



Rutiner för hantering av låsvred och trygghetslarm

Innehåll

Rutiner för hantering av låsvred och trygghetslarm	1
1. Beställning - ny larm- och låskund	3
1.1 Beslut och beställning (samt fullmakt)	3
1.2 Beställningsmottagning	3
1.3 Bevakning	3
1.4 Kontakt med kund	3
1.5 Återföring av ärendet till biståndshandläggarna	3
1.6 Avslut av insatstrygghetslarm utan att installation genomförts	3
2. Nyckelmottagning/ nyckelhämtning	4
2.1 Överlämning av nycklar	4
2.2 Kontroller av Lås/larmadministration	4
2.3 Nyckelkvittens undertecknas av kund/anhörig som överlämnar nycklar (ansvarig Lås/larmadministration)	4
2.4 Information till kund/anhörig	4
2.5 Om nycklar inte kan lämnas av kund/anhörig	4
3. Installation	5
3.1 Beställning av nyinstallation skickas från Larm/låsadministration via Life Care till Lås/larminstallatören	5
3.2 Installation av trygghetslarm och återrapporering	5
3.3 Verkställighet efter utförd installation	5
3.4 Övertagande av Trygghetslarm och låsvred av maka/make/partner	5
4. Rapportering och uppföljning	6
4.1 Provlarmning	6
4.2 Kontroll av verksamheten via rapporter	6
5. Förändring i beställning hos befintlig kund	6
5.1 Befintlig lås och larmkund beviljas hemtjänstinsatser	6
5.2 Befintlig lås och larmkund byter hemtjänstutförare	6
5.3 Befintlig servicekund beviljas omvårdnadsinsatser	7
6. Avbeställning och avslut av Låsvred och Trygghetslarm	7
7. Avstämningsrutin mellan lås/larmadministratör och avdelningen för myndighetsutövning ..	7
8. Avvikelser och fel	8



8.1 Ej fungerande larmutrustning	8
8.2 Problem med tjänsttelefonerna	8
8.3 Ej fungerande låsvred.....	8
8.4 Problem med låsvred.....	9
8.5 Rutin där originallåsvred ej återfinns	9
8.6 Kontroll och byte av batteri till låsvred	9



1. Beställning - ny larm- och låskund

1.1 Beslut och beställning (samt fullmakt)

Biståndshandläggaren ansvarar för:

- Att hantera ansökan och informera om digitalt låsvred och om möjligt begära skriftligt samtycke för installation av låsvred.
- Att fatta beslut efter utredning i Life care. Är det någon specifik information ska detta skrivas under information till utförare (tex vill fundera på samtycket ang digitalt låsvred).
- Då det är två larmklockor på ett larm – Efter att beslut fattats i Life Care ska detta dokumenteras i fliken information till utförare.
- Att skicka beställning med den information som finns om kunden i Life care till lås/larmadministrationen. Beställningen ska också innehålla kontaktuppgifter till kund och även anhöriga om detta finns.
- Att dokumentera att det inkommit en anhörigfullmakt i journalanteckningen. Fullmakten och samtycke ska skickas omgående till larm-och låsadministrationen som sedan scannar fullmakt och samtycke in i Life care utförare.

1.2 Beställningsmottagning

Lås/larmadministration ansvarar för:

- Beställningar kollas av och skrivs ut en gång varje vardag.

1.3 Bevakning

Lås/larmadministration ansvarar för:

- Lås/larmadministration skickar ett brev till kund efter beställning inkommit från biståndshandläggare. Brevet innehåller information om vart nycklar ska lämnas, kontaktuppgifter samt information om samtycke och fullmakt.
- Att scanna in fullmakt och samtycke i Life care utförare så snart de inkommer .
- I brevet ska det framgå när kund/anhörig senast ska kontakta lås/larmadministrationen.

1.4 Kontakt med kund

Om kund/anhörig inte hört av sig inom 10 arbetsdagar ska kontakt tas från lås/larmadministrationen i Solna för att avtala tid för överlämnande av nycklar. (Lås/larmadministration). Maxtiden för detta är 15 arbetsdagar från att beställningen inkommit.

1.5 Återföring av ärendet till biståndshandläggarna

Om ingen kontakt med kund sker under de 15 arbetsdagarna ska ärendet återföras av lås/larmadministratören till biståndshandläggarna för åtgärd eller avslut av ärendet. Detta sker genom meddelandefunktionen i Life Care.

1.6 Avslut av insatstrygghetslarm utan att installation genomförts

Insatsen avslutas för kunden av biståndshandläggaren i Life Care.



2. Nyckelmottagning/ nyckelhämtning

2.1 Överlämning av nycklar

- Kund/anhörig lämnar nyckel
- Nyckel ska lämnas till Lås/larmadministration

2.2 Kontroller av Lås/larmadministration

- Att nycklar finns både till bostaden och porten
- Att nycklarna är kontrollerade så att de fungerar innan de överlämnas

2.3 Nyckelkvittens undertecknas av kund/anhörig som överlämnar nycklar (ansvarig Lås/larmadministration).

- Kopia överlämnas till kund/anhörig

2.4 Information till kund/anhörig

- Lås/larminstallatör kommer att inom tre dagar ta *kontakt* för installation av låsvred och trygghetslarm.
- Information lämnas om i de fall larmpatrullen inte kan komma in efter larmning på grund av att nycklar sitter kvar i låset, saknas eller inte fungerar, *tillkallas låssmed och kostnaden faktureras* den som är larminnehavaren.

2.5 Om nycklar inte kan lämnas av kund/anhörig

- Hämtning ska ske i första hand av hemtjänst om kunden har det. Hemtjänstpersonalen lämnar nycklar till Lås/larmadministration
- Hämtning sker i andra hand av Lås/larmadministration i mån av tid.

Vid besök medtas av personal:

- Legitimation
- Blankett för nyckelkvittens dvs 2 original som skrivs på. Ett till kund och ett till lås/larmadministration.

I övrigt samma rutin som i 2.1



3. Installation

3.1 Beställning av nyinstallation skickas från Larm/låsadministration via Life Care till Lås/larminstallatören

- Larm/låsadministratören kontrollerar om låsvred och portlås finns sedan tidigare. Har någon annan i hushållet redan låsvred, kopplas personen till samma låsvred.
- Om portlås saknas, kontrolleras att medgivande finns för fastigheten.
- Om medgivande saknas kontaktas fastighetsägaren av teknisk administratör

Under angiven rubrik i Life Care skrivs meddelande gällande:

- Fullmakt för närstående
- Larmkod (nyckelkod) kontaktuppgifter till den personen som ska kontaktas för bokning av tid för lås/larminstallation om det inte är kunden själv
- info kring larmkunden som är av stor betydelse och måste läggas in i larmcentralen
- Beställning tas emot via Life Care (Doro Care)
- kunduppgifter läggs in i Doro Care larmcentral
- Beställning av portlås skickas till teknisk administratör
- Tekniska administratör skickar beställning för uppsättning av portlås

3.2 Installation av trygghetslarm och återrapportering

Doro Care ansvarar för:

- att ta kontakt med kund, bokar tid för installation och genomför installation inom 3 vardagar efter mottaget meddelande om ny kund
- Att meddela till lås/larmadministration att installationen är klar. Installationen är klar.
- i de fall kunden inte är nåbar på bokad tid skicka info omedelbart till lås/larmadministrationen via meddelandefunktion i Life Care. Ny tid bokas skyndsamt.

Ansvarig för fastighetsregistret är teknisk administratör

- Att fastighetsägare som lämnat medgivande informeras innan montering av portlås.

3.3 Verkställighet efter utförd installation

Doro Care ansvarar för:

- att meddela lås/larmadministration att installation är genomförd och meddela låsuppgifter (låsets ID-nummer) till lås/larmadministratören via Life care.

Lås/larmadministration ansvarar för:

- **beställning verkställs i Life Care utförare**
- att koppla låsvred och portlås till kund i Phoniro Care.

3.4 Övertagande av Trygghetslarm och låsvred av maka/make/partner

Inträffar om:

En make/maka/partner avlider och den som är kvar i bostaden vill överta larmet och låsvredet.



Om det är det lås/larmadministrationen som får information om detta, meddelar de ansvarig biståndshandläggare via meddelandefunktionen i Life Care.

Biståndshandläggaren ansvarar för

- att om den som önskar överta larmet inte har några andra insatser från omvårdnadsförvaltningen skapas en ansökan om trygghetslarm.
- Att skicka ny beställning till Lås/larmadministration
- att skicka ett meddelande i Life Care till avgiftshandläggaren och meddelar att larmet är övertaget av maka/make/partner, för att säkerställa att inte dubbel avgift går ut.

Lås/larmadministration ansvarar för

- Att följa rutin för ny kund.
- Att uppdatera information i sin larmcentral

4. Rapportering och uppföljning

4.1 Provlarmning

Doro Care ansvarar för

- Att kund/anhörig får information vid installation, muntligt och skriftligt, om att en provlarmning ska ske minst en gång per månad.
- Att ta ut en rapport en gång per månad som skickas till Lås/larmadministrationen.
- Att vid avvikelse kontakta kunden per telefon och be kunden att provlarma.
- Där det inte är möjligt kontaktas lås/larmadministrationen som i sin tur kontaktar kundens hemtjänstföretag och ber dem att provlarma.

4.2 Kontroll av verksamheten via rapporter

Doro Care ansvarar för

- att rapporter och statistik tas ut och skickas varje månad till verksamhetschef för egenkontroll.

5. Förändring i beställning hos befintlig kund

5.1 Befintlig lås och larmkund beviljas hemtjänstinsatser

Biståndshandläggaren ansvarar för

- att via meddelandefunktion i Life Care meddela aktuell hemtjänstutförare till Lås/larmadministration.

5.2 Befintlig lås och larmkund byter hemtjänstutförare

Biståndshandläggaren ansvarar för

- att via meddelandefunktion i Life Care meddela aktuell hemtjänstutförare till Lås/larmadministration.



5.3 Befintlig servicekund beviljas omvårdnadsinsatser

Biståndshandläggaren ansvarar för

- att via meddelandefunktion i Life Care meddela aktuell hemtjänstutförare till Lås/larmadministration.

Lås/larmadministratören ansvarar för

- att kontrollera om låsvred/portlås finns monterat. Om låsvred saknas se avsnitt 3. Installation.

6. Avbeställning och avslut av Låsvred och Trygghetslarm

Biståndshandläggaren ansvarar för

- att skicka ett meddelande om detta i Life Care till lås/larmadministratören.

Lås/larmadministratör ansvarar för

- att skicka beställning till Doro Care om nedmontering av larm och låsvred.
- att avsluta verkställigheten i Life Care efter att meddelande om att utrustningen är återlämnad kommit från lås/larmadministrationen.
- att ta bort låsvredets koppling till kunden i Phoniro Care innan verkställighet avslutats.
- att återlämna nycklar till kund/anhörig när larm och låsvred är hämtad av Doro Care. Giltigt ID-kort ska alltid uppvisas. En kvittens ska också skrivas på detta.
- Att bevaka att makulering av ej uthämtade nycklar sker efter 3 månader efter hämtad larm och låsvred.

Doro Care ansvarar för

- att boka in tid med kund/anhörig för hämtning av larm och låsvred.
- att meddela Larm/lås administration att larm och låsvred är nedmonterat via meddelandefunktion i Life Care.

7. Avstämningsrutin mellan lås/larmadministratör och avdelningen för myndighetsutövning.

Regelbunden avstämning sker en gång per månad mellan gruppchef för lås/larmadministrationen och namngiven biståndshandläggare. Syftet är att fånga upp kunder som inte avslutats eller där någon annan åtgärd behövs.

Som underlag används en lista som lås/larmadministratören tar fram på larmkunderna före avstämningsmötet.

Namngiven biståndshandläggare ansvarar för att meddela berörd biståndshandläggare så eventuella felaktigheter blir åtgärdade. Ansvarig biståndshandläggare ansvarar för att meddela avgiftshandläggarna om någon kund inte längre är aktuell för larm eller ska avslutats, så de kan rätta till eventuell felaktig faktura.



8. Avvikelser och fel

8.1 Ej fungerande larmutrustning

Larmet eller någon del av larmutrustningen fungerar inte (tex larmknappen har förlorats av kund).

Vardagar

Lås/larmadministration för information vidare till Doro Care som åtgärdar.

Kväll, Natt och Helger

Larmpatrullen meddelas (tex av Doros larmcentral, kund, anhöriga). Tillfälligt larm hos befintlig kund levereras av larmpatrullen till kund. När det tillfälliga larmet installerats av larmpatrullen hos kund ska Doro Cares larmcentral kontaktas för aktivering. Larmpatrullen informerar lås/larmadministrationen om händelsen nästkommande vardag.

Vid försvunnen larmknapp levererar larmpatrullen en ny och aktiverar denna på plats. Detta ska meddelas till lås/larmadministratören nästkommande vardag som sedan informerar Doro Care.

8.2 Problem med tjänstetelefonerna

Utföraren ansvarar för:

- Att ha en rutin för felanmälan. Mottagare av felanmälan är Systemförvaltaren.
- Att felanmälan innehåller:
 - Beskrivning av problem inkl. ev. felmeddelande.
 - Tidpunkt
 - Vilken kund
 - Vilken telefon
 - Organisation och personal

Systemförvaltaren ansvarar för:

- Att hantera felanmälan. Om problemet inte kan lösas ska detta rapporteras till Tieto-supporten.

8.3 Ej fungerande låsvred

Låsvredet fungerar inte

- Vid akuta problem där nyckel ej kan användas ska utföraren inledningsvis börja med att kontakta lås/larmadministration för att diskutera problemet.
- Om problemet kvarstår efter kontakt med lås/larmadministratören skall utföraren kontakta låsmed. Vid fel som direkt kan kopplas till låsvredet ska fakturan till Solna stad (Ref kod 72PAT). Vid andra fel ska fakturan betalas av kunden.
- Efter kontakt med låsmed ska lås/larmadministrationen informeras av utföraren via mejl om händelsen.



8.4 Problem med låsvred

Lås/larmadministrationen ansvarar för

- Att kontakta Doro Care för åtgärd.
- Att vid behov kontakta låssmed.

Doro Care ansvarar för

- Att åtgärda felet eller återrapportera att låssmed behövs.

8.5 Rutin där originallåsvred ej återfinns

Lås/larmadministratören ansvarar för:

Att tillhandahålla låsvred vid behov.

8.6 Kontroll och byte av batteri till låsvred

Utföraren ansvarar för:

- Att ha rutin för att ”motionera” dvs låsa/låsa-upp minst 5 ggr de låsvred som sällan används.
- Att låsvredens batterinivåer kontrolleras i Phoniro Care rapporten.
- Att skyndsamt byta batterier med kritisk nivå.
- Att hämta nya batterier hos lås/larmadministration på Lövgatan 45.
- Att återlämna förbrukade batterier hos lås/larmadministration på Lövgatan 45.
- lås/larmadministration ansvarar för de kunder som endast har larm

Teknisk administratör ansvarar för:

- Att batterier finns att hämta.
- Att ansvara för att förbrukade batterier återvinns.