

Nu får du välja hemtjänstutförare!

Synpunkter och klagomål

Du ska i första hand vända dig till leverantören om du har synpunkter och klagomål på utfört arbete, men du kan också tala med din biståndshandläggare.

Hur kommer jag i kontakt med min biståndshandläggare?

Vilken av kommunens biståndshandläggare du ska kontakta beror på vilket distrikt du tillhör:

Centrala Krokom*:	0640/163 01
Krokoms med omnejd, Rödön:	0640 163 06
Offerdal, Nälden, Alsen:	0640 163 21
Föllinge, Ås:	0640 163 20

* Centrala Krokoms omfattar Björkvägen, Albertinavägen, Genvägen och Ringvägen.



Valfrihet i hemtjänsten

Vad innebär valfrihet i hemtjänsten?

Från och med den 1 oktober 2010 tillämpar Krokoms kommun lag om valfrihetssystem (LOV) i hemtjänsten. Det innebär att du som är beviljad hemtjänst kan välja vilken leverantör som ska hjälpa dig i ditt hem. Har du hemtjänst idag och är nöjd med kommunen som utförare, behöver du inte göra någonting. Den kommunala hemtjänsten kvarstår men konkurrerar på lika villkor som privata leverantörer.

Du kan välja mellan de leverantörer som har ansökt och godkänts av kommunen. Så snart företaget har godkänts som leverantör lägger kommunen ut en beskrivning av företaget på hemsidan ([www.krokom.se/Omsorg och hjälp/Äldre/Valfrihet i hemtjänst - LOV](http://www.krokom.se/Omsorg_och_hjalp/Aldre/Valfrihet_i_hemtjanst_LOV)). Du kan också kontakta din biståndshandläggare för aktuell information om vilka företag som har godkänts som leverantörer.

Vilka tjänster ingår i valet?

Tjänsterna är uppdelade i omvårdnads- och servicetjänster. Med omvårdnadstjänster avses till exempel hjälp med personlig hygien, på- och avklädning och hjälp vid måltider. Med servicetjänster avses till exempel städning, tvättning och inköp.

Se hemsidan eller kontakta din biståndshandläggare för information om vilka tjänster företagen erbjuder. Nattetid, mellan klockan 22.00 och 07.00, är det fortfarande Krokoms kommuns nattpatrull som utför tjänsterna.

Leverantörerna är godkända av kommunen

De leverantörer som erbjuder hemtjänst har godkänts av Krokoms kommun. Det innebär att leverantörens verksamhet uppfyller de kvalitetskrav som kommunen har fastställt. Krokoms kommun följer regelbundet upp och utvärderar leverantörernas verksamhet.

Det är enkelt att välja – så här gör du

All information om aktuella leverantörer finns på Krokoms kommuns hemsida. Kontakta din biståndshandläggare så får du materialet hemskickat.

När du har valt leverantör fyller du i blanketten och skickar den till din biståndshandläggare. Din leverantör tar sedan kontakt med dig för att upprätta en genomförandeplan som anger hur och när hjälpen ska utföras.

Du kan när som helst byta leverantör, uppsägningstiden är 14 dagar. Om uppsägning sker före den 16 i innevarande månad sker byte till ny leverantör från närmaste månadsskifte.