

Kvalitetsgarantier 2014

Kvalitetsgarantierna utgår från åtaganden i enheternas verksamhetsplaner för 2014.

Kvalitetsgarantierna publiceras också i Jämför service på stadens hemsida och i anslutning till enheternas webbsidor.

Dnr 2.9-49/2014

Innehåll

Ensamkommande flyktingbarn som söker asyl.....	4
Stödboendet Bandhagshemmen	5
Barn och familj	6
Behandlingsenheten f alkohol- o narkotikaberoende	8
Boende och omvårdnad	8
Boende- och utslussverksamhet Buss.....	12
Duvnäs intraprenad.....	14
Enheten för hemlösa.....	15
Familjerådgivningen.....	16
FamVux.....	18
Giovannis akut- och korttidsboende.....	19
Grimmans akutboende	21
Hammarbybacken	23
Hvilan akutboende för kvinnor	24
Korttidshem	25
Kriscentrum för kvinnor och barn	26
Krukis motivation och behandling	26
Skyddat boende	29
LSS-Kollo	31
Stödboendet Lönner.....	33
Mikamottagningen/Prostitutionsenheten.....	35
Ensamkommande flyktingbarn som fått PUT	37
Relationsvåldscentrum.....	39
Resursteamerna barn och ungdom.....	40
Särskild kvalificerad kontaktperson	41
Socialjouren.....	44
Stockholms ungdomstjänst.....	46
Stödcentrum, unga brottsoffer och medling	49
Syrenerna stödboende för kvinnor	51
Tillståndsenheten.....	53
Ungdomsjouren	55

Uppsökarenheten för vuxna	57
Utrednings- och behandlingssektionen	59
Västberga boende	60

Kvalitetsgaranti - Ensamkommande flyktingbarn som söker asyl

Orhems Gård och Linggården är gruppboenden för ensamkommande flyktingungdomar under tiden Migrationsverket utreder deras asylansökan. Vi strävar efter att ungdomarna ska ha en bra levnadsmiljö under tiden de väntar på besked från Migrationsverket.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att stötta dig i att organisera din vardag avseende boende, sjukvård, skola och fritid.
- Vi åtar oss att tillsammans med dig samarbeta med Migrationsverket, stadsdelsförvaltningar och frivilligorganisationer.
- Vi åtar oss att tillsammans med dig upprätta en genomförandeplan.
- Vi åtar oss att föra journal och ge en skriftlig sammanfattning vid behov.
- Vi åtar oss att introducera dig i svensk samhällsstruktur

RÄTTELSE

Om vi inte har fullföljt våra åtaganden ska vi omedelbart se över våra rutiner och rätta till det som blivit felaktigt.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter ska diskuteras på institutionens arbetsplatsträffar så att nödvändiga åtgärder eller rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att du som bor på Orhem ska känna dig respekterad och väl bemött. Synpunkter och klagomål tas om hand av medarbetarna på ett betryggande sätt. Om du har synpunkter på verksamheten eller tycker att du inte blir korrekt bemött, vill vi att du för fram dina synpunkter till oss. Du kan vända dig till dina kontaktpersoner eller t.f. verksamhetsledare Christina Edlund-Ahrnholm, telefon 08-508 437 06, Christina.edlund-ahrnholm@stockholm.se

Om du inte anser att du har fått gehör för dina synpunkter på institutionen, kan du vända dig till t.f. enhetschef Jonas Wiklund, jonas.wiklund@stockholm.se.

Kvalitetsgaranti - Stödboendet Bandhagshemmen

Bandhagshemmen tillhandahåller insatser till personer med missbruksproblematik och/eller psykiska funktionshinder. Bandhagshemmen finns på två adresser, Skeppstavägen med 65 platser för män och kvinnor och Skärslipargränd med 26 platser för män. På Bandhagshemmen får brukaren hjälp och stöd utifrån ett individuellt uppdrag. Boendet är ett drogfritt stödboende och vistelsen ska leda till att målen i uppdraget/genomförandeplanen uppnås. På Bandhagshemmen finns personal i tjänst hela dygnet. På båda adresserna serveras hemlagad mat från eget kök.

ÅTAGANDE

- Du får träffa din kontaktperson för minst ett strukturerat samtal och/eller hembesök varje vecka. Vid hembesöken gör vi en uppföljning av din individuella genomförandeplan. Samtidigt uppmärksammas dina eventuella övriga stödbehov.
- Våra insatser bidrar till att du går vidare till ett mer självständigt boende.
- På Bandhagshemmen arbetar vi tillsammans för att minska verksamhetens miljöpåverkan. Detta innebär att vi tillsammans källsorterar vårt/verksamhetens avfall.

RÄTTELSE

Om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att vi inte uppfyller våra åtaganden, ska vi se över våra rutiner och rätta till eventuella brister.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Inkomna klagomål och synpunkter dokumenteras. Vi ser dem som ett viktigt redskap för att förbättra verksamheten. Du kan lämna dina klagomål eller synpunkter anonymt på klagomålsblankett eller direkt **till personalen.**

VILL DU VETA MER?

Välkommen att vända dig till verksamhetsledare Christina Wiklander, 08-508 492 21 bitr. verksamhetsledare Stefan Rosén, 08-508 482 22 samt bitr. verksamhetsledare Saba Ekubasilassie, 08-508 492 25 för ett samtal.

Kvalitetsgaranti - Barn och familj

Surbrunnsgatans Föräldrastöd

Surbrunnsgatans föräldrastöd erbjuder boende med särskilt stöd och hjälp för föräldrar och deras barn 0-7 år. Vår målsättning är att medverka till att förbättra familjens sociala situation samt ge stöd och råd i föräldrarollen och tillsammans med Dig förbereda och planera Din och barnens gemensamma framtid i eget boende.

Järva Föräldrastöd

Järva Stödboende erbjuder boende med särskilt stöd och hjälp för föräldrar och deras barn 0-12 år. Järva föräldrastöds målsättning är att medverka till att förbättra familjens sociala situation samt ge stöd och råd i föräldrarollen och tillsammans med Dig förbereda och planera Din och barnets gemensamma framtid i eget boende.

Eurenii Minne, akut och utredningsinstitution

Eurenii Minne är socialförvaltningens akut- och utredningsinstitution för familjer med barn i åldrarna 0-12 år. Till Eurenii Minne kommer familjer med olika svårigheter men med det gemensamt att barnens situation inte är tillräckligt god. Vistelsetiden varierar, men utredningstiden uppgår vanligen mellan fyra och åtta veckor.

De metoder vi i huvudsak använder är observationer av familjens samspel i vardagliga situationer och samtal med såväl barn som vuxna. Vi strävar efter att genomföra utredningsarbetet i dialog med familjen och att varje enskild familjemedlems berättelse ska tydliggöras. Vistelsen avslutas med att vi sammanfattar vår bild av familjen och ger förslag på eventuella fortsatta behandlingsinsatser.

ÅTAGANDE

Surbrunnsgatans föräldrastöd

Vi åtar oss att tillsammans med Dig diskutera Dina förväntningar på stöd och hjälp från oss, vad ett boende på Surbrunnsgatans föräldrastöd innebär och vilket uppdrag vi har från placerande handläggare. Surbrunnsgatans föräldrastöd erbjuder Dig bostad under begränsad tid i avvaktan på permanent boende. Vi åtar oss att ge dig råd och stöd i frågor rörande ditt/dina barns utveckling samt praktiska råd och vägledning i kontakter med myndighetspersoner, skolor, bostadsförmedling etc.

Järva föräldrastöd

Vi åtar oss att tillsammans med Dig diskutera Dina förväntningar på stöd och hjälp från oss, vad ett boende på Järva föräldrastöd innebär och vilket uppdrag vi har från placerande handläggare. Järvas föräldrastöd erbjuder Dig bostad under begränsad tid i avvaktan på permanent boende. Vi åtar oss att ge dig råd och stöd i frågor rörande ditt/dina barns utveckling samt praktiska råd och vägledning i kontakter med myndighetspersoner, skolor, bostadsförmedling etc.

Eurenii Minne, akut- och utredning

Vi åtar oss att tillsammans med Dig diskutera vad en inskrivning på Eurenii Minne kan innebära, vilket uppdrag vi har från placerande stadsdel och hur vi tillsammans med Dig kommer att genomföra uppdraget. Vi utreder ditt barns aktuella situation, utvecklingsnivå och behov av förändring och hjälp.

Vi utreder Din familjs resurser och svårigheter utifrån BBIC kriterier samt Eurenii Minnes utredningsmodell med anpassning till uppdraget.

RÄTTELSE

Om vi misslyckas med att leva upp till våra åtaganden skall vi snarast se över våra rutiner och se om vi kan rätta till det som blivit fel.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter skall diskuteras på institutionens arbetsplatsträffar så att nödvändiga åtgärder eller rättelse skall kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att de familjer som skrivs in på Järva/Surbrunnsgatans föräldrastöd eller Eurenii Minne skall känna sig respekterade och väl bemötta. Därför är varje familjs åsikter om verksamheten viktig information till oss. Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att Du inte blir korrekt bemött, vill vi att Du för fram dina synpunkter till oss. Du kan vända dig till biträdande verksamhetsledare Helena Andersson, telefon 08-508 43 111.

Om du tycker att Du inte får gehör för dina synpunkter kan Du vända dig till verksamhetsledare Marianne Tenggren, telefon 08-508 43 103 eller enhetschef Anette Necander, telefon 08-508 25 000.

VILL DU VETA MER?

marianne.tenggren@stockholm.se
eller

Anette Necander

Enhetschef

Socialförvaltningen

Swedenborgsgatan 20, 106 64 Stockholm

Telefon: 08-508 25 000, E-post anette.necander@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Behandlingsenheten f alkohol- o narkotikaberoende

Behandlingsenheten för alkohol-och narkotikaberoende erbjuder konsultation, rådgivning och samtalsbehandling till alkohol -och narkotikaberoende över 18 år och deras anhöriga, boende i Stockholms stad.

PUMAN är en verksamhet inom enheten som riktar sig till unga vuxna, 18-28 år. PUMAN tar emot dem som har risk/missbruk/beroende av alkohol och/eller narkotika.

Behandlingsenheten erbjuder även par-och familjesamtal till de med spelberoendeproblematik.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att genom samtalsbehandling bistå dig som söker kontakt med enheten att upphöra med/förändra sitt missbruk.

Detta säkerställs genom att:

- Erbjuder samtal i olika former, individuellt och/eller par och familjesamtal.
- Genom enstaka rådgivande samtal till kortare och längre samtalsserier.
- Genom individuella behandlingsplaner.
- Erbjuder haschavvänjningsprogram, HAP, en strukturerad individuell behandlingsmetod som pågår under 12 veckor.
- Erbjuder kontakt med en välutbildad personalgrupp med lång erfarenhet av att arbeta med alkohol -och narkotikaberoende och deras anhöriga.

Behandlingsenheten ska ha en god tillgänglighet och hög service

- Telefonmottagningen är öppen varje helgfri vardag för konsultation, rådgivning och tidsinbokning.
- Ett första besök erbjuds snarast.
- Verksamheten är öppen en kväll i veckan.
- Vi kan ta emot besökare med fysiska funktionshinder.

RÄTTELSE

Om det framförs klagomål eller synpunkter eller på annat sätt framkommer att vi brister i våra åtaganden skall vi skyndsamt undersöka det och rätta till eventuella tillkortakommanden.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vänd dig direkt till enhetschefen, helena.orn@stockholm.se, med synpunkter och eventuella klagomål.

Kvalitetsgaranti - Boende och omvårdnad

Verksamhetsområdet Boende och omvårdnad består av institutionerna Edshemmet i Upplands Väsby och Hamnvikshemmet i Nynäshamn. Tillsammans 67 platser varav 31 platser på Edshemmet och 36 platser på Hamnvikshemmet. På Edshemmet finns 14 handikappanpassade platser och på Hamnvikshemmet 8 handikappanpassade platser.

Edshemmets och Hamnvikshemmets uppdrag är

- att bedriva en verksamhet som riktar sig till personer i Stockholms stad och kranskommuner
- att ge fysiska och psykiska förutsättningar till återhämtning och rehabilitering
- att arbeta för ökade möjligheter att komma ifrån missbruk

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att arbeta utifrån erfarenhet och en forskningsbaserad kunskap

Detta säkerställs genom att:

- Vi håller oss à jour med forskning inom området, genom att ta del av rapporter, delta i seminarier, detta i nära samarbete med andra aktörer.
- Vi utbildar alla behandlingsassistenter i MAPS och tillämpar MAPS vid in och utskrivning. Detta för att vi bättre skall kunna följa upp Dina behov och resultat, samt få underlag för vidare utveckling och förbättring av verksamheten. Detta är en del av resultatbaserad styrning RBS.

Vi åtar oss att utforma vårt uppdrag tillsammans med dig och din socialsekreterare

Detta säkerställs genom att:

- När Du kommer till institutionen så ska det följa med ett uppdrag från Din socialsekreterare som fastställer vårdtiden och en handlingsplan.
- Tillsammans med Dig utformar vi en genomförandeplan som beskriver vilka insatser som just Du önskar och har behov av.
- Du kommer att ha regelbundna stödsamtal med Din kontaktperson rörande ekonomi, drogfrihet, sysselsättning, eftervård och utslussning.
- Vi ansvarar för att din genomförandeplan följs upp och uppdateras regelbundet.
- Vi genomför en MAPS intervju där du får beskriva dina behov inom olika levnadsområden.

Vi åtar oss att skapa en trygg miljö för att ge goda möjligheter till en förändrad livssituation.

Detta säkerställs genom att:

- Vi bemöter Dig med respekt
- Vi erbjuder dig en drogfri miljö samt kontrollerar nykterhet och drogfrihet.
- Vi arbetar aktivt för att du skall ha en trygg, säker och utvecklande boendemiljö under din vistelse hos oss.
- Du får en kontaktperson i personalgruppen, som svarar för kontinuiteten i din individuella planering.
- Vi erbjuder kurser i Återfallsprevention.
- Vi har rutiner för de eventuella klagomål som Du vill framföra.
- Vi har intresseskapande aktiviteter

Vi åtar oss att vårt arbete ska präglas av hög rättssäkerhet och kompetens

Detta säkerställer vi genom att:

- Personalen är välutbildad, erfaren och har särskild kompetens i missbruksfrågor.
- Vi för journalanteckningar, som du kan ta del av, detta som underlag för beslut med tydlig motivering.
- Vid behov så listar vi Dig vid vårdcentral som vi samarbetar med för att Dina behov av medicin och eventuell sjukvård skall bli tillgodosedda

Vi åtar oss att följa upp våra åtaganden

Detta säkerställs genom att:

- Uppföljning av uppdragen
- Vi följer upp både MAPS in och MAPS ut.
- Vid varje utskrivning lämnar klienten in synpunkter på verksamheten genom att besvara en enkät.
- Varje utskrivning planerad såväl som oplanerad är kommunicerad med Din socialsekreterare
- Vid eventuellt återfall i missbruk är vi tydliga med konsekvenserna. Ingen blir utskriven rutinmässigt.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs upp regelbundet genom vår klagomålshantering.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Edshemmet och Hamnvikshemmet arbetar för att hålla en god kvalitet inom verksamheten. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är Du som vistas hos oss. Dina synpunkter på vårt arbete är viktiga och ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

VILL DU VETA MER?

Kontakta:

- Mats Löfman, verksamhetsledare, 08-508 428 88
- Trine Koivunen, biträdande verksamhetsledare Edshemmet, 08-508 428 82
- Jann Ekberg, biträdande verksamhetsledare Hamnvikshemmet, 08-508 33 410

Kvalitetsgaranti - Boende- och utslussverksamhet Buss

Boende- och utslussverksamhetens uppdrag är att bedriva en verksamhet som riktar sig till personer i Stockholms stad som normalt är 20 år eller äldre och saknar eget boende och är på väg att fullfölja sin planering. Vidare att arbeta för att de som är i sin planering på sikt ska få möjlighet till ett värdigt och varaktigt boende samt att arbeta utifrån erfarenhet och en forskningsbaserad kunskap.

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att arbeta utifrån beprövad erfarenhet och forskningsbaserad kunskap. Detta säkerställs genom att:

- vi håller oss à jour med forskning inom området, genom att ta del av rapporter, delta i seminarier, detta i nära samarbete med andra aktörer.
- vi utbildar alla boendestödjare i MAPS och skall där så är möjligt tillämpa MAPS vid såväl in som utskrivning. Detta för att vi bättre skall kunna följa upp klienternas behov och resultat, samt få underlag för vidare utveckling och förbättring av verksamheten. Detta är en del av resultatbaserad styrning RBS.

Vi åtar oss att utforma vårt uppdrag tillsammans med dig och din socialsekreterare. Detta säkerställs genom att:

- vi erbjuder boendestöd baserat på biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen. I samklang med detta beslut erbjuder vi också boende med andrahandskontrakt enligt hyreslagen.
- vi ansvarar för att din arbetsplan upprättas så fort som möjligt efter din inflyttning. Arbetsplanen är din garanti för att du får det stöd du efterfrågar för ditt fortsatta förändringsarbete, liksom att den samtidigt är grund för vårt uppdrag.
- vi erbjuder regelbundna, individuellt avtalade boendestödster i din lägenhet enligt din arbetsplan.
- vi ansvarar för att din arbetsplan uppdateras regelbundet genom trepartssamtal.
- vi ger stöd i frågor som rör din ekonomi, drogfrihet, nätverk och sysselsättning. Detta så att du på sikt kommer att klara ett varaktigt värdigt boende. Vi kommer att stödja dig i de frågor som du prioriterar i din MAPS-intervju.
- vi kommer att bemöta dig med respekt och intresse för att hjälpa dig att förändra din situation enligt din planering.

Vi åtar oss att skapa ett tryggt boende med boendestöd som ett led i en rehabiliteringsprocess. Detta säkerställs genom att:

- vi erbjuder ett öppet informationssamtal, ett andra informationssamtal samt kontraktsskrivning.
- vi har olika stödboendeformer som erbjuder varierande stödinsatser anpassade efter dina önskemål och behov uttryckta i din arbetsplan och vår Genomförandeplan/uppdrag.
- vi arbetar aktivt för att du skall ha en trygg, säker och utvecklande boendemiljö under din vistelse hos oss.
- du får en eller två kontaktpersoner i personalgruppen, som svarar för kontinuiteten i din individuella planering.
- vi ansvarar tillsammans med dig så att inga obehöriga personer uppehåller sig där du bor.
- vi gör en riskbedömning med varje boende.

Vi åtar oss att Boende och utslussverksamhetens arbete ska präglas av hög rättssäkerhet och kompetens. Detta säkerställer vi genom att:

- personalen är välutbildad och har särskild kompetens och intresse i frågor som är viktiga i boende och utslussfrågor.
- vi för journalanteckningar, som du kan ta del av, detta som underlag för beslut med tydlig motivering.
- vi skriver korrekta andrahandskontrakt med i Hyresnämnden bortförhandlat besittningsskydd.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs upp regelbundet genom vår klagomålshantering.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Boende och utslussverksamheten arbetar för att hålla en god kvalitet inom verksamheten. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är du som har boendestöd och bor hos oss. Synpunkter på vårt arbete ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

VILL DU VETA MER?

Kontakta verksamhetschef

Ulf Magnusson tel 08 508 40 666

Kvalitetsgaranti - Duvnäs intraprenad

Vi vänder oss till blivande föräldrar, späd- och småbarnsfamiljer med barn upp till 6 år samt adoptivfamiljer och familjehem med barn 0 till 6 år.

ÅTAGANDE

När du kommer till oss får du stöd i att utforska och utveckla ditt föräldraskap. Det handlar om att få hjälp att se, förstå och möta ditt barn och dess behov. Målsättningen är att du som förälder ges möjlighet att se dina egna resurser och utvecklingsmöjligheter.

Grunden i arbetet är att stärka föräldra-barn-relationen på ett för barnet utvecklingsbefrämjande sätt samt att få dig att hitta trygghet i ditt föräldraskap

RÄTTELSE

Synpunkter och klagomål ska tas om hand av personalen på ett respektfullt och lösningsinriktat sätt. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som kan ha blivit fel.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter diskuteras på Duvnäs Föräldrastöds arbetsplatsträffar så att nödvändiga åtgärder eller rättelser ska kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att varje förälder och barn som kommer till Duvnäs Föräldrastöds verksamhet skall känna sig respekterade och väl bemötta. Därför är varje familjs åsikter om verksamheten viktig information till oss.

Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att Du inte blivit korrekt bemött, vill vi att Du för fram dina synpunkter till oss.

Du kan vända dig direkt till Duvnäs Föräldrastöd, telefon 08-716 16 87

Om du inte tycker att Du får gehör för dina synpunkter kan Du vända dig till enhetschef Linda Kilter, telefon 08- 508 25 000

VILL DU VETA MER?

För ytterligare information om verksamheten är Du välkommen att kontakta oss på Duvnäs Föräldrastöd eller ta del av vår verksamhetsbeskrivning.

Hemsida: www.stockholm.se/duvnas

Bitte Markstedt
Verksamhetsledare
e- post: bitte.markstedt@stockholm.se
Telefon: 08 7161687

Kvalitetsgaranti - Enheten för hemlösa

Enheten för hemlösa är en del av Stockholms stads socialtjänst för dig som är över 20 år och hemlös. Vi arbetar med olika behov och problemområden. Vilken sektion du kommer i kontakt med beror på ditt ärende.

Enheten för hemlösas uppdrag är:

- att tillsammans med dig arbeta för att du ska komma ur hemlösheten och/eller att du ska bli självförsörjande.*
- att tillhandahålla Tak över huvudet-garantin enligt Stockholms riktlinjer.*

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att i samråd med dig utforma insatser efter dina behov och i enlighet med gällande lagstiftning och Stockholms stads riktlinjer.

- Du medverkar i din utredning och din arbetsplan
 - Vi erbjuder stöd och hjälp vid bostadssökning
 - Vi erbjuder budget-och skuldrådgivning
 - Vi erbjuder en professionell bedömning av dina behov av insatser för att bli självförsörjande
 - Vi erbjuder en professionell bedömning av ditt missbruk och insatser efter dina behov
 - Vi erbjuder en professionell behovsbedömning av omvårdnads-och omsorgsinsatser
 - Vi erbjuder stöd och skydd om du är våldsutsatt
- Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet
- Varje sektion har en öppen jourtelefon på bestämda tider
 - Du får din handläggares direktnummer
 - Vi ringer alltid tillbaka om du sökt oss

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs regelbundet upp genom vår klagomålshantering.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Enheten för hemlösa arbetar för en god kvalité inom verksamheten. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas är du som besöker oss. Synpunkter på vårt arbete ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet. Vi har en särskild folder för synpunkter, förslag och klagomål, som kan hämtas i vår reception.

Synpunkter kan också lämnas till ansvarig för klagomålshanteringen:
Nils Beijer.

VILL DU VETA MER?

Kontakta:

- Inger Åsebo, enhetschef tel. 508 253 53
- Katarina Eriksson, bitr. enhetschef tel. 508 253 50

Kvalitetsgaranti - Familjerådgivningen

Familjerådgivningen erbjuder samtalsbehandling vid samlevnadsproblem och kriser i par- och familjerelationer.

Familjerådgivning är en möjlighet för par med problem i sin relation, att tillsammans med en professionell utomstående, arbeta med sina svårigheter, i syfte att komma vidare i sin relation på ett konstruktivt sätt. Vid Familjerådgivningen kan föräldrar som separerat få hjälp att hitta möjligheter för ett fungerande samarbete i frågor som rör barnen. Utöver en huvudinriktning på parproblematik, arbetar Familjerådgivningen även med relationsproblematik i andra vuxna relationer, t.ex. mellan syskon eller mellan föräldrar och vuxna barn. Vi har också grupper för separerade.

Familjerådgivningens arbete omfattas av sträng sekretess. Inga journaler förs och den som så önskar kan vara anonym. Besöksavgiften är 450 kr per samtal, för boende i Stockholms stad. Ekonomiska skäl för avgiftsbefrielse kan finnas.

Samarbetssamtal är avgiftsfria.

ÅTAGANDEN

Professionell samtalsbehandling vid samlevnadsproblem och kriser i par- och familjerelationer. Vi har

- familjerådgivare med socionomkompetens eller motsvarande och psykoterapeutisk vidareutbildning, inriktad på par- och familjeterapi.
- lång och samlad erfarenhet av samtalsbehandling med par och familjer.
- kompetensutveckling genom konsultation/handlednings- och fortbildningsinsatser, riktade till personalen.
- aktuell kunskap om angränsande verksamhetsområden.

Vi åtar oss att stödja ett gemensamt föräldraansvar efter en separation. Vi

- erbjuder samarbetssamtal med bägge föräldrarna som uppdragsgivare. Vid behov samtal vi även med barnen.
- har kunskap om barnperspektiv och barn- och ungdomsfrågor i samband med separationer.
- har kunskap om frågor som rör vårdnad, umgänge och barns boende.
- erbjuder avgiftsfria samarbetssamtal.

Vi åtar oss ett gott och respektfullt bemötande. Vi

- lyssnar till och utforma samtalskontakten i nära samarbete med våra hjälpsökande.
- har en professionell och opartisk hållning.
- uppmärksammar barnens situation i vuxnas relationskonflikter.
- ger möjlighet till anonymitet.

Vi åtar oss att ha god tillgänglighet och service, genom att

- ha öppet för rådgivning varje helgfri vardag under dagtid samt minst en kväll/vecka.
- ha telefontid för tidsbokning alla vardagar, både för- och eftermiddag.
- ha en uppdaterad hemsida med möjlighet till frågor och tidsbeställning via e-post.
- erbjuda en första besökstid inom två veckor.
- ge möjlighet till telefonkonsultation med en erfaren familjerådgivare.
- att erbjuda samtal på andra språk än svenska samt vid behov anlita tolk.
- ha lokaler anpassade för att kunna ta emot sökande med funktionshinder.
- ha personal med erfarenhet av att möta kunder med funktionshinder.
- erbjuda samtalsbehandling med assistens av dövtolk.
- ha kunskap om angränsande verksamheter och vid behov kunna rekommendera andra hjälpinsatser.
- hålla öppet minst en kväll i veckan.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden, ska vi snarast se över våra rutiner och undersöka vad som kan göras för att rätta till eventuella brister.

Enhetschefen ansvarar för att synpunkter och förslag som framförs till verksamheten, dokumenteras, diskuteras, följs upp och åtgärdas. Eventuella klagomål i enskilda ärenden handläggs i enlighet med Socialförvaltningens riktlinjer.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vid synpunkter eller förslag som rör verksamheten generellt kontaktar du enhetschef Hans Fagerstedt. Synpunkter/klagomål på behandlingssamtalen kan framföras direkt till aktuell familjerådgivare. Du kan även i detta vända dig direkt till enhetschefen.

VILL DU VETA MER?

För ytterligare information om verksamheten är du välkommen att kontakta vår expedition på tel. 08-508 44 620 eller enhetschef Hans Fagerstedt på tel. 508 44 633. Du kan även besöka vår hemsida:

www.familjeradgivningenstockholmsstad.se

Hans Fagerstedt
enhetschef

Adress: Familjerådgivningen Stockholms stad
Sabbatsbergsvägen 1
113 21 Stockholm

E-POST: familjeradgivningen@stockholm.se eller
hans.fagerstedt@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - FamVux

FamVux är en del Stockholm Stads Boende och Behandlingsenhet för Vuxna och har som uppdrag att rekrytera och handleda familjehem utifrån uppdrag från Stockholm Stads stadsdelar.

ÅTAGANDEN

FamVux rekryterar, utreder och leder familjehem som matchas mot klientens specifika behov.

- Familjehemmen utreds grundligt.
- Ditt behov och uppdraget står i fokus
- Ett varierat utbud av familjehem möjliggör adekvata familjehemsplaceringar
- Täta besök av FamVux handläggare säkerställer kvaliteten.

Vi åtar oss att erbjuda dig ett tryggt boende

- Familjehemmen är kontrollerade i socialregister och belastningsregister.

Vi åtar oss att ha ett respektfullt och professionellt bemötande

- Vi är lyhörda för dina behov utifrån den situation du befinner dig i.
- Familjehemmen handleds regelbundet av FamVux handläggare
- Personalen har regelbunden handledning för att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt.

Vi åtar oss att ha en hög tillgänglighet och servicenivå

- FamVux handläggare gör täta besök i familjehemmet och du får då möjlighet att prata med din handläggare enskilt.
- Personal/familjehem finns tillgänglig för råd, stöd och samordning av insatser.

RÄTTELSE

Rättelse/kompensation

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på revidering av verksamheten.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill framföra klagomål eller synpunkter är du välkommen att göra det skriftligt eller muntligt, direkt till personalen.

Vi ser dina synpunkter som ett redskap att förbättra verksamheten. Kontakta verksamhetschef Ulf Magnusson tel 08 508 40 666

Kvalitetsgaranti - Giovannis akut- och korttidsboende

Giovannis har 10 platser för ungdomar. Varje inskriven har ett eget rum. Rummen är fördelade på ett våningsplan. Till boendena kommer ungdomar 13-20 år via socialtjänsten, planerat eller akut enligt SoL eller LVU. Uppdraget för boendeverksamheten är att ge ungdomarna boende och stöd. Vi strävar efter att erbjuda en trygg vardagsmiljö och upprättar individuella planer tillsammans med ungdomarna.

ÅTAGANDE

När kontakten inleds

- Åtar vi oss att ta emot dig på ett positivt sätt och att informera oss noga om dig och din situation.
- Åtar vi oss att tydligt informera dig om gällande förutsättningar och vad som närmast kommer att hända.

Det gör vi bl.a. genom att

- Från stadsdelsförvaltningen/socialjouren och vid inskrivningssamtalet inhämta uppgifter om din aktuella situation, vad som lett fram till denna, språk (ev. tolkbehov) hälsa, riskanalys.
- Vid akut inflyttning som ofta sker kvällstid förbereder personalen rum, mat och hygienprodukter inför din ankomst.
- Vid mottagandet läggs extra stor vikt vid att personalen är välkomnande, ger tydlig information om boendet och det sammanhang du befinner sig i. Vi informerar om vad som kommer att hända den närmaste tiden, vilka beslut som ska fattas och vilka som fattar dessa.

Under placeringstiden

- Åtar vi oss att boendet ska erbjuda en säker och trygg miljö för dig att bo i.
- Åtar vi oss att hjälpa dig i kontakten och mötet med olika myndigheter och fortlöpande hålla dig informerad om eventuella beslut och förändringar av din situation (t ex vidareflyttning).
- Åtar vi oss att utse en person som är din kontaktperson under placeringstiden hos oss.
- Åtar vi oss att tillsammans med dig formulera en genomförandeplan för din vistelse hos oss.
- Åtar vi oss att arbeta på ett sådant sätt att du själv uppmuntras att vara delaktig.

Det gör vi bl.a. genom att

- Du får ett rum att bo i. Du får klara besked om vilka ramar och regler som gäller för boendet. Personal finns tillgänglig dygnet runt.
- Under placeringstiden eftersträvas en hög grad av normalitet och personalen planerar tillsammans med dig för en fortsatt fungerande sysselsättning, bra dygnsrytm, god hygien och kost
- Vid behov följer personalen med dig till olika myndigheter och stöttar dig i att på ett adekvat sätt uttrycka sina behov och önskemål.
- Då beslut fattats om vart du ska flytta vidare, åtar vi oss att tillsammans med dig planera och genomföra din avflyttning.

Det gör vi bl.a. genom att

- Personalen är behjälplig med att ordna papper och diverse praktiska bestyr i samband med din utflyttning.
- Vid avslutningssamtalet får du besvara en enkät om hur nöjd/missnöjd du är i olika avseenden rörande din tid på boendet.

RÄTTELSE

Alla uttalade klagomål dokumenteras. Vi utlovar rättelse om vi inte levt upp till våra åtaganden och åtgärdar snarast brister som framkommit. Framförda synpunkter och klagomål diskuteras på våra arbetsplatsträffar där all personal deltar. Vår ledning och våra politiker får regelbunden information om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. I samband med avslutat boende försöker vi genom enkäter fånga upp åsikter och synpunkter från alla inblandade. Det kan ändå finnas mer att säga. Alla synpunkter är välkomna och viktiga för oss. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden vill vi gärna veta det, så att vi får en chans att förbättra oss. Ring eller maila till verksamhetsledare Inge Odstam, tel 08- 508 48 250 inge.odstam@stockholm.se Om du ändå inte anser att du får tillräckligt gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschefen för Framtid Stockholm, Göran Hägglund, (tel 08-508 43 681). www.stockholm.se/basosut

Kvalitetsgaranti - Grimmans akut- och korttidsboende

Grimman är en del av Stockholms stads arbete med att minska hemlösheten. Akutboendet har 28 akutplatser med inriktning på korttidsplatser/ dygnet runt för hemlösa män och par över 20 år med pågående missbruk och psykiatrisk problematik.

I uppdraget ingår ett aktivt uppföljningsarbete och samordning av insatser.

ÅTAGANDE

**VI ÅTRAR OSS INOM RAMEN FÖR TAK ÖVER HUVUDET
GARANTIN ERBJUDA NATTLOGI**

- Du kan boka en logiplats via din handläggare på socialtjänsten alternativt söka akut logi via hemlöshetsjouren på plats
- Vid fullbeläggning ansvarar vi för att du erbjuds annan nattlogi.

**VI ÅTAR OSS ATT HA ETT RESPEKTFULLT OCH
PROFESSIONELT BEMÖTANDE**

- Vi är lyhörda för dina behov utifrån den situation du befinner dig i
- Vi ser dig som den person du är utan förutfattade meningar.
- Vi värnar om att lyssna på dig och ta dig på allvar.
- Personalen har regelbunden handledning för att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt.

**VI ÅTAR OSS ATT HA EN HÖG TILLGÄNGLIGHET OCH
SERVICENIVÅ**

- Akutboendet erbjuder logi mellan 17:00 och 10:30
- Vi bistår dig i myndighetskontakter och ger möjlighet att förlägga möten på Grimman.
- Vi har hög tillgänglighet på telefonen dygnet runt. Om du inte når den personen du söker så garanterar vi en snabb återuppringning.

**VI ÅTAR OSS ATT ERBJUDA DIG EN TRYGG NATTVILA OCH
TILLGODOSE DINA BASBEHOV**

- Personal finns alltid tillgänglig
- Vi eftersträvar en ren och välordnad miljö

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på personalmötena för uppföljningsarbete.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill framföra klagomål eller synpunkter är du välkommen att göra det skriftligt, i vår förslagslåda, eller muntligt, direkt till personalen.

Vi ser dina synpunkter som ett redskap att förbättra verksamheten.

Vi kommer att genomföra brukarenkäter och använda dem som underlag för vår verksamhetsutveckling.

VILL DU VETA MER?

Yvonne.erlandsson@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Hammarbybacken

Hammarbybackens akutboende är en verksamhet i Stockholms Boende och behandlingsenhet. Verksamheten är en del av Stockholms stads arbete med att minska hemlösheten.

ÅTAGANDE

- Du ska under din vistelse på Hammarbybacken kunna känna dig trygg och säker samt få en god natts sömn.
- Du har möjlighet att sköta din personliga hygien och att få dina kläder tvättade. Du erbjuds att, om det är möjligt, byta dina trasiga kläder mot nya.
- Du serveras en balanserad middag och frukost. Hänsyn tas till om du som av religiösa, etiska eller hälsoskäl föredrar annan kost.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på personalmötena för uppföljningsarbete.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

På enheten finns, tillgänglig för alla, en brukarenkät. Du kan lämna den anonymt i vår låda ämnad för dessa, finns synlig på avdelningen.

Du kan även framföra klagomål muntligt till personal. Vi beaktar alla åsikter om oss och verksamheten utifrån en positiv inställning och önskar att du på detta sätt bidrar till utveckling av vår verksamhet.

VILL DU VETA MER?

2013-12-20 För ytterligare information kontakta Göran Korsár.

Göran Korsár
Titel Verksamhetsledare

Hammarbybacken 40 12145 Johanneshov

Tel 08-508 405 91

Fax 08-509 405 95

Kvalitetsgaranti - Hvilan akutboende för kvinnor

Hvilan ingår i Socialförvaltningen Stockholms Boende- och Behandlingsenhet för vuxna och är ett boende för hemlösa kvinnor som är i behov av ett dygn runt boende.

ÅTAGANDE

- Hvilan finns för Dig som har behov av ett akutboende.
- Till Hvilan kan du komma dygnet runt. Plats bokas via din handläggare på stadsdelsförvaltningen som du tillhör, under kvällar, nätter och helger går du via Hemlöshets jour alt Socialjouren.
- Du har möjlighet att sköta din personliga hygien och att sköta dina kläder, kontakta personer som du ska ha kontakt med via telefon eller mail
- Vi serverar frukost, lunch och middag.
- Vi för journalanteckningar enl. socialstyrelsens riktlinjer.
- Vi arbetar för att minska långa boendetider och så att du kan komma vidare till mer stadigvarande boende.
- Om vi har fullbelagt hjälper vi dig att kontakta andra verksamheter som tar emot kvinnor för logi.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på planeringsdagar och personalmöten för revidering av verksamheten.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill framföra klagomål eller synpunkter är du välkommen att göra det skriftligt, i vår förslagslåda, eller muntligt, direkt till personalen.

Dina synpunkter tas upp på personalens möten var fjortonde dag, eller vid närmaste rapporttillfälle.

Vi ser dina synpunkter som ett redskap att förbättra verksamheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta

Anki Johansson, verksamhetsledare, 08-508 44 590

anki.johansson@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Korttidshem

Korttidshemmen riktar sig till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning, som enligt LSS har rätt till korttidsvistelse utanför det egna hemmet.

Korttidsvistelsen ska tillgodose Ditt behov av miljöombyte och rekreation och ge möjlighet till personlig utveckling.

ÅTAGANDE

- Vi erbjuder Dig en eller flera korttidsvister i omfattning och med innehåll enligt myndighetsbeslut av hemkommunens biståndshandläggare
- Vi erbjuder att tillsammans med Dig och din företrädare utforma ett individuellt programinnehåll som syftar till en så anpassad vistelse som möjligt utifrån dina behov och förutsättningar
- Vi erbjuder Dig, dina företrädare, din skola eller daglig verksamhet en kontaktperson på Drömmen och Navet
- Vi inbjuder till minst en gemensam träff per termin för alla brukare och anhöriga där verksamhetsfrågor diskuteras

RÄTTELSE

Om Du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi omgående se över våra rutiner och därefter informera Dig om vilka åtgärder som vi vidtagit.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet och förutsägbarhet i vår verksamhet. Dina synpunkter är därför viktiga. Om Du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden vill vi att du eller dina företrädare omgående tar upp detta med din kontaktperson på Drömmen eller Navet alternativt verksamhetsledare Ansa Lindholm.

Du kan även lämna skriftliga klagomål/synpunkter till enhetschef Anette Necander eller

Registratorn

Socialförvaltningen
106 64 Stockholm.

Vi lovar att Du ska få svar inom högst två veckor.

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om Drömmen och Navet är Du välkommen att ringa oss, 08 81 79 01 eller 08 458 90 25. Du kan också skicka ett e-mail till drommen@stockholm.se, navet@stockholm.se eller besöka våra hemsidor www.stockholm.se/drommen eller www.stockholm.se/navet

Kvalitetsgaranti - Kriscentrum för kvinnor och barn

Kriscentrums samtalsmottagning erbjuder Dig som blivit utsatt för våld samtal – anonymt om du vill - och kostnadsfritt på vardagar under kontorstid. Vid behov skriver vi intyg och referenser till myndigheter och organisationer. Vid behov medverkar mottagningen till att Du får ytterligare hjälp.

ÅTAGANDEN

Våldsutsatta kvinnor kan nå vår jourtelefon dygnet runt

Våldsutsatta kvinnor och deras barn erbjuds skydd och stöd på Kriscentrum

- Stöd och hjälp anpassas individuellt efter dina och dina barns behov.

När du lämnar Kriscentrum har du kunskap och information om vart du kan vända dig för att få ytterligare stöd och hjälp

När du lämnar Kriscentrum är du rustad för ett liv utan våld

- Vi medverkar till att ansöka om förtur till bostad, alternativt att du kan behålla din tidigare bostad.
- Vi informerar om och stöder dig i arbetet med att få besöksförbud och/eller skyddade personuppgifter.
- Vi informerar om rättsliga processer samt möjligheter till fortsatt stöd och eventuell vård.

Barnen på Kriscentrum erbjuds möjlighet att bearbeta sina upplevelser av våld

- Barnen erbjuds tid och tillåtelse att berätta om sina upplevelser av våldet och uttrycka sina känslor.
- Vi förmedlar kontakt med BUP-mottagningar vid behov.

RÄTTELSE

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter ska diskuteras på institutionens arbetsplatsträffar så att nödvändiga åtgärder eller rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om Du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden är du välkommen att kontakta verksamhetsledare Marianne Tenggren, marianne.tenggren@stockholm.se.

Du kan även lämna skriftliga klagomål/synpunkter till enhetschef Anette Necander, anette.necander@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Krukis motivation och behandling

Stockholms stad har som mål att hemlösa stockholmare ska klara ett varaktigt boende och att kvinnor och män som missbrukar alkohol eller andra droger slutar med sitt missbruk.

Krukis motivation och behandling har i uppdrag att, i samverkan med Stockholms Läns Landsting, Beroendecentrum Stockholm (BCS), erbjuda motivation, vård och behandling för personer med missbruk och psykisk ohälsa för att öka möjligheterna att uppnå och behålla drogfrihet samt förbättring av den fysiska och psykiska hälsan (Krukis).

Dropin erbjuder förlängd avgiftning och reflektion, efter medicinsk avgiftning eller bedömning inom beroendevården. Syftet är att stödja personer med missbruk att fullfölja sin planering och minska antalet oplanerade utskrivningar från pågående behandling eller annan stödsats (Dropin).

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att tillsammans med dig ta reda på dina förändringsbehov inom olika livsområden (Krukis). Detta säkerställs genom att:

- Vi kartlägger tillsammans dina mål, dina behov och din motivation inom olika områden
- Vi erbjuder hjälp till ökad kännedom om hur du kan arbeta med ditt missbruk och/eller ditt psykiska mående
- Vi ger dig redskap och stöd för att du ska kunna fatta beslut om ett förändringsarbete mot ett mer självständigt liv med inget eller mindre missbruk
- Vi hjälper dig med att medvetandegöra ”få fatt i” din specifika problematik eller frågeställning och med att hitta din inre motivation

Vi åtar oss att ge dig stöd då du behöver det (Krukis). Detta säkerställs genom att:

- Du kan välja motivation och behandling enskilt och/eller i grupp
- Du får en kontaktperson som finns med som ett stöd i din behandlingsprocess – och du får minst en regelbunden samtalstid varje vecka
- Det finns personal tillgänglig dygnet runt
- Du har möjlighet att boka extratider vid eventuella kriser
- Sjuksköterskor finns i tjänst vardagar mellan 07.00 och 19.30 15.00)
-

Vi åtar oss att ha ett respektfullt och professionellt bemötande (Krukis och Dropin). Detta säkerställs genom att:

- Vi värnar om att lyssna på dig och dina behov och att låta dig ta det ansvar som du är redo att ta

- Vi arbetar för en god och trivsamt behandlings- och boendemiljö där vi samarbetar och hjälper varandra

Vi åtar oss att hjälpa dig att påbörja eller fullfölja en planering (Dropin). Detta säkerställs genom att:

- Vi erbjuder en trygg och lugn miljö med tillgänglig personal dygnet runt
- Du får stöd och omvårdnad i din abstinensfas och vi uppmärksammar och tar hänsyn till ditt fysiska och psykiska tillstånd
- Bedömning av medicinska riskfaktorer kan göras av sjuksköterska under vardagar 7.00 - 19.30. 15.00). Övriga tider har vi ett gott samarbete med Beroendeakuten
- Personalen har ett motiverande förhållningssätt
- Vi erbjuder lokal för möte med ditt professionella nätverk

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på personalmöten för uppföljningsarbete.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi tar gärna emot dina synpunkter eller eventuella klagomål på Krukis, då vi ser det som en möjlighet att göra förbättringar. Du kan framföra dina synpunkter muntligt till personalen på möten eller enskilt. Du kan även lägga förbättringsförslag eller andra synpunkter i vår förslagslåda som vi tittar i en gång i veckan. Vi återkopplar till dig personligen eller på husmöten eller avdelningsmöten om det är en fråga av allmän karaktär.

Efter eller under Din vistelse på Dropin uppmuntrar vi Dig till att fylla i den brukarenkät som finns på avdelningen. Vi är tacksamma för dina synpunkter och använder dem som underlag för förbättringar och verksamhetsutveckling.

Elizabeth Hjälmarstedt, verksamhetsledare

Elizabet.hjalmarstedt@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Skyddat boende

Kruton är Stockholms Socialtjänstförvaltnings skyddade boende och öppenvård för flickor/unga kvinnor och pojkar/unga män i åldrarna 16- 25 år som utsätts för eller riskerar att utsättas för hedersrelaterat våld eller hot om våld och som behöver ett skyddat boende. Intagning till skyddat boendet för flickor/unga kvinnor kan ske dygnet runt och vara antingen akut eller planerad. Gemensamt för de ungdomar som placeras i skyddat boende eller i öppenvård är att de av nära anhöriga är utsatta för hedersrelaterat våld och hot om våld. Placerings tiden varierar utifrån uppdrag och behov. Placeringen på Kruton sker i nära samarbete med placerande socialsekreterare, den våldsutsatte och det fortsatta arbetet utgår från ett gemensamt formulerat uppdrag. Dokument som upprättas delges den inskrivne och handläggare. Andra stöd-, hjälp och skyddsinsatser kan erbjudas såväl före som efter en placering genom ett kvalificerat kontaktmannaskap i öppenvårds form

ÅTAGANDE

- Vi erbjuder Dig placering för kortare eller längre tid i skyddad miljö.
- Vi åtar oss att ge Dig en egen kontaktperson under inskrivningstiden och att erbjuda Dig fortsatt kontakt före- under och efter placeringstiden.
- Vi åtar oss att tillsammans med Dig och placerande handläggare upprätta en handlings-/genomförandeplan för den fortsatta placeringstiden. Handlingsplanen utgår från Dina individuella behov och utifrån Ditt skyddsbehov samt den hotbild som föranlett placeringen.
- Vi åtar oss att tillsammans med Dig göra en risk- och skyddsinventering utifrån manualen ”Våld och kontroll i hederns namn” med syfte att bedöma behovet av skydd och restriktioner under placerings tiden, samt för kommande placeringar.
- Vi åtar oss att erbjuda en fungerande vardag utifrån ett individuellt hänsynstagande och skyddstänkande. Genom att tillsammans med Dig sätta upp mål för placerings tiden. Målet skall utifrån Ditt behov av skydd och trygghet möjliggöra skolgång eller annan hjälp så att Du kan fortsätta ett tryggt liv utanför det skyddade boendet och som du kan fortsätta med efter avslutad kontakt med oss.
- Vi åtar oss att medvetandegöra Din situation utifrån säkerhetstänkande och som grundar sig på vår bedömning utifrån manualen ”Våld och kontroll i hederns namn”, vår erfarenhet och professionalism och Din egen våldserfarenhet. Detta gör vi genom att i samtal med Dig

förmedla vår kunskap och hjälpa Dig bearbeta Dina våldsupplevelser.

- Vi åtar oss det genom att kunna erbjuda Dig ett skyddat tillvaro i en trygg och säker miljö och med anställda som har en, professionell syn på våld och som tar hand om Dig. Vi finns till hands dygnet runt. Genom att Du får en egen kontaktperson medverkar vi till Din stabilitet och trygghet. Vi kan också erbjuda Dig fortsatt stödkontakt efter en placering för ett hållbart och mer långsiktigt stöd.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas att leva upp till våra åtaganden skall vi snarast se över rutinerna och se om vi kan rätta till det som blivit fel.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter skall diskuteras på verksamhetens konferenser så att nödvändiga åtgärder eller rättelser skall kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att Du som placeras på Kruton, skall känna Dig respekterade och väl bemött. Därför är varje åsikt om verksamheten viktig information till oss. Om Du har synpunkter på verksamheten, eller tycker Du inte blivit korrekt bemött, vill vi att dessa synpunkter framförs till oss.

Du kan vända dig personligen till din kontaktperson, eller på telefonnummer 08- 508 44 550. Du kan också lämna dina synpunkter på e-post: centret@stockholm.se Om Du inte tycker att du får gehör för dina synpunkter kan Du vända dig till **verksamhetsledare Wafa Issa på telefon 08 508 44 53 eller via e-post wafa.issa@stockholm.se**

Om Du trots allt inte anser att du fått gehör för dina synpunkter kan Du vända Dig till enhetschef Anette Necander, telefonnummer 08- 508 25 251.

VILL DU VETA MER?

Ytterligare information om Kruton kan Du få av personalen eller genom att ta del av vår verksamhetsbeskrivning, annat informationsmaterial. Du kan också få information genom www.Stockholm.se/kruton

Kvalitetsgaranti - LSS-Kollo

LSS-kollo Trygghet, gemenskap & fritid = kollo

Socialförvaltningen i Stockholm Stad bedriver under sport-, påsk- och sommarlov kolloverksamhet för barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning. Detta görs på uppdrag av Stockholm Stads stadsdelsförvaltningar. Kollovistelsen är en insats enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade, korttidsvistelse utanför egna hemmet (LSS 9§6). Verksamhetens syfte är att erbjuda föräldrar och anhöriga avlastning och att erbjuda kollodeltagare (verksamhetens brukare) miljöombyte, rekreation, social samvaro och fritidsaktiviteter.

ÅTAGANDE

Du och dina anhöriga är delaktiga och kan påverka verksamheten

- Vi arbetar omsorgsfullt med varje placering och matchar dina önskemål och behov med lämplig verksamhet.
- Vi ger möjlighet för dig och dina anhöriga att påverka verksamheten och dess innehåll under hembesök, förträffar och genom skriftlig information.
- Vi har hög tillgänglighet före, under och efter vistelsen för dina frågor, önskemål och särskilda behov.
- Vi har enskilda samtal och husmöten i verksamheterna.
- Vi skickar en enkät till samtliga deltagare och anhöriga efter kollovistelse. Redovisning av deltagarenkätens resultat finns tillgänglig på LSS-kollos hemsida. www.stockholm.se/lsskollo

Du får nya upplevelser på LSS-kollo

- Vi erbjuder ett rikt utbud av aktiviteter och uppmuntrar och möjliggör för dig att delta.
- Vi planerar varje kollos verksamhet och inriktning för att skapa förutsättningar för en stimulerande, trygg och upplevelserik vistelse.
- Vi arbetar aktivt för att underlätta möten och social samvaro.

Föräldrar och andra anhöriga får en trygg avlastning

- Vi samlar in information om vilket omvårdnadsbehov och socialt behov som du har innan vistelsen.
- Vi har en personaltäthet som är anpassad till gruppens behov vilket säkerställer god säkerhet och trygghet.
- Vi har hög tillgänglighet för anhöriga.

Valfrihet för dig

- Vi har ett varierat utbud av kollon med olika inriktningar och målgrupper.

- Vi ger dig i största möjliga mån en kolloplacering enligt ditt förstahandsval.

RÄTTELSE

Samtliga klagomål behandlas och besvaras av företrädare för verksamheten. Vid begäran från Dig ges skriftliga svar/utlåtanden. Förberedelse- och uppföljningsdagar med föreståndare genomförs för att säkerställa att förändringar och förbättringar utifrån klagomål/synpunkter genomförs. Förändringsåtgärder följs alltid upp av verksamhetsledare.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och utgör grunden för verksamhetens förbättringsarbete. Kollopersonalen har en regelbunden dialog med Dig som kollodeltagare och med Dina anhöriga/företrädare avseende hur kollovistelsen upplevs.

Om du har klagomål/synpunkter på verksamheten, vänd dig i första hand till *föreståndaren* vid aktuell gård och i andra hand till *verksamhetsledare* Bengt Lundgren på telefonnummer 08-508 25 265 eller Anna Rask på telefonnummer 08-508 25 264.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om verksamheten är du välkommen att höra av dig till oss. Verksamhetsledare Anna Rask 08-508 25 264, anna.rask@stockholm.se och verksamhetsledare Bengt Lundgren 08-508 25 265, bengt.lundgren@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Stödboendet Lönner

Lönner är en verksamhet inom Stockholms Boende- och behandlingsenhet.

Vi erbjuder ett nyktert och drogfritt stödboende för kvinnor och män med missbruksproblem.

Målet är att du ska få stöd att skapa bra förutsättningar att behålla din nykter- och drogfrihet och vidare klara ett mer självständigt boende.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS ATT UTFORMA VÅRT UPPDRAG

TILLSAMMANS MED DIG OCH DIN SOCIALSEKRETERARE

- När du kommer till Lönner har vi fått ett uppdrag från din socialsekreterare som fastställer vårdtiden och en handlingsplan.
- Tillsammans med dig utformar vi en individuell genomförandeplan som beskriver vilka insatser som just du önskar och har behov av. För att du ska få rätt insatser gör vi en MAPS intervju för att ta reda på din beredskap och motivation till förändring inom olika livsområden.
- Du kommer få regelbundna stödsamtal med din kontaktperson rörande drogfrihet, ekonomi, sysselsättning, eftervård och utslussning mm.
- Vi ansvarar för att din genomförandeplan följs upp och uppdateras regelbundet.

VI ÅTAR OSS ATT ARBETA UTIFRÅN ERFARENHET OCH EN FORSKNINGSBASERAD KUNSKAP

- Vi håller oss uppdaterade inom forskningsområdet, genom att ta del av rapporter, delta i seminarier, detta i nära samarbete med andra aktörer.
- Vi utbildar alla behandlingsassistenter i MI (Motiverande intervju) samt MAPS (Monitoring Area and Phase System). Detta för att vi bättre skall kunna följa upp dina behov och resultat, samt få underlag för vidare utveckling och förbättring av verksamheten. Detta är en del av RBS, resultatbaserad styrning.

VI ÅTAR OSS ATT SKAPA EN TRYGG, NYKTER OCH DROGFRI MILJÖ FÖR ATT GE GODA MÖJLIGHETER TILL ETT FÖRÄNDRINGSARBETE

- Vi bemöter dig med respekt.

- Vi erbjuder dig ett nyktert och drogfritt boende. Vi kontrollerar nykter- och drogfriheten med hjälp av blås- och urinprov.
- Vi arbetar aktivt för att du skall ha en trygg, säker och utvecklande boendemiljö hos oss. Du har tillgång till personal dygnet runt.
- Du får en kontaktperson som svarar för kontinuiteten i din individuella planering.
- Vi har rutiner för synpunkter och klagomål som du vill framföra.

VI ÅTAR OSS ATT VÅRT ARBETE SKA PRÄGLAS AV RÄTTSSÄKERHET OCH KOMPETENS

- Personalen är välutbildad, erfaren och har särskild kompetens i missbruksfrågor.
- Vi för journalanteckningar enl. socialstyrelsens riktlinjer.
- Du ges möjlighet att ta del av dina journalanteckningar.

VI ÅTAR OSS ATT FÖLJA UPP VÅRA ÅTAGANDEN

Detta säkerställs genom att:

- Göra uppföljning av uppdragen.
- Följa upp effekten och resultatet av de insatser du tagit del av på Lönner utifrån din genomförandeplan/MAPS.
- Utskrivning planeras i samråd med din socialsekreterare.
- Vid eventuellt återfall i missbruk är vi tydliga med konsekvenserna.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs upp regelbundet genom vår klagomålshantering.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Lönner arbetar för att hålla en god kvalitet. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är Du som vistas hos oss. Dina synpunkter på vårt arbete är viktiga och ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

VILL DU VETA MER?

Kontakta:

Lena Eriksson, verksamhetsledare, 08-508 44 061

Stefan Godin, biträdande verksamhetsledare, 08-508 44 059

Kvalitetsgaranti - Mikamottagningen/Prostitutionsenheten

Mikamottagningen arbetar för att hjälpa människor att hitta alternativ till att få ersättning för sex och/eller skada sig med sex. Vi erbjuder stöd, praktisk hjälp och samtalsbehandling och arbetar även uppsökande i gatumiljö samt på andra arenor som kan vara aktuella.

Samlokaliserad med Mikamottagningen finns Spiralprojektet, en medicinsk mottagning i samverkan med Stockholms läns landsting, som erbjuder människor med missbrukserfarenhet - med eller utan erfarenhet av sex mot ersättning - medicinsk hjälp och rådgivning i form av barnmorska och läkare.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att arbeta för att hjälpa människor att hitta alternativ till att få ersättning för sex och/eller skada sig med sex.

Detta säkerställs genom att:

- kontinuerligt arbeta uppsökande i gatuprostitutionen och andra arenor som kan vara aktuella.
- erbjuda stöd, praktisk hjälp och samtalsbehandling till dig som vänder sig till oss.

Vi åtar oss att ge dig som vänder sig till oss det stöd och den vägledning du efterfrågar.

Detta säkerställs genom att:

- bemöta dig som vänder sig till oss på ett respektfullt, icke moraliserande och icke dömande sätt.
- samverka med relevanta myndigheter och organisationer.
- erbjuda kompetent och välutbildad personal.
- skyndsamt erbjuda en tid på mottagningen.
- erbjuda kostnadsfria besök.

I samarbete med Stockholms läns landsting erbjuder vi insatser från barnmorska, gynekolog, psykiatriker och allmänläkare.

Det säkerställs genom att:

- erbjuda kostnadsfria besök.
- erbjuda kvällstider.
- skyndsamt erbjuda en tid på mottagningen.
- erbjuda välutbildad specialistkompetens.
- erbjuda STI/HIV-provtagning.

Vi åtar oss att ge stöd till personer utsatta för människohandel för sexuella ändamål.

Detta säkerställs genom att:

- samarbeta med Citypolisens sektion för människohandel och prostitution.
- samverka med andra relevanta myndigheter och organisationer.
- informera och sprida kunskap inom området.

RÄTTELSE

På enheten diskuteras eventuella klagomål och synpunkter på verksamheten. Om vi inte uppfyller våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Synpunkter och klagomål lämnas på expeditionen eller direkt till enhetschefen, Helena Örn, helena.orn@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Ensamkommande flyktingbarn som fått PUT

Lignagatan är ett gruppboende som tar emot ensamkommande ungdomar i åldrarna 16-21 år som fått permanent uppehållstillstånd. Verksamheten är bemannad dygnet runt. Ungdomarna bor i egna rum eller i små lägenheter och får stöd av personal. Vi strävar efter att integrera ungdomarna

Palatset organiserar ett korridorsboende för flyktingungdomar i åldern 15- 21 år som fått uppehållstillstånd. Verksamheten är bemannad dygnet runt. Ungdomarna bor i egna rum och får stöd av personalen. Vi strävar efter att integrera ungdomarna.

Stadshagen organiserar ett lägenhetsboende för ungdomar i åldern 18- 21 år som fått uppehållstillstånd. I verksamheten finns tillgänglig personal dag och kvällstid. Vi strävar efter att integrera ungdomarna.

ÅTAGANDEN

- Vi åtar oss organisera ungdomarnas vardag avseende boende, sjukvård, skola, arbete och fritid.
- Vi åtar oss att samarbeta med Migrationsverket, stadsdelsförvaltningar, myndigheter och andra frivilliga organisationer.
- Vi åtar oss att tillsammans med ungdomarna upprätta en genomförandeplan.
- Vi åtar oss att introducera ungdomarna i svensk samhällsstruktur.
- Vi åtar oss att vägleda ungdomarna till ett liv utan stödsatser.
- Vi åtar oss att föra journal och ge en skriftlig sammanfattning vid behov.

RÄTTELSE

Om vi inte har fullföljt våra åtaganden ska vi omedelbart se över våra rutiner och rätta till det som blivit felaktigt.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter ska diskuteras på verksamhetens veckokonferenser och arbetsplatsträffar så att nödvändiga åtgärder eller rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att de ungdomar som bor på Stadshagen ska känna sig respekterade och väl bemötta. Synpunkter och klagomål ska tas om hand av medarbetarna på ett betryggande sätt. Om du har synpunkter på verksamheten eller tycker att du inte blir korrekt bemött, vill vi att

du för fram dina synpunkter till oss. Du kan vända dig till dina kontaktpersoner eller verksamhetsledare Ingrid Kirbe, telefon 08-508 42 330.

VILL DU VETA MER?

Verksamhetsledare

Ingrid Kirbe ingrid.kirbe@stockholm.se

08-50842330

Kvalitetsgaranti - Relationsvåldscentrum

Relationsvåldscentrum erbjuder stöd under rättsprocessen till kvinnor över 18 år som anmält till Västerortspolisen i Stockholm att de utsatts för hot och/eller våld i nära relation. Det kan också gälla hedersrelaterad hot - eller våldsanmälan.

Relationsvåldscentrum är lokaliserat inom Västerorts polismästardistrikt. Upptagningsområde är de västra stadsdelarna, Bromma, Rinkeby-Kista, Spånga-Tensta och Hässelby-Vällingby, samt Solna, Sundbyberg och Ekerö.

Stödet innebär stöd- och krissamtal, information om rättsprocessen och hjälp till kontakt med andra myndigheter.

Det har visat sig lättare att orka stå fast vid sin anmälan och att medverka i rättsprocessen om kontakt med RVC finns under tiden.

ÅTAGANDE

Våldsutsatta kvinnor i nära relationer får en förbättrad livssituation.

Polis tillfrågar dig som anmäler att du utsatts för hot och/eller våld om du vill bli kontaktad av Relationsvåldscentrum (RVC). Om du tackar ja blir du kontaktad per telefon, sms eller mejl beroende på vad du önskar inom 48 timmar.

Du erbjuds 1 - 5 kris- och stödsamtal. RVC kan också hjälpa dig med:

- information om rättsprocessen
- kontakt med sjukvård, försäkringskassa, socialtjänst och skyddat boende
- kontakt med polis och åklagare
- att närvara som stöd vid rättegång

RÄTTELSE

Synpunkter och klagomål behandlas på sektionens arbetsplatsträffar. Om sektionen inte uppfyller sina åtaganden ses rutiner och arbetssätt över och eventuella brister rättas till.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter eller klagomål tveka inte att kontakta enhetschef Anette Necander, anette.necander@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Resursteamerna barn och ungdom

Resurscentrum för adopterade och deras familjer är en del av Resursteamerna barn och ungdom som bistår stadsdelsförvaltningarna med att samla och sprida kunskap om de speciella villkor som gäller för adopterade, deras föräldrar och familjer. Inom ramen för resurscentrum finns en öppen pedagogisk verksamhet- Spira. Spira har öppen verksamhet måndag till torsdag för adopterade barn i åldrarna 0-6 år och deras föräldrar.

ÅTAGANDE

Alla som vill genomgå Förberedande utbildning inför adoption (fia) ska få plats inom tre månader.

Detta säkerställs genom att enhetens handläggare planerar och organiserar så att nya kurser startar löpande under året. Nya kursledare utbildas kontinuerligt så att det finns utrymme för kursledare att vila en period utan att antalet kursplatser påverkas.

Utvärdering sker efter varje avslutad kurs

Detta säkerställs genom att varje kursdeltagare och kursledare får fylla i en enkät vid sista kurstillfället. Svaren sammanställs och går igenom av enheten för att kunna identifiera områden som behöver förbättras.

Kursledarna håller en hög kvalitet

Detta säkerställs genom att kursledarna rekryteras i enlighet med socialstyrelsens rekommendationer. Kursledarna bör ha en beteendevetenskaplig grundutbildning, kunskaper om barn samt kunskap om internationell adoption. Samtliga kursledare genomgår en tredagarsutbildning i den av socialstyrelsen fastlagda kursplanen. Vidare ska kursledare inte ha eget intresse i någon adoptionsverksamhet. Samtliga kursledare bjuds in till regelbundna träffar där gemensamma frågor kring utbildningen diskuteras, kompetenshöjande föreläsningar samt tillgång till ett referensbibliotek med aktuell litteratur och forskningsrapporter i ämnet.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Klagomål och synpunkter på det arbetssätt som enheten bedriver eller på de kursledare som enheten anlitar kan i första hand framföras till ansvarig tjänsteman. Om man anser att man inte får gehör för sina klagomål och synpunkter så kan man vända sig till enhetschefen, Linda Kilter.

VILL DU VETA MER?

För ytterligare information: enhetschef Linda Kilter tfn: 08- 508 25 176

Kvalitetsgaranti - Särskild kvalificerad kontaktperson

Bestämmelser om särskilt kvalificerad kontaktperson (SKKP) finns i Lagen om unga lagöverträdare, i Socialtjänstlagen och i Lagen om vård av unga. Den bärande tanken är att ungdomar som döms till ungdomsvård ska kunna få ett rejält stöd på hemmaplan i stället för placering på behandlingshem eller institution. SKKP:s uppdrag är att med utgångspunkt i individuella genomförandeplaner under en längre tid ha tät kontakt och ge ett personligt stöd till den unge och hjälpa till med att ordna praktiskt fungerande förhållanden runt denne. Man ska motivera till skola, arbete och lämpliga fritidsaktiviteter, aktivt arbeta med vårdnadshavare och personer i nätverket runt den unge med fokus på att förebygga missbruk, kriminalitet och en framtida oönskad utveckling.

ÅTAGANDE

När kontakten inleds

- Lovar vi att ta emot dig på ett positivt sätt och att informera oss noga om dig och din situation
- Lovar vi att tydligt tala om vilket syfte insatsen har, vilka regler som gäller och tillsammans med dig göra upp en plan för vår fortsatta kontakt/arbete.

Det gör vi bl. a genom att

- Vid ett startmöte med dig, vårdnadshavarna och stadsdelsförvaltningens socialsekreterare gås uppdragsbeskrivning och ungdomskontraktet igenom. Vi informerar om de förutsättningar och regler som gäller, kontaktpersonens roll och vad han/hon kan vara behjälplig med.
- I en omfattande intervju kartläggs din situation på olika livsområden och behovet av stöd och hjälp inom dessa områden.
- Du och kontaktperson gör tillsammans upp en individuell genomförandeplan där ni resultat som ska uppnås under kontakttiden tydliggörs.

Under uppdragstiden lovar vi

- att hålla kontakt med dig flera gånger i veckan och att fortlöpande visa dig och din utveckling intresse.
- att tillsammans med dig, din familj, ditt sociala nätverk, skola/arbete/fritidsverksamheter, arbeta för att skapa en fungerande livssituation för dig och hjälpa dig att ta itu med dina problem.
- att arbeta på ett sådant sätt att du själv uppmuntras att vara delaktig.

Det gör vi bl. a genom att

- Under veckan hålla tät kontakt med dig och din vårdnadshavare samt arbeta med att skapa/upprätthålla en tydlig struktur, fungerande rutiner i din vardag. Din situation dokumenteras kontinuerligt i journalanteckningar.
- Var sjätte vecka uppdaterar vi genomförandeplanen tillsammans med dig. Den uppdaterade planen ska godkännas av dig, din vårdnadshavare samt stadsdelsförvaltningens socialsekreterare.
- Efter individuella behov (t ex vid kriminalitet, missbruk, bristande impulskontroll) kan särskilda riktade insatser bli aktuella. De genomförs med beprövad strukturerad metodik som t ex Vägvalet och rePULSE.
- Kontaktpersonerna har goda kunskaper om olika organisationer och samhällsresurser som Du kan ha nytta av. Då behov finns, kontaktar och samarbetar vi med sådana organisationer och aktörer i Din omgivning. .
- Om det inträffar oförutsedda händelser eller uppstår akuta problem har alltid någon i SKKP-gruppen jour och finns tillgänglig dygnet runt för Dig och ditt nätverk.

När kontakten avslutas

- Lovar vi att detta ska ske planerat - att vi i god tid innan insatsen upphör tar nödvändiga kontakter och tillsammans förbereder din närmaste framtid utan kontaktperson.
- Lovar vi att ge Dig möjlighet att reflektera över och framföra dina åsikter om den tid vi haft tillsammans.

Det gör vi bl. a genom att

- I god tid förbereda Dig på att insatsen kommer att upphöra, diskutera dina planer och möjligheter för framtiden och ta de kontakter som behövs.
- Genomföra ett avslutningsmöte där Du, vårdnadshavarna och stadsdelsförvaltningens socialsekreterare summerar slutsatser kring tiden med SKKP. Deltagarna får också individuellt besvara en enkät om hur nöjda/missnöjda de är i olika avseenden med hur insatsen genomförts.

RÄTTELSE

Alla uttalade klagomål dokumenteras. Vi utlovar rättelse om vi inte levt upp till våra åtaganden och åtgärdar snarast brister som framkommit. Framförda synpunkter och klagomål diskuteras på våra arbetsplatsträffar där all personal deltar. Vår ledning och våra politiker får regelbunden information om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. I samband med avslutad insats försöker vi bl. a genom enkäter fånga upp åsikter och synpunkter från alla inblandade. Det kan ändå finnas mer att säga. Alla synpunkter är välkomna och viktiga för oss. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden vill vi gärna veta det, så att vi får en chans att förbättra oss. Ring eller maila till verksamhetsledare Inge Odstam, tel 08- 508 48 250 inge.odstam@stockholm.se och framför dina synpunkter och eventuella klagomål. Om du ändå inte anser att du får tillräckligt gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschefen för Framtid Stockholm, Göran Hägglund (tel 08-508 43 681).

VILL DU VETA MER?

www.stockholm.se/basosut

Kvalitetsgaranti - Socialjouren

Socialjouren är ett komplement till socialtjänsten på stadsdelsförvaltningarna och ansvarar för handläggning av akuta sociala problem som uppstår på icke-kontorstid. Socialjouren är en myndighetsutövande verksamhet och har delegation från stadens 14 stadsdelsnämnder på att fatta beslut på icke-kontorstid vad gäller ärenden inom individ- och familjeomsorgen. Socialjouren utreder biståndsbehovet för personer som tillfälligt vistas i Stockholm. Socialjouren ansvarar för att ta emot larm om olyckor inom Stockholms stad, göra bedömningar, bistå med akut krisstöd samt aktivera berörd stadsdelsförvaltning.

ÅTAGANDE

Du kan nå oss dygnet runt, året runt för akuta sociala insatser

- Socialjouren är bemannad och öppen dygnet runt, årets alla dagar. Vi har en öppen mottagning och det finns i vissa fall möjlighet att möta dig där du befinner dig, till exempel på polisstation, sjukhus eller i hemmet.

Vi erbjuder får stöd och skydd i akuta situationer

- Socialjouren kan utifrån gällande lagstiftning hjälpa dig med till exempel matpengar, logi eller boende med olika grader av stöd och skydd. I en akut situation kan du få rådgivande och stödjande samtal. All information överlämnas till socialtjänst på stadsdelsförvaltning för att de ska kunna fortsätta hjälpa dig nästkommande vardag.

Stockholmare eller besökare erbjuds krisstöd vid olyckor

- Socialjouren har ett inledande ansvar för att bistå Stockholmare och besökare med akut krisstöd vid olyckor. Vi samarbetar med socialtjänsten på stadsdelsförvaltningarna, ungdomsjouren och uppsökarteamet.

RÄTTELSE

I de fall vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi rättar till fel och brister så fort det är möjligt och rapporterar vidtagna åtgärder till dig om du vill. Alla synpunkter dokumenteras och följs upp.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att kvalitén ska vara god i vår verksamhet. Alla synpunkter är därför viktiga. Om du har synpunkter eller tycker att vi inte levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du berättar det så att vi har möjlighet att förbättra oss.

Om du vill framföra klagomål eller förbättringsförslag är du välkommen att göra det antingen på våra blanketter som finns i varje besöksrum, eller muntligt vid besök eller på telefon. Det går också bra att skicka brev eller e-post till oss.

VILL DU VETA MER?

Kontakta:
Lotta Tronders
Biträdande enhetschef
liselotte.tronders@stockholm.se

Det går även bra att skicka brev till adressen:
Socialjouren
10664 Stockholm

Kvalitetsgaranti - Stockholms ungdomstjänst

Ungdomstjänst är en fristående påföljd i brottsbalken ämnad för unga lagöverträdare under 21 år.

Målgruppen är ungdomar som inte är grovt eller långvarigt kriminellt belastade.

Stockholms Ungdomstjänst har kontakt med arbetsplatser som utan ersättning tar emot och sätter ungdomarna i arbete. Vi erbjuder arbetsledarna på arbetsplatserna stöd och handledning och kontrollerar kontinuerligt hur ungdomarna sköter sig i arbetet.

ÅTAGANDE

När kontakten inleds

- Åtar vi oss att, efter inkommen dom från stadsdelsförvaltningen, se till att du inom en månad kan påbörja din ungdomstjänst.
- Åtar vi oss att ta emot dig på ett positivt sätt och tydligt informera dig om de villkor som gäller för verkställandet av ungdomstjänsten.

Det gör vi bl. a genom att

- Så fort domen kommit till oss kontaktar vi skriftligen stadsdelsförvaltningens handläggare, dig och vårdnadshavaren och presenterar upplägget av ungdomstjänsten samt planerad tidpunkt för start.
- Vi bokat tid för uppstartsmötet med stadsdelsförvaltningens handläggare och kallar därpå dig och din vårdnadshavare, så att verkställandet av domen kan påbörjas så snart som möjligt.
- Vid uppstartsmötet informerar vi om arbete och påverkansprogram och om de villkor och regler som gäller t ex hur frånvaro hanteras och vad som händer vid misskötsamhet. Vid behov anlitas tolk. Villkoren skrivs under.

Vid påföljdens genomförande

- Åtar vi oss att skaffa fram en lämplig arbetsplats till dig där du kan fullgöra din ungdomstjänst.
- Åtar vi oss att tillsammans med dig kartlägga din livssituation och genomföra ett antal samtal där du får möjlighet att reflektera över din situation och din framtid.

- Åtar vi oss att bemöta dig med respekt och tydliga ramar och att noga följa hur du sköter din ungdomstjänst. Vid misskötsel av påföljden återrappporterar vi till åklagarmyndigheten.

Det här gör vi bl. a genom att

- I en omfattande intervju kartläggs din situation på olika livsområden.
- Vi rekryterar och håller nära kontakt med ett stort antal arbetsplatser som utan ersättning tar emot ungdomar från Stockholms Ungdomstjänst.
- Vi försöker, utifrån vår tillgång på arbetsplatser, ge dig lämpligt arbete genom att matcha med rätt arbetsplats. Vi erbjuder handledarna på arbetsplatserna stöd och handledning.
- Vi förlägger tiden för ungdomstjänsten så att den inte ska krocka med din skolgång/annan daglig sysselsättning
- Vi följer varje vecka upp hur det har gått med genomförandet av ungdomstjänsten och kontrollerar att antalet timmar i domen genomförs.
- Redan vid starten av ungdomstjänsten informerar vi om vad som kommer att vara misskötsel av påföljden. Vi dokumenterar därpå all eventuell misskötsel skriftligt.
- Innan ev. återrappportering till åklagare sker, kallas du och vårdnadshavare till ett krismöte vid stadsdelsförvaltningen, med fokus på dina möjligheter och vilja att trots allt fullfölja sin ungdomstjänst.
- Vi återrappporterar skriftligt till åklagarmyndigheten vid upprepad och allvarlig misskötsel. Om du önskar deltar vi vid varningssamtal hos åklagaren.
- Vi informerar ansvarig handläggare på stadsdelsförvaltningen och kopia på återrappporteringen översänds för dokumentation där.

När kontakten avslutas

- Åtar vi oss att sammanfatta och återkoppla genomförandet av ungdomstjänsten
- Åtar vi oss att ge dig möjligheter att framföra dina åsikter om hur ungdomstjänsten fungerat för dig och hur du ser på din framtid efter denna.

Det här gör vi bl. a genom att

- Vid ett avslutande samtal med dig, vårdnadshavarna och ansvarig handläggare på stadsdelen summeras slutsatser kring ungdomstjänstens genomförande. Vi beskriver och

synliggör din tid i ungdomstjänsten för att ge möjlighet för dig att dra lärdom av sina erfarenheter.

- Vid avslutningsmötet får du besvara en enkät om hur nöjd/missnöjd du är i olika avseenden med hur påföljden genomförts.

RÄTTELSE

Alla uttalade klagomål dokumenteras. Vi utlovar rättelse om vi inte levt upp till våra åtaganden och åtgärdar snarast brister som framkommit. Framförda synpunkter och klagomål diskuteras på våra arbetsplatsträffar där all personal deltar. Vår ledning och våra politiker får regelbunden information om vilka klagomål som inkommit

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. I samband med avslutad ungdomstjänst försöker vi genom enkäter fånga upp åsikter och synpunkter från alla inblandade. Det kan ändå finnas mer att säga. Alla synpunkter är välkomna och viktiga för oss. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden vill vi gärna veta det, så att vi får en chans att förbättra oss. Ring eller maila till verksamhetsledare Inge Odstam, tel 08- 508 48 250 inge.odstam@stockholm.se och framför dina synpunkter och eventuella klagomål. Om du ändå inte anser att du får tillräckligt gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschefen för Framtid Stockholm, Göran Hägglund (tel 08-508 43 681).

VILL DU VETA MER?

www.stockholm.se/basosut

Kvalitetsgaranti - Stödcentrum, unga brottsoffer och medling

Stödcentrum bedriver brottsofferstöd till ungdomar som utsatts för brott samt medling. Att erbjuda medling för ungdomar upp till 21 år är en lagstadgad verksamhet.

Brottsofferstöd innebär stödsamtal, praktisk hjälp, rådgivning, rättegångsstöd samt föräldrastöd. Även vittnen till brott erbjuds särskilt stöd.

Medling är frivilligt och en förutsättning är att både gärningsman och målsägande samtycker.

Stödcentrum bedrivs i samverkan med Polismyndigheten i Stockholms Län och personalen är lokaliserade på de tre polismästardistrikten, City, Västerort och Söderort.

Stödcentrum är en sektion inom Maria Ungdomsenhet/Framtid Stockholm

ÅTAGANDE

De negativa konsekvenserna av att ha begått brott eller har utsatts för brott minskar genom deltagande i medling.

- Om båda parter tackar ja till medling, och medlingssamordnarna bedömer det som lämpligt, genomförs medling.
- Medlingssamordnarna tar alltid kontakt med föräldrar till gärningspersoner och brottsutsatta under 18 år.
- Medlingssamordnarna har regelbundet samarbete med åklagare och förundersökningsledare.

Ungdomar som utsatts för brott ska efter avslutad kontakt med brottsofferstöd ha en förbättrad livssituation.

- Brottsofferstödjarna erbjuder brottsutsatta ungdomar som tackat ja till kontakt besökstid inom en vecka.
- Stödsamtal sker genom individuella samtal, familjesamtal eller gruppsamtal.
- Praktisk hjälp ges genom kontakt med polis, åklagare och försäkringsbolag.
- Ungdomen/föräldrar erbjuds stöd inför och vid rättegång.
- Ungdomen/föräldrar ges information om juridiska rättigheter.

RÄTTELSE

Synpunkter och klagomål behandlas på sektionens arbetsplatsträffar. Om sektionen inte uppfyller sina åtaganden ska sektionens se över sina rutiner och arbetssätt och vid behov rätta till eventuella brister.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Synpunkter och klagomål dokumenteras och överlämnas till ansvarig tjänsteman.

Om du har synpunkter eller klagomål, kontakta enhetschef Göran Hägglund, 08-508 43 681, eller sektionschef Mikael Jeppson, 08-508 43 698.

E-post: goran.hagglund@stockholm.se

Mikael.jeppson@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om Stödcentrums verksamhet är du välkommen att kontakta:

Mikael Jeppson, sektionschef

Tele: 08-508 43 698

Göran Hägglund, enhetschef

Tele: 08-508 43 681

Stockholm 2014-02-05

Kvalitetsgaranti - Syrenerna stödboende för kvinnor

Syrenen är en verksamhet inom Stockholms Boende- och behandlingsenhet.

Vi erbjuder en drogfri och trygg miljö för kvinnor. Vi kan ta emot 26 kvinnor i boendet, Syrenen har vaken personal dygnet runt, detta för att trygga boendet.

Syrenen är till för dig som har behov av stöd för att skapa de rätta förutsättningarna för fortsatt drogfrihet och psykisk stabilitet.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda dig ett tryggt och drogfritt boende.

Detta säkerhetsställer vi genom att:

- Vi kontrollerar nykter-och drogfrihet med utandningsprov i alkometer och genom urinprov.
- Du får din kontaktperson som lotsar dig genom MAPS och genomförandeplanering.
- Vi utbildar alla behandlingsassietter i MAPS och i att arbeta med Genomförandeplan, detta för att boendetiden ska användas på ett optimalt sätt.
- Vi för journalanteckningar enl. socialstyrelsens riktlinjer.

Vi åtar oss att ha ett respektfullt och professionellt bemötande.

- Vaken personal finns för dig dygnet runt.
- Vi erbjuder dig ett skyddat boende och en trygg miljö med en kompetent personalgrupp där alla utbildats i att arbeta med kvinnor med olika problem t.ex. missbruksproblematik, psykisk ohälsa och våldsutsatta kvinnor. Ett trivsamt rum som du disponerar under din boendetid, och trevliga gemensamhetsutrymmen.
- Varierad kost som du kan vara med att påverka och laga tillsammans med personal, och möjlighet finns att personal på ett pedagogiskt sätt lär ut grunderna i matlagning.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på personalmöten och planeringsdagar för att revidera verksamheten

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill framföra klagomål eller synpunkter är du välkommen att göra det skriftligt, i vår förslagslåda som finns vid blanketten för synpunkter/klagomål. Eller muntligt direkt till personal.

Dina synpunkter tas upp på personalmöte var fjortonde dag, eller på nästkommande husmöte.

VILL DU VETA MER?

Kontakta

Anki Johansson, verksamhetsledare, 08-508 44 590

anki.johansson@stockholm.se

Monica Färdigh, biträdande verksamhetsledare, 08-508 40 179

monica.fardigh@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Tillståndsenheten

I dialog och samverkan med restaurangbranschen vill vi bidra till att skapa goda restaurang- och boende miljöer för stadens medborgare samt bra förutsättningar för restaurangägarna att konkurrera på lika villkor. Ett rikt restaurangliv är ett viktigt inslag i ett levande Stockholm.

Tillståndshavare och sökande av serveringstillstånd men också den breda allmänheten ska uppleva att vårt arbete håller god kvalitet, att det är rättssäkert och att det präglas av ett stort socialt ansvar.

Utifrån det så kallade skyddsintresset ska de positiva värden som restaurangerna erbjuder tillvaratas. Ungdomar ska skyddas från en för tidig alkoholdebut. Fylla, narkotikaanvändning, våld, vapen och diskriminering hör inte hemma i en god restaurangmiljö.

Vid eventuella konflikter mellan näringsfrihet och skyddet för människors hälsa tar skyddsaspekterna över. Det är bland annat därför som vi är försiktiga när det gäller sena serveringstider och etablering av renodlade nöjeskrogar i känsliga områden.

Restaurangägare ska kunna konkurrera på lika villkor. Vi kontrollerar därför tillståndshavares lämplighet. Svarta pengar och svart arbetskraft ska inte förknippas med restaurangbranschen. Den ska utmärkas av hög moral och god etik. Det har vi alla ett intresse av.

ÅTAGANDE

Tillståndsenheten åtar sig att i Stockholms stad handlägga ansökningar om serveringstillstånd och utöva tillsyn enligt alkohollagens bestämmelser och av kommunfullmäktige fastställda riktlinjer till den kostnad som fastställts.

Blanketter, ansökningsanvisningar och information finns tillgänglig via stadens webbplats. Det är även möjligt att ansöka via e-tjänst. För varje ärendekategori finns specificerat hur lång handläggningstiden är. Inom en vecka från mottagande av ansökan får sökanden en bekräftelse på att ansökan inkommit och besked om vem som handlägger den. Handlingar i ärendet kan med fördel skickas in via e-post. När alla handlingar som behövs för att utreda ärendet har kommit in får sökande information om det.

Förfrågningar gällande pågående ärenden besvaras av enhetens personal på vardagar under kontorstid, i första hand av respektive handläggare. Det finns också en särskild jourtelefon med nummer 08-508 25 800 där man kan få svar på frågor om serveringstillstånd.

Handläggarna vid enheten utför tillsyn över stadens restauranger. Detta innebär att deras telefoner ibland är avstängda. Då går det bra att tala in ett meddelande på röstbrevlådan och be att få bli uppringd. Det går också att göra förfrågningar via e-post. Är ärendet brådskande kan man ta kontakt med annan person som just då finns tillgänglig på enheten.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi så snart som möjligt se över våra rutiner. Vi ska om möjligt rätta till det som felats. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Klagomål och/eller synpunkter på vår verksamhet kan skickas till Anders Häregård, Socialförvaltningen/Tillståndsenheten, Swedenborgsgatan 20, 106 64 Stockholm eller till e-postadress tillstandsenheten@stockholm.se.

Klagomål och synpunkter tas kontinuerligt upp på arbetsplatsträffar. De tas tillvara vid uppföljning av tillståndsenhetens åtaganden och vid utarbetande av rutiner.

Kvalitetsgaranti - Ungdomsjouren

Ungdomsjourens uppdrag är att under dagar, kvällar, nätter och helger bedriva socialt uppsökande arbete med barn och ungdomar i Stockholm citys riskmiljöer. Syftet är att förebygga att barn och ungdomar hamnar i missbruk, kriminalitet, prostitution eller annat socialt nedbrytande beteende.

Ungdomsjouren samordnar stadens uppsökande arbete vid så kallade extraordinära situationer.

Barn och ungdomar som är i behov av skydds- eller stödinsatser får detta.

- Ungdomsjouren har anmälningsplikt enligt 14 kap. 1§ Socialtjänstlagen.
- Genom länkning till berörda samarbetsparter medverkar Ungdomsjouren till att barn, ungdomar och deras familjer får tillgång till relevanta stöd- och behandlingsinsatser.
- Ungdomsjouren är genom sin jourtelefon tillgänglig för ungdomar, föräldrar och samarbetsparter.
- Ungdomsjouren medverkar vid så många polisförhör som möjligt med ungdomar under 18 år.
- Ungdomsjouren samverkar operativt med Länskriminalens ungdomssektion i syfte att tidigt hitta och erbjuda behandling för ungdomar med missbruksproblematik.

Sektionen har en övergripande bild över stadens ungdomssituation gällande missbruk, kriminalitet, prostitution, social nedbrytande beteende och nya trender samt riktar sina insatser utifrån dessa kunskaper.

- Ungdomsjouren har organiserad samverkan med lokal socialtjänst, landstinget, polis, socialjourer, Skyddsvärnet, ideella organisationer samt Uppsökarenheten för vuxna.
- Ungdomsjouren ingår i Maria Ungdomsenhets/Framtid Stockholms organisation.

Barn och ungdomar som är i behov av skydds- eller stödinsatser får det.

- Ungdomsjouren har anmälningsplikt och gör anmälningar till, och samarbetar med, Stockholms stadsdelar och aktuella socialjourer.
- Socialsekreterare vid Citypolisens Ungdomsrotel har i uppdrag att i samarbete med polis och åklagarmyndighet snabbt bedöma och aktualisera barn och ungdomar som är

misstänkta för brott och som är behov av insatser från socialtjänsten.

- Alla personer under 20 år som sitter på Kronobergshäktet får besök av socialsekreterare och erbjuds information, stöd och hjälp.
- Socialsekreterare bedriver socialt uppsökande arbete med barn och ungdomar som vistas i riskmiljöer i Stockholms city. Socialsekreterarna arbetar på uppdrag av bland annat föräldrar, lokal socialtjänst, institutioner och polis. Det vanligast uppdraget är från föräldrar som behöver hjälp att hitta sitt barn som rymt hemifrån.

RÄTTELSE

Synpunkter och klagomål behandlas på sektionens arbetsplatsträffar. Om sektionen inte uppfyller sina åtaganden ska sektionen se över sina rutiner och arbetssätt och vid behov rätta till eventuella brister.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Synpunkter och klagomål dokumenteras och överlämnas till ansvarig tjänsteman.

Om du har synpunkter eller klagomål, kontakta enhetschef Göran Hägglund, 08-508 43 681, eller sektionschef Mikael Jeppson, 08-508 43 698.

E-post: goran.hagglund@stockholm.se

mikael.jeppson@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om Ungdomsjourens verksamhet är du välkommen att kontakta:

Mikael Jeppson, sektionschef

Tele: 08-508 43 698

Göran Hägglund, enhetschef

Tele: 08-508 43 681

Stockholm 2014-02-05

Kvalitetsgaranti - Uppsökarenheten för vuxna

ÅTAGANDE

Personer i hemlöshet eller annan utsatt situation som vistas i offentliga miljöer i Stockholm är uppmärksammade

Arbets sättet i fältgruppen kan delas upp i två kategorier; öppet och riktat uppsök. Det öppna uppsökande arbetet innebär att röra sig kontinuerligt i kända riskmiljöer i syfte att upptäcka nya personer ur målgruppen, göra sig kända i miljöer där hemlösa och andra utsatta vuxna rör sig och informera om Uppsökarenheten och vad enheten kan bistå med. Riktat uppsökande arbete innebär arbete på uppdrag, exempelvis från Stadsdelsförvaltningar, frivilligorganisationer, anhöriga, polis eller allmänhet som vill att en person söks upp för eventuell länkning vidare. Fältgruppen bedriver även riktat uppsökande arbete på plats hos vissa samverkanspartners; beroendeakuter samt frivilligorganisationernas dagverksamheter. Fältgruppen finns alltid tillgänglig på fälttelefon för att ta emot uppdrag, ge råd, stöd och hänvisningar. Medborgarkontoret för hemlösa finns i receptionen på Pelarbacken, där Uppsökarenheten, Enheten för hemlösa samt Erstas sjukvårdsmottagning är samlokaliserade. Här rör sig många personer i målgruppen. Medborgarkontoret är bemannat varje vardag under kontorstid. Till Medborgarkontoret kan personer i målgruppen vända sig för att, utan tidsbokning, träffa en socialsekreterare och få råd i sociala frågor och stöd i kontakt med myndigheter. Medborgarkontoret arbetar även utåtriktat och besöker dagverksamheter för att uppmärksamma brukare och initiera kontakter på plats samt vara ett stöd till personalen.

Personer i målgruppen etablerar kontakt med ordinarie hjälpsystem

För att bidra till att personen etablerar kontakt med ordinarie hjälpsystem bistår fältgruppen med information om hur hjälpsystemet fungerar och om var personen ska vända sig för att få möjlighet till adekvata insatser. Här kan fältgruppen fungera som en länk mellan brukare och hjälpsystemet och vid behov finns möjlighet att närvara vid första besök på stadsdelen. I fältgruppen arbetar man dagligen med att hjälpa personer i målgruppen att undanröja eventuella praktiska hinder. Det kan vara att bistå med skjuts till ett viktigt möte om personen inte kan ta sig dit på annat sätt, insamla handlingar för att kunna ansöka om ekonomiskt bistånd etc. De personer i målgruppen som vänder sig till Medborgarkontoret har vanligen redan formulerat en önskan om förändring som de vill ha hjälp att realisera. Arbets sättet på Medborgarkontoret handlar om att öka klientens handlingsutrymme att nå den förändring han eller hon själv önskar, att skapa struktur i en ofta förvirrad och ibland kaosartad situation. Här ingår även att vara behjälplig att formulera brev och ansökningar, stötta vid samtal med myndigheter och vid behov följa med på möten på exempelvis

stadsdelsförvaltning. Andra arbetsuppgifter är att informera om de rättigheter och skyldigheter som personen har samt hjälpa till att undanröja eventuella praktiska hinder, exempelvis att ordna en postadress, ansöka om legitimation, samla in nödvändiga handlingar för att kunna ansöka om ekonomiskt bistånd etc. Tillsammans med övriga verksamheter på Pelarbacken arbetar enheten med att utveckla strukturerade rutiner för samverkan runt målgruppen. Enhetschefer från Enheten för Hemlösa, Ersta Hälso-sjukvård och Uppsökarenheten bildar ett samråd som träffas regelbundet för att snabbt lösa strukturella frågor.

Personer i målgruppen har kunskap och förutsättningar att själva upprätthålla kontakten med ordinarie hjälpsystem

Både i arbetet på fältet och på Medborgarkontoret är målsättningen att de personer enheten arbetar med ska ha förutsättningar att på egen hand upprätthålla de kontakter som behövs för att nå önskad förändring. Uppdraget att länka personer till ordinarie hjälpsystem, är tydligt avgränsat och därmed finns en gräns för hur långt i processen Uppsökarenheten kan vara med. Sista fasen i arbetet innebär att skapa förutsättningar för klienten och det ordinarie hjälpsystemet att samarbeta utan att enhetens medverkan.

RÄTTELSE

I de fall vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi rättar till fel och brister så fort det är möjligt och rapporterar vidtagna åtgärder till dig om du vill. Alla synpunkter dokumenteras och följs upp.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill framföra klagomål eller förbättringsförslag är du välkommen att göra det antingen på våra blanketter som finns i varje besöksrum, eller muntligt vid besök eller på telefon. Det går också bra att skicka brev eller e-post till oss.

VILL DU VETA MER?

Kontakta:
Ann Wångmar
Biträdande enhetschef
Ann.wangmar@stockholm.se

Kvalitetsgaranti - Utrednings- och behandlingssektionen

Utrednings- och behandlingssektionens uppdrag är att erbjuda rådgivning, stöd och behandlingsinsatser till ungdomar upp till 20 år och deras familjer kring riskbruk/missbruk av alkohol/narkotika.

ÅTAGANDE

- Utrednings- och behandlingssektionen kan erbjuda dig olika former av stöd och behandlingsinsatser.
- Vid behov ingår drogtester i form av övervakade urinprover.
- Under en bedömnings- eller utredningsfas erbjuds du och din familj att träffa socionom, sjuksköterska och/eller läkare/psykiatriker.
- En strukturerad kartlägningsintervju, UNGDOK, genomförs i samtliga fall vid aktualisering.
- Vid behov upprättas en individuell vårdplan tillsammans med dig och ibland med din familj
- Vi strävar efter att alla våra insatser ska hålla en hög kvalitet, baserad på erfarenhet och forskning och där din medverkan är viktig.

RÄTTELSE

Om du anser att Utrednings- och behandlingssektionen inte lever upp till sina åtaganden ska vi se över våra rutiner och arbetssätt. Vi rapporterar vidtagna åtgärder till dig.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du har synpunkter eller klagomål vill vi gärna att du framför dem till oss. Det är viktigt att vi får dessa till oss så att vi kan göra förbättringar i verksamheten. Vår ambition är att ha en hög kvalitet i arbetet med ungdomar och familjer.

Om du vill framföra synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta

Sektionschef Liliana Pellegrino

Telefon: 08-508 43 704, E-post: liliana.pellegrino@stockholm.se

Enhetschef Göran Hägglund

Telefon: 08-508 43 681, E-post: goran.hagglund@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Rådgivningstelefonen är öppen dagtid och väntetiderna för nybesök är korta. Du behöver inte vara säker på att det föreligger ett riskbruk/missbruk vid kontakt med oss, det räcker med att du känner oro. Utrednings- och behandlingssektionen har en rådgivningstelefon öppen dagtid: 08-508 43 710.

Kvalitetsgaranti - Västberga boende

Stockholms stad har en målsättning att minska hemlösheten. Socialförvaltningen startade Västberga boende 2010 för att ordna ett stadigvarande boende för upp till 69 hemlösa män. De flesta boende har en missbruksproblematik ofta i kombination med psykisk ohälsa.

ÅTAGANDE

Vi stödjer dig i förändring mot en mer varaktig boendelösning.

Vi åtar oss att erbjuda dig ett tryggt boende.

- Du får kontinuerlig kontakt med dina våningsansvariga. Vi har inte kontaktpersoner på det sättet längre,
- Vaken personal finns för dig dygnet runt.
- Frukost, lunch och middag ingår. Många tror fortfarande att kvällsfika ingår, därför viktigt tydliggöra.
- Du erbjuds motiverande samtal.
- Du har rätt till att få uppföljningsmöten och nätverksmöten tillsammans med placerande socialsekreterare och personal på Västberga boende.

RÄTTELSE

Inkomna synpunkter och klagomål går igenom på arbetsplatsträffar. I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden skall vi snarast se över rutiner och rätta till brister.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Det går bra att framföra klagomål och synpunkter direkt till personal, på husmöten eller skriftligt i förslagslådan. Speciella blanketter finns. Inkomna klagomål och synpunkter dokumenteras och Västberga boende ser dem som ett redskap att förbättra verksamheten. Du kan också lämna dina klagomål och synpunkter direkt till verksamhetsledaren Kerstin Stahre.

VILL DU VETA MER?

Kontakta verksamhetsledaren Kerstin Stahre på telefon 08-508 49 081 eller ring till Västberga boendes expedition telefon 08-508 49 075.