



---

**Dokumentnamn:** Göteborgs stads rutin för nyckelhantering hos hemtjänsten

---

**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:**  
2025-09-16

**Dokumentansvarig:**  
Verksamhetsutvecklare

---

# Göteborgs stads rutin för nyckelhantering hos hemtjänsten

## Innehåll

Göteborgs stads rutin för nyckelhantering hos hemtjänsten .....	1
<b>Göteborgs stads rutin för nyckelhantering hos hemtjänsten .....</b>	<b>1</b>
Rutin .....	2
Ta emot nycklar .....	2
Förvaring av nyckelkvittenser .....	3
Om någon vill låna nycklarna .....	3
Borttappade nycklar .....	4
Återlämning av nycklar när insatsen upphör .....	4
Försäkringar .....	5
Uppföljning av nyckelkvittenser .....	5
Syftet med denna rutin .....	5
Vem omfattas av rutinen .....	5
Koppling till andra styrande dokument .....	5
Stödande dokument .....	6

## Rutin

Utgångspunkt är att den enskilde själv har hand om sina nycklar. 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 NFC-taggar när det är aktuellt. 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 NFC-taggar när det är aktuellt. 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 under respektive person i en pärm/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 under den personen i en pärm/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**

Om den enskilde har en personakt ska nyckelkvittensen förvaras i den. I annat fall ska nyckelkvittenser ska förvaras i en pärm sorterade utifrån efternamn. Pärmen/akten 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, kommunal hälso- och sjukvård (hemsjukvård) eller liknande.

### *Akuta situationer*

Uppstår en situation, där nyckel behöver användas av andra, exempelvis kommunal hälso- och sjukvård (hemsjukvård), 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.

### *Vid borttappade nycklar*

Om en enhet tappar en nyckel kan de låna nycklar från en annan enhet för att kunna fortsätta utföra uppdraget. Den enskilde ska alltid informeras och samtycka till att nycklar lånas ut. Enheterna gör sedan en överenskommelse om utlåning av nycklar. En stödblankett finns att använda. Att nycklar lånas ut, hur länge och till vilken enhet ska skrivas i daganteckningarna. Skriv en ny daganteckning när nyckeln har återlämnats.

## **Borttappade nycklar**

Om en medarbetare tappar bort en nyckel ska hen direkt meddela ansvarig enhetschef. Enhetschef eller administratör kontaktar den enskilde eller företrädare för att informera. Enhetschef fattar beslut om låsbyte och låsöppning. På kvällar och helger kontaktas Trygghetsjouren.

### *Låsbyte*

Byte av lås ska påbörjas så snart som möjligt. Kontakta den enskilde och informera om behov av låsbyte. Enheten beställer och betalar låsbyte hos upphandlad låssmed eller lämnar fakturauppgifter till fastighetsägaren om denne ska beställa låsbytet. Om det inte går ska den enskilde själv beställa och betala låsbytet och sedan begära ersättning från Göteborgs stad. Följ ”Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för ansvarsskador”. Hjälプ den enskilde att kontakta fastighetsägaren och att fylla i blanketten för skadeståndsanspråk om det behövs.

I ansvaret ingår att se till att den enskilde får det antal nya nycklar som hen tidigare haft. Vid byte av lås ska nya nyckelkvittenser skrivas och hanteras utifrån den här rutinen.

Om den enskilde orsakat låsbytet får hen själv betala för det.

### *Låsöppning*

Låsöppning kan behövas om en medarbetare inte kan ta sig in i bostaden för att nyckel exempelvis inte passar eller är borttappad. Enheten ska först ta reda på om de kan låna en nyckel från en annan enhet eller från anhöriga. I annat fall ska en låsöppning beställas.

Enheten beställer och betalar låsöppning hos upphandlad låssmed. Om det inte går ska den enskilde själv bekosta låsöppningen och sedan begära ersättning från Göteborgs stad. Följ ”äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för ansvarsskador.” Hjälプ den enskilde att kontakta fastighetsägaren och att fylla i blanketten för skadeståndsanspråk om det behövs.

Om den enskilde orsakat låsöppningen får hen själv betala för det.

## **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 den enskilde vill att nycklarna används vid utförandet av insatser.

## 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 rutinen

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
Göteborgs Stads rutin för 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.
Rutin om samtycke	Handlar om hur vi upprättar, registrerar och hittar samtycke.
Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för ansvarsskador	Beskriver hur begäran om ersättning görs och hanteras.

## Stödande dokument

Blankett	Nyckelkvittens
Broschyr	Nyckelhantering vid insatser från hemtjänsten
Checklista	Checklista när du ska ta emot nycklar från den enskilde
Blankett	Utlåning av nycklar inom avdelning hemtjänst