



2026-06-02

# Rutiner för trygghetslås

För hemtjänstanordnare i Nacka  
kommun

## Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>2</b>
<b>Vem är aktuell för ett trygghetslås? .....</b>	<b>2</b>
<b>Beställning av trygghetslås till ny kund .....</b>	<b>2</b>
<b>Om kund önskar få befintligt trygghetslås nedmonterat .....</b>	<b>3</b>
<b>Nedmontering av trygghetslås pga flytt eller avbeställning. ....</b>	<b>3</b>
<b>Felanmälan .....</b>	<b>3</b>
<b>Nyckelhantering för kund med trygghetslås och trygghetslarm .....</b>	<b>4</b>
<b>Nyckelhantering för kund med trygghetslås och hemtjänstinsatser</b>	<b>4</b>
<b>NFC-taggar efter införandet av trygghetslås .....</b>	<b>4</b>
Befintliga kunder.....	4
Beställning av nya NFC etiketter .....	4
<b>Batterier .....</b>	<b>5</b>
Byte av batteri.....	5
Hämtning av batterier .....	7
<b>Flytt av lås inom Nacka.....</b>	<b>7</b>
<b>Ersättning till anordnare för trygghetslås.....</b>	<b>7</b>

## Inledning

Det här dokumentet innehåller de rutiner som ska användas under förvaltningen av trygghetslås. Mer och utförligare information och filminstruktioner för hanteringen av trygghetslåsen kan hittas på hemsidan [Nacka.se](https://nacka.se).

## Vem är aktuell för ett trygghetslås?

Kunder som har stadigvarande service- eller omsorgsinsatser.

## Beställning av trygghetslås till ny kund

När en kund uppfyller kravet av att ha stadigvarande service- eller omsorgsinsatser påbörjas processen enligt nedan:

1. Kund får information om trygghetslåset från sin socialsekreterare och anordnare (Informationsmaterial finns att tillgå på sidan [Trygghetslås för hemtjänstanordnare](#)).
2. Anordnare beställer installation via formuläret på [Nacka.se](https://nacka.se)
3. Beställningen tas emot av en montör som kontaktar anordnaren för bokning av installationstid
4. Låsmontör genomför installation (representant från anordnaren närvarar)
5. Installation klar

### Om en kund inte vill ha trygghetslås monterat ska

1. anordnaren informera kundens socialsekreterare genom meddelandefunktionen i Combine,
2. socialsekreterare samtala med kund och återkomma till anordnare med information om beslut.

## Om kund önskar få befintligt trygghetslås nedmonterat

Om en kund uttrycker en önskan om att få sitt trygghetslås nedmonterat för en annan anledning än att kunden ska flytta eller avsluta sin hjälp ska nedan process påbörjas:

1. Anordnare informerar kunds socialsekreterare om önskemålet via meddelandefunktionen i Combine
2. Socialsekreterare samtalar med kund och återkommer till anordnare med information om beslut
3. Anordnare beställer nedmontering vid beslut om att låset inte ska sitta kvar.

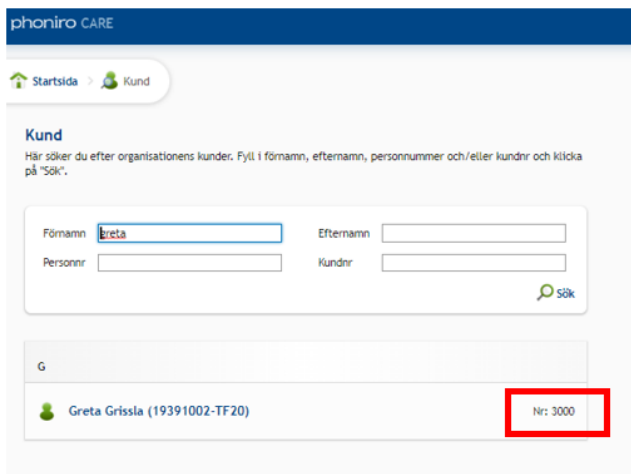
## Nedmontering av trygghetslås pga flytt eller avbeställning.

I samband med att anordnare tar emot avbeställning om hemtjänst i Combine skall anordnare göra en beställning av nedmontering av trygghetslås via [Nacka.se](#), [Trygghetslås för hemtjänstanordnare](#).

## Felanmälan

Vid fel på lås utanför kontorstid används manuellt registrerade besök som kvittens. Hemtjänstpersonal ska skriva en anteckning kring varför manuell registrering används.

Felanmäl via formulär på [nacka.se](#), [Trygghetslås för hemtjänstanordnare](#)  
Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.



The screenshot shows the Phoniro CARE interface. At the top, there is a navigation bar with 'Startsida' and 'Kund'. Below this is a search form for customers. The form has four input fields: 'Förnamn' (First name) with the value 'Greta', 'Efternamn' (Last name), 'Personnr' (Personal ID), and 'Kundnr' (Customer ID). A 'Sök' (Search) button is located to the right of the fields. Below the search form, there is a search result for 'Greta Grissla (19391002-TF20)'. The customer ID 'Nr: 3000' is highlighted with a red box.

## **Nyckelhantering för kund med trygghetslås och trygghetslarm**

Om en kund med installerat trygghetslås även har ett trygghetslarm, ska larmpatrullen fortsatt inneha en uppsättning nycklar för att kunna utföra sitt uppdrag.

## **Nyckelhantering för kund med trygghetslås och hemtjänstinsatser**

Det är upp till respektive hemtjänstutförare att besluta om de vill kräva att deras kunder lämnar ut nycklar eller om tillgång via trygghetslås är tillräckligt för att utföra insatserna.

## **NFC-taggar efter införandet av trygghetslås**

### **Befintliga kunder**

För befintliga kunder som får ett trygghetslås, ska ingen NFC-tagga sättas upp. Om en kund tidigare haft en NFC-tagga måste samordnaren inaktivera den via webbgränssnittet. När detta är gjort kan NFC-taggen tas bort.

### **Nya Kunder**

För nya kunder ska endast trygghetslås användas vid registrering av tid. NFC-taggar ska inte sättas upp hos dessa kunder.

### **Beställning av nya NFC etiketter**

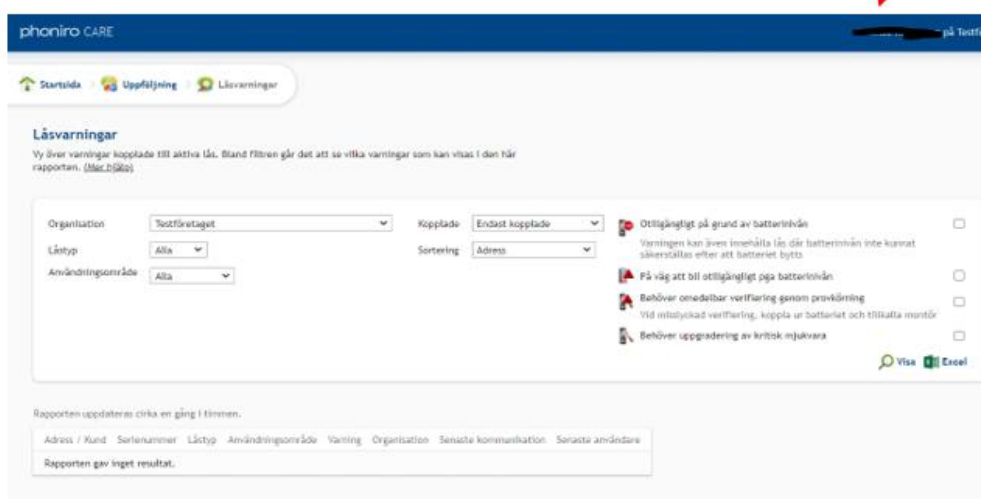
För att beställa NFC-etiketter, vänligen skicka ett mail till [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se). Etiketterna kan hämtas på Servicecenter i Nacka Stadshus.

**OBS:** Phoniros/Nacka kommuns NFC-taggar får endast användas i Phoniros system. Om en utförare har behov av taggar för eget system, måste dessa köpas separat av anordnaren.

# Batterier

## Byte av batteri

Som hemtjänstföretag ansvarar ni för att övervaka batterinivåerna i Phoniro Care. På startsidan kan man se en översikt och välja att se en rapport med detaljer över batteristatus.



När batteriet markerar batteribyte behöver batteriet bytas



1. Ta loss locket på Digitala låset och ta upp batteriet.
2. Koppla loss batteriet i kopplingen
3. Koppla in det nya batteriet i kopplingen
4. Sätt tillbaka batteriet i låset och sätt på locket

Efter att du bytt batteri ska det även registreras i appen. Gör så här:

1. Sök fram kunden och välj fliken Enheter
2. Tryck på Hantera lås
3. Välj det lås du vill registrera batteribyte för
4. Välj Registrera batteribyte
5. Svara ja på kontrollfrågan

**Lås minst 5 gånger och lås upp minst 5 gånger för att säkerställa batteriets och låsets funktion efter batteribytet.**

**OBS!** Om det finns misstanke om att batteriet i en låsenhet är fullständigt urladdat får personalen inte själva byta batteri. I helt urladdade batterier kan det uppstå övertryck av gaser vilket medför att dessa batterier måste hanteras med stor försiktighet.

I dessa fall kontakta [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se) eller 08-718 92 50 för vidare hantering.

Misstanke om att batteriet är helt urladdat kan till exempel uppstå genom att det inte går att låsa upp låsenheten från mobilappen. I dessa fall är det möjligt att enligt nedanstående instruktion kontrollera om batteriet ändå uppvisar normal funktion, dvs. att det inte är helt urladdat utan kan bytas som normalt.

1. Tryck på låsenhetens tryckknapp
2. Låsenhetens gröna lysdiod ska nu tändas.
3. Inom 10 sekunder ska den gröna lysdioden släckas.
4. Inom 20 sekunder ska låsenhetens röda lysdiod blinka kort en eller två gånger.

## Hämtning av batterier

Batterier hämtas hos servicecenter på Nacka stadshus.

## Flytt av lås inom Nacka

När en kund ska flytta inom Nacka ska trygghetslåset följa med kunden till den nya bostaden. Beställning av flytt av låsenhet görs av anordnare via [nacka.se](http://nacka.se), [Trygghetslås för hemtjänstanordnare](#)

## Ersättning till anordnare för trygghetslås

Som ersättning för hantering av trygghetslås hos hemtjänstkunder får utförarna registrera en insats för varje monterat lås hos kund. Insatsen heter ”Uppstart smarta lås” och en timme får sättas upp på den insatsen. Förslagsvis sätter administratör/samordnare upp en timme på insatsen i webbgränssnittet. Vid skapandet av ersättningsunderlaget tas den nya insatsen ”Uppstart smarta lås” med och underlaget kan verifieras gentemot antalet lås.