

Process/aktivitet: Nyckelfri hemtjänst	Version: 1	Giltig fr.o.m: 2017-10	Ersätter:
Processägare: Daniel Jansson-Hammargren	Ansvarig för revidering:		Granskad av:
Beslutad av:	Beslutad datum:	Revideras datum:	Intern/extern:
Omfattar enhet/verksamhet: Hemvården			Ärendenummer: Sov 228/2016

Rutin

Digitala lås

(Carelock, Carelock Gate, Carelock Med)

Innehåll

Bakgrund	3
Vad är ett digitalt lås? (s.k. Carelock)	3
Behörighet till CareApp, Carelock och Carelock Gate.....	3
Backup rutin Carelock.....	3
Vem får digitala lås?.....	4
Dessa kunder ska inte erbjudas	4
Information och erbjudande till kund.....	4
Samtycke och kundens ansvar	4
Montering och demontering	5
Carelock och Carelock Gates batterier.....	5
Uppgradering av Carelock och Carelock Gate	5
TES Webbens låsmodul, Carelock.....	5
Carelock Med (digitalt läkemedelsskåp)	6
Backup nyckel Carelock Med	6
Fördelar och allmän information med digitalt lås.....	7
Bilagor.....	8

Bakgrund

Digitala lås är en säker och effektiv lösning som många kommuner använder idag. Det blir tryggare och säkrare för kunden, enklare och mer effektivt för medarbetare. Det gör att personal kan komma snabbare vid larm eftersom nycklar inte behöver hämtas vilket också gör säkerheten kring nyckelhanteringen förbättras. Lösningen ger även miljövinster pga. minskat bilåkande.

Vad är ett digitalt lås? (s.k. Carelock)

Kunden (hos såväl intern som extern utförare) som har trygghetslarm får sitt befintliga låsvred utbytt till ett motorvredslås. Det digitala låset är ett batteridrivet låsvred som monteras på insidan av kundens dörr. Det syns inte på utsidan av dörren och kunden fortsätter att låsa och öppna sin dörr med sin vanliga nyckel. Låset är kostnadsfritt för kunden. Det ursprungliga låset monteras tillbaka av låsinstallatör när insatsen upphör



Omsorgspersonal öppnar och låser dörren till de kunder de har behörighet till via sin tjänstemobil. För att öppna krävs varken el eller mobiltäckning utan systemet bygger på Bluetooth-teknik. Låssystemet har egen batteriförsörjning som i god tid signalerar när det är dags för batteribyte. Korrekt insatstid registreras via låset och därmed blir kundens faktura rätt.

Behörighet till CareApp, Carelock och Carelock Gate

Personal får automatiskt rätt behörighet till digitala nycklar vid beställning till TES. För att aktuella yrkesgrupper ska kunna använda Carelock, krävs att kund finns fördelad till den grupp man tjänstgör i. För att komma in till sammanboende ska de "giftas ihop" i TES klienten eftersom bara en kund kan vara registrerad för låset.

Backup rutin Carelock

Ett digitalt system kommer behöva uppgraderas emellanåt. Därför måste manuella backuprutiner finnas på varje enhet och vara kända av personalen.

- **En nyckel** måste finnas som **backup lösning** hos både omsorgsutförarna och hos larmgruppen. Observera att det är enbart en backup lösning, och behöver inte hanteras varje dag.
- Larmnyckeln ansvarar larmgruppen för att inhämta.
- Omsorgsnyckeln ansvarar aktuell omsorgutförare för att inhämta, förslagsvis via kontaktansvarig vid första kontakten med kunden.
- En nyckelkvittens sker enligt gällande rutiner.

Vem får digitala lås?

- Kunder som får trygghetslarm installerat.
- Kunder som får utökat behov av omsorg eller har omfattande omsorgsinsatser med ev. service- och HSL insatser och har svårt att öppna dörren själv.
I vissa fall kan man behöva göra en helhetsbedömning av kundens behov av nyckelfritt lås. Samråd sker med teamet och kund.

Dessa kunder ska inte erbjudas

- Kunder med enbart serviceinsatser.
- Kunder med enbart insatser enligt HSL.
- Kunder med service- och HSL-insats.

Information och erbjudande till kund

- Servicecenter informerar vid beställning av larm.
- Myndighetsavdelningen informerar vid ansökan och beslut om larm.
- Larminstallatören, i samband med att tid avtalas för installation av larm/vid installation av larm.
- Verksamhetens utförare t.ex. kontaktperson eller chef erbjuder kund med omfattande omsorgsinsatser enligt ovan. En diskussion i teamet kan behövas inför erbjudande till kund/anhöriga vid ett ev. hembesök.
Chef meddelar låsinstallatören via funktionsbrevlåda att kund samtyckt till digitalt lås.

Viktigt att man har en positiv attityd, känner till fördelarna med digitalt lås, kan svara på frågor och ge väl avvägd information.

Samtycke och kundens ansvar

Kunden ger sitt godkännande till installation av Carelock via en samtyckesblankett som skrivs under vid installationen. Blanketten förvaras hos larm/låsinstallatören.

Kunden ansvarar för att förvara ursprungslåset tills det ska monteras tillbaka på bostadsdörren. Kund får inte behålla Carelock efter att insatser (larm och omsorgsinsats) avslutats.

Kund kan tacka nej till installation av Carelock. I dess fall behöver verksamheten hantera nycklar enligt de manuella rutiner som finns på varje enhet/eller utförare. Dokumentation sker i verkställighetsjournal att information är given utifrån trygghet och säkerhetsaspekt samt varför kund tackat nej.

Chef/administrativ personal/kontaktperson kan erbjuda Carelock igen om det finns anledning att tro att kunden ev. ändrar sig. Målet är att alla erbjudna kunder samtycker till digitalt lås.

Montering och demontering

- Kund får Carelock monterat/demonterat samtidigt med trygghetslarm av larm/låsinstallatör. Larm/låsinstallatören avtalar tid med kund och legitimerar sig vid besöket. Vid installationen skrivs blankett Samtycke under av kund.
- Utförarchef ansvarar att meddela låsinstallatören montering/demontering av Carelock då kund inte har larm.
- Låsinstallatör bedömer i samråd med kund och utförarchef om Carelock ska vara kvar när larmsinsats upphör och kund har andra insatser. Om kund önskar behålla digitalt lås trots att kriterierna ej uppfylls får kund behålla Carelock. I dessa fall ansvarar utförarchefen att meddela låsinstallatör när insats upphör och digitalt lås ska demonteras.

Carelock och Carelock Gates batterier

Låsen i Carelock drivs av specialbatterier med lång hållbarhet hur länge beror på hur frekvent låset används.

Om batteriet på Carelock och Carelocks Gate låsenhet behöver laddas/bytas får man upp ett varningsmeddelande om detta.

Det finns tre olika grader av varningsmeddelande.

- 1) Batterinivån kan vara för låg, första varningen
- 2) Låg batterinivå, Byt batteriet snarast.
- 3) Batteri under kritisk nivå, då går det varken att låsa eller låsa upp låset. **Då måste batteri bytas omgående**

I TES-Webbens låsmodul kan man följa batteriets status.

Larm/låsinstallatörer ansvarar för batteribyten.

Uppgradering av Carelock och Carelock Gate

Sker på plats av personal när mobiltelefonen föreslår att låsenheten ska uppgraderas till den aktuella versionen. Man följer anvisningen och har mobilen mindre än 5 meter från låset. Det tar mellan 5- 10 minuter. Om kund *enbart har larm* sker uppgraderingen av larmgruppen.

TES Webbens låsmodul, Carelock

Utförarchef ska ha behörighet till TES webbens låsmodul/Carelock.

I låsmodulen syns det vilka kunder som har/inte har digitalt lås. Informationen kan användas till upprättande av förteckning för manuell nyckelhantering för de kunder som tackat nej.

Chef kan vid behov kontrollera loggar.

Carelock Med (digitalt läkemedelsskåp)

Funktionen för Carelock Med är densamma som för Carelock.

Sjuksköterska bedömer i samråd med patient/anhöriga utifrån patientens hälsotillstånd behov av **låsbart** läkemedelsskåp. Sjuksköterskan informerar patienten om ersättningskyldigheten enligt blankett Samtycke och ansvarsförbindelse för Carelock Med.

Sjuksköterska kontaktar låsinstallatören som installerar Carelock Med hos patienten.

Låsinstallatören avtalar tid med patient/anhörig och legitimerar sig vid besöket.

Vid installationen skrivs blankett Samtycke och ansvarsförbindelse under av patient/anhörig.

På blanketten framgår det att Carelock Med är ett lån och att kommunen förbehåller sig rätten att återta skåpet när behov upphör. Patient blir ersättningskyldig med ett belopp som ett nyinköpt skåp kostar om det har förekommit när avhämtning sker.

Bedömning var skåpet ska monteras/ställas görs i samråd med patient/anhöriga, personal och sjuksköterska.

Vid behov kan chef/sjuksköterska kontrollera loggar i Carelock Med.

Låsinstallatör ansvarar för:

- montering och demontering av Carelock Med och dokumentera i verkställighetsjournalen/Treserva.
- återkoppla till ansvarig sjuksköterska när Carelock Med är installerat.
- förvaring av back up nyckel nr 1 och nyckelförteckning
- utlämnande av nyckel och ifyllande av nyckelkvitten då Carelock Med inte kan öppnas med mobil.
- att aktuellt register finns upprättat över patienter som lånat Carelock Med
- Förvaring av blankett Samtycke och ansvarsförbindelse.
- Batteribyte

Backup nyckel Carelock Med

Backup nyckel till Carelock medicinskåp ska förvaras i låst nyckelskåp och ska följa samma rutiner som vid hantering av omsorgsnyckel.

Larmgruppen ansvarar för förvaring av backup nyckel nr 2 och nyckelförteckning.

Fördelar och allmän information med digitalt lås

- Personal kommer fortfarande alltid överens med kund hur hen önskar hantera dörröppning, t.ex. öppna själv, ringa på och sedan gå in etc.
- Personal får snabbare inställetid vid larm eftersom de inte behöver åka och hämta nyckel.
- Personal har alltid nyckel med sig om kund inte kan/vill öppna själv/inte orkar öppna på avtalad tid.
- Har kunden hjälp av två personer kan den som är först påbörja insatsen.
- Arbetsterapeut/sjuksköterska är inte beroende av att vänta på personal från hemvården som öppnar/låser dörr hos kund.
- Arbetsterapeut/sjuksköterska kan anpassa besök mer till kunden då man inte är beroende av att kundens nyckel är tillgänglig.
- Kund vet alltid att det är personal från hemvården då dörr öppnas digitalt.
- Om kund är orolig och upplever att det är många olika personer som utför insatser kan man se i loggar vilka som besökt kund.
- Enbart den personalgrupp som är behörig har tillgång till kundens lås.
- Säkert system då låset bara kan öppnas med tjänstemobil, rätt pinkod, användar-id, lösenord och har en speciell app i mobilen som måste kunna hanteras.
- Kostar inget och påverkar inte kundens skalskydd eller hemförsäkring.
- Det nya låsvredet syns inte från utsidan och skadar inte dörren.
- Kund/anhöriga kan använda nyckel som vanligt eftersom låskolven inte byts.
- Montering tar 20-40 minuter. Ursprungsvredet sparas hos kund och monteras tillbaka när insats upphör.
- Miljövinster, dvs. man minskar onödiga personalförflyttningar och därmed minskar bil- och bränslekostnader
- Säkrare med digitalt system då man eliminerar risken att tappa nyckel.
- Kunden behåller soprums och tvättstugenyckel och lånar ut till personal vid behov.
- Personal behöver inte wifi eller datanät för att öppna låset.
- Vid datorhaveri etc. finns alltid en back-up nyckel.

Bilagor

Samtycke Carelock

Samtycke och ansvarsförbindelse Carelock Med