

2026-02-09

Lathund för trygghetslås

För hemtjänstanordnare i Nacka
kommun

Innehåll

Innehåll	1
Inledning	2
Logga in	2
Kunder och lås	2
Lås upp port	2
Låsa upp hos en kund	4
Om dörren inte låser upp sig som den ska.....	5
Låsa hos kund.....	5
Registrera ankomst och avfärd utan att låsa/låsa upp tex vid dubbelbemanning.....	7
Lås/lås upp dörren utan att starta eller avsluta besöket.....	8
Phoniro Care webb	8
Felsökning.....	9

Inledning

Det här är en kortfattad lathund kring skillnaderna i hanteringen av Phoniroappen och webb för de kunder som har trygghetslås installerade. I de fall personen bor i lägenhet kan du även i de flesta fall låsa upp även port via appen.

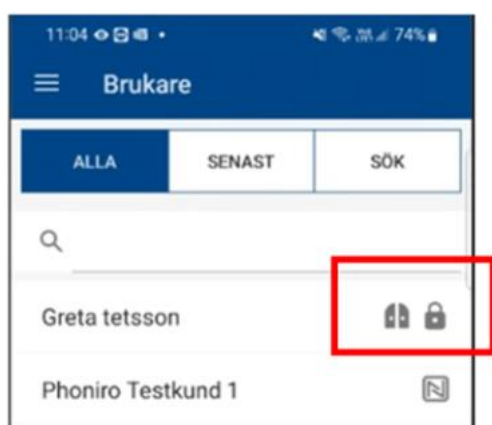
Logga in

Detta steg gör ni på samma sätt som vanligt.

1. Skriv in användarnamn.
2. Skriv in lösenord.
3. Tryck på Logga in och starta arbetspasset.

Kunder och lås

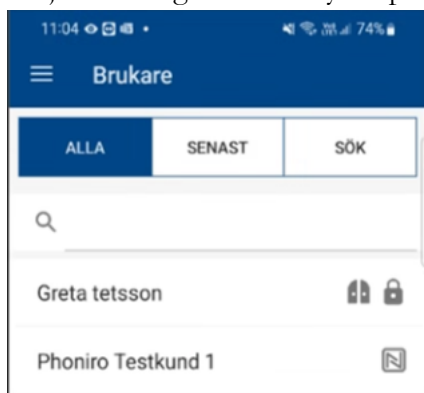
När du loggat in kan du i listan över kunder se om de har portlås och/eller dörrlås. I exemplet nedan har den första kunden både portlås och dörrlås, och den andra kunden har bara NFC-taggen.



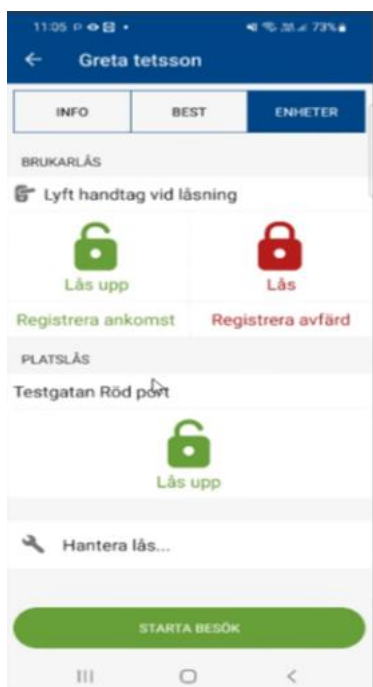
Lås upp port

I de fall kunden bor i en lägenhet kan du i de flesta fall låsa upp porten via appen.

1. Välj en kund genom att trycka på dennes namn i kundlistan.



2. När du valt en kund ser du en översikt med information. Välj fliken **Enheter**. Här kan du låsa upp alla lås kopplade till en kund, oavsett typ av lås

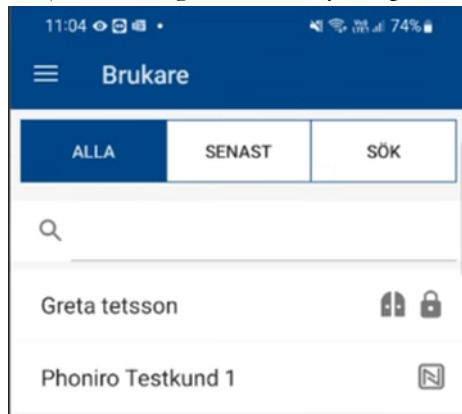


3. Se till att du är nära låsenheten med din mobil så att den kan kommunicera via bluetooth, och tryck på **Lås upp** under rubriken **Platslås**

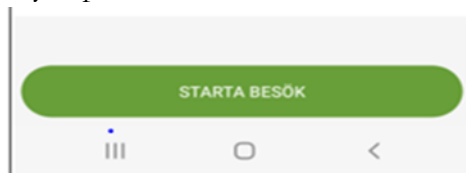
Undvik att vara parkopplad med andra Bluetoothenheter när du kopplar upp dig mot porten, då dessa annars kan störa kopplingen till port. Alla portar öppnas inte automatiskt när du trycker på lås upp port. Portar som tidigare öppnats manuellt behöver fortsatt öppnas på samma sätt.

Låsa upp hos en kund

1. Välj en kund genom att trycka på dennes namn i kundlistan



2. Tryck på **Starta besök**



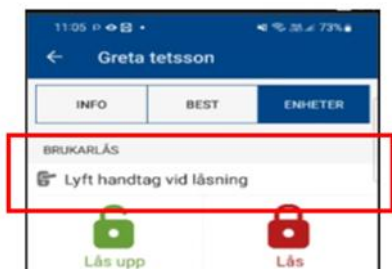
3. Välj **Med lås**



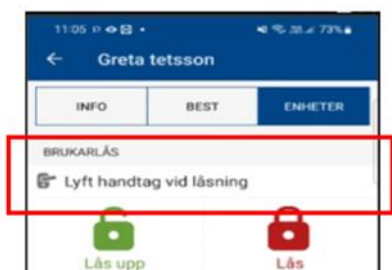
Dörren låses upp och du kommer in i den vanliga besöksvyn. Besöket startas med låset som kvittens. Registrera dina utförda insatser som vanligt.

Om dörren inte låser upp sig som den ska

Ett tips är att ”trycka till” eller ”luta sig” mot dörren om den inte öppnar sig, precis som man behöver göra med vissa dörrar när man använder nyckel. Detsamma gäller då vid låsning av dörren. Ett annat är att lyfta handtaget medan man låser/låser upp. Då står det också en kommentar om det under **Enheter**



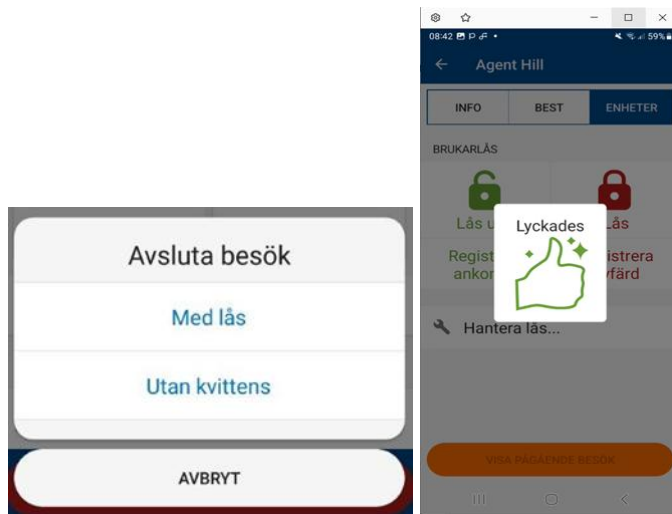
Om låsenheten sitter monterad på en dörr som kräver att man lyfter på handtaget för att låsa, så kommer information om detta att visas i appen. I så fall måste du lyfta på handtaget **innan** du väljer att låsa. Om det ändå inte fungerar, felanmäl till service@nacka.se. Gärna med en så detaljerad beskrivning som möjligt kring vad som inte fungerar.



Låsa hos kund

Att låsa hos kund går till på motsvarande sätt som när man låser upp.

1. Tryck på **Avsluta besök**



2. Välj **Med lås**
3. Säkerställ att du ser Lyckades med tummen upp. Det betyder att dörren är låst.

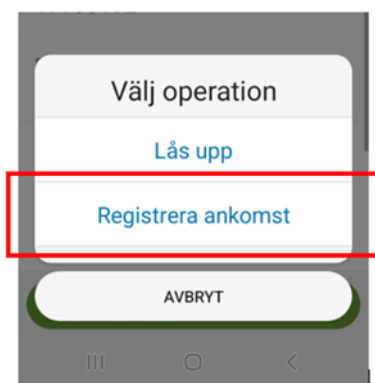
Nu avslutas besöket med låset som kvittens.

Glöm inte att känna på handtaget efteråt, för att kontrollera att dörren är låst!

Registrera ankomst och avfärd utan att låsa/låsa upp tex vid dubbelbemanning

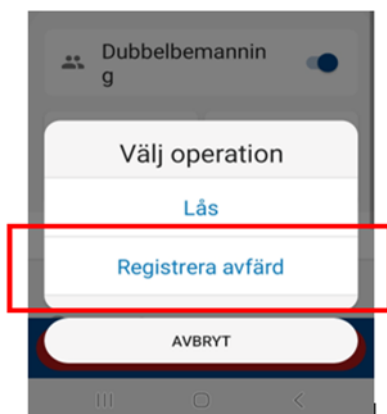
Vid dubbelbemanning eller när dörren hos kunden olåst när man kommer använder man sig av att funktionen Registrera ankomst/avfärd. Ett annat exempel när man använder den funktionen är när kunden inte vill att man ska låsa efter sig när man går. I dessa lägen ska man med mobilappen registrera ankomst och avfärd med hjälp av låset.

1. Välj en kund och **Starta besök**
2. Välj **Med lås**
3. Välj **Registrera ankomst**



Alternativt när man går från kunden och antingen varit dubbelbemanning eller inte ska låsa.

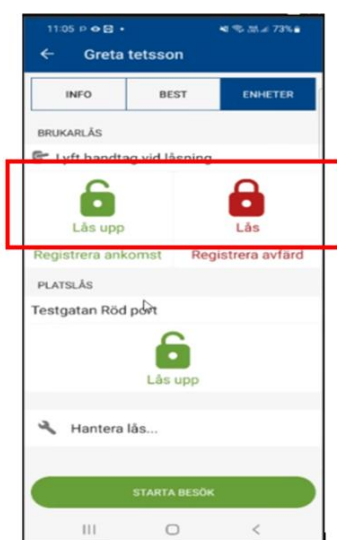
1. Välj **Avsluta besök**
2. Välj **Med lås**
3. Välj **Registrera avfärd**



Lås/lås upp dörren utan att starta eller avsluta besöket

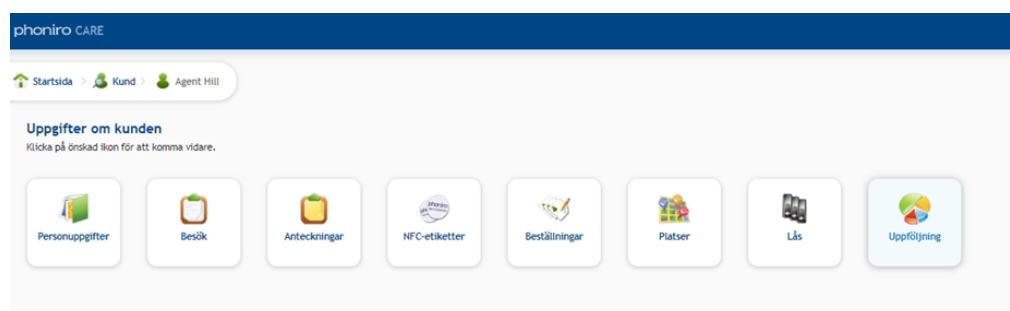
Om man under ett besök ska gå ut eller in genom dörren för t ex en promenad och vill låsa, använder man låsknapparna under **Enheter**.

1. För att låsa dörren utan att avsluta besöket, välj **Enheter**
2. Tryck på **Lås** eller **Lås upp**



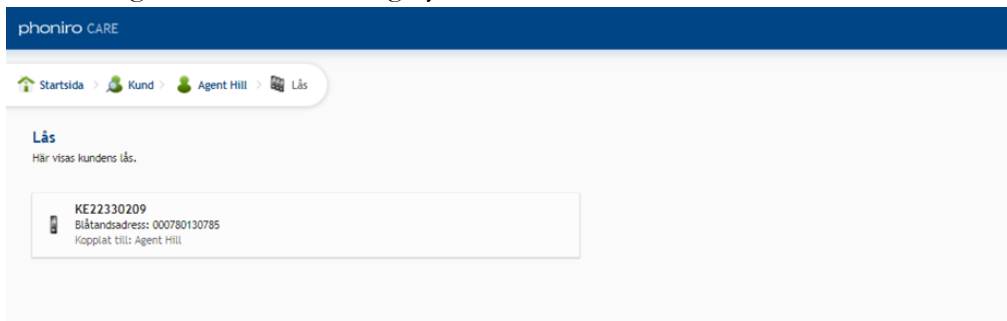
Phoniro Care webb

När du går in på en kund i Phoniro webb har det nu tillkommit två flikar **Platser** och **Lås**.



Under **Platser** kan ni se om en kund är kopplad till en specifik plats, dvs det finns ett portlås kopplat till kunden.

Under **Lås** kan ni se namnet på det lås som är kopplat till kunden. Detta är bra att kunna göra i bl.a. Felsökningssyfte



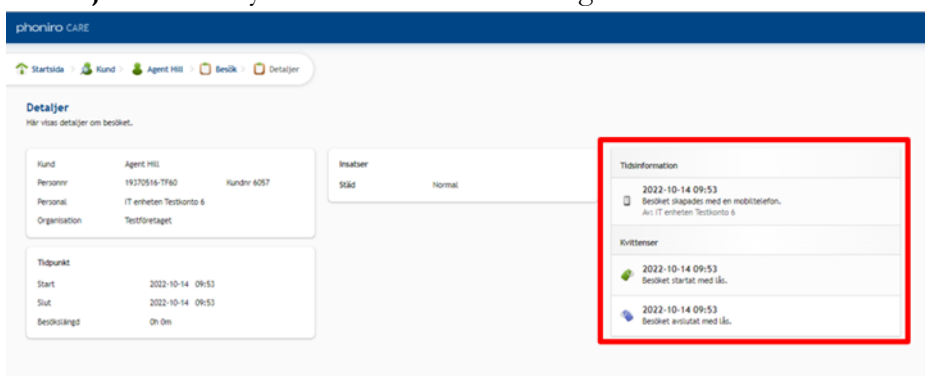
phoniro CARE

Startsida > Kund > Agent Hill > Lås

Lås
Här visas kundens lås.

KE22330209
Blåtandsadress: 000780130785
Kopplat till: Agent Hill

I **detaljer** i besöksvyn kan du se att besöket registrerats med lås.



phoniro CARE

Startsida > Kund > Agent Hill > Besök > Detaljer

Detaljer
Här visas detaljer om besöket.

Kund	Agent Hill	Insatser	
Personnr	19270516-7760	Sök	Normal
Personal	IT-enheten Testkonto 6		
Organisation	Testföretaget		

Tidpunkt	
Start	2022-10-14 09:53
Slut	2022-10-14 09:53
Besökslängd	0n 0m

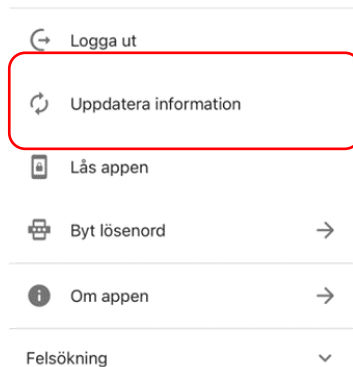
Tidsinformation

- 2022-10-14 09:53
Besöket skapades med en mobiltelefon.
Av: IT-enheten Testkonto 6
- 2022-10-14 09:53
Besöket startat med lås.
- 2022-10-14 09:53
Besöket avslutat med lås.

Felsökning

Om ett trygghetslås inte fungerar kan en av nedan anledningar var orsaken. Om din egen felsökning inte fungerar, felanmäl via service@nacka.se.

- Dörren går inte att öppna/låsa
 - Dörren är skev och går inte att stänga ordentligt → Tryck till dörren extra hårt när du stänger den.
 - Grus på tröskeln → Borsta bort gruset från tröskeln.
 - Handtaget har inte vridits upp innan låsning → Kontrollera om handtaget går att vrida upp innan låsning.
 - Vredet snurrar inte men motorn surrar → Skicka felanmälan via Service@nacka.se.
- Jag hittar inte kunden i appen
 - Informationen i Phoniro-appen är inte uppdaterat → Uppdatera appens information enligt bild nedan



- Fel version av Phoniros-appen → Öppna Play Butiken, sök efter Phoniros och uppdatera appen till senaste versionen.
 - Telefonens Android-version är för låg → Gå till telefonens Inställningar. Om versionen är lägre än de fem senaste versionerna: uppdatera eller byt telefon.
3. Får inte kontakt med låset
- Appen har hängit sig → Starta om appen och testa igen.
 - Bluetooth är avstängt eller störs av andra enheter → Slå av och på Bluetooth i telefonen.
 - För många Bluetooth-anslutningar (AirPods, bil, andra telefoner) → Koppla bort andra Bluetooth-enheter.
 - För snabb hantering av låset (inte väntat på röd blinkning) → Vänta tills knappen blinkat färdigt med röd färg innan nästa steg.