



## **Rutiner för Smarta lås**

**För hemtjänstutförare hos Nacka kommun**

## Innehåll

<b>Rutiner för Smarta lås .....</b>	<b>0</b>
För hemtjänstutförare hos Nacka kommun.....	0
<b>Innehåll .....</b>	<b>1</b>
<b>Inledning .....</b>	<b>2</b>
<b>Nytt dörrlås till kund.....</b>	<b>2</b>
<b>Felanmälan av lås.....</b>	<b>3</b>
<b>NFC-taggar efter införandet av Smarta lås.....</b>	<b>3</b>
Befintliga kunder.....	3
Nya kunder .....	3
Beställning av nya NFC etiketter .....	3
<b>Batterier .....</b>	<b>4</b>
Byte av batterier .....	4
Hämtning av batterier .....	6
<b>Flytt av lås inom Nacka.....</b>	<b>6</b>
<b>Nedmontering av lås.....</b>	<b>7</b>
<b>Ersättning till anordnare för smarta lås.....</b>	<b>8</b>

## Inledning

Det här dokumentet innehåller de rutiner som ska användas under förvaltningen av smarta lås. Mer och utförligare information och filminstruktioner kan hittas på hemsidan [Nacka.se](http://Nacka.se).

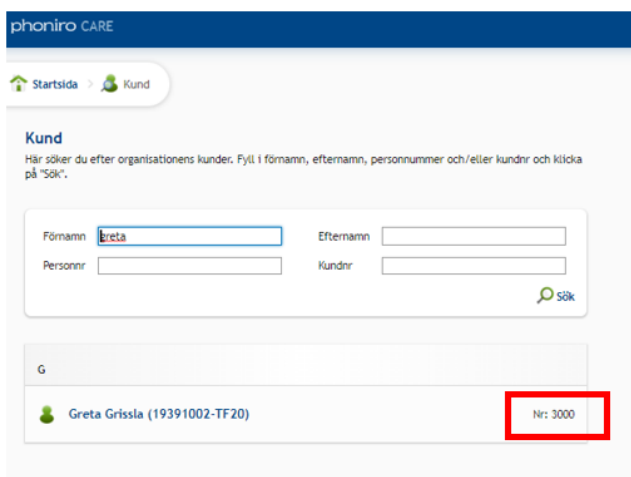
## Nytt dörrlås till kund

När en kund behöver få ett dörrlås monterat, skicka ett e-mail till [Service@nacka.se](mailto:Service@nacka.se) med följande information:

- Kundnr (från Phoniros)
- Om kunden bor i flerfamiljshus
- Om kunden kan ta monteringsbesöket själv eller om hemtjänst behöver vara med
- Förslag på datum för montering
- Kontaktperson hos anordnare (gärna telefon och e-postadress)
- Eventuell övrig information som ni tycker dörrlåsmontören behöver veta

OBS Skicka inga andra personuppgifter i mailet.

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.



The screenshot shows the 'phoniros CARE' web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Startsida' and 'Kund'. Below this, there is a search section titled 'Kund' with instructions: 'Här söker du efter organisationens kunder. Fyll i förnamn, efternamn, personnummer och/eller kundnr och klicka på "Sök".' There are four input fields: 'Förnamn' (filled with 'Greta'), 'Efternamn', 'Personnr', and 'Kundnr'. A 'Sök' button is located to the right of the input fields. Below the search section, there is a list of search results. The first result is 'Greta Grissla (19391002-TF20)' with a customer number 'Nr: 3000' highlighted in a red box.

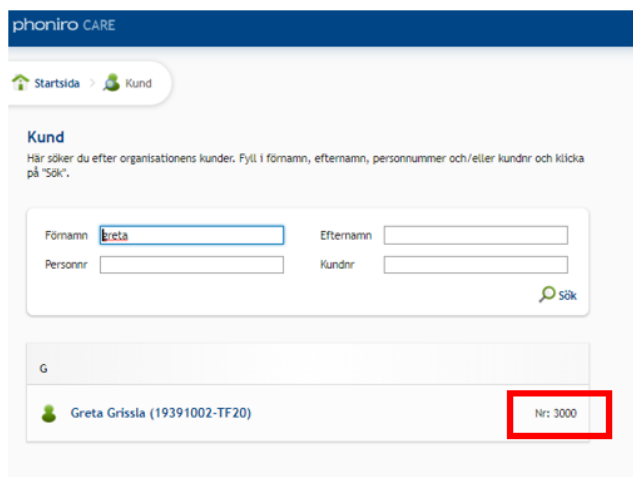
Figur 1 En bild som visar webbsidan Kund i Phoniros. Om man söker fram en eller flera kunder syns kundnumret efter namn och personnummer.

När dörrlås och eventuellt portlås är kopplat till kunden får ni ett mail från [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se) med informationen att låsen är klara att använda för hemtjänstpersonalen.

## Felanmälan av lås

Vid fel på lås utanför kontorstid används nyckel och NFC-etikett som kvittens. Felanmäl genom att maila till [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se) med en beskrivning av problemet och kundens id.

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.



Figur 2 En bild som visar webbsidan Kund i Phoniro. Om man söker fram en eller flera kunder syns kundnumret efter namn och personnummer.

## NFC-taggar efter införandet av Smarta lås

### Befintliga kunder

För befintliga kunder behålls NFC-taggen hos kunden.

NFC-taggen ska inte användas när det smarta låset är monterat och finns tillgänglig i mobilappen.

NFC-taggen får sitta kvar som en backuplösning.

### Nya kunder

För nya kunder ska NFC-tagga sättas upp och kopplas enligt befintlig rutin

### Beställning av nya NFC etiketter

För att beställa NFC etiketter maila till [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se).

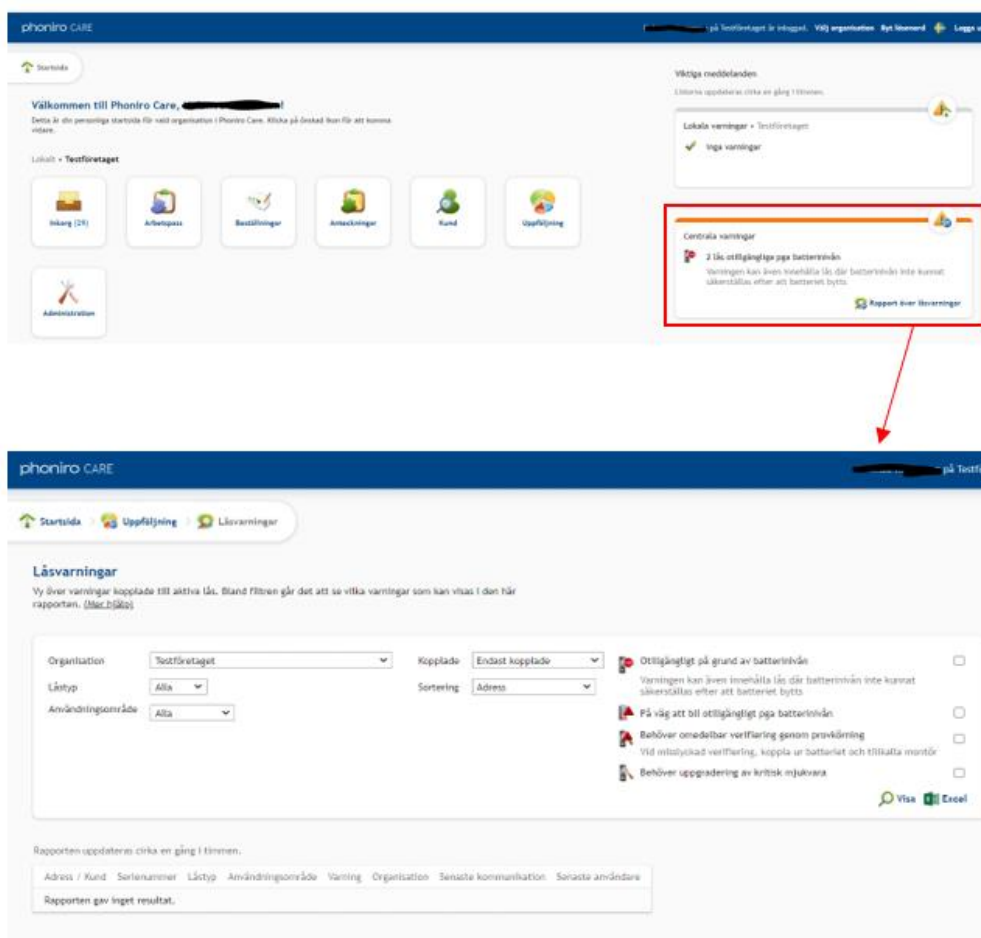
Etiketterna kan hämtas på servicecenter i Nacka stadshus.

# Batterier

## Byte av batterier

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.



**Figur 3** En bild som visar startsidan i Phoniro och att man där kan se om det finns läsvarningar. Om man klickar på länken om läsvarningar kommer man till en rapport som visar detaljer om vilka läs som varnar.

När batteriet markerar batteribyte behöver batteriet bytas



Figur 4 Bilden visar ett lås där batteriet är urtaget och hur lås och batteri sätts ihop via sladd

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 det smarta låset följa med kunden till den nya bostaden.

Skicka ett e-mail till [Service@nacka.se](mailto:Service@nacka.se) med följande information.

- Kundnr
- Flyttinformation, gammal och ny adress
- Om kunden behöver portlås på nya adressen
- Förslag på datum för montering av dörrlås

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.

När dörrlås och eventuellt portlås är kopplat till kunden på nya adressen får ni ett mail från [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se) med informationen att låsen är klara att använda för hemtjänstpersonalen.

## Nedmontering av lås

Nedmontering av lås görs enbart på kundens dörr, eventuella portlås eller tvättstugelås tas inte ner.

Biståndshandläggaren meddelar att kunden inte längre ska ha hemtjänst genom avslut i Combine.

Skicka ett e-mail till [Service@nacka.se](mailto:Service@nacka.se) med följande information.

- Kundnr
- Att kundens digitala dörlås ska monteras ner
- Förslag på datum för nedmontering

Kundnr hittar man i Phoniros webbgränssnittet t ex under Kund.



## **Ersättning till anordnare för smarta lås**

Som ersättning för hantering av smarta lås hos hemtjänstkunder får utförarna registrera en insats för varje monterat lås hos kund.

Insatsen heter ”Uppstart smarta lås”.

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.