöring tas en avgift ut av hemtjänstutföraren/ Räddningstjänst Väst på 1000: -.

4.7 Elverk

- Ansvarar för att förvara, serva och att under kontorstid tillhandahålla och kvittera ut elverk vid strömavbrott.

4.8 Administration CAW

- Ansvarar för att lägga till och ta bort behörigheter på låsen i CAW.
- Dokumenterar information om kunders adresser och håller systemet uppdaterat
- Ansvara för att på morgonen säkerställa att alla skåp är online i CAW.
- Ansvara för att ge eller ta bort behörighet till en utförare på ett lås efter beställning via e-tjänst eller bevakning i Procapita inkommit från omsorgshandläggare eller hemtjänstutförare.
- Ansvara för att lämna ut uppgifter från loggningsregistret i CAW 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 skadeprövning göras.

5 Räddningstjänst Väst

5.1 Nycklar

- Ansvarar för att regelbundet rengöra nycklarna, låsen och nyckelgömmorna genom att borsta enligt instruktion så att funktionen upprätthålls.
- Ansvar för att om nyckeln inte fungerar i duo-lås eller gömma ta kontakt med Hjälpmedelsservice (HMS) via telefon och överenskomma tid för att åka till HMS för bedömning och rengöring av nyckeln.
- Ansvarar för att byta ut trasig (skadad/böjd/tiltygad) nyckel på Hjälpmedelsservice, Kardanvägen 15, Varberg. Avtalar tid för utbyte av nyckel med HMS på telefon. Vid uppenbar oaktsamhet kan kostnaden för en ny nyckel komma att debiteras utföraren.

5.2 Duo-lås och nyckelgömma

- Ansvara för att meddela HMS när duo-låset eller nyckelgömmen inte fungerar. Om det visar att anledningen är otillräcklig rengöring/borstning tas en avgift ut för HMS uttryckning på 1 000 kr.
- Ansvara för att montera den fysiska nyckeln i nyckelgömmen.
- Ansvara för att dokumentera i Procapita nyckelgömmans placering, om låsgömmen sitter på ett avvikande ställe samt gömmans nummer. Ex *"Kund har Gömma (5072)"*.
- Ansvarar för att dokumentera i Procapita när nyckeln är på plats i gömmen så att utförarna ser via IT-stöd Intraphone att nyckelgömmen är färdig att använda.

5.3 Nyckelkvittenser och samtycken

- Ansvarar för nyckelkvittenser för alla kunder med trygghetslarm och som har gömma till portnyckeln.
- Ansvarar för att informera fastighetsägaren om behovet av portnyckel i de fall det behövs.

5.4 Nödnycklar

- Ansvarar för att tillhandahålla och vid behov ge ut nödnycklar mot kvittens till hemtjänstutförare. Om nödnyckeln inte returneras inom 3 vardagar kan en avgift tas ut på 1 000 kr.

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 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. otillräcklig borstning. Avgiftsbeläggs med 1 000 kr.
Om kunden har hemtjänst bär hemtjänstutföraren kostnaden, om endast larm bär Räddningstjänst Väst kostnaden.
- Ej återlämnande av nödnyckel inom 3 dagar, avgift 1 000 kr.
- 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

Räddningstjänst Väst

Tel: 010-219 30 00

Adress: Stormhallsvägen 1

Mail: rvast@rvast.se

Webb address: www.rvast.se

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/digitalalalas>

Nätverksavbrott;

- Vid nätverksavbrott ska skåpen fungera off-line. Det går att arbeta när skåpet är off-line. Skåpet är off-line när det inte finns en * efter "Ready" på skärmen.

Strömavbrott

- Vid strömavbrott kan man inte öppna nyckelskåpet.
- Vid akut behov av nödnyckel, kontakta Räddningstjänst Väst för att hämta och kvittera ut nödnycklar. Om nödnyckeln inte återlämnas inom tre dagar tas en avgift på 1 000 kr ut.
- Hämta och kvittera ut elverk på Skansgatan 24, våning 5 (där vågarna står). Rummet är låst med Duo-lås, tag med digital nyckel. Se till att få med tillhörande bruksanvisning och lathunden för hur man använder elverket.

Systemhaveri;

- Kontakta Räddningstjänsten Väst på kommunsamordningscentralen på telefonnummer: 010-219 3000 för ut kvittering av nödnycklar.

Nyckelskåpet inte fungerar:

- Ring Swedlock support 24/7/365.
- Kvittera ut nödnyckel på Räddningstjänst Väst.

Digitala nyckeln inte fungerar:

- 1) Borsta. I 99% av fallen är det rengöring av nyckeln som behövs.
- 2) 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.
- 3) Om utanför kontorstid invänta HMS ordinarie öppettider, måndag-fredag 07.30-16.00.
- 4) Ta en annan nyckel i nyckelskåpet på grupplokalen.

Duo-låset eller gömman inte fungerar:

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

Vid förlust av digital nyckel under dagtid (07:30-16.00):

- Om en digital nyckel förloras under dagtid ring HMS på telefonnummer: 0709–421 210 för att spärra nyckeln. En ny nyckel kan inte utlämnas förrän den gamla nyckeln har spärrats.

Vid förlust av digital nyckel övrig tid:

- Om en digital nyckel förloras övrig tid ring Swedlock på: 010-434 86 60.

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:

Nyckelgömma = Ett metallskrin monterat i närheten av kunds dörr där en fysisk nyckel förvaras. Skrinet låses upp med digital nyckel. Nyckelgömma används i 1:a hand.

Duo-lås = Digitalt lås som monteras på kundens dörr. Duo-lås låses upp med digital nyckel. Duo-lås används i 2:a hand.

Nyckelskåp = skåpet där de digitala nycklarna laddas och förvaras.

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

CAW - Administrations systemet för de digitala låsen.

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

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.