

Rutin och ansvarsfördelning

Nyckelhantering inom ordinärt boende och kommunal hälso- och sjukvård Socialförvaltningen

Diarienummer: SN-2024/00740
Paragraf:
Beslutsinstans: FVC
Beslutsdatum: 2024-08-27
Reviderad 2025-08-20
Reviderad 2025-12-01

Informationsklassning:
Dokumentansvarig: Systemförvaltare socialförvaltningen
Giltighetstid:

Föregående diarienummer:
Föregående beslutsdatum:
Föregående beslutsinstans:
Föregående paragraf:

Rutin och ansvarsfördelning för nyckelhantering inom ordinärt boende och kommunal hälso- och sjukvård

Inledning

Syftet är att höja säkerheten samt höja kvaliteten genom att använda en digital nyckel istället för en traditionell fysisk nyckel.

En överenskommelse görs med kunden om att personalen inom hemtjänsten/kommunal hälso- och sjukvård har tillgång till kundens bostad via ett digitalt lås som sätts på kundens dörr, där använder personal inom hemtjänst/hemsjukvård en digital nyckel som behöver synkroniseras i en synkstation för att aktiveras.

I akuta fall eller i de fall där digitala lås eller nyckelgömma inte är möjligt att monteras kan en fysisk nyckel från kund till utförare kvitteras ut.

Motala kommun använder sig av digitala lås för säker nyckelhantering. Det digitala låset är monterat på kundens ordinarie lås, i de fall digitalt lås ej kan monteras på befintlig dörr sätts en digital nyckelgömma upp.

De digitala låsen samt nyckelgömmor är behörighetsstyrda och kan endast öppnas av behörig personal i Motala kommuns verksamhet.

Vid varje tillfälle ett digitalt lås används registreras det i systemet vilken personal som har använt det specifika låset, denna information lagras sedan i systemet för att kunna följas upp vid behov.

Rutin

Hemtjänst / Kommunal hälso- och sjukvård

- Hemtjänstutföraren skickar en dokumentlänk i verksamhetssystemet och gör en beställning på att ett digitalt lås behöver monteras hos kund, har kunden fått en beställning på trygghetslarm/tillsyn via distans görs även den beställningen här. Har kunden inga SoL-insatser utan enbart HSL-insatser gör kommunal hälso- och sjukvård denna beställning på digitalt lås
- Vid fasta insatser där kunden ej har trygghetslarm ska alltid digitalt lås sättas upp

Ansvarsfördelning

Socialsekreterarens ansvar:

- Informera kund om digitala lås och nycklar och hur det används
- Informera kund om att vi använder digitala lås för att utföra insatser såsom trygghetslarm och omvårdnadsinsatser

Enhetschefens ansvar:

- Informera medarbetare om att den digitala nyckeln ska användas vid larm och planerade besök där kunden själv inte kan öppna dörren
- Säkerställa att alla digitala nycklar som finns på enheten synkroniseras i synkstationen vid 1 tillfälle per dygn
- Säkerställ att nyanställd personal får utbildning i hur digital nyckelhantering fungerar, visa utbildningsfilm, vid behov låna testlås från Valfärdsteknikgruppen
- Beställa digitala nycklar till sin enhet vid behov från Valfärdsteknikgruppen
- Informera medarbetaren gällande rutiner för digital nyckelhantering samt informera om sökväg så medarbetaren hittar rutinerna på intranätet
- Dela ut personlig kod och skriva kvittens för användning av digital nyckel till medarbetare
- Meddela Valfärdsteknikgruppen när en digital nyckel är trasig och behöver bytas ut
- Ansvara för säker förvaring av digitala nycklar
- Kontakta Valfärdsteknikgruppen i Outlook när personal är frånvarande (ex vid avslut av anställning, föräldraledighet, långtids-sjukskrivning (mer än 6 månader)
- Vid förlorad digital nyckel kontakta Valfärdsteknikgruppen som spärrar digital nyckel
- Personalkvittenserna förvaras på enheten och sparas i 2 år efter avslutad anställning
- Säkerställ att rätt antal digitala nycklar finns i låst nyckelskåp på enheten, samt extra digitala nycklar finns vid behov

Gemensam personal- och schemaförsörjning inom socialförvaltningen (GPS):

- Ansvara för att personal som arbetar får en digital kod vid start av anställning
- Medarbetaren har rätt behörighet i systemet
- Skicka meddelande till Valfärdsteknikgruppen i verksamhetssystemet för att beställa montering av lås till kund som har trygghetslarm och /eller hemtjänstinsatser och ej kan öppna dörren på egen hand
- Meddela kund att Valfärdsteknikgruppen kommer att montera ett lås på deras dörr
- Skicka meddelande i verksamhetssystemet för att beställa montering av lås till allmänna utrymmen såsom tvättstuga, port och soprum
- Vid avslut av ärende kontakta Valfärdsteknikgruppen i verksamhetssystemet som monterar ned nyckelgömma/digitalt lås.
- Ansvara för all dokumentation i verksamhetssystemet
- Meddela Valfärdsteknikgruppen via meddelande i viva alt outlook om vilken medarbetare som ska avregistreras i systemet alt avregistrera medarbetaren själv

Valfärdsteknikgruppens ansvar:

- Före montering av lås kontrollera att samtycke inhämtats av fastighetsägare (gäller hyres- bostadsrätt) Finns inget samtycke ska systemförvaltare kontaktas
- Kontakta kund och vid behov anhörig inför montering av duolås/nyckelgömma
- Bevaka funktionsbrevlådan i viva samt outlook flera gånger dagligen
- Registrera monterade lås i systemet
- Montering och nedmontering av digitala lås/nyckelgömma samt att återställa dörr efter avslut
- Vid montering av digitalt lås förvara delar till original lås
- I de fall digital nyckelgömma monteras kvittera ut en fysisk nyckel från kund som sedan monteras i nyckelgömman

- Köpa in och lagerhålla nyckelgömmor, digitala lås, digitala nycklar och andra tillbehör i samråd med systemförvaltare och enhetschef
- Leverera digitala nycklar till verksamheten vid beställningar
- Registrera och avregistrera nycklar och digitala lås i systemet
- lämna ut en 6-siffrig kod till enhetschefen/medarbetaren/koordinatören
- Skicka in trasiga digitala lås samt nycklar till leverantören
- I de situationer då räddningstjänst tillkallats vid fara för liv på grund av att det har varit omöjligt att öppna låset, meddela leverantören för kännedom
- Svara på support från enheterna angående digitala lås, digitala nycklar samt synkstation under kontorstid
- Återlämning av fysiska nycklar i de fall kunden har kvitterat ut en fysisk nyckel till utföraren (kund kvitterar ut en fysisk nyckel till utföraren tom 250831) Ansvara för att nyckelkvittens skrivs på av kund samt förvaras på enheten i två år
- Registrera personal som tillhör LOV företag i systemet samt lämna ut personlig kod till enhetschef/planerare för LOV företaget

Trygghemgångs ansvar:

- Ta kontakt med låssmed jourtid när fel upptäcks från enheterna som ej kan vänta till nästkommande dag
- Vara behjälpliga med frågor och support från enheterna i mån av tid

Medarbetaren / nyckelanvändarens ansvar:

- Förvara den digitala nyckeln på ett säkert sätt, då den digitala nyckeln ska hanteras som en värdehandling
- Den digitala nyckeln får under inga omständigheter överläts eller lånas ut till någon annan när personal har synkroniserat sin digitala nyckel
- Synkronisera den digitala nyckeln vid start och slut på arbetspass i synkstationen som finns på enheten
- Endast använda den digitala nyckeln till den kund du har ärende till
- Vid förlorad digital nyckel i första hand leta efter den digitala nyckel och kontrollera de platser du varit på under dagen

- Vid förlorad digital nyckel under dagtid meddela ansvarig enhetschef samt Valfärdsteknikgruppen omgående för vidare bedömning och åtgärd
- Om digital nyckel går av och fastnar i lås kontakta Valfärdsteknikgruppen dagtid och Trygghemgång kvällstid
- Meddela Valfärdsteknikgruppen skyndsamt om ett lås är defekt och även dokumentera detta i viva samt informera berörd personal
- Återlämna digital nyckel i ett låst nyckelskåp efter varje arbetspass

Kommunal hälso- och sjukvårdens ansvar:

- Skicka meddelande till Valfärdsteknikgruppen i verksamhetssystemet för att beställa montering av digitalt lås för patient i ordinärt boende med enbart HSL-insats där patient ej själv kan öppna dörren
- Ansvara för att personliga digitala nycklar synkroniseras vid start och slut av varje arbetspass i synkstationen
- Skicka meddelande till Valfärdsteknikgruppen i verksamhetssystemet för att avsluta ett digitalt lås för patient i ordinärt boende med enbart HSL-insats
- Meddela Valfärdsteknikgruppen skyndsamt om ett lås är defekt och även dokumentera detta i viva samt informera berörd personal

Systemförvaltares ansvar:

- Beställningar av digitala lås, digitala nycklar samt tillbehör i samråd med Valfärdsteknikgruppen och enhetschef
- Ansvara för större organisationsförändringar och säkerställa att systemet fungerar
- Kontakt med fastighetsägare angående samtycke och skicka ut blankett
- Diarieföra alla samtyckesblanketter som kommer in och spara alla blanketter fysiskt
- Förändringar i systemet såsom exempelvis ändringar av roller
- Beställa yubikey och behörigheter för koordinatörer samt utbildning i systemet
- Vara behjälplig med supportfrågor (kontorsarbetstid)
- Ta fram statistik

- Vid oegentligheter ta fram loggar för digitala lås samt nycklar

Externa utförare:

- Beställning av digitala lås, och digitala nycklar genom att kontakta Valfärdsteknikgruppen i verksamhetssystemet
- Beställa en personlig kod till ny personal från välfärdsteknikgruppen
- Meddela Valfärdsteknikgruppen när personal avslutar sin anställning eller vid längre frånvaro
- Meddela Valfärdsteknikgruppen skyndsamt om ett lås är defekt och även dokumentera detta i viva samt informera berörd personal

Om fysiska nycklar till kundens bostad försvinner

Om nyckel/nycklar till kundens bostad försvinner och inte kan återfinnas är utföraren skyldig att bekosta låsbyte hos kunden. Försvunna nycklar räknas som en avvikelse och ska dokumenteras i verksamhetssystemet.

Handlingsplan för Digitala lås/nycklar ur funktion

Om de digitala låsen/nycklar inte fungerar ska denna handlingsplan följas för att säkerställa kundens säkerhet.

Ansvarig chef på enheten ska alltid informeras om vad som hänt och vilka åtgärder som vidtagits. Vardagar 08:00-17:00 via telefon, övrig tid skickas e-post för kännedom.

Tills felet är avhjälpt gäller följande:

- Om en synkstation är ur funktion på en enhet, använd säkerhetsdosa, för att få in ny information på den digitala nyckeln (nya digitala lås hos kunder) måste synkstation användas, kontakta närliggande enhet för att låna deras synkstation
- Vid problem med ett specifikt lås kontaktas skyndsamt Valfärdsteknikgruppen (kontorsarbetstid) för utbyte av lås alt service. Kväll/natt/helg kontaktas chef i beredskap
- Är ett lås helt trasigt ska Valfärdsteknikgruppen kontaktas via telefonsamtal kontorsarbetstid, kväll/helg Trygghemgång alt chef i beredskap som ringer ut låsmed, låsmed kan byta ut låskolv (ej digitalt lås) i dessa fall får tillfällig fysisk nyckel till den nya låskolven användas tills dess att Valfärdsteknikgruppen är i tjänst och kan byta ut det digitala låset, nyckeln till den nya kolven förvaras i ett låst nyckelskåp på

enheten. Låssmed kan ha en inställetid på upp till fyra timmar, i akuta fall där fara för liv eller annan orsak som bedöms allvarlig kontaktas 112 för hjälp med att ta sig in hos kund

- Är ett digitalt lås helt ur funktion men kundens fysiska nyckel fungerar, kvittera då ut denne från kund i väntan på att det digitala låset åtgärdas. Förvara den tillfälliga nyckeln i ett låst nyckelskåp på enheten
- Vid akut insats så som larm där lås är trasigt och kund är i fara kontakta 112
- Om ett digitalt lås inte går att låsa när du ska lämna kund:
 - Informera kund om problemet
 - Be om att få testa kundens fysiska nyckel till låset, om denna fungerar- kvittera ut den fysiska nyckeln från kund tills felet är avhjälpt (förvara nyckeln inlåst på enheten tills den återlämnas)
 - Fungerar ej kundens fysiska nyckel – kontakta Valfärdsteknikgruppen kontorsarbetstid och chef i beredskap kväll/natt/helg för hjälp från låssmed. Fråga kunden om hen känner sig trygg med att ha olåst tills felet är avhjälpt, detta kan ta upp till fyra timmar, om kunden ej känner sig trygg erbjud täta tillsyner tills felet är avhjälpt, fråga även om anhörig ska kontaktas
 - Dokumentera alltid i verksamhetssystemet

För kännedom: När synkstationen är i ”offlineläge” fungerar det att synkronisera digitala nycklar i 8 dygn, nya digitala lås som monteras under offline läge har man ej behörighet till förens synkstationen är online igen.

Kontakt Valfärdsteknikgruppen/Trygghemgång:

Verksamhetssystem: Via funktionsbrevlådan ”Lås, Trygghetslarm och Digital tillsyn”

Telefon: 0141-22 59 72

Telefontid: Vardagar 08:00–15:00

Vid akuta ärenden ring Valfärdsteknikgruppen 0702-02 42 89

vardagar 07:30-16:00.

Mail: valfardsteknikgruppen@motala.se

Trygg hemgång kan rådfrågas vid akuta ärenden på 0141-22 55 01 eller 0141-22 55 02 vardagar 16:00 -21:00. Lördag-söndag och röda dagar 07:30-21:00

Kontakt Systemförvaltare:

0141-22 26 31, 0141-22 26 32

Kontakt Låssmed utanför kontorsarbetstid:

Kontakta Trygghemgång eller chef i beredskap