



Göteborgs
Stad

Göteborgs Stads rutin för nyckelhantering hos hemtjänsten

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av: Avdelningschef	Gäller för: Avdelning hemtjänst	Diarienummer: Ej aktuellt	Datum och paragraf för beslutet: 2022-04-05
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: 2022-04-20 och tillsvidare	Senast reviderad: 2024-04-23	Dokumentansvarig: Verksamhetsutvecklare

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutin	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument	4
Rutin	5
Ta emot nycklar	5
Förvaring av nyckelkvittenser	6
Om någon vill låna nycklarna	6
Stöld/borttappade nycklar	6
Återlämning av nycklar när insatsen upphör	7
Försäkringar	7
Uppföljning av nyckelkvittenser	7

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen är att säkerställa att nycklar hanteras på ett korrekt sätt; när de tas emot, när de återlämnas och under tiden de förvaras hos hemtjänsten.

Vem omfattas av rutin

Denna rutin gäller tillsvidare för utförare av hemtjänst inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen Göteborgs stad.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Om den enskilde inte öppnar eller inte svarar i telefon vid avtalat besök	I de fall den enskilde inte öppnar och det finns en nyckel till personen kan denna rutin vara ett stöd i hur situationen ska hanteras.
Rutin för handläggning, installation och återlämning av trygghetslarm	Hur hanteringen av nycklar ser ut i förhållande till installation och återlämning av trygghetslarm.

Stödjande dokument

Blankett	Nyckelkvittens
Broschyr	Nyckelhantering vid insatser från hemtjänsten
Checklista	Checklista när du ska ta emot nycklar från den enskilde

Rutin

Utgångspunkt är att den enskilde själv har hand om sina nycklar men beroende på vilka behov den enskilde har så behöver hen ibland lämna sina nycklar till Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens hemtjänst. Det gäller främst när den enskilde inte själv kan öppna dörren för hemtjänstens besök eller ska få ett trygghetslarm.

De nycklar som hemtjänsten tar emot ska förvaras i digitalt nyckelsäkerhetsskåp enligt SS 3492. Skåpet ska alltid vara låst och varje nyckel spårbar. Det innebär att det går att se vem som hämtat vilken nyckel och när.

När nyckel används, exempelvis i samband med planerade besök, har vi ansvar att hantera nyckeln på ett så säkert sätt som möjligt.

Ta emot nycklar

Medarbetaren ska boka tid hos den enskilde och hämta nycklarna i de fall nycklar behövs för att utföra uppdraget. Nycklarna hämtas i samband med att uppdraget påbörjas.

Till det tillfället ska medarbetaren ta med en nyckelkvittens i två uppsättningar och QR-kod eller NFC-tag. Kvittens och tillhörande informationsblad finns att skriva ut från styrande dokument. Varje enhet ansvarar för att få tillgång de nycklar de ska ha.

Av kvittensen ska framgå hur många och vilka nycklar och brickor (taggar) som den enskilde lämnar, namn på den enskilde och på den medarbetare som tar emot nycklarna, datum och underskrift. Den enskilde och medarbetare ska båda skriva under kvittenserna och sedan behålla ett exemplar var. När medarbetaren tar emot nycklarna ska hen pröva att samtliga nycklar fungerar i samtliga lås och sätt upp och QR-kod eller NFC-tag. Medarbetaren ska gå igenom och lämna informationsbladet om hemtjänstens nyckelhantering.

Medarbetaren som tagit emot nycklarna ska så snart som möjligt lämna dem till nyckelansvarig på enheten som registrerar nyckeln på den enskilde och i nyckelskåpet. Nyckelnumret noteras på kvittensen.

I de fall den enskilde har ett digitalt lås och ingen fysisk nyckel lämnas ska koden få ett nyckelnummer och en plats i nyckelskåpet på samma sätt som om det fanns en nyckel. I nyckelskåpet ska bricka med koden finnas.

Delade insatser

När två personer delar insatser lämnar de in en nyckeluppsättning och skriver under var sin nyckelkvittens som förvaras i respektive persons akt. Rutan 'Delar insatser/nyckel med' markeras på kvittensen och namn skrivs på den person som omsorgstagaren delar insats med.

Om den andre personen får insatser senare upprättas en kvittens för den personen när det ärendet startar. Den kvittensen förvaras i den personens akt. Kvittensen behöver inte skrivas under då nycklar inte lämnas. Markera rutan för delade insatser, vem personen

delar med och rutan 'Nycklar finns redan på enheten'. Komplettera tidigare inlämnad kvittens att nyckeln delas och med vem genom att markera och fylla i den rutan.

Förvaring av nyckelkvittenser

Alla nyckelkvittenser ska förvaras i en pärm sorterade utifrån efternamn. Pärmerna ska förvaras i ett låst skåp. Nyckelkvittenserna sparas enligt dokumenthanteringsplanen.

Om någon vill låna nycklarna

När hemtjänsten tagit emot nycklar för att kunna utföra ett uppdrag hos den enskilde är det en överenskommelse mellan den enskilde och hemtjänsten. Hemtjänsten har ett ansvar för de nycklar de tagit emot. Det innebär att nycklarna endast ska användas i de situationer som hemtjänsten kommit överens med den enskilde om utifrån uppdraget. Det är ett förtroende som inte ska missbrukas. Medarbetare inom hemtjänst ska därför inte låna ut nycklarna till andra så som anhöriga, grannar, hemsjukvård eller liknande.

Akuta situationer

Uppstår en situation, där nyckel behöver användas av andra, exempelvis hemsjukvården, kan hemtjänsten vid enstaka tillfällen göra ett gemensamt besök och möta upp vid den enskildes bostad. Samtycke ska då inhämtas från den enskilde. Undantag är en akut situation som jämföras med ett nödläge. Då kan hemtjänst öppna utan samtycke. Beslut tas då av enhetschef eller Trygghetsjour.

Framtidsfullmakt och anhörigbehörighet

I de fall den enskilde lämnat en framtidsfullmakt kan nyckeln lämnas ut eller hemtjänsten hjälpa till med att låsa upp om det framgår av fullmakten. En bedömning får göras utifrån vad fullmakten säger. Anhörigbehörighet är i regel inte tillräckligt för att nyckeln ska kunna lämnas ut. Anhörig kan dock ha rätt att låna nyckeln om den enskilde exempelvis är på sjukhus och anhöriga behöver tillträde till lägenhet för att se till räkningar med mera och den enskilde inte själv kan samtycka. Anhörigbehörigheten måste styrkas genom personbevis där släktskap framgår.

Borttappad nyckel

Om en enhet tappar en nyckel och det finns fler enheter som har nycklar kan nyckel lånas ut så att uppdragen kan fortsätta utföras i avvaktan på att nya nycklar kommer på plats. Enheterna gör då själva en överenskommelse sinsemellan. Den enskilde ska alltid informeras och samtycka till att det görs.

Stöld/borttappade nycklar

Om nyckel/bricka tappas bort ska medarbetaren meddela ansvarig enhetschef/planerare omgående. Enhetschef/planerare kontaktar den enskilde eller företrädare för att informera. Processen kring låsbyte ska påbörjas skyndsamt. I ansvaret ingår att se till att den enskilde får det antal nya nycklar som hen tidigare haft. Kostnaden för låsbyte belastar enheten. Vid byte av lås ska nya nyckelkvittenser skrivas och hanteras utifrån

gällande rutin. Låsbyte gäller den bostad där den enskilde får sina insatser utförda. I det fall den enskilde själv förorsakat låsöppning bekostar hen detta själv.

Återlämning av nycklar när insatsen upphör

När insatsen ska avslutas ska den enskilde i första hand själv kontakta den enhet som har nycklar och komma överens om plats, tid och datum för när överlämning av nycklar ska ske. Nyckelansvarig avregistrerar nycklar/digital dörrnyckel i nyckelskåpet och tar med nycklar och nyckelkvittens till återlämningstillfället. Den som tar emot nycklarna ska kvittera att hen fått dem åter och medarbetaren ska kvittera att hen lämna tillbaka dem. Vid enbart en digital uppsättning dörrnycklar behöver inte kvittensen skrivas på utan ett muntligt besked om avslutas kan lämnas.

Delade insatser

När två personer delar insatser och den ene avslutar sin insats ska rutan ”Nycklarna återlämnas inte” markeras på kvittensen. Kvittensen förvaras sedan i den enskildes akt som arkiveras. En kopia av kvittensen ska förvaras hos den person som har kvar insatser.

Dödsfall

Vid dödsfall kan nycklar återlämnas till dödsbodelägare så som partner eller barn. Det ska styrkas med ett intyg där släktskap framgår och kontroll av identitet. Intyg kan beställas från Skatteverket och görs av den anhörige. I de fall en anhörig återlämnar larmdosan till trygghetslarmet samtidigt som de hämtar nycklar kan det likställas med ett intyg, en bedömning får göras i det enskilda fallet. En kontroll av legitimation ska alltid göras.

När anhöriga saknas görs en boutredning och det kan då dröja innan det blir klart vem nyckeln ska återlämnas till. Behåll nyckel tills den kan återlämnas. I samband med detta bör Socialförvaltningen Centrum kontaktas (Boutredningsenheten). Nycklar som inte kunnat lämnas tillbaka ska sparas i 2 år. Därefter ska de kasseras.

Försäkringar

Den enskilde ansvarar för att hen har en hemförsäkring som är giltig för skydd vid ”öppen stöld”. Information finns på Göteborg Stads hemsida och det finns ett informationsblad som den som hämtar nycklarna ska gå igenom med den enskilde för att påminna den enskilde om att se över sin hemförsäkring.

Uppföljning av nyckelkvittenser

Nyckelkvittenser kan behöva uppdateras och ska därför följas upp i samband med att ny information framkommer. Det kan exempelvis handla om hur brukaren vill att nycklarna används vid utförandet av insatser.