



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (4)
Dnr 1.2.1.-749/2012
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Vuxenenheten

Myndighetsutövning för personer mellan 20-64 år som har en långvarig fysisk eller psykisk funktionsnedsättning. Stöd och psykosociala insatser till personer över 20 år som har ett beroende eller missbruk av alkohol och/eller narkotika samt personer som är i behov av andra psykosociala insatser. Enheten genomför utredningar, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt.

Till enheten hör också budget- och skuldrådgivning som drivs även för Södermalm, Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder.

ÅTAGANDE

- Du vet vart du ska vända dig för att få stöd och service

Tydlig och lättillgänglig information på Stockholms stads hemsida om stadsdelens organisation för att möta brukarnas behov. Två socialsekreterare arbetar med mottagning/nyanmälan där alla nya ärenden passerar. LEAN används i det dagliga arbetet för att ständigt förbättra verksamheten för ökad kundnytta.

- Du är informerad om den valfrihet som finns.

Biståndshandläggaren/socialsekreteraren har aktuell information om vilka utförare som finns att välja mellan. Informationen ges till brukare vid beslut om insatser då en utförare ska väljas. Handläggarna är uppdaterade på all den information som finns att tillgå så att de ger rätt information till den enskilde. I Jämför service på Stockholms stads hemsida är informationen tillgänglig och uppdaterad. Handläggarna informerar även samarbetspartners om valfriheten tex landstinget, personligt ombud, intresseorganisationer, gode män och förvaltare.

- Är du anhörig och hjälper och vårdar närstående som är långvarigt sjuk eller funktionshindrad erbjuds du stöd

Indirekt stöd genom att den närstående får de insatser han/hon behöver.
Direkt stöd genom service och information från anhörigstödare samt vid behov individuella insatser.

- Du är nöjd med det stöd du får

Socialsekreterarna/biståndshandläggarna använder DUR eller ASI (vid missbruk) i utredningsarbetet samt vid uppföljning av beslut för att kunna göra en bra bedömning av behov vid beslut om insats. MI-förhållningssätt används också i klientarbetet.

- Det är lätt att få kontakt med en budget- och skuldrådgivare

Skuldrådgivarna har en hög tillgänglighet via telefon, e-tjänst, e-post eller vid besök vid öppen rådgivning. Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med den sökande finna långsiktiga lösningar på dennes skuldproblem. Lösningar kan antingen vara frivilliga uppgörelser med fordringsägare eller hjälp med förberedelser för en skuldsanering enligt lag. Riktlinjer har tagits fram och dessa ökar likställigheten i staden.

- Inga personer vräks om möjlighet finns att rädda bostaden

Utarbetade rutiner finns för handläggning av hyresärenden för att i ett tidigt skede erbjuda insatser i syfte att förhindra avhysningar. Enhetens bosamordnare och boendelots arbetar uppsökande i alla hyres- och bostadsärenden och har ett nära samarbete med hyresvärdar, försörjningsstöd, budget- och skuldrådgivare, kronofogdemyndigheten och andra aktörer. En informationsbroschyr har sänts till hyresvärdar och bostadsrättsföreningar med information om vart de kan vända sig vid problem i boendet. En handlingsplan har upprättats i det vräkningsförebyggande arbetet inom försörjningsstöd på Norrmalm, Kungsholmen och Östermalm.

- Du som utsätts för våld i nära relationer erbjuds stöd

I utredningsinstrumentet DUR samt ASI ingår frågor kring psykisk och fysisk misshandel, vilket fångar upp problematiken. En lokal handlingsplan finns på stadsdelen. En modell för arbete med våld i nära relationer har



utarbetats. Två socialsekreterare med specialistkompetens erbjuder individuellt stöd och en första kontakt för den som pga relationsvåld kontaktar stadsdelen. En person på enheten ingår i den lokala resursgruppen som har i uppdrag att vara extra kunnig inom sitt verksamhetsområde, aktivt bevaka frågan, ge kollegor information och vid behov fungera konsultativt.

RÄTTELSE

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet i verksamheten. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar dina synpunkter och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

På Norrmalms stadsdelsförvaltning finns en gemensam rutin för synpunkts- och klagomålshantering. En informationsfolder finns i vilken du finner en blankett som du kan använda för synpunkter och klagomål. Foldern finns hos din socialsekreterare/biståndshandläggare eller i receptionen på Tulegatan 13.

Synpunkter och klagomål kan även framföras muntligt. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Susanna Halldin telefon 08-508 09 353.

VILL DU VETA MER?

Önskar du kontakta Vuxenenheten.

Biståndshandläggare/socialsekreterare når du via Norrmalms växel, telefon 08-508 09 000 alternativt vår mottagningstelefon 08-508 09 382

2013-01-21

Susanna Halldin

Enhetschef

Norrmalms stadsdelsnämnd

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09 000

Telefax: 08-508 09 099

E-post:

fornamn.efternamn@stockholm.se

Vuxenenheten

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09 353

Telefax: 08-508 09 048

E-post:

susanna.halldin@stockholm.se

vuxen.norrmalm@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2013-02-07

