

Rutin

Digitala Nycklar och Nyckelgömmor

Gäller från: 2025-05-06
Gäller för: Hemtjänst, Bemanning, Hemsjukvård och KommunRehab,
Socialförvaltningen
Fastställd av: Malin Bergkvist Andersson, verksamhetschef hemtjänst
Revideras senast: 2027-11-21
Version: 7
Dokumentansvarig förvaltning: Socialförvaltningen
Ett utskrivet dokument är alltid en kopia, giltig version finns alltid på intranätet.

Innehållsförteckning

Rutin	1
Innehållsförteckning	2
Övergripande	3
Administration.....	3
Administrering av fastanställd personal och vikariat längre än tre månader	3
Administrering av timanställd personal	3
Ansvar	3
Ansvar för digital nyckel.....	3
Batteribyte	4
Hantering digital nyckel	4
Aktivering och avaktivering av digital nyckel	4
Använda nyckeln hos omsorgstagaren	4
Nyckelpooler	4
Vikariepool.....	4
Nödnyckelpool	4
Nyckelgömma	4
Omsorgstagare med larm utan nyckelgömma	5
Omsorgstagare med nyckelgömma utan larm	5
Åtgärder vid problem	5
Personlig nyckel ur funktion eller borttappad	5
Nödnyckel	5
Synkstation ur funktion	5
Adresser där synkstationer finns placerade	5
Nyckelgömma ur funktion	6
Frusen nyckelgömma	6
Support	7
Krissituation eller större driftstörning	7
Aktivering av nyckel vid kris eller större driftstörning.....	7
Bilaga 1	8
<i>Instruktion för Synkstation</i>	8
Bilaga 2	9
Bilaga 3	10
<i>Batteribyte</i>	10
Bilaga 4	11
<i>Information och lathund för aktiveringsdosa till digitala nycklar för nyckelgömmor</i>	11

Övergripande

Ljungby Kommun använder sig av digitala nyckelgömmor för säker nyckelhantering. Nyckelgömmor är en låst nyckelförvaring som är monterad på omsorgstagarens bostad. Nyckelgömmor är behörighetsstyrda och kan därmed endast öppnas utav behörig personal i Ljungby Kommuns verksamheter.

För att öppna en nyckelgömma har varje enskild personal personlig digital nyckel. Personalen aktiverar sin nyckel inför arbetspasset i en synkstation som finns placerad i verksamhetens grupplokaler. Nyckeln får då relevanta behörigheter att öppna nyckelgömmor inom personalens geografiska område. Nyckeln är endast aktiv under arbetspassets gång. Varje tillfälle då en nyckelgömma öppnas registreras vilken personal som har öppnat den specifika nyckelgömmor samt tid och datum för öppning. Denna information lagras sedan i ett system för att enkelt kunna följa upp vid behov.

Administration

Administrering av fastanställd personal och vikariat längre än tre månader

Registrering och utlämning av personlig digital nyckel till fastanställd personal samt personal på vikariat längre än tre månader ansvarar respektive verksamhets samordnare för. Den personliga nyckeln ska kvitteras både vid utlämning och återlämning vid avslut av tjänst, detta ansvarar respektive sektionschef för.

Administrering av timanställd personal

Timanställd personal handläggs av bemanningens administratörer. Den timanställda tilldelas en personlig kod och får då behörighet att använda en vikariepoolsnyckel.

Ansvar

Ansvar för digital nyckel

Fastanställda medarbetare samt långtidsvikarier (över 3 månader) i hemtjänst, bemanning, hemsjukvård och KommunRehab kvitterar ut en personlig nyckelgömsnyckel avsedd att användas inom Socialtjänsten i Ljungby kommun. Efter kvitteringen blir medarbetaren ansvarig för sin nyckel. Vid eventuell förlust eller skada som uppkommit på grund felaktigt handhavande debiteras medarbetaren 545 kr via löneavdrag. Detta gäller både fastanställd personal och timanställda. Löneavdraget skickas till Ekonomiavdelning utav Larm och teknik.

Den personliga digitala nyckeln måste medföras till arbetspasset.

Medarbetaren har själv ansvar för hur nyckeln förvaras, det är alltså valfritt om medarbetaren vill förvara nyckeln hemma eller i låst förvar på arbetsplatsen. Nyckeln ska hanteras som en värdesak och PIN-koden som en värdehandling. Dessa ska förvaras åtskilda för att minimera risken för obehörig användning vid eventuell förlust.

Om den personliga digitala nyckeln är trasig eller tappats bort ansvarar den enskilde personalen att omgående lämna till enhetens samordnare för att kunna kvittera ut en ny personlig nyckel.

Vid avslutad anställning ska nyckeln återkvitteras och återlämnas till sektionschef.

Batteribyte

Se bilaga med tillvägagångssätt samt [filmklipp](#). Batterier bekostas av Larm och teknik och tillhandahålls av respektive verksamhet. Efter batteribyte ska nyckeln synkas om för att fungera.

Hantering digital nyckel

Aktivering och avaktivering av digital nyckel

För att nyckeln ska fungera måste den aktiveras innan varje arbetspass. För att aktivera nyckeln sätt den in i synkstationen. Nyckeln får inte sättas i synkstationen i en tung nyckelknippa utan ska sättas in separat för att undvika slitage. Nyckeln synkroniseras då och personalen anger sedan sin personliga kod för att aktivera nyckeln. Efter avslutat arbetspass ska nyckeln avaktiveras. För att avaktivera nyckeln vid avslutat arbetspass sätts nyckeln i synkstationen, *utan* att ange den personliga koden. Se bilaga 1 för instruktion och lathund.

Av säkerhetsskäl slutar nyckeln att fungera om den ej avaktiverats inom 11 timmar. Detta för att ej kunna användas av obehöriga om nyckeln skulle tappas bort eller bli stulen.

Använda nyckeln hos omsorgstagaren

För att öppna den enskildes nyckelgömma ska personalen trycka på den digitala nyckelns knapp. Om man inte trycker på knappen kan man ändå vrida om men låset öppnas inte. Därefter sätts nyckeln i nyckelgömmen och vrids om för att öppnas. Se bilaga 2 för utförlig information och beskrivning.

Nyckelpooler

Vikariepool

I samtliga verksamheters grupplokaler finns en så kallad Vikariepool. Vikariepoolen är ett specifikt antal digitala nycklar som endast kan användas av timanställd personal. Vid början av arbetspasset aktiverar den timanställda vikarienyckeln i synkstationen med sin personliga kod. Nyckeln får då behörighet till att öppna relevanta nyckelgömmor. Efter arbetspasset ska nyckeln avaktiveras i synkstationen och återlämnas på sin plats.

Nödnyckelpool

I varje verksamhets grupplokal finns det 3 st nycklar som tillhör en så kallad ”Nödnyckelpool”. Om den personliga digitala nyckeln inte fungerar eller tappats bort kan fastanställd personal tillfälligt använda sig av en Nödnyckel. Se rubrik ” [Personlig nyckel ur funktion eller borttappad](#)” för ytterligare information.

Nyckelgömma

För bästa funktion av nyckelgömma och för att minimera risken att tappa gömman i marken: Ta ur gömman ur röret, lås upp dörren med omsorgstagarens nyckel och sätt tillbaka gömman i röret igen. När omsorgspersonalen lämnar omsorgstagaren tas gömman ur igen och dörren låses innan gömman sätts tillbaka igen. Om gömman tappas i marken kan den digitala nyckeln eller nyckelgömmans lås sluta fungera.

Omsorgstagare med larm utan nyckelgömma

Trygghetslarm verkställs som regel endast tillsammans med nyckelgömma. I vissa undantagsfall t.ex. att inga bostadsnycklar finns eller låset är trasigt och dörren ej går att låsa behöver omsorgstagaren underteckna en blankett där denne garanterar att dörren alltid är olåst, och att dörren tillåts att brytas upp av räddningstjänst om dörren skulle vara låst vid larmtillfället.

Omsorgstagare med nyckelgömma utan larm

Sektionschef fattar beslut kring nyckelgömma till brukare som inte har larm. Sektionschefen ansvarar för att göra beställningen till Larm & Teknik och att sedan avbeställa nyckelgömman när behovet upphört. Beställning och avbeställning görs via e-tjänsten [”Beställa eller avsluta endast nyckelgömma”](#).

Åtgärder vid problem

Personlig nyckel ur funktion eller borttappad

Om den personliga digitala nyckeln inte fungerar eller tappats bort kan fastanställd personal tillfälligt använda sig av en Nödnyckel. Den trasiga nyckeln ansvarar den enskilde personalen att omgående lämna till enhetens samordnare för att kunna kvittera ut en ny personlig nyckel.

Nödnyckel

I varje verksamhets grupplokaler finns en nödnyckelpool med 3 st nödnycklar. När personal tar en Nödnyckel ska detta kvitteras på en särskild blankett.

Nödnyckeln aktiveras i synkstation med personalens personliga kod och ska avaktiveras och återlämnas vid avslutat arbetspass. Personalen har samma ansvar för Nödnyckeln som för den personliga nyckeln till dess att nödnyckeln avaktiveras och återlämnats. En nödnyckel skall endast användas som en temporär lösning tills personalen fått en ny personlig nyckel.

Synkstation ur funktion

Om synkstationen i grupplokaler är ur funktion går det att synka nyckeln i någon av de andra synkstationer som finns utplacerade i kommunen, se förteckning nedan på synkstationernas placering:

Adresser där synkstationer finns placerade

Grupplokaler Ågård Hemtjänst: Harabergsgatan 1 A, Ljungby,
Grupplokaler Hångers Hemtjänst: Axel Ångbagaesgata 1A, Ljungby
Grupplokaler Kungshög Hemtjänst: Rönnäsvägen 44B, Ljungby
Grupplokaler Centrum Hemtjänst: Harabergsgatan 1 A, Ljungby,
Grupplokaler Södra Ljunga Hemtjänst: Vårgatan 4, Kånna
Grupplokaler Lidhult Hemtjänst: Odensjövägen 2, Lidhult (GSM)
Grupplokaler Ryssby Hemtjänst: Storgatan 23 Ryssby
Grupplokaler Lagan Hemtjänst: Värnamovägen 8, Lagan (GSM)
Grupplokaler Hemsjukvård, Nattpatrull: Kungshögsgatan 20, Ljungby (GSM)
Ljungsåtra, Bemanning: Hångersvägen 2, Ljungby (GSM)
Grupplokaler KommunRehab: Viaduktsgatan 8, Ljungby

Säbo Björnen, Hemtagningssteam: Harabergsgatan 38 A, Ljungby
Räddningstjänsten: Bredemadsvägen 2, Ljungby (GSM)

Nyckelgömma ur funktion

Tänk på att man alltid först måste trycka på nyckelns knapp innan man ska öppna ett lås - detsamma gäller när man sätter tillbaka nyckelgömman och ska låsa. Nyckeln ska vid knapptryckning lysa med **blått fast sken**, **blinkar** nyckeln **blått eller lila** behöver man synkronisera nyckeln.

Om nyckeln lyser **rött** vid upplåsningsförsöket saknas behörighet, kontakta Larm & Teknik för att kontrollera behörigheten. Vid kväll/helg kontakta Larm & Teknik nästkommande vardag. Utanför kontorstid – be kollega testa om denne har behörighet att komma in för att lösa den akuta situationen, hemtjänstpersonal har behörighet per område, sjuksköterska och nattpatrull för hela kommunen. Lyser nyckeln **rött** för flertal personal och felet uppstår utanför kontorstid – tag kontakt med Chef i beredskap som får kontakta Swedlock support – ange då den enskildes namn och personnummer samt användarens namn och personnummer.

Om nyckeln lyser **grönt** och det ändå inte fungerar att öppna låset – tag i första hand kontakt med Larm och teknik under kontorstid, övrig tid enligt nedan:

Hysesbostad

1. Tag kontakt med omsorgstagaren via telefon för att se om hen kan öppna dörren själv. Be omsorgstagaren om en extranyckel. Extranyckeln får sedan flyttas mellan hemtjänsten och nattpatrullen.
2. Tag kontakt med närstående om möjlighet till extranyckel. Extranyckeln får sedan flyttas mellan hemtjänsten och nattpatrullen.
3. Tag kontakt med hyresvärden som får öppna med huvudnyckel.
4. Om ingen extranyckel finns att tillgå tag kontakt med chef i beredskap. Chef i beredskap får sedan kontakta räddningstjänst.

Privat bostad

1. Tag kontakt med omsorgstagaren via telefon för att se om hen kan öppna dörren själv. Be omsorgstagaren om en extranyckel. Extranyckeln får sedan flyttas mellan hemtjänsten och nattpatrullen.
2. Tag kontakt med närstående om möjlighet till extranyckel. Extranyckeln får sedan flyttas mellan hemtjänsten och nattpatrullen.
3. Om ingen extranyckel finns att tillgå tag kontakt med chef i beredskap. Chef i beredskap får sedan kontakta räddningstjänst.

Frusen nyckelgömma

Om nyckelgömman fryser fast i röret, (du kan vrida nyckeln men får inte ut gömman ur röret) slå eller knacka lite försiktigt runt om för att få nyckelgömman att lossna från röret. Om själva låset på nyckelgömman fryser så det inte går att vrida om nyckeln kan man behöva värma upp nyckelgömmans lås med värmekudde. Respektive verksamhets samordnare ansvarar för att personal har tillgång till värmekuddar. Tag kontakt med Larm & teknik om det är fortsatt problem.

OBS! Man får INTE använda varken låsspray, vatten, tändare etc, då förstör man nyckelgömmorna.

För att förebygga att gömman fryser bör personalen, i största möjliga mån, undvika att ta med sig nyckelgömmorna in till omsorgstagaren (det bildas kondens vid temperaturskillnaderna). I stället bör personalen låsa upp bostadsdörren och sedan sätta tillbaka nyckelgömmorna under besöket och efter avslutat besök ta ut nyckelgömmorna igen för att låsa dörren när man lämnar omsorgstagarens bostad.

Support

I Socialförvaltningen kan respektive verksamhets samordnare samt Larm och tekniks personal hantera datasystemet där lås och behörigheter läggs in på personal, och omsorgstagare. Bemanningens administratörer har ansvar för vikarier och LOV-företagen har egna administratörer för systemet.

Larm och teknik finns i tjänst under vardagar kl. 07-16. Utanför kontorstid finns supportavtal med Swedlock, dessa samtal ska dock primärt skötas via chef i beredskap för att vi internt först ska säkerställa att det är ett systemfel och inte handhavandefel.

Följ informationen kring åtgärder för problem med nyckelgömma eller synkstation som ska vidtas innan Swedlock kontaktas. Swedlock nås på 010-434 86 60, man väljer det alternativ som anges till support jour.

Krissituation eller större driftstörning

Aktivering av nyckel vid kris eller större driftstörning

Om en krissituation eller större driftstörning uppstår och samtliga synkstationer i kommunen är ur funktion så finns det i varje enhets grupplokal en aktiveringsdosa samt beskrivning på hur aktiveringsdosa används. Aktiveringsdosa kan vid kris användas istället för en synkstation för att aktivera en nyckelgömmenyl. Se Bilaga 4 för ytterligare information och handhavande av aktiveringsdosa.

**Vid driftstörningar på vardagar kl. 07-16
kontakta Larm & Teknik, övrig tid
kontakta chef i beredskap**

Bilaga 1

Instruktion för Synkstation

Synka nyckeln

Tryck på nyckeln och sätt i den i synkstationen, vänta tills det står att du ska slå in din pinkod.

Tryck * din kod #

(Om nyckeln inte laddar ordentligt – tryck lite på nyckelns undersida och håll kvar så att nyckeln verkligen får kontakt med synkstationen)

Testa din nyckel i låset under synkstationen.

Nyckeln får inte hängas i en tung nyckelknippa utan ska sättas in ensamt i skåpet, annars slits synkstationen.



Synka nyckeln i nya versionen av synkstationen

Nya synkstationen	
1	2
Tryck på din nyckel och sätt i synkstationen som vanligt. Vänta på att nyckeln	När nyckeln är synkad slår du in din pinkod och trycker på # (fyrkant).
	Nyckeln är nu redo att användas
synkas/uppdateras. Ha tålamod!	

Stand-by-läge

Synkstationen kan ibland gå in i stand-by-läge (skärmen är helt svart och reagerar inte när du sätter i din nyckel)

Håll då in 0 + 2 på synkpanelens knappsats tills skärmen slocknar för att starta om synkstationen.

Användningsinstruktion för digital nyckel samt beskrivning av nyckelns ljussignaler

Synka nyckeln

För att nyckeln ska fungera måste den synkas innan varje arbetspass. Nyckeln ska då sättas in i synkstationen och den enskildes kod anges. Nyckeln får inte hängas i en tung nyckelknippa utan ska sättas in separat i synkstationen för att undvika slitage.

Efter synkning fungerar nyckeln i 11 timmar sedan blir den inaktiv.

Hos omsorgstagaren

Hos omsorgstagaren – tryck på digitala nyckelns knapp – sätt nyckeln i nyckelgömman, nyckeln lyser nu grönt för att markera att den har kontakt, vrid sedan om den digitala nyckeln och ta ut nyckelgömman. Öppna omsorgstagarens dörr och sätt tillbaka nyckelgömman.

Efter avslutat besök tar du ut nyckelgömman, låser omsorgstagarens dörr och sätter tillbaka nyckelgömman.

Efter arbetspasset

Efter avslutat arbetspass måste nyckeln sättas i synkstationen för att avaktiveras, detta för att den inte ska kunna användas av obehörig. För att avaktivera nyckeln sätts den in i synkstationen *utan* att ange den personliga koden. Nyckeln blir då avaktiverad.

Betydelser av nyckelns olika ljussignaler:

Blå lampa = Lyser fast sken när nyckeln är synkad, redo att användas (vid tryck på knappen)

Blå lampa blinkar = Nyckeln är inte synkad

Grön lampa = Blinkar till om behörighet finns för låset

Röd lampa = Lyser om behörighet saknas för låset

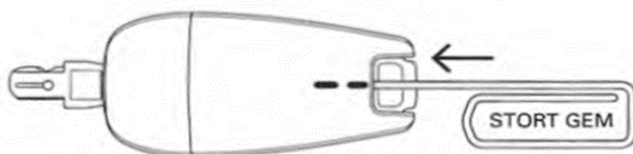
Lila/rosa = Blinkar om nyckeln är ny eller inte har varit synkad på ett tag, alternativt efter att nyckeln varit strömlös på något vis, ex. i samband med batteribyte

Batteribyte

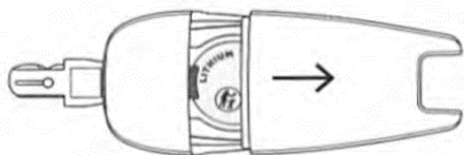
GUIDE

V1.0 20210910

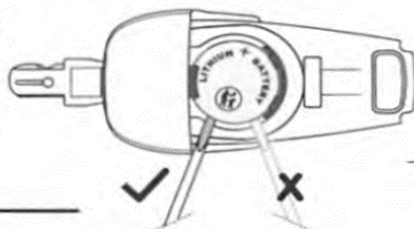
BYTE AV BATTERI NYCKEL PRO STANDARD



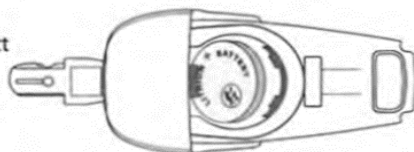
- 1 Öppna batteriluckan med hjälp av ett STORT gem eller liknande. Avlägsna locket.



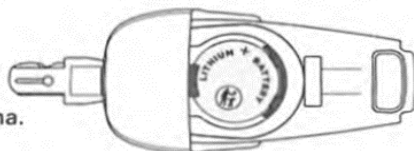
- 2 Lyft ur batteriet med hjälp av gemet. Placera enligt illustrationen.



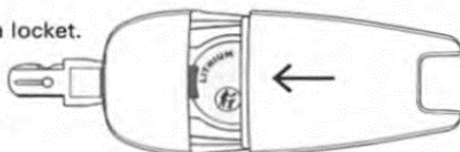
- 3 Stick ner ett nytt batteri under främre blecket.



- 4 Tryck ner batteriet så att det låses under de bakre hakarna.



- 5 Sätt tillbaka locket. Känn efter så det har klickat fast.



Information och lathund för aktiveringsdosa till digitala nycklar för nyckelgömmor

Aktiveringsdosans syfte

Om en krissituation uppstår och samtliga synkstationer i kommunen är ur funktion så finns det i varje enhets grupplokal en aktiveringsdosa, samt beskrivning på hur aktiveringsdosan används.

Aktiveringsdosan kan vid kris användas för att aktivera nyckeln istället för en synkstation. När nyckeln aktiverats får den behörighet till nyckelgömmorna och kan användas i 11 timmar. Observera att denna lösning enbart skall nyttjas vid kris och kan som längst användas 10 dagar i sträck – sedan stängs nyckeln av helt och förblir inaktiv, digitala nyckeln måste då synkroniseras i en synkstation för att åter kunna användas.

OBS! Har nyckeln inte varit synkad senaste 10 dagarna eller om batteribyte gjorts efter senaste synkningen så kan man inte aktivera nyckeln med aktiveringsdosan.

Aktivera digital nyckel med aktiveringsdosa

Tryck på nyckeln för att starta den.

Sätt sedan i nyckeln i nyckelhålet på underkanten av aktiveringsdosan, en lampa på dosan lyser nu blått.

Tryck din personliga kod och avsluta med #

Har du slagit rätt kod lyser nu lampan på dosan grönt, ta ut nyckeln ur aktiveringsdosan.

Tryck på nyckeln och se att den lyser med fast blått sken = aktiverad

Nyckeln är nu redo att användas.

Vid arbetspassets slut ska nyckeln avaktiveras, avaktivering görs genom att sätta i nyckeln i aktiveringsdosan och ta ut den igen utan att slå din personliga kod.

Separat instruktionsmanual medföljer även i aktiveringsdosans kartong.

