

AVDELNING ÄLDREOMSORG  
Marie Tid, Ingrid Nerell

## Slutrapport från pilotprojektet "Nyckelfri hemtjänst"

Version 2020-08-25

Godkänd av styrgruppens ordförande 2020-08-26

Innehåll

Slutrapport från pilotprojektet ”Nyckelfri hemtjänst” .....	1
Sammanfattning .....	3
Bakgrund .....	3
Genomförande av pilotprojekt i Täby kommun .....	4
Projektets mål och syfte .....	4
Erfarenheter från andra kommuner .....	4
Resultat och analys .....	5
Införandeprocessen .....	5
Projektorganisation.....	6
Information till brukare och fastighetsägare .....	6
Utbildningsinsatser.....	6
Montering av de digitala låsen .....	7
Användning av digitala lås .....	7
Rutiner .....	8
Analys: Effekter för omsorgspersonal.....	8
Analys: Effekter för brukare .....	9
Analys: Driftsäkerhet och kvalitet på låsen .....	9
Analys: Kostnader .....	10
Förslag: Breddinförande från hösten 2020 .....	11
Kostnad för breddinförande .....	13
Bilaga till slutrapport: .....	14

## Sammanfattning

Inom hemtjänsten hanteras dagligen ett stort antal nycklar till brukares bostäder. Förutom att hanteringen är opraktiskt och tar personaltid i anspråk, innebär den också en viss säkerhetsrisk då nycklar kan tappas bort med olägenheter för brukaren som följd.

En övergång till digitala lås görs i allt fler kommuner. Under 2017 genomfördes en förstudie i Täby kommun, som resulterade i ett förslag att i ett pilotprojekt införa och analysera nyttan med digitala lås för att därefter ta ställning till ett eventuellt breddinförande.

Avdelningschef äldreomsorg beslutade hösten 2019 att initiera pilotprojektet, som genomfördes under perioden 24 oktober 2019 – 30 april 2020. Projektet har resulterat i att cirka 200 digitala låsenheter har installerats hos brukare med hemtjänst hos två utförare inom det geografiska området Täby Kyrby samt hos brukare som har trygghetslarm som enda insats. I februari utvidgades projektet till att omfatta samtliga brukare hos en av hemtjänstutförarna. Utbrottet av covid-19 medförde vissa förseningar av planerade installationer.

Den applikation som används för att låsa upp/låsa det digitala låset finns tillgänglig genom Phoniro Care, som används inom hemtjänsten för att registrera insatser. Installation och avinstallation av låsenheten görs av behörig montör. Kostnaden för pilotprojektet har uppgått till cirka 350 tkr.

Erfarenheterna av de digitala låsen är genomgående positiva. Minskad personaltid för att hantera nycklar och säkrare hantering är effekter som kunnat identifieras. Pilotprojektet föreslås därför övergå i ett breddinförande med start hösten 2020. Breddinförandet föreslås omfatta samtliga brukare med insatserna hemtjänst och trygghetslarm.

Kostnaden per lås (inklusive installation) uppskattas till cirka 1 750 kronor, därefter tillkommer en abonnemangskostnad på 22 kronor per lås och månad. Kostnad för breddinförandet uppskattas till cirka 3 mnkr, löpande kostnad exklusive tillkommande lås därefter till cirka 460 tkr per år. Kostnaderna bedöms kunna finansieras inom befintlig budget.

## Bakgrund

Inom hemtjänsten hanteras dagligen ett stort antal nycklar till brukares bostäder. Brukare som inte klarar att öppna och stänga ytterdörren själv måste lämna en uppsättning nycklar (ytterdörr, port etc) till hemtjänstens personal. Den som har trygghetslarm måste på motsvarande sätt lämna en uppsättning nycklar till larm-och nattpersonalen. Ur brukarens perspektiv kan den nuvarande nyckelhanteringen innebära en viss otrygghet.

Även ur personalens perspektiv är nyckelhanteringen komplicerad. Nycklar ska kvitteras ut och in, lämnas över mellan arbetspass o s v, vilket kan vara tidskrävande. Nycklar kan tappas bort, vilket innebär att hela låset måste bytas ut. Att bära med sig en mängd nycklar under ett arbetspass är i sig en stressfaktor och kan påverka personalens arbetsmiljö negativt.

Hos larm – och nattpatrullen, som svarar på larm och utför insatser nattetid inom hela kommunen, förvaras en stor mängd nycklar i lokalen, som ligger centralt i Täby. När en brukare larmar, måste patrullen åka till lokalen för att kvittera ut aktuell nyckel. En inte oväsentlig del av patrullens arbetstid ägnas därför åt att resor till lokalen för att hämta och lämna nycklar.

Allt fler kommuner, exempelvis Upplands Väsby, Sollentuna och Järfälla, har uppmärksammat problematiken med nyckelhantering inom hemtjänsten och har därför valt att införa digitala lås som monteras på brukarens dörr (i förekommande fall även ytterdörr) och kan öppnas och stängas med personalens tjänstetelefon. Erfarenheterna är hittills positiva, och allt fler kommuner är inne på samma linje.

Under år 2017 initierade avdelningschef äldreomsorg en förstudie om förutsättningarna att införa digitala lås inom hemtjänsten i Täby kommun. Förstudien resulterade i ett förslag att inom ramen för ett pilotprojekt införa digitala lås i ett avgränsat geografiskt område samt att utifrån pilotprojektets resultat ta ställning till ett eventuellt breddinförande. Resultatet av pilotprojektet presenteras i denna rapport.

## **Genomförande av pilotprojekt i Täby kommun**

### **Projektets mål och syfte**

Projektets övergripande mål och syfte har testa digitala lås inom ett avgränsat område i Täby kommun. I projektets uppdrag har även ingått att analysera effekterna av övergång till digitala lås för i första hand brukare och personal, samt presentera en slutrapport med underlag för beslut om ett eventuellt breddinförande inom hela hemtjänsten i Täby kommun. I uppdraget har även ingått att ta fram förslag på rutiner inför ett eventuellt breddinförande.

### **Erfarenheter från andra kommuner**

Nyckelfri hemtjänst/digitala lås har införts i en rad kommuner, till exempel Norrköping, Örebro, Jönköping, Borås, Sundvall, Solna, Värmdö, Upplands Väsby och Järfälla.

*Järfälla kommun* har genomfört en pilotstudie vars resultat presenteras i rapporten "Nyckelfri hemtjänst – utvärdering av projekt inom hemtjänsten" (2019). Positiva effekter som noterats är bland annat tidsbesparing för personalen och ökad trygghet för brukaren.

I den närliggande kommunen *Upplands Bro* har digitala lås implementerats, vilket upplevts som mycket positivt av hemtjänstens utförare<sup>1</sup>.

*Norrköpings kommun* startade ett pilotprojekt med digitala lås år 2010 och övergick till ett breddinförande 2013. Efter två år hade cirka 70 procent av brukarna fått ett digitalt lås. En erfarenhet av införandet är att ett engagerat ledarskap har en stor betydelse för

---

<sup>1</sup> Källa: Järfälla kommun. Rapport "Nyckelfri hemtjänst – utvärdering av projekt inom hemtjänsten". 2019.

genomförandet. Införandet av digitala lås har inneburit positiva effekter bland annat vad gäller tidsbesparing och arbetsmiljö för omsorgspersonalen samt trygghet för brukaren<sup>2</sup>.

I *Upplands Väsby* har närmare 600 låsenheter monterats på lägenhetsdörrar och entrédörrar. Erfarenheterna är generellt positiva, dock noteras vissa problem med batteriernas hållbarhet. Man har därför valt att komplettera befintlig mätning av batterinivå med en särskilt inköpt batterimätare.

## Resultat och analys

Pilotprojektet har genomförts under perioden 24 oktober 2019 - 30 april 2020.

### Införandeprocessen

Täbys projektmodell har använts som projektmetod.

Utgångspunkt i projektet har varit den process som ligger till grund för utförarens rapportering av utförda insatser, se bilden nedan.

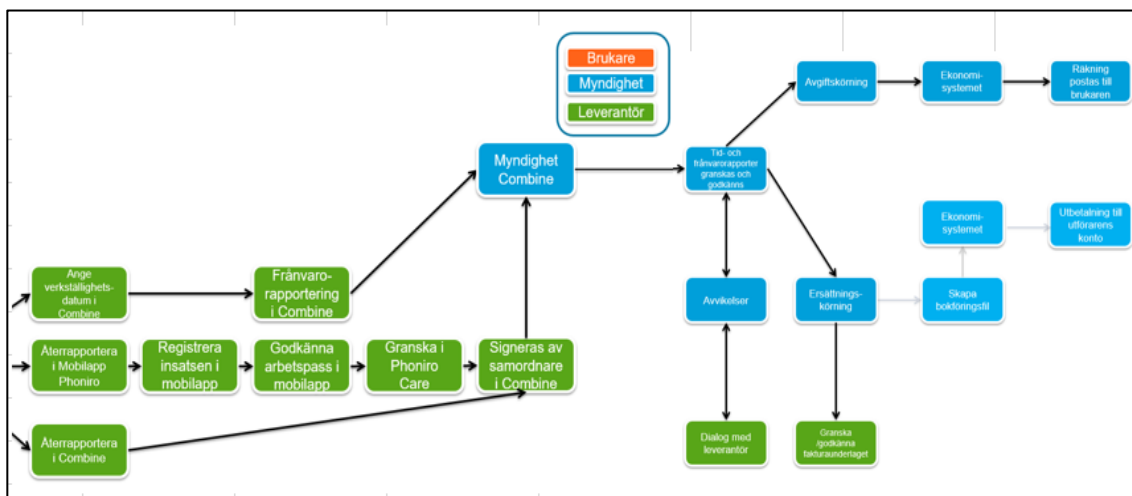


Bild 1: Utdrag ur processen "Från ansökan/begäran eller anmälan till utbetalning av ersättning"

I bilden ovan namnges "Combine" och "Phoniro Care". Företaget Pulsen AB är leverantör av verksamhetssystemet "Combine" som social omsorg nyttjar inom bland annat äldreomsorgen för registrering, rapportering och dokumentation. I avtalet med Pulsen finns en underleverantör, Phoniro Care, som tillhandahåller den applikation, "app", som sedan hösten 2016 används inom hemtjänsten för digital rapportering av utförda insatser. "Appen" kan även användas för att hantera de digitala låsen, varför någon ny upphandling inte har behövt göras.

<sup>2</sup> Källa: Järfälla kommun. Rapport "Nyckelfri hemtjänst – utvärdering av projekt inom hemtjänsten". 2019.

## **Projektorganisation**

Pilotprojektet startade den 24 oktober 2019. Som projektledare utsågs en extern projektledare, som tidigare bland annat medverkat vid införandet av den digitala rapporteringen inom hemtjänsten. Projektets styrgrupp har utgjorts av avdelningschef äldreomsorg, enhetschef för Digital utveckling och enhetschef vid samhällsutvecklingskontoret. Styrgruppen har sammanträtt fyra gånger.

Projektgruppen har bestått av representanter från samhällsutvecklingskontoret, Ersta Hemtjänst, Vårdstyrkan i Stockholm AB, kommunens larm -och nattpatrull samt leverantörerna Phoniro Care och Axlås Solid AB. Projektgruppen har haft regelbundna möten under december 2019 och januari 2020.

Förutom deltagande i styr- och projektgrupp, har projektledare haft regelbundna avstämningar med representanter från avdelning äldreomsorg. I samband med att projektets omfattning utökades i februari 2020 införde projektledaren veckovisa möten med ledningen för Ersta Hemtjänst.

Vid det första styrgruppsmötet den 24 oktober 2019 beslutades att pilotprojektet skulle omfatta brukare med insatsen hemtjänst utförd av Ersta Hemtjänst och Vårdstyrkan i Stockholm AB inom det geografiska området Täby kyrkby samt hos brukare med trygghetslarm som enda insats. Styrgruppen beslutade den 22 januari 2020 att utöka projektet till att omfatta samtliga brukare med hemtjänst hos utföraren Ersta Hemtjänst.

## **Information till brukare och fastighetsägare**

Ett informationsbrev till berörda brukare har skickats ut inför projektstart. Ett tjugotal brukare/anhöriga har därefter tagit kontakt med kommunen för exempelvis ytterligare information, för att man önskar avvakta med montering eller vill fortsätta att öppna själva.

I flerfamiljshus krävs vanligen ett samtycke av fastighetsägare/bostadsrättsförening innan digitala lås kan monteras på entrédörrar. Informationsbrev har skickats ut till närmare 100 bostadsrättsföreningar och/eller fastighetsägare. Hittills har 19 har lämnat sitt samtycke, två har avböjt och tre har meddelat att man vill avvakta på grund av förestående ändringar av portsystem.

Kommunikationsenheten har beslutat att avvakta med information till allmänheten via [www.taby.se](http://www.taby.se) tills ett eventuellt breddinförande sker.

## **Utbildningsinsatser**

Som en introduktion i hanteringen av digitala lås har en lathund riktad till omsorgspersonal tagits fram. Det har också funnits möjlighet för personal att träna på ett portabelt demonstrationslås. Utbildning har skett hos respektive utförare. När det gäller ”appen” har bedömningen varit att omsorgspersonal genom den digitala insatsrapporteringen har

tillräckliga kunskaper om handhavandet av ”appen”, någon ytterligare utbildning har därför inte genomförts.

För övrig personal som kommer i kontakt med de digitala låsen, till exempel administrativ personal, finns en lathund ”Användarmanual Phoniro Care” publicerad på kommunens hemsida under ”Phoniro Care” och ”Support”.

### **Montering av de digitala låsen**

Det digitala lås som har installerats, Phoniro Lock Base, är ett batteridrivet låsvred som monteras på insidan av ytterdörren. Brukaren kan själv använda sin nyckel för att låsa och låsa upp. Låsvredet syns inte utifrån och det blir ingen åverkan på dörren. Istället för nycklar använder hemtjänstens personal en applikation, ”app”, i sin tjänstetelefon för att låsa upp dörren. ”Appen” tillhandahålls av företaget Phoniro Care, som också tillhandahåller den ”app” som hemtjänstpersonalen sedan 2016 använder för att registrera insatser.

Montering av lås har utförts av särskilt utbildad montör hos Axlås Solid AB. Omsorgspersonal har medverkat för att introducera montören hos brukaren.

Under december 2019 monterades 37 lås i Täby Kyrkby. Genom utökning av projektet från och med mars 2020 monterades ytterligare 163 lås. Som så mycket annat under våren 2020 har monteringen påverkats av den pågående covid 19-pandemin. Vid projekttidens slut återstod cirka 100 lås att montera hos brukare. Montering av lås på entrédörrar återstod också.

När det gamla låsvredet bytts ut mot ett digitalt, är det viktigt att förvara de utbytta delarna så att låset vid behov kan återställas. Lösa delar förvaras i en därför avsedd låda hemma hos brukaren, kommunikationsenheten har tagit fram en etikett som ska klistras på lådan.

### **Användning av digitala lås**

Under april månad genomfördes drygt 10 000 besök, de digitala låsenheten användes vid sammanlagt vid cirka 5 400 tillfällen för att låsa upp och vid cirka 4 560 tillfällen för att låsa. Förklaringen till att det är fler tillfällen att låsa upp kan till exempel vara att brukaren vill följa med till dörren och låsa.

Under mät månaden har Vårdstyrkan i Stockholm AB och larm -och nattpatrullen använt de digitala låsen i över 70 procent av sina besök. Hos Ersta Hemtjänst har man arbetat aktivt för att öka användningen av den digitala låsenheten, vilket har medfört ett successivt ökat användande (se diagram 1).

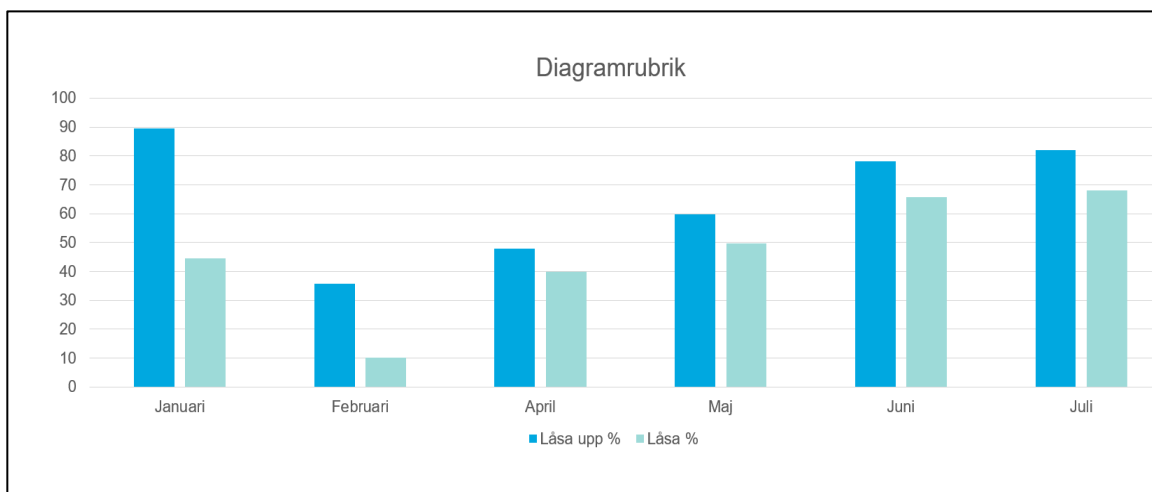


Diagram 1: Användning av de digitala låsen inom Ersta hemtjänst

## Rutiner

Inom ramen för projektet har ett antal rutiner tagits fram. Dessa presenteras i form av flödesscheman i bilaga till rapporten. Rutinerna omfattar följande områden:

- Ny brukare utan trygghetslarm
- Ny brukare med trygghetslarm
- Avslut av hemtjänst/avmontering av låsenhet
- Byte av batteri – brukare med hemtjänst
- Byte av batteri – brukare med trygghetslarm som enda insats
- Förslag på rutin vid breddinförande

## Analys: Effekter för omsorgspersonal

Nycklar till brukarnas bostäder förvaras för närvarande i låsta skåp i hemtjänstlokalen, där personalen får kvittera ut de nycklar som ska användas. Denna procedur är tidskrävande, liksom det överlämnande som måste ske mellan personal i olika arbetspass. Som exempel kan nämnas att Järfälla kommun uppskattade <sup>3</sup>tiden för att hantera nycklar i en personalgrupp bestående av 17 personer till mellan 8,5 - 12,75 timmar per dag, vilket i genomsnitt motsvarar cirka 0,6 timmar per anställd och dag.

Även för larm-och nattpatrullen bedöms de digitala låsen innebära tidsvinster. Patrullen, som arbetar över hela kommunen, behöver inte åka till lokalen i centrala Täby för att hämta nycklar när någon larmar. För den brukare som larmar innebär det också en positiv effekt, då personalens inställetid minskar.

<sup>3</sup> Källa: Järfälla kommun. Rapport "Nyckelfri hemtjänst – utvärdering av projekt inom hemtjänsten". 2019.



De digitala låsen bedöms också ha en positiv effekt på personalens arbetsmiljö, då den något osäkra hanteringen av fysiska nycklar kan medföra upplevelse av stress.

*Sammantaget bedöms införandet av digitala lås ha en övervägande positiv påverkan på arbetstid och arbetsmiljö för såväl hemtjänstpersonal som larm-och nattpatrull.*

### **Analys: Effekter för brukare**

En övergång till digitala lås bedöms innebära en ökad säkerhet och trygghet för brukaren. Tjänstetelefonen, som används för att låsa upp och låsa, kan endast användas av personal med behörighet. Det digitala låset innebär att en borttappad telefon enkelt kan spärras och att inga lås behöver bytas ut. När tjänstetelefonen använts är det möjligt att följa upp vem som öppnat dörren samt när och hur länge vederbörande har stannat hos brukaren. Om en tjänstetelefon förkommer avaktiveras telefonen, som därmed blir obrukbar, omgående av utföraren administratör eller socsupport.<sup>4</sup>

Det system som för närvarande används för in- och utregistrering hos brukaren, så kallad NFC-kvittens, består av en bricka som klistras fast på karmen till brukarens ytterdörr. Brickan är cirka tre centimeter i diameter och är därför möjlig att placera/förvara på annat ställe än vid brukarens bostad. Den digitala låsenheten monteras däremot på brukarens dörr och kan inte förvaras på annan plats, vilket är innebär en ökad säkerhet för brukaren. För att öppna/låsa dörren måste mobiltelefonen vara cirka en meter från låsenheten. Omsorgspersonalen måste också vara inloggad i Phoniro-appen.

För brukaren som har insatser från larm-och nattpatrull innebär systemet dessutom en ökad trygghet eftersom larmpatrullen kan komma dit snabbare när brukaren larma.,

För samtliga brukare innebär de digitala låsen en ökad rättssäkerhet då besök kan följas upp och det blir svårare att registrera besök utan kvittens.

Brukare har uttryckt att en fördel med de digitala låsen är att fysiska nycklar inte behöver användas, fram för allt vid trygghetslarm. Några brukare, med exempelvis städinsats och trygghetslarm, har önskat att låsenheten endast ska användas av larm-och nattpatrullens personal. Phoniro Care arbetar med att ta fram en lösning för att låset endast ska kunna öppnas av en utförare, till exempel vid trygghetslarm och inte vid andra insatser.

*Sammanfattningsvis bedöms digitala lås medföra övervägande positiva effekter för brukaren.*

### **Analys: Driftsäkerhet och kvalitet på låsen**

Enligt låsmontören är det enkelt att montera den digitala låsenheten på standarddörrar. Montering på dörrar med smal karm, som förekommer men mer sällan, kräver däremot mer tid.

---

<sup>4</sup> Socsupport är en intern stödfunktion för social omsorg inom enheten för digital utveckling.

En låsenhet har visat kritisk batterinivå. Byte av batterier har gjorts utan resultat och låset har därför bytts ut.

Det har förekommit att omsorgspersonal haft problem att öppna/låsa med mobiltelefonen och låsmontör har därför installerat om lås vid sju tillfällen. Något fel på låset har inte kunnat konstateras, varför en möjlig orsak antas vara användarfel.

Antal lås	Smal karm	Ej standarddörr	Avslut av hemtjänst	Bytt lås	Problem att öppna/låsa
<b>200</b>	1	2	2	1	8

Tabell 2: Felrapporteringar i samband med montering av lås.

Fysiska nycklar har använts i några fall där omsorgspersonalen upplevt att det digitala låset krånglat eller att man inte fått tillräcklig information eller utbildning. Vid felanmälan har följande fel identifierats:

- a. Dörrens lås är trasigt (inte digitala enheten).
- b. Ett lås indikerade kritisk batterinivå trots byte av batteri. Låset byttes ut.
- c. Användarfel som till exempel
  - att på vissa dörrar måste man lyfta handtaget för att kunna låsa. Gäller både med nyckel och med mobiltelefonen.
  - att vissa lås, som är installerade på dörren, måste vridas i 360 grader för att låsa eller låsa upp.

*Sammanfattningsvis bedöms låsen hålla god kvalitet och uppfylla kraven på driftsäkerhet. De fel som noterats har i huvudsak kunnat relateras till handhavande.*

### Analys: Kostnader

Kostnaderna för pilotprojektet har uppgått till cirka 350 tkr, posterna redovisas i tabellen nedan. Nyckeltalet ligger till grund för kostnadsberäkningen av ett breddinförande.

	Antal	á	Summa
<b>Låsenheter</b>	200 st	1275 kr	255 000 kronor
<b>Axlås</b>	168 timmar	525 kr, en timme 800 kr	88 475 kronor

Låstillbehör ex skruvar, låskistor m m			5 017 kronor
Summa			348 492 kronor
Nyckeltal	200 lås	1742 kronor/lås	

Tabell 3: Kostnader för pilotprojekt "Nyckelfri hemtjänst".

Samlad bedömning: Kostnaderna för införande av digitala lås bedöms kunna hanteras inom befintlig budget och bedöms vara motiverade utifrån de positiva effekter som de digitala låsen medför för brukare, personal och beställare.

### Förslag: Breddinförande från hösten 2020

Då erfarenheterna av de digitala låsenheterna är genomgående positiva, föreslås att pilotprojektet övergår i ett breddinförande från och med hösten 2020.

Genomförandet beskrivs i processen nedan:

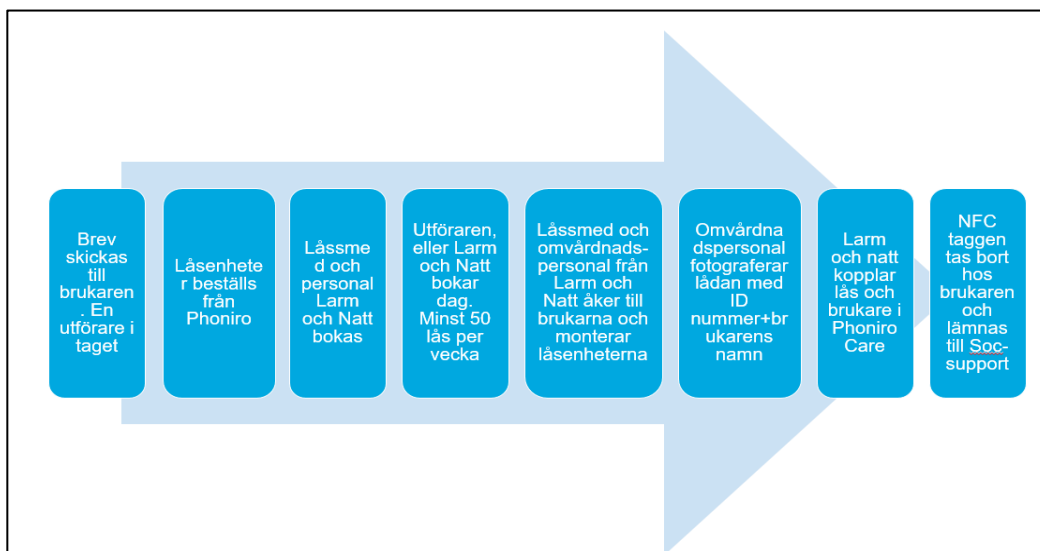


Diagram 2: Processbeskrivning installation av digitala lås.

**Informationsinsatser**

Brukare och berörda utförare informeras i god tid innan breddinförande startar. Därutöver bör information även lämnas till Seniorcenter, kontaktcenter. Motsvarande information bör publiceras på [www.taby.se](http://www.taby.se).

Brev till brukare och fastighetsägare är en grund för FAQ. Kontinuerligt ska kontaktcenter uppdateras om montering och uppkomna frågor.

För att undvika polisöppning i händelse av att ett digitalt lås krånglar, bör anhöriga i samband med installation informeras om att larm -och nattpatrullen kan komma och öppna låset vid kritiska situationer.

**Montering av lås**

Projektet föreslår att låsenheterna i första hand monteras hos brukare. Parallellt föreslås utskick av brev och information till fastighetsägare kombinerat med insamling av underlag för samtycke. Att inhämta samtycke från en fastighetsägare/bostadsrättsförening kan ta tid, varför det är viktigt att det sker tidigt i processen.

För att övergången till digitala lås ska ske i lämplig takt, föreslås att låsen monteras hos en utförare i taget. Fördelen är att brukare som är aktuella hos utföraren får digitala lås samtidigt, att det blir tydligt för omsorgspersonalen vilka brukare som har dessa lås och att personal kan utbildas samlat. Eftersom en utförare kan ha brukare över hela kommunen kan en negativ effekt bli ökade transporter.

Om man istället väljer att installera låsen områdesvis, blir en positiv effekt mindre bilkörning vid montering. Det blir dock svårt för de olika utförarnas personal att hålla reda på vilka som fått digitala lås och när, också svårt att samordna utbildning etc. Därför förordas införande per utförare.

Antalet lås som kan monteras per vecka uppskattas till cirka 50, med bra rutiner och samarbete mellan låsmontör och medföljande personal bedöms cirka 60 lås kunna monteras. Tidsåtgång för att montera ett lås för en van montör uppskattas till cirka en timme inklusive restid och tid för administration<sup>5</sup>. Baserat på hemtjänstens nuvarande omfattning, uppskattas ett breddinförande ta cirka 20 veckor i anspråk. Installation av digitala lås föreslås även fortsättningsvis utföras av en i förväg godkänd låsmontör.

**Ansvar för låshantering m m**

Ansvar för att boka tid för installation samt följa med vid installation föreslås läggas på larm- och nattpatrullen.

---

<sup>5</sup> Källa: Rapport Järfälla kommun sid. 12.

När låset är installerat, föreslås larm-och nattpatrullen ha ansvar för byte av batterier samt även för att montera ner låset när insatsen avslutas.

Som en säkerhetsåtgärd föreslås att en fysisk nyckel för varje brukare förvaras i ett säkerhetsklassat nyckelskåp hos larm-och nattpatrullen. Den nyckelkvittens, som larm -och nattpatrullen använder ska kompletteras med att den utförare som brukaren har valt ska kunna låna nyckeln vid situationer om låset inte fungerar.

### Kostnad för breddinförande

Kostanden för ett breddinförande år 1 uppskattas till cirka 3 mnkr. Därefter tillkommer abonnemangskostnaden per lås och månad, uppskattad till cirka 460 tkr per år, och kostnader för nytillkomna brukare.

Kostnaderna för att införa digitala lås bedöms rymmas inom befintlig budgetram.

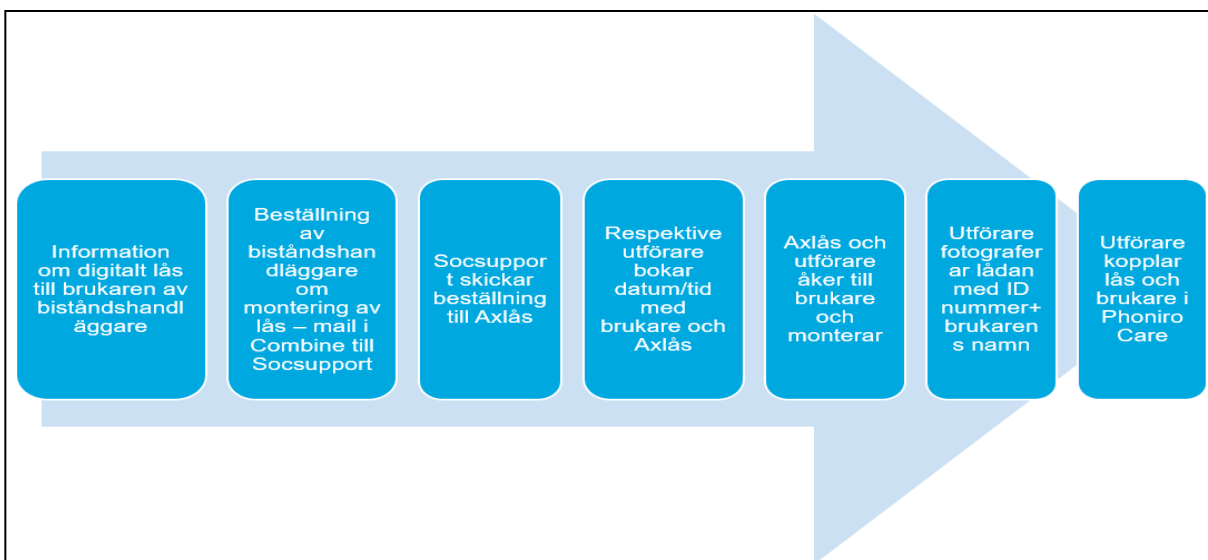
	Å pris, kr	Cirka antal	Summa, kr
<b>Lås</b>	1 275	1 533 stycken	1 954 575
<b>Montör</b>	525 kr/timme	50 lås/vecka=30,66 veckor=20 475 kr/vecka  (60 lås/vecka=25,55 veckor=20 475 kr/vecka)	627 763  (523 136)
<b>Oförutsedda kostnader</b>			400 000
<b>Summa engångskostnad</b>			2 982 339  (2 877 711)
<b>Abonnemangskostnader</b>	22 kr/lås och månad	1750 lås	462 000 kr/år

Tabell 4: Kostnadsberäkning breddinförande digitala lås.

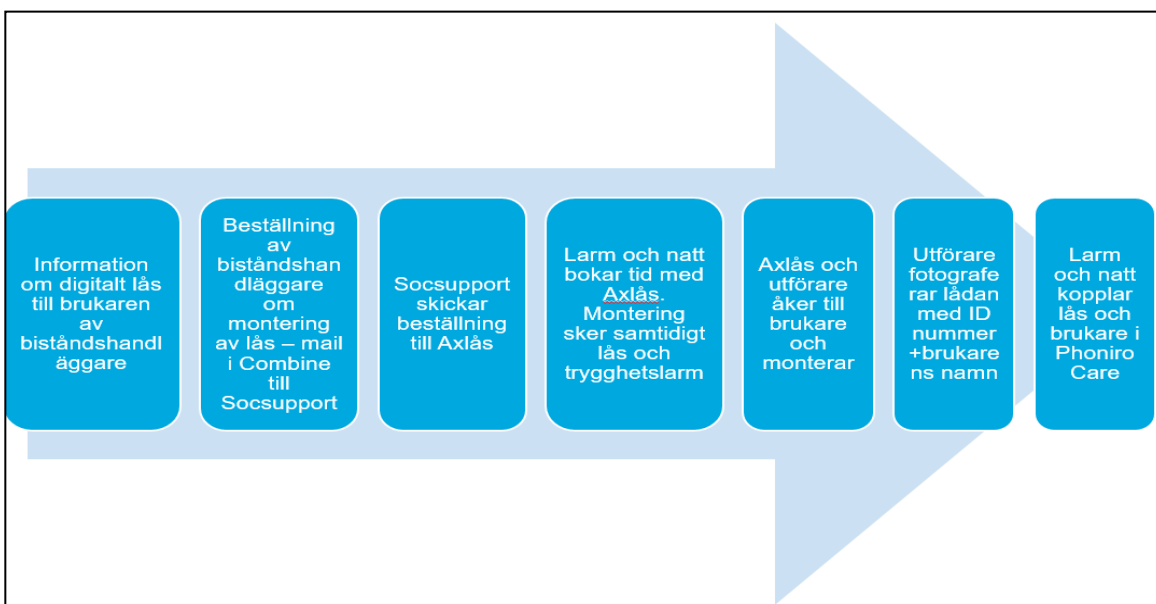
Bilaga till slutrapport:

## Rutiner kopplade till hantering av digitala lås inom hemtjänsten

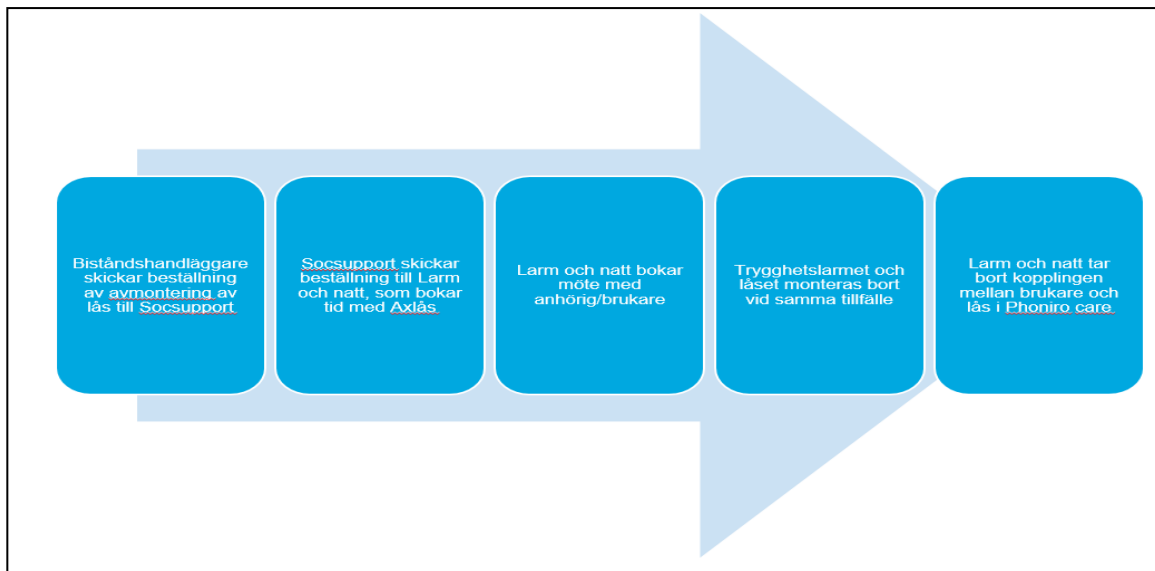
### Ny brukare utan trygghetslarm



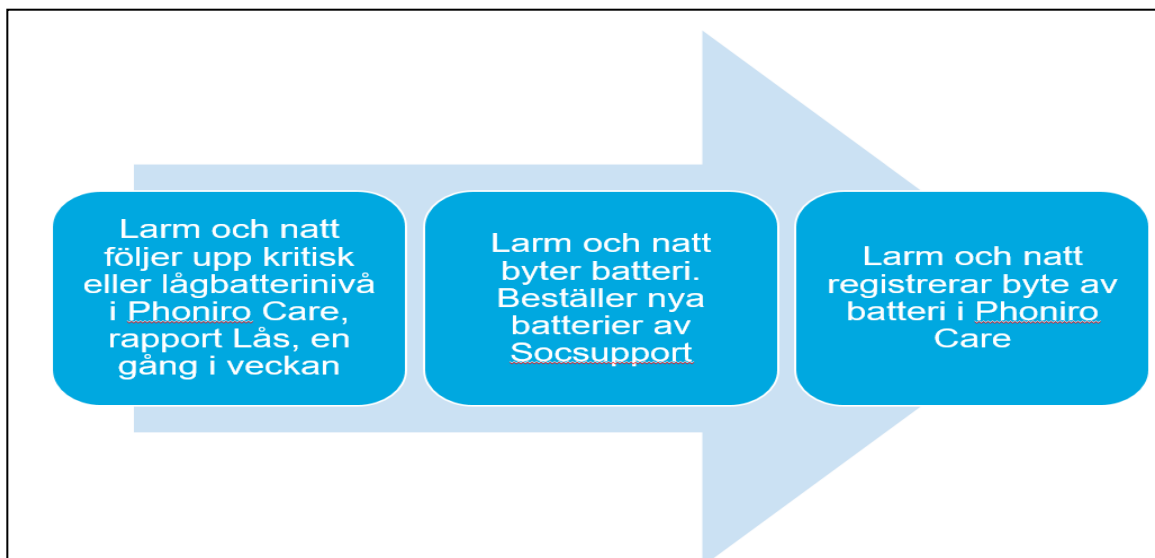
### Ny brukare med trygghetslarm



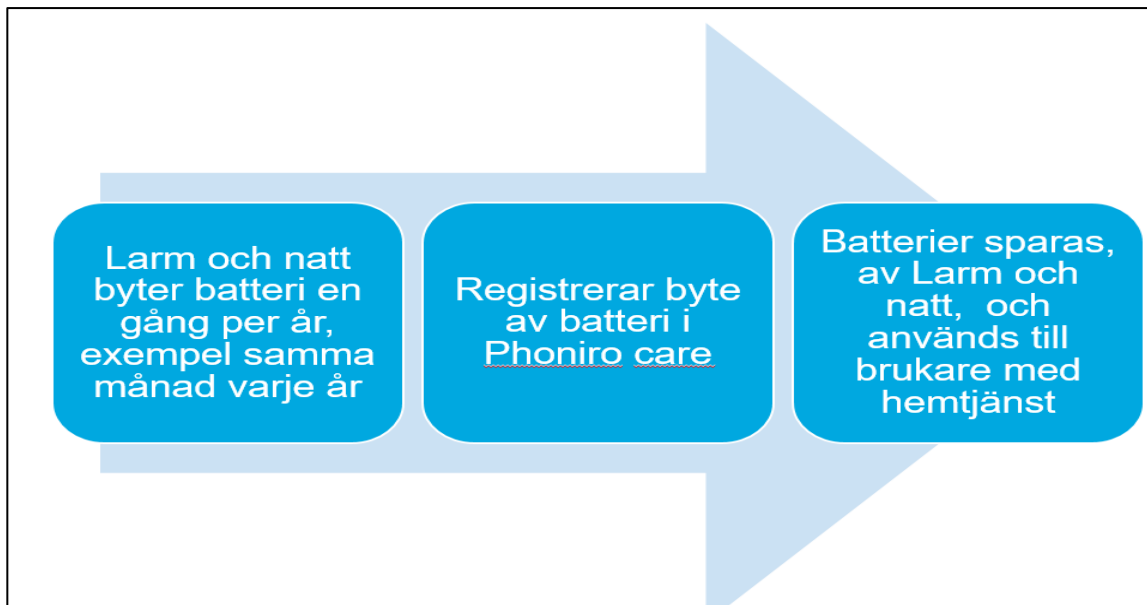
**Avslut av hemtjänst/avmontering av låsenhet**



**Byte av batteri – brukare med hemtjänst**



**Byte av batterier – brukare med trygghetslarm som enda insats**



**Förslag på rutin vid breddinförande**

