



## Klagomål och synpunkter

Om du har klagomål eller synpunkter vänder du sig i första hand till utföraren. Du kan också vända dig till din biståndshandläggare. Det går också bra att lämna synpunkter skriftligen. Socialförvaltningen har en särskild folder för detta.

## Om du vill byta utförare

Om du inte är nöjd med den utförare du valt kan du byta. Vill du byta utförare tar du kontakt med din biståndshandläggare.

## Vill du veta mer?

Om du har frågor vänder du dig till kommunens växel på tel: 0346-88 60 00 så blir du kopplad till biståndshandläggare.



FALKENBERG  
SOCIALFÖRVALTNINGEN

*Valet är ditt*  
Kundval inom hemtjänsten



FALKENBERG  
SOCIALFÖRVALTNINGEN



## Kundval inom hemtjänsten

Falkenbergs kommun har infört kundval inom hemtjänsten. Detta innebär att du som har hemtjänst kan välja om det ska vara kommunen eller en privat utförare som ska hjälpa dig.

Syftet med kundval är att öka valmöjligheten för dig som har hemtjänst och höja kvaliteten inom hemtjänsten. Alla utförare du kan välja mellan har godkänts av kommunen och uppfyller de krav som ställts.

Kundval gäller mellan klockan 07.00-22.00 för omsorgstjänster som till exempel dusch

eller hjälp med att ta på kläderna. Det gäller också för servicetjänster som till exempel tillsyn, städning och inköp. Behöver du hjälp på natten är det kommunens hemtjänstpersonal som kommer till dig.

De privata företagen kan också erbjuda tilläggs-tjänster i form av hushållsnära tjänster av olika slag. Sådana tjänster som inte omfattas av ditt bistånd får du själv betala för.

Kontakta respektive utförare för information om tilläggstjänster.

## Hur väljer man?

Du som redan har hemtjänst och inte vill göra ett aktivt val behöver inte göra någonting. Den personal du har idag fortsätter att komma till dig som vanligt.

Du som beviljas hemtjänst för första gången gör ditt val i samband med biståndsbeslutet. Ett sådant beslut fattas av biståndshandläggare. Det är dina behov som styr hur mycket hjälp du får. Beslutet talar om hur många timmar och vilken hjälp du behöver. Samma beslut gäller oavsett om det är kommunen eller ett privat företag som ska utföra uppdraget.

## Ditt val

När du fått ett beslut från kommunens biståndshandläggare kan du välja vilken utförare du vill ha. Vilka dessa är får du information om i samband med beslutet.

## Områdesindelning

Kommunen är indelad i 11 hemtjänstområden. En privat utförare får välja vilket eller vilka områden den vill verka i. Detta betyder att du kanske inte kan välja bland alla godkända utförare eftersom de inte har verksamhet i just det område där du bor. Vilket eller vilka områden de olika utförarna verkar i framgår av presentationerna i den mapp du får i samband med att du väljer.

I mappen finns också det ansökningsformulär du ska fylla i. Där skriver du dina personuppgifter och namnet på den utförare du väljer. Ansökan lämnas till biståndshandläggaren eller skickas till Socialförvaltningen, 311 80 Falkenberg.

## Vilken avgift betalar jag?

Du betalar en avgift för den hemtjänst du får. Avgiften är relaterad till din inkomst. Samma avgift gäller oavsett om du väljer privat utförare eller kommunen. Mer om detta finns att läsa i broschyren "Avgifter inom äldre- och handikappomsorgen".