

# Rutin för digitala lås i ordinärt boende

## Om dokumentet

Dokumenttyp: Rutin

Dokumentnamn: Rutin för digitala lås i ordinärt boende

Beslutad eller godkänd av: Styrgruppen för införandeprojektet av digitala lås

Beslutat datum: 2026-02-13

Gäller från datum: 2026-02-13

Ansvarig förvaltning och avdelning: Äldreförvaltningen och Socialförvaltningen

Ämnesord: Digitala lås, rutin, montering, nedmontering, fysiska nycklar, NFC etikett, biståndsbedömda insatser, ej biståndsbedömda insatser.



## Innehåll

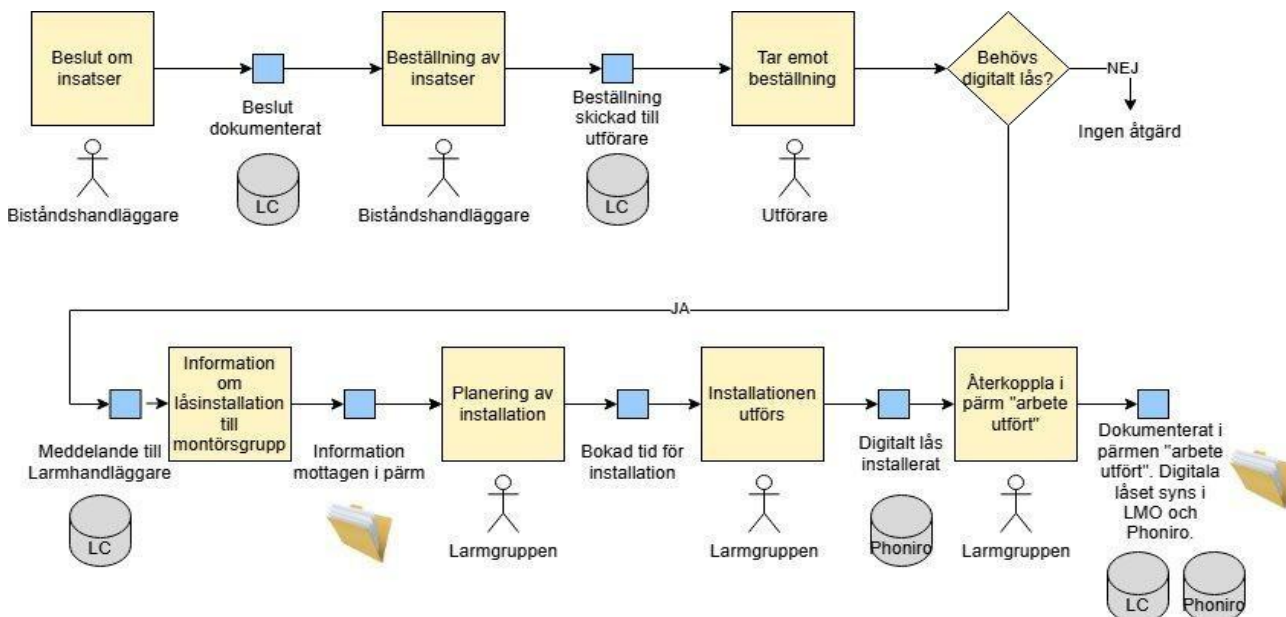
1. Syfte med rutinen .....	4
2. Digitalt lås för biståndsbedömda insatser .....	4
a, Montering biståndsbedömda insatser .....	4
b, Nedmontering biståndsbedömda insatser .....	6
3. Digitala lås vid ej biståndsbedömd insats (trygghetslarm) .....	8
a, Montering ej biståndsbedömd insats .....	8
b, Nedmontering ej biståndsbedömd insats .....	9
4. Hantering av fysiska nycklar .....	11
5. NFC etiketter .....	11

## 1. Syfte med rutinen

Rutinen har skapats för att säkerställa att processen för digitala lås är tydlig och effektiv, vilket ska leda till att minimera handhavandefel och avvikelser.

## 2. Digitalt lås för biståndsbedömda insatser

### a, Montering biståndsbedömda insatser



1. Biståndshandläggaren fattar beslut om insatser till brukare. Beslutet dokumenteras i verksamhetssystemet Lifecare.
2. Biståndshandläggaren skickar en beställning till hemtjänstutföraren i Lifecare.
3. Hemtjänstutföraren tar emot beställningen och tar ställning till om det behövs ett digitalt lås eller inte hos brukaren. Utgångspunkten är att alla brukare som har hemtjänst och trygghetslarm ska ha ett digitalt lås, dock är det inte alltid möjligt.

Kontrollpunkter för hemtjänstutföraren:

- Har brukaren redan ett digitalt lås installerat?

Hemtjänstutföraren kontrollerar i LMO alternativt Phonirol om lås finns installerat hos brukaren. Om lås finns installerat är processen klar, ingen vidare åtgärd behövs.

- Har brukaren ett kodlås på dörren?

Hemtjänstutföraren kontrollerar om det finns kodlås (ex. Yale doorman) på brukarens ytterdörr. Om brukaren har kodlås på ytterdörren kan inte digitalt lås installeras.

Dokumenteras i Lifecare under Personuppgifter, övrig information med texten: Har kodlås på ytterdörr. Digitalt lås kan inte installeras.

- Finns fysiska nycklar?

Fysiska nycklar behöver finnas hos hemtjänstutföraren när det digitala låset ska installeras.

- Har brukaren endast hemtjänst och kan öppna dörren själv?

Digitalt lås förespråkas, men brukaren kan välja att inte ha digitalt lås så länge denne öppnar dörren själv vid de hemtjänstinsatser som brukaren har. Om brukaren inte vill ha digitalt lås av den anledningen, dokumenteras det i Lifecare under Personuppgifter, övrig information med texten: Öppnar dörren själv vid hemtjänstinsatser. Har inget digitalt lås.

- Brukaren uppger att hen inte vill ha ett digitalt lås.

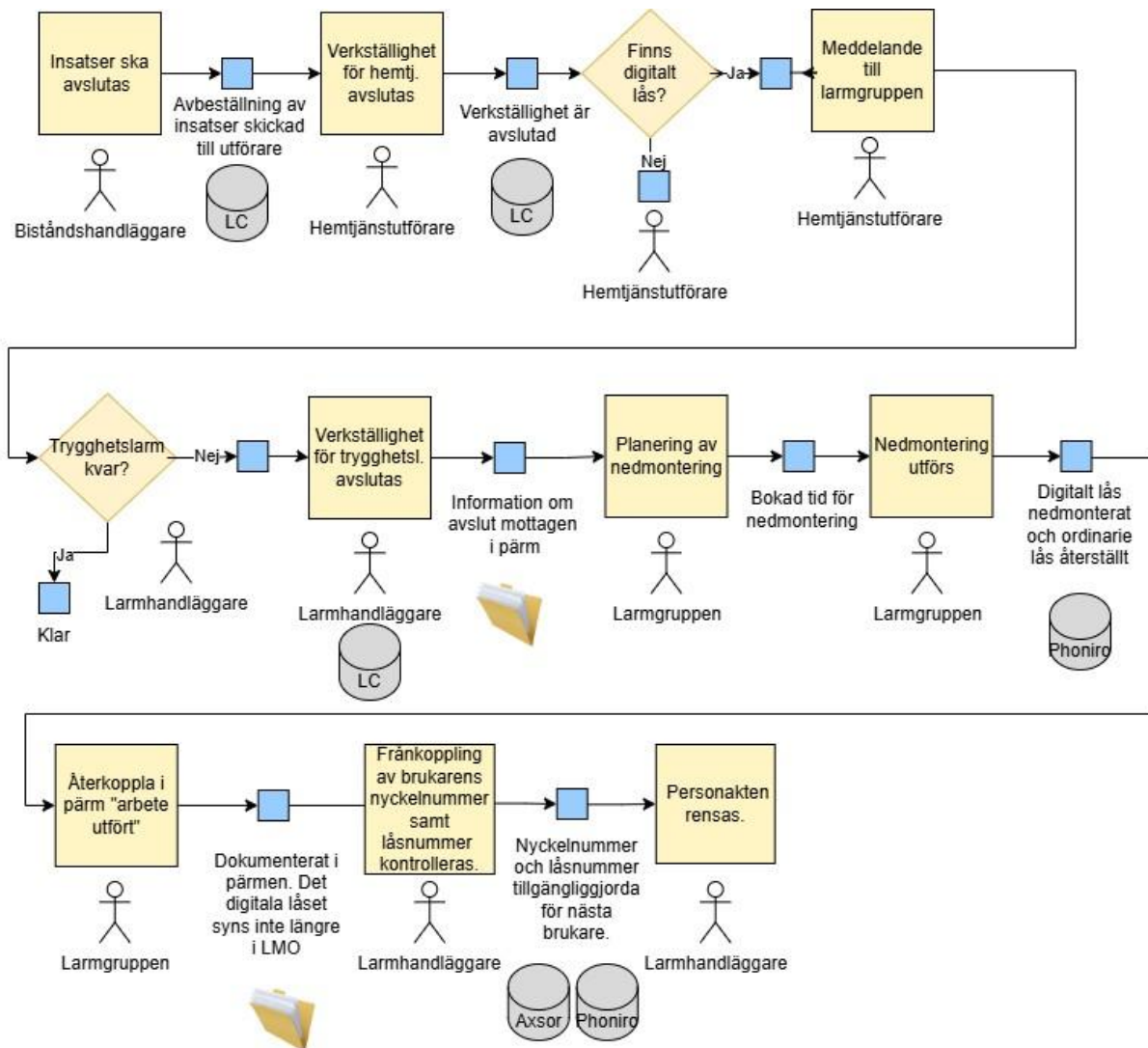
Hemtjänstutföraren kontaktar ansvarig biståndshandläggare, som hanterar situationen utifrån rutin på sin beställarenhet. Biståndshandläggaren återkopplar till hemtjänstutföraren med information om ett digitalt lås ska installeras eller inte.

Om återkopplingen från biståndshandläggaren är att brukaren inte behöver ha digitalt lås, dokumenteras det i Lifecare under Personuppgifter, övrig information med texten: Överenskommet med biståndshandläggare att digitalt lås inte ska installeras.

Brukaren informeras om det som står i NEJ rutan i samtyckesblanketten, och om möjligt signeras även den fysiska blanketten av brukaren. Förvaras i brukarens akt.

4. När kontrollpunkterna ovan är genomgångna och om brukare ska få digitalt lås installerat skickar hemtjänstutföraren meddelande via Lifecare till larmgruppens mejlgrupp Digitala LÅS. Hemtjänstutföraren meddelar även larmgruppen om fysiska nycklar finns till brukaren samt om det finns en port till brukarens bostad (gäller flerbostadshus).
5. Larmhandläggare mottager meddelandet i Digitala LÅS mejlgruppen och lägger meddelande i pärm till larmgruppens montörer om att digitalt lås behöver installeras.
6. Larmgruppen planerar för installation av det digitala låset. Kontrollpunkter för larmgruppens montörer:
  - Montör bokar tid för installation med brukaren.
  - Montör planerar in tid för installation i larmgruppens gemensamma schema.
7. Montör installerar digitalt lås. Kontrollpunkter för montörer:
  - Samtycke från brukaren inhämtas innan installationen (via fysisk samtyckesblankett).
  - Det digitala låset är kopplat till brukaren.
  - Montör märker upp brukarens låsvred med nyckelnumret, och förvaring av låsvredet sker hos larmgruppen.
  - Arbetet markerat som utfört i pärm.
8. När det digitala låset är installerat och klart hos brukaren kan hemtjänstutföraren se det i LMO och Phoniro.

### b, Nedmontering biståndsbedömda insatser



1. Biståndshandläggaren får information om att brukarens insatser ska avslutas.
2. Biståndshandläggaren skickar en avbeställning till hemtjänstutföraren via Lifecare.
3. Hemtjänstutföraren avslutar verkställigheten i Lifecare.
4. Om brukaren har ett digitalt lås installerat, skickar hemtjänstutföraren meddelande via Lifecare till mejlgruppen Digitala LÅS.

5. Larmhandläggare mottager meddelandet i Digitala LÅS mejlgruppen.

Kontrollpunkter för larmhandläggare:

- Ska trygghetslarmet avslutas eller vara kvar? Kontrolleras för brukare över 65 år eftersom det är en egen process.

Om trygghetslarmet ska avslutas, fortsatt till nästa punkt.

Om trygghetslarmet ska vara kvar är processen klar.

- Om brukarens trygghetslarm ska avslutas skall även verkställigheten för trygghetslarmet avslutas. **Alla verkställigheter för hemtjänst och trygghetslarm ska vara avslutade i Lifecare utförare för att nedmontering av det digitala låset ska ske.**

Verkställigheterna syns i Phoniro i 14 dagar efter att de avslutats i Lifecare, och därför behöver det digitala låset vara nedmonterat inom 14 dagar från att verkställigheten avslutats i Lifecare.

6. Om det digitala låset ska nedmonteras lägger larmhandläggaren meddelande i pärm till larmgruppens montörer.

7. Larmgruppen planerar för nedmontering av det digitala låset.

Kontrollpunkter för larmgruppen:

- Montör bokar tid med brukaren för nedmontering av det digitala låset.
- Montör planerar in tid för nedmontering i larmgruppens gemensamma schema.

8. Montörer nedmonterar digitalt lås hos brukaren.

Kontrollpunkter för montörer:

- Det digitala låset är fränkopplat brukaren i Phoniro.
- Montör återställer brukarens dörr med det ordinarie låsvredet.
- Montören lämnar tillbaka larmnycklar till brukaren och signerar att nyckel är återlämnad på nyckelkvittens.
- Arbetet markerat som utfört i pärm.

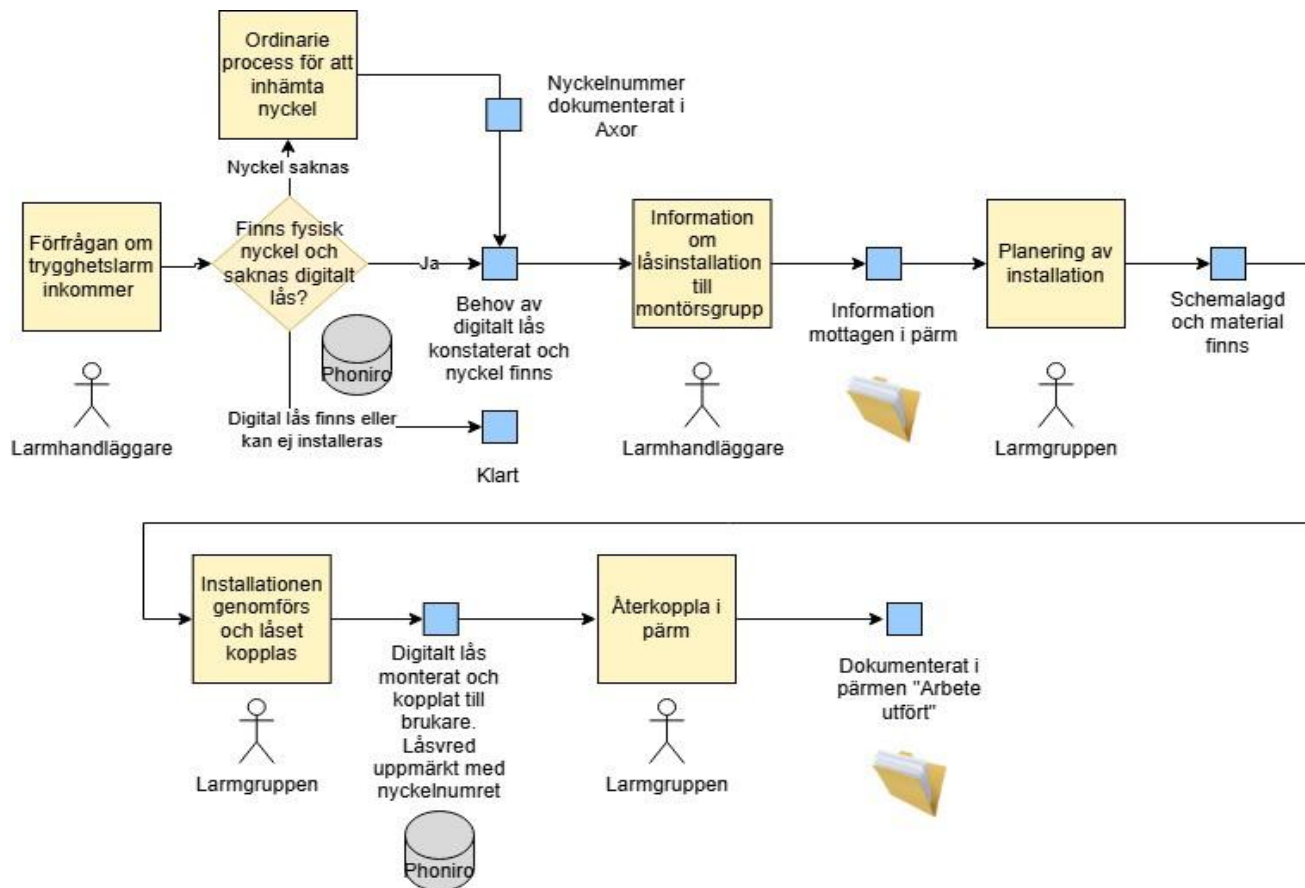
9. Larmhandläggaren kontrollerar att nyckelnumret i Axsor är fränkopplat brukaren.

10. Larmhandläggaren kontrollerar att låsnummer/serienummer är fränkopplat brukaren i Phoniro.

11. När det digitala låset är nedmonterat syns det inte längre för hemtjänstutföraren i LMO.

### 3. Digitala lås vid ej biståndsbedömd insats (trygghetslarm)

#### a, Montering ej biståndsbedömd insats



1. Förfrågan om trygghetslarm inkommer till larmhandläggaren. Sker på flera olika sätt, exempelvis via telefon eller mejl.
2. Larmhandläggaren kontrollerar om det finns fysiska nycklar till brukaren. Innan fysiska nycklar finns kan larmhandläggaren inte gå vidare i processen.
3. Larmhandläggaren utför följande kontrollpunkter;
  - Har brukaren kodlås på dörren?  
Om svaret är ja, kan digitalt lås inte installeras och processen för digitalt lås klar.  
Om nej fortsätter processen med nedanstående punkt.
  - Finns ett digitalt lås installerat?  
Om svaret är ja, dokumenteras de fysiska nycklarna med nyckelnummer i Axsor. Processen klar.  
Om nej fortsätter processen med nedanstående steg.
4. Larmhandläggaren bedömer om digitalt lås ska installeras. När fysiska nycklar finns dokumenteras dessa i Axsor med nyckelnummer. Om digitalt lås ska installeras hos brukaren lägger larmhandläggaren meddelande i pärm till montörer om att digitalt lås behöver installeras.

5. Larmgruppen planerar för installation av det digitala låset.

Kontrollpunkter för larmgruppens montörer:

- Montör bokar tid för installation med brukaren.
- Montör planerar in tid för installation i larmgruppens gemensamma schema.

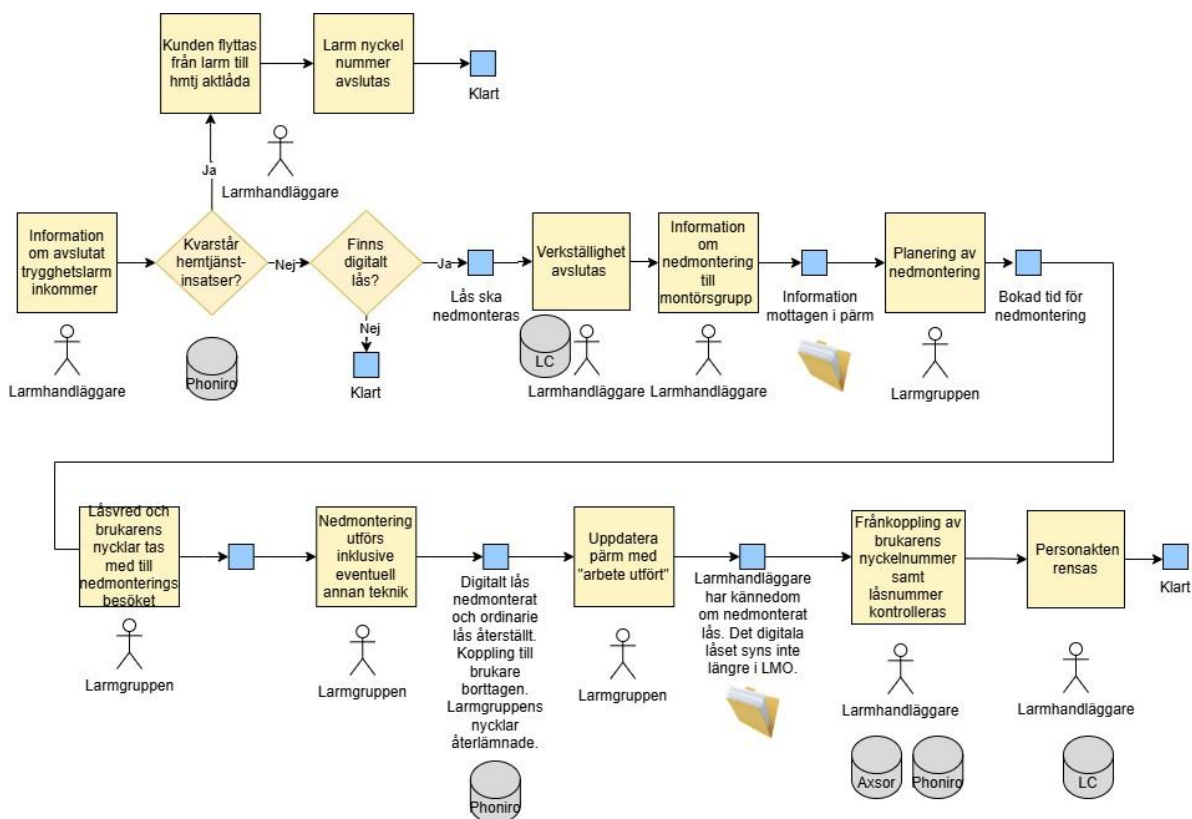
6. Montörer installerar digitalt lås.

Kontrollpunkter för montörer:

- Samtycke från brukaren inhämtas innan installationen (via fysisk samtyckesblankett).
- Det digitala låset är kopplat till brukaren.
- Montör märker upp brukarens låsvred med nyckelnumret, och förvaring av låsvredet sker hos larmgruppen.
- Arbetet markerat som utfört i pärm.

7. När det digitala låset är installerat och klart ser berörda utförare det i LMO.

### b, Nedmontering ej biståndsbedömd insats



1. Meddelande om att avsluta trygghetslarmet inkommer till larmhandläggaren. Sker på flera olika sätt, exempelvis via telefon eller mejl.
2. Larmhandläggaren kontrollerar om brukarens hemtjänstinsatser kommer att kvarstå.

Kontrollpunkter för larmhandläggaren:

- Om hemtjänstinsatserna kvarstår flyttas brukarens akt från trygghetslarm till hemtjänst. Digitala låset fortsätter att vara installerat på brukarens dörr.
- Om det inte finns hemtjänstinsatser som kvarstår, kontrollerar larmhandläggaren följande; Att det finns ett digitalt lås installerat. Om inget digitalt lås finns installerat tar processen slut.

Om ett digitalt lås finns installerat hos brukaren går larmhandläggaren vidare till nästa steg i processen.

3. Om brukarens trygghetslarm ska avslutas skall även verkställigheten för trygghetslarm avslutas. **Alla verkställigheter för hemtjänst och trygghetslarm ska vara avslutade i Lifecare utförare för att nedmontering av det digitala låset ske.**

Verkställigheterna syns i Phoniro i 14 dagar efter att de avslutats i Lifecare, och därför behöver det digitala låset vara nedmonterat inom 14 dagar från att verkställigheten avslutats i Lifecare.

4. Larmhandläggaren lägger information i pärm till montörer om att digitalt lås behöver nedmonteras.
5. Larmgruppens montörer planerar för nedmontering av det digitala låset.

Kontrollpunkter för larmgruppen:

- Montör bokar tid med brukaren för nedmontering av det digitala låset.
- Montör planerar in tid för nedmontering i larmgruppens gemensamma schema.

6. Montörer nedmonterar digitalt lås.

Kontrollpunkter för montörer:

- Det digitala låset är fränkopplat brukaren i Phoniro.
- Montör återställer brukarens dörr med det ordinarie låsvredet.
- Montören lämnar tillbaka larmnycklar till brukaren och signerar att nyckel är återlämnad på nyckelkvittens.
- Arbetet markerat som utfört i pärm.

7. Larmhandläggaren kontrollerar att nyckelnumret i Axsor är fränkopplat brukaren.
8. Larmhandläggaren kontrollerar att låsnummer/serienummer är fränkopplat brukaren i Phoniro.
9. När det digitala låset är nedmonterat syns det inte längre för berörda utförare i LMO.

## 4. Hantering av fysiska nycklar

Utföraren (hemtjänst, larm- och nattgrupp) säkerställer att de digitala låsen alltid används i första hand, och att **de fysiska nycklarna endast används om det inte finns ett digitalt lås eller när en nödsituation uppstår**. Först då kan vi få ut nyttan med att införa digitala lås.

### Fysisk nyckelhantering och digitala lås

1. Hemtjänstutförare och larm- och nattgruppen har fortsatt fysiska nycklar till brukaren. Om brukaren har både hemtjänst och trygghetslarm behövs två uppsättningar nycklar.
  - Undantaget är de brukare som öppnar dörren själv vid hemtjänstinsatser eller om annat är överenskommet. Då finns endast en uppsättning nycklar (till trygghetslarmet).
  - Undantaget är de brukare där digitala lås inte kan installeras, exempelvis på grund av att kodlås redan finns på ytterdörren.
2. Larmgruppen och nattgruppen har fysiska nycklar till de brukare som har trygghetslarm och natthjälp. Respektive enhet ansvarar för nyckelhanteringen.
3. Hemtjänstutförarna har fysiska nycklar till de brukare som utföraren ger insatser till. Respektive enhet ansvarar för nyckelhanteringen.
4. Vid händelse av nöd eller att de digitala låsen är otillgängliga använder respektive enhet i första hand sina egna nycklar för att komma in till brukaren.
5. När insatser är avslutade ansvarar utföraren (hemtjänst, larm- och nattgrupp) för att de fysiska nycklarna lämnas åter till brukaren.

## 5. NFC etiketter

När en brukare behöver få ett digitalt lås kan det dröja upp till cirka 5 arbetsdagar innan det blir installerat. I väntan på digitalt lås, eller när digitalt lås inte kan installeras ska NFC etiketter användas för tids- och insatsregistrering. NFC etiketten tas med vid första besöket hos brukaren. När det digitala låset är installerat hos brukaren tar hemtjänstpersonalen ned NFC etiketten och det digitala låset används då för upplåsning/låsning samt tids- och insatsregistrering.

Utföraren ansvarar själv för att säkerställa att denne har tillgång till NFC etiketter.