



SÖDERKÖPING.SE

Dokumentansvarig; Systemansvarig Phoniro	Dok.nr./ Förvalt. xx-x / SOC	Dokumentnamn; Rutin för montering och konfiguration av Phoniros digitala lås inom hemtjänsten	
Upprättad/reviderad av; Marita Aronsson, verksamhetsutvecklare		Upprättad/reviderad dat; 2023-01-12, rev 2023- 01-18	Revideras; Datum för rev. Sida; 1 av 4

Rutin för montering och konfiguration av Phoniros digitala lås inom hemtjänsten

Allmänt

Phoniros digitala lås finns uppsatta hos kunder inom hemtjänsten. All personal inom hemtjänsten samt hemsjukvården har behörighet att låsa upp/låsa de digitala låsen. Hemtjänsten använder LMO appen och hemsjukvården använder HomeCare appen för att öppna.

Denna rutin gäller för alla inblandade inom processen för montering, konfiguration och nedmontering av Phoniros digitala lås.

Samtycke

Alla brukare som har beviljats en hemtjänstinsats erbjuds att få ett digital lås installerat.

Information samt samtyckesblankett för Phoniro lämnas till brukaren vid hembesök av biståndshandläggaren.

Vid första besöket hos brukaren inhämtar personalen underskrivet samtycke och förmedlar till administratör.

Beställning och montering

- Administratör/samordnare beställer montering/nedmontering av lås hos Intern drift och service via Easit <https://support.soderkoping.se/>
- Ordern ska innehålla:
 - brukarens namn, adress och telefonnummer och eventuellt portkod
 - namn, telefonnummer och e-postadress till kontaktperson hos utföraren.
- Montör bestämmer tid tillsammans med administratör och kunden när montering av lås ska ske. Montering sker måndag – torsdag mellan 08.00 och 16.00.
- Montör hämtar ett passande Phoniro lås ur förrådet samt utför installation av låset. Efter montering genomförs en test att låsen fungerar. Man måste låsa/låsa upp fem gånger för att batteriet ska hoppa igång.
- Montör meddelar via Easit när låset är installerat samt vilket serienummer som låset har.
- Montör lämnar det vanliga nedmonterade låset i avsett förråd och kartong.



- Administratör/samordnare skriver ner licensnumret på det underskrivna Samtycket.

Konfiguration

- Administratör kopplar ihop låset med aktuell kund via [Phoniro administrationsverktyg](#). Låset serienummer måste anges.
- Konfigurering av lås kräver speciell behörig som beställs via systemförvaltaren. Enhetschef ansvarar för att behörighet och kunskap om hur man konfigurerar lås finns hos berörd personal.

Nermontering

- En order skickas via Easit enligt samma rutin som vid montering.
- Montör bestämmer tid med brukaren/anhöriga, monterar ned låset samt sätter tillbaka det ordinarie låset som hämtats från förrådet.
- Vid dödsfall är det viktigt att utföraren meddelar montör att det är OK att de kontaktar anhöriga för att montera ned låset.
- Montör meddelar via Easit när låset är nermonterat/bytt samt vilket serienummer som Phoniro låset har.
- Montör återlämnar Phoniro låset i förrådet och avsedd kartong.
- Administratör kopplar bort låset mot aktuell kund via [Phoniro administrationsverktyg](#). Låset serienummer måste anges.

Roller och ansvar

Administratör/samordnare kommunal hemtjänst

- Beställa montering/nermontering av Phoniro lås.
- Upprätthålla aktuellt register i Phoniro administrationsverktyg.
- Koppla på/bort konfiguration mellan lås och kund.
- Ha koll på batterinivåer, se till att batterier byts batteribytten samt att beställa hem nya batterier från leverantör vid behov.
- Felanmäla lås till montörer.

Montör

- Montera/nedmontera och testa Phoniro låset.
- Förvara och hålla ordning på nya Phoniro lås samt nedmonterade vanliga lås i förrådet.



SÖDERKÖPING.SE

- Reklamation och felanmälan av lås och tillbehör hos leverantör.
- Beställa nya lås och reservdelar hos leverantör.

Utförare hemtjänst

- Byta batteri
- Felanmäla lås till administratör

Systemförvaltare

- Statistik, loggar, uppföljningar
- Lathundar och användarmanualer
- Felanmälan, kontakter med leverantör
- Eventuella uppdateringar av system och appar

Felanmälan

- Fel på lås anmäles av administratör via Easit, på samma sätt som vid beställning.
<https://support.soderkoping.se/>.
- Vid felanmälan sker alltid en dialog mellan utföraren och montör vad det kan vara för fel och om det går att åtgärda utan hembesök. Skulle montör bedöma att de inte kan åtgärda felet kan de anlita upphandlad låsfirma för stöd. Faktura skickas till socialförvaltningen
- Vidare reklamation av lås och tillbehör sker i första hand av montör via [Phoniros support](#). Uppstår frågor kan systemförvaltare driva frågor mot Phoniros.
- Fel som relateras till Phoniros administratörsverktyg eller LMO app anmäls av administratör till systemförvaltaren via Easit <https://support.soderkoping.se/>.

Support

- Via [Phoniros kundportal](#) kan vi anmäla och följa ett ärende, se releaser samt ladda ner lathundar
- På vår utförarwebb finns en flik för [Phoniros digitala lås](#) med samlade lathundar och information

Order/Tillbehör

- Montör beställer tillbehör från [Phoniros orderavdelning](#)
- Aktuella tillbehörskataloger finns även dessa på Phoniros ordersida
- Faktura ställs på socialförvaltningen



SÖDERKÖPING.SE

Kontaktuppgifter

Montörer

Kalle Månsson

Telefon: 0121-18207

e-post: karl-oskar.mansson@soderkoping.se

Per-Anders Karlsson

Telefon: 0121-13239

e-post: per-anders.karlsson@soderkoping.se

Systemförvaltare

Josefine Glimnér

Telefon 0121-18218

e-post: josefine.glimner@soderkoping.se

Administratör på hemtjänsten

Susanne Vastesson

Telefon: 0121-18288

e-post: susanne.vastesson@soderkoping.se

Phoniro

Support - **vardagar** 8.00 – 17.00

Telefon: 010-45 67 220

E-post: support@phoniro.com

<https://phoniro.com/kundservice/> - webbsida med support, order och kundportal med manualer och ärendehantering