



# Kundval inom hemtjänsten

Oktober 2010



## Det här är kundval

I Falu Kommun finns flera utförare av hemtjänst. Du som beviljats hemtjänst kan själv bestämma vem av de godkända utförarna du vill anlita.

Kundval betyder att du som har beviljats hemtjänst själv bestämmer vem som ska utföra de olika tjänsterna; ledsagning, personlig omvårdnad och service. Men utföraren måste vara godkänd av kommunen. Är du nöjd med din nuvarande hemtjänst behöver du inte göra någonting.

### Varför kundval?

Vi har kundval för att öka valfriheten för dig som behöver hemtjänst.

### Lag om valfrihet

Lagen om valfrihetssystem (LOV) innebär att olika företag och organisationer kan ansöka om att bli godkända som utförare.

Kommunen ställer krav på utföraren, bland annat på kvalitet och kompetens, för att du ska kunna känna dig trygg med de utförare som har avtal med kommunen.

### Så här görs valet

De utförare som fått kommunens godkännande finns presenterade i informationsblad och på omvårdnadsförvaltningens hemsida.

När du som har behov av hemtjänst hittar den utförare som motsvarar dina behov och krav så vänder du dig till biståndshandläggarna för att göra ditt val.

Vill du ha mer information eller vägledning kan du kontakta biståndsmottagningen, deras kontaktuppgifter finns på baksidan.

### Kan eller vill inte välja

Valet är frivilligt. Du som av olika skäl inte kan välja själv kan få hjälp av anhörig/närstående, godman eller annan laglig företrädare. Om du inte vill eller kan välja erbjuder vi dig automatiskt Falu Kommuns hemtjänst.

### Att välja om

Du har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om du önskar välja en annan utförare, kontakta biståndsmottagningen. Bytet sker inom fjorton dagar om inte särskilda skäl finns för snabbare hantering.

## Några begrepp

#### Kund

Den person som blivit beviljad hemtjänst.

#### Ledsagning

Att man får hjälp av en person för att till exempel besöka vänner, delta i aktiviteter eller för att gå på promenad.

#### Personlig omvårdnad

Dusch, av- och påklädning, toalettbesök med mera.

## Om du inte är nöjd

Utföraren måste tala om vem du ska vända dig till om du vill lämna synpunkter och klagomål. Om du inte tycker det blir någon förbättring kontakta biståndsmottagningen.

## Larm

Om du larmar under dag och kvällstid kommer den utförare du valt för personlig omvårdnad hem till dig. Larmar du under natten är det Falu Kommuns hemtjänst som kommer.

## Avgifter

Du betalar enligt gällande hemtjänsttaxa. Det är den utförda tiden som ligger till grund för din avgift.

#### Utförare

Det företag eller organisation som har kommunens godkännande att utföra hemtjänst.

#### Service

Städ, tvätt och handling.

#### Ökat Brukarinflytande

Att kunden har inflytande över vad, var, hur, när och vem/vilka som utför hemtjänstinsatserna.

# Önskar du mer information

Välkommen att kontakta  
biståndsmottagningen:

## **Telefontid**

Måndag–fredag,  
klockan 08.30–09.30, 10.00–11.30 och  
13.00–15.00

## **Telefonnummer**

023–877 80  
eller via kommunens växel 023–830 00.