



## **Rutiner för digitala lås**

### **1. Roller och ansvar**

#### **Omsorgshandläggarens roll;**

- Ansvarar för att fråga kund vem som äger fastigheten där kunden bor och förmedla informationen till låsamordnaren på uppdragsavdelningen vid beställningen.
- Ansvarar för att alltid skicka beställning för digitalt lås till låsamordnaren på uppdragsavdelningen för kunder som beviljats trygghetslarm.
- Ansvarar för att i samband med det första beslutet om hemtjänst skicka beställning för digitalt lås till låsamordnaren på uppdragsavdelningen för kunder som själva inte kan öppna dörren för hemtjänstpersonalen.
- Ansvarar för att i samband med att kund byter utförare meddela låsamordnaren på uppdragsavdelningen om den nya utföraren.
- Ansvarar för att skicka beställning för nedmontering av digitalt lås till låsamordnaren på uppdragsavdelningen för kunder som avslutar insatserna.

Beställning skickas via e-tjänst <https://service.varberg.se/DIG>

#### **Hemtjänstutförarens roll;**

- Ansvarar för att lägga en beställning av digitalt lås via e-tjänst för kunder som t ex inte längre kan komma och öppna dörren för personalen eller inte hör när personalen knackar på dörren. Se länk nedan:



<https://service.varberg.se/DIG>

- Ansvarar för att lägga en beställning av digitalt lås via e-tjänst till allmänna utrymmen, exempelvis soprum och tvättstugor.
- Ansvarar för att ta kontakt med Swedlocks support för att få behörighet till det digitala låset. Detta sker i de fall där kund redan har lås men hemtjänsten ej är behörig.

### **Hemtjänstutförarens och Räddningstjänsten Västs roll;**

- Ansvarar för att stämma av med kunden om Swedlock får montera lås (nyckelgömma eller duo-lås) utan att personal finns närvarande. Om kunden inte accepterar detta, ska hemtjänstutförare/Räddningstjänsten Väst närvara vid montering och nedmontering av låset.
- Ansvarar för att lägga in vilket lås (nyckelgömma eller duo-lås) under ”Anteckningar” i IntraPhone samt vilket låsID varje kund har. Till exempel ” Duo-lås finns (ID 5049)”. ID-nr uppger leverantören vid monteringen.
- Ansvarar för att lägga upp och ta bort sin personal i CAW (Administratörssystemet för låsen). Systemet nås via nedanstående länk:

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

## **2. Ansvar för nyckelkvittenser**

- **Räddningstjänsten Väst** – ansvarar för alla kunder med trygghetslarm.
- **Hemtjänstutföraren** – ansvarar för sina respektive kunder som enbart har hemtjänst (ej hemtjänst och larm).



### **Överlåtelse av nyckelkvittens**

- Vid byte av utförare skall en nyckelkvittens ske mellan utförarna
- Om kund med enbart hemtjänst beviljas trygghetslarm, skall en nyckelkvittens ske mellan hemtjänstutföraren och Räddningstjänsten Väst.

Blankett för nyckelkvittens finns under varberg.se för externa utförare samt i Atlas för egen regin.

### **Låsamordnarens roll;**

- Ansvarar för att ta emot beställningar via e-tjänst för nymontering samt nedmontering av digitala lås.
- Ansvarar för att kontrollera att samtycke finns från fastighetsägaren innan beställning av nymontage går vidare till leverantör.

Kontrollen görs i samtyckesregistret (F-katalog; myndighetsavdelningen; digitala lås)

Finns inte samtycke från fastighetsägare i samtyckesregistret, måste samtycke hämtas in. Samtycket ska vara skriftligt och därför skickas dokumentet ”Information till fastighetsägare” till aktuell fastighetsägare. (F-katalog; myndighetsavdelningen; digitala lås)

- Ansvarar för att ta emot samtycke från fastighetsägare och registrera samtycket i fastighetsregistret.
- Ansvarar för att överlämna samtyckesblanketten för diarieföring som inkommen handling.
- Ansvarar för att skicka beställningar till leverantör för nymontering samt nedmontering av digitala lås.  
Ärende ID som finns i beställning via e-tjänst ska skrivas under ”Ämne” i mejlet.



- Ansvarar för att informera fastighetsägaren och förmedla kontakt mellan fastighetsägaren och Swedlock vid behov av portnycklar (Swedlock tar emot nyckel, placerar den i gömman, skriver kvittens och förvarar den).
- Ansvarar för att meddela Swedlock när kund byter hemtjänstföretag för att behörighet ska ändras.

### **3. Kris och beredskap**

#### **Nätverksavbrott;**

- Vid nätverksavbrott fungerar skåpen offline. Det går att arbeta även om skåpet är offline.
- Skåpet är offline när det inte finns en \* efter ”Ready” på skärmen.
- Leverantören övervakar att skåpen är online.

#### **Strömavbrott/systemhaveri;**

- Kontakta Räddningstjänst Väst på kommunsamordningscentralen på telefonnummer: 010-219 3000 för utkvittering av nödnycklar.

#### **Vid förlust av digital nyckel;**

- Om en digital nyckel förloras. Ring supporten hos leverantören på telefonnummer: 076 - 791 29 51 för att spärra nyckeln. Leverantören går att nå dygnet runt.
- Användaren kan inte plocka ut en ny nyckel förrän den gamla har spärrats.



## 4. Övrigt

- Ställtider:

Ställtid för uppmontering av lås är 3 arbetsdagar

Ställtid för nedmontering av lås är 5 arbetsdagar.

\*Vid tillfällen där samtycke från fastighetsägaren inte finns, blir ställtiden längre och utföraren får i väntan på installation använda traditionell nyckel.

\*Vid tillfällen där insatserna påbörjas innan låset är monterat hos kund skall en sedvanlig nyckelkvittens utföras.

- Om nyckel inte finns i nyckelgömman eller om en nyckel är skadad/böjd/tilltygad, skall Swedlock kontaktas för att få information om vem som sist öppnat nyckelgömman. Därefter kontaktas personen, enheten eller ansvarig enhetschef som får utreda händelsen. Verksamheten bär kostnaden för en ny nyckel och ev ny nyckelgömma.