

Kvalitetsgaranti - Familj och ungdom, myndighet, beställare

Familj och ungdom, myndighet, beställare

Enhetens uppdrag är att värna om utsatta barn och ungdomars behov av skydd och stöd. Vi utreder, bedömer och beslutar om insatser så att barn och ungdomar får sina behov tillgodosedda. Vi följer upp barnet eller ungdomens situation under pågående insatser för att säkerställa att insatserna svara mot de behov som finns.

Vi strävar efter att synliggöra varje barns behov utifrån sitt sammanhang inom familjen och övriga nätverk.

ÅTAGANDE

Enheten för barn och unga ska erbjuda stöd och hjälp för att förhindra barn och unga från att begå brott och använder droger.

- Inom ramen för Sociala insatsgrupper, arbetar socialtjänsten tillsammans med öppenvården i nära samarbete med föräldrar, polis, skola och andra aktörer för att stödja ungdomen att bryta en eventuell kriminell livsstil.
- Vid kännedom om misstanke om brott eller missbruk erbjuds tidiga samtal tillsammans med föräldrar.
- Vi har täta uppföljningsmöten med familj, ungdom och vårdgivare i syfte att försäkra oss om att vården ger önskad effekt och för att förhindra avbrott i vården.
- Ungdomar och deras föräldrar erbjuds insatser genom stadsdelens öppenvård.

Placerade barn och ungdomar ska ha en fungerande skolgång.

- Tillsammans med skola och familjehem/institutioner försäkrar vi oss om att barnet/ungdomen får det stöd i skolan som det behöver.
- Vid akut placering ska vi skyndsamt inleda ett samarbete med barnets skola för att lösa skolsituationen på bästa sätt.

Enheten för barn och unga ska skydda barn och ungdomar från att bli utsatta för psykiskt eller fysiskt våld inom familjen.

- Vid samtliga anmälningar där barn utsatts för psykiskt eller fysiskt våld öppnas en utredning.
- Vi identifierar risk och skyddsfaktorer och samverkar med det privata och professionella nätverket för upprättande av skydds- och säkerhetsplaner för att garantera barnet/ungdomen skydd och stöd.
- Vi säkerställa att du som är barn eller ung får föra fram dina synpunkter och att de beaktas i val av insatser.
- Vi motiverar föräldrarna till förändringsarbete samt erbjuder stöd/behandling.

Insatser bedöms utifrån den enskildes föräldraförmåga och ska leda till att både mammor och pappor får goda möjligheter att ta ansvar för sitt föräldraskap.

- Stöd erbjuds utifrån individuella bedömningar som leder till att stärka var och ens omsorgsförmåga gentemot det egna barnet.
- Både mammor och pappor förväntas ta sitt omsorgs och föräldraansvar för sina barn och ska erbjudas insatser för att stärka och utveckla sitt föräldraskap till skydd och omsorg för det egna barnet.

De barn och unga som kommer i kontakt med enheten för barn och unga ska mötas med respekt utifrån att de är lika i värde och har lika rättigheter till ett självständigt liv.

- De insatser som erbjuds barn och unga ska stärka och öka deras rättigheter till en trygg barndom och stödja deras förmåga att utvecklas till självständiga individer oavsett bakgrund.
- Barnets säkerhet, trygghet och rättigheter ska alltid beaktas vid utredningar av barn och unga.
- Tydlighet kring ansvar, skyldigheter och rättigheter både från myndigheten men också från familjen och individen ska vara transparent och tydligt.

Enheten för barn och unga lever upp till FN's barnkonvention.

- Barn och unga som är i kontakt med enheten ska ha kännedom om sina rättigheter och aktivt ges möjlighet att medverka vid beslut som rör den egna personen. Barnets åsikt ska beaktas vid val av insatser.

Barn/ungdomar som har upplevt våld i en nära relation ska uppmärksammas och erbjudas stöd.

- Barnets behov av skydd och stöd utreds alltid vid våldsärenden och insatser erbjuds efter behov.
- Samarbete sker med stadsdelens öppenvård som ansvarar för uppdraget kring insatser för barn och familjer som utsatts för våld i nära relationer.
- I samarbete med stadsdelens öppenvård erbjuds föräldrar stöd och behandling inriktat på våldsproblematik och föräldraskap.
- Vi ingår i stadsdelens nätverk mot våld i nära relationer.

Utredningar genomförs och insatser beviljas i dialog med dem det berör med fokus på förbättringar för barnet eller ungdomen.

- Utredningsplaner upprättas i samverkan med dem det berör.
- Genomförande planer finns vid insatser och är kommunicerade med alla berörda parter.
- Uppföljning och övervägande sker i förhållande till genomförandeplan.

RÄTTELSE

Familj och ungdom, myndighet, beställare

Vi välkomnar alla synpunkter på vår verksamhet för att kunna förbättra och utveckla vårt arbete. Om du anser att något åtagande inte har blivit uppfyllt ska du i första hand ta kontakt med din socialsekreterare. Om det inte leder till någon förändring för din del kan du vända dig till ansvarig biträdande enhetschef.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Familj och ungdom, myndighet, beställare

Om Du och socialsekreterare/biträdande enhetschef inte kan lösa de problem som finns önskar vi att klagomål lämnas till enhetschef Heléne Ghomri per telefon eller brev.

Klagomål kan också lämnas till stadsdelens medborgarkontor, Tenstagången 49, tel 508 03 050, eller mail till spanga-tensta@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Familj och ungdom, myndighet, beställare

Stadens hemsida <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Stod-till-familj--barn/> samt <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Stod-till->

unga/ har upplysningar om lagreglerad verksamhet och öppen råd och stödverksamhet i Stockholm med länkar till stadsden

Kontaktperson är enhetschef Heléne Ghomri

tel. 08-50803127

Stockholm 2016-02-19

Helene Ghomri
Enhetschef

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Adress: Fagerstagatan 15

Telefon: 08 508 03 127

Telefax:

E-post: helene.ghomri@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

XBeslutsdatumX

Kvalitetsgaranti - Beroendevård

Enheten för Beroendevården i Spånga-Tensta tillhör avdelningen för Individ och familjeomsorg. Vår målgrupp är vuxna från 18 år med missbruks/beroendeproblematik avseende alkohol och droger.

All-teamet utreder och bedömer vårdbehov samt beviljar och följer upp insatser såväl i egen regi som externt. Verksamheten är samlokaliserad med och bedrivs i samverkan med Beroendecentrum Stockholm.

I Allvillan finns stadsdelens egna öppenvårdsinsatser. Där erbjuds olika former av öppenvårdsbehandling, stöd i tränings- och försökslägenhetsboende samt stöd i att komma ut i arbetslivet genom ett arbetslag och en OSA-handläggare.

ÅTAGANDE

Beroendevården åtar sig att följa, den av Stockholms stad, antagna kvalitetsgarantin för vuxna med missbruks-/beroendeproblematik.

Kvalitetsgarantin avser utredning, bedömning och uppföljning gällande vård- och behandling av alkohol- och narkotikamissbruk. Den gäller inte om det föreligger behov av akuta insatser och inte heller LVM-utredningar. Kvalitetsgarantin innebär att den enskilde som deltar i utredning och uppföljning ska tillförsäkras;

- Kontakt med Socialtjänsten samma dag
- Ett första samtal med utredare och socialsekreterare inom en vecka
- Genomförd utredning och planering för insatser inom två månader
- Bra bemötande
- Utredning och bedömning som är rättssäker och baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens och brukarens önskemål och situation/omständigheter. ASI-intervju ska ingå som en del i utredningen
- Att uppföljning ska ske under och efter eventuella insatser och att avbrutna insatser/återfall ska följas upp för att utreda eventuella fortsatta hjälpbehov

RÄTTELSE

Om du har synpunkter på något i vår verksamhet önskar vi att du framför detta till berörd personal. Vi kommer att försöka hitta lösningar tillsammans med dig.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om problem inte kan lösas önskar vi att du lämnar ditt klagomål till ansvarig biträdande enhetschef alternativt till enhetschefen antingen per brev, e-post eller via telefon. Vi kommer då att höra av oss till dig för att lyssna till dina synpunkter och diskutera med dig vad som kan göras.

Klagomål kan också lämnas till All-teamets reception, Tenstagången 18, tel: 08-508 03 204.

VILL DU VETA MER?

Kan du kontakta oss på telefon 08-508 03 204. Du kan även läsa om verksamheten på www.stockholm.se

Stockholm 2016-02-19

Åsa Malmgren
enhetschef

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
Adress: box 4066 163 04 Spånga
Telefon: 08 508 03 203
Telefax:
E-post: asa.malmgren@stockholm.se

Beroendevård

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
XBeslutsdatumX

Kvalitetsgaranti - Familjestödsenheten

Enhetens verksamhetsidé och grundläggande värdering

Familjestödsenheten erbjuder öppenvårdsinsatser, råd- och stödsamtal, samt gruppverksamheter riktade mot barn-, unga och deras föräldrar boende i Spånga-Tensta. Familjestödsenheten strävar efter att utifrån ett systemteoretiskt synsätt bedriva ett evidensbaserat arbete erbjuda stöd- och behandlingsinsatser som bidrar till att barn och ungdomar får sina behov tillräckligt tillgodosedda.

Arbetet bedrivs utifrån en systemteoretisk grund vilket innebär fokus på helhet och samspel i barnets familj och dess nätverk.

Familjestödsenheten arbetar för att så långt det är möjligt stödja samspelet i samverkan med nätverket. Arbetet på enheten ska så långt som möjligt utgå från evidensbaserade metoder och praktik.

Verksamhetspresentation

Verksamheten består av två delar; Familjeresursen och Föräldrarådgivningen. Familjeresursen är en utförarenhet som arbetar på uppdrag från Utredningsenheten Barn- och ungdom.

Föräldrarådgivningen arbetar förebyggande både genom individuella samtal med föräldrar och med gruppverksamheter, samt har ansvar för samordning av föräldragrupper/generellt föräldrastöd i stadsdelen. Familjestödsenheten har totalt 17 medarbetare och leds av en enhetschef. De flesta medarbetare är socionomer eller har likvärdig utbildning, många har vidareutbildning.

Övergripande styrdokument för arbetet är socialtjänstlagen (SoL), Föräldrabalken (FB), Förvaltningslagen (FvL), offentlighets och sekretesslagen (OSL), samt FN:s barnkonvention. Övriga styrdokument är Kommunstyrelsens riktlinjer för handläggning och dokumentation, Stockholm stads riktlinjer för de olika myndighetsutövande arbetsuppgifterna, handlingsprogrammet Våld i nära relationer, det lokala STAN-programmet (tobaks-, alkohol och narkotikapolitiskt program), BUS-överenskommelsen (barn/unga som behöver särskilt stöd från såväl kommunen som landstinget) samt den lokala BUS-samverkansöverenskommelsen. Familjestödsenheten omfattas även av förvaltningens planer gällande; arbetsmiljö, jämställdhet och mångfald, miljö, brandskydd och säkerhetspolicy.

ÅTAGANDE

Stöd- och behandlingsinsatser ska leda till att både mammor och pappor får goda möjligheter att ta ansvar för sitt föräldraskap

Alla medarbetare på Familjeresursen och Föräldrarådgivningen har ett könsneutralt förhållningssätt till föräldrars omsorgsförmåga. Stöd- och behandlingsinsatser utformas så att de leder till att stärka var och ens omsorgsförmåga gentemot barnet. Både mammor och pappors synpunkter beaktas och värderas utifrån barnets behov. Utifrån enhetens uppdrag erbjuds mammor och pappor egna samtal gällande familj, barn och skola vid behov.

Familjestödsenhetens verksamhet är öppen och välkomnande för alla

Vi anpassar vårt bemötande och arbetssätt till varje enskild individ oavsett etnicitet, religion, sexuell läggning, funktionsnedsättning, ålder, kön etc. Vi använder oss av tolk vid behov och anpassar mötena så att var och en ska uppleva att de kan uttrycka och förmedla sina behov. Vid samtal med barn används olika metoder för att skapa förutsättningar så att barnets röst blir hörd.

Stöd- och behandlingsinsatser utformas i dialog med dem det berör med fokus på förbättringar för barnet eller ungdomen

Barn-, ungdomar och deras föräldrar är delaktiga i utformandet av stöd- och behandling.

RÄTTELSE

Om du inte tycker att vi har lyckats leva upp till det vi har åtagit oss, eller om du anser att du inte har fått ett bra bemötande, vill vi att du tar upp det med oss så att vi kan rätta till det. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med dem det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill gärna att du hör av dig direkt till oss om du har synpunkter/klagomål på verksamheten eller tycker att vi inte levt upp till våra åtaganden. Vår ambition är att ha god kvalitet i vår verksamhet och därför är dina synpunkter mycket viktiga. Om du vill framföra klagomål, men inte ta upp det direkt med den medarbetare du har kontakt med, så kan du ta kontakt med enhetschef per telefon, e-post eller brev.

Lena Sehlstedt-Fuhrman tf enhetschef tel. 08-508 03 197

lena.sehlstedt-fuhrman@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Kontakta mig gärna.

Lena Sehlstedt-Fuhrman tf enhetschef tel. 08-508 03 197

lena.sehlstedt-fuhrman@stockholm.se

Stockholm 2016-02-19

Lena Sehlstedt-Fuhrman
Tf enhetschef

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Adress: Box 4066 163 04 Spånga

Telefon: 08-508 03 197

Telefax:

E-post: lena.sehlstedt-fuhrman@stockholm.se

Familjestödsenheten

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

XBeslutsdatumX

Kvalitetsgaranti - Bromstensgården HVB

Utrednings- och akuthemmet Bromstensgården är en intäktsfinansierad resultatenhet som gör psykosociala utredningar i dygnet runt vård av barnfamiljer och ungdomar på uppdrag av utredningsenheten i Spånga-Tensta, andra stadsdelar och kommuner. Bromstensgårdens specialitet är utredningar och förändringsarbete av den psykosociala problematiken. Arbetet bedrivs utifrån ett konsekvent familjeperspektiv på systemteoretisk grund. Målgruppen är barn 0 - 18 år med föräldrar. Barn som är 13 år och äldre kan ibland bo själva. Bromstensgården kan ta emot sex - åtta familjer samtidigt. Verksamheten bedrivs i fyra fastigheter på en tomt i Gamla Spånga. Dessa byggnader består av ett personalhus, två boendehus och ett fritidshus.

Vi arbetar utifrån BBIC (Barns Behov i Centrum) vilket innebär att vi får en bild av barnets behov, föräldrarnas förmåga att tillgodose dessa behov och de tillgångar och svagheter som finns i familj och miljö. Under utredningstiden, som är 10 - 12 veckor, pågår parallellt ett motivations- och förändringsarbete. Utredningstiden kan variera utifrån uppdragets karaktär. Barn som av olika skäl inte har fungerande skolgång erbjuds undervisning på Bromstensgården av en undervisningsansvarig personal. Verksamheten samarbetar med skolor inom stadsdelen vilket innebär att barn som bor långt från Bromstensgården har möjlighet att under utredningstiden få klassundervisning. Barn och föräldrar kan vid behov genomgå en psykologutredning. Dessa psykologer arbetar på konsultbasis.

Utöver utredningar åtar sig verksamheten också stöd- och behandlingsuppdrag. Dessa uppdrag kan variera tidsmässigt och utföras med hjälp av kunskaper i samvaroteknik mellan barn och föräldrar som Marte Meos samspels- och analyschema, BOF (Barnorienterad familjeterapi) och andra färdigheter som Bromstensgårdens personalgrupp behärskar.

ÅTAGANDE

Barn och ungdomar placerade på Bromstensgården har en trygg livssituation under placeringstiden. De har en fungerande och socialt accepterad vardag under utredningstiden.

Bromstensgården gör psykosociala utredningar i dygnet runt vård. Personalen utreder utifrån BBIC, gör en utredningsplan för varje familj. Personalen har olika utredningsverktyg som de har utbildning i och lång erfarenhet av. Verksamheten är bemannad dygnet runt. Utredningsarbetet dokumenteras skriftligt och varje barns vardag och

livssituation beskrivs utförligt och uppdragsgivaren tar del av förslag till stöd- och hjälpinsatser. Utredningstiden är indelas i tre faser såsom samgående-, utrednings- och förändringsfas. Under förändringsfasen prövas föräldrarnas förmåga att tillgodogöra barnens behov utifrån BBIC:s modell. Uppdragsgivaren informeras kontinuerligt om barnens och ungdomarnas livssituation och vardag.

Barn, ungdomar och föräldrar med funktionsnedsättning har en vardag på Bromstengården präglad av förståelse för deras situation. Vardagen är begriplig för dem själva.

Utbildning av personalgruppen under våren 2016 ger ökad kunskap. Specialist handledning vid behov med särskild samarbetspart.

Bromstengården skriver utredningar av hög kvalitet.

I kvalitetsuppföljning via SSiL samt vid våra egna mäts nöjdhet av kvalitet.

Vi köper in ekologiska livsmedel till verksamhetens kök.

Husmor säsongsanpassar meny för att säkerställa goda möjligheter att använda livsmedel i säsong.

Rätt person för uppdraget.

Enhetschef och bitr enhetschef gör kompetens- och egenskapsintervenering vid nyanställning. Inventeringen ligger till grund och används vid anställningsförfarande och intervjuer. Genomföra en anonymiserad rekrytering.

Föräldrar, barn och ungdomar som utsatts för våld i en nära relation erbjuds en trygg tillvaro.

Verksamhetens personal finns i de boendes vardag. Verksamheten är utrustad med såväl överfalls- som bråklarm. Personalen har god kännedom om de boendes livssituation och kan därigenom förekomma våld. Fråga om våld inom familjen- även mellan syskon. Hot om våld polisanmäls av verksamhetens chef. Personal skriver risk och konskevensanalys i förebyggande syfte. I RISK-systemet rapporteras alla riskfyllda situationer och statistik följs upp årligen.

RÄTTELSE

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi arbetar systematisk med synpunkter och klagomål i vårt kontinuerliga kvalitetsarbete. Om du vill framföra en synpunkt eller ett klagomål kan du kontakta något i ditt team eller vända dig till biträdande enhetschef Elin Wahlsten 08-50803328 eller enhetschef Pia Wistam 08-508033327.

VILL DU VETA MER?

Om du vill ha mer information om vår verksamhet och dess innehåll är du välkommen att höra av dig till biträdande enhetschef Elin Wahlsten 08/ 508 03 328 eller enhetschef Pia Wistam 08/ 508 03 327.

Stockholm 2016-02-19

Pia Wistam
Enhetschef

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
Adress: Box 4066 163 04 Spånga

Telefon: 08 508 033272

Telefax:

E-post: pia.wistam@stockholm.se

Bromstensgården HVB

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
XBeslutsdatumX

Kvalitetsgaranti - Ekonomiskt bistånd

Vårt uppdrag är utreda, bedöma och besluta om rätten till försörjningsstöd för alla som ansöker om ekonomiskt bistånd och bor i Spånga-Tensta. Vårt arbete styrs förutom av lagstiftning även av riktlinjer som Stockholm stads politiker beslutar om. Målet är att behovet av försörjningsstöd ska vara kortvarigt och att du snabbt ska hitta en annan försörjning genom exempelvis arbete, studier eller andra ersättningar. Vi samarbetar med Jobbtorg, Arbetsförmedling, sjukvård och Försäkringskassan. Alla socialsekreterare har utbildning och kompetens för att kunna stötta och motivera dig mot din väg till självförsörjning. För oss är det angeläget att du är delaktig i din planering, tillsammans med din socialsekreterare upprättas en förändringsplan som ligger till grund för det fortsatta arbetet.

Inom Ekonomiskt bistånd strävar vi efter att ge god service, vi vill att det ska vara lätt att få tag på den du söker. Om du vill träffa en socialsekreterare behöver du först boka en tid. Det går bra att nå oss genom att ringa, skriva eller maila.

ÅTAGANDE

Egen försörjning

Vi strävar efter att erbjuda snabba insatser för att öka dina möjligheter till egen försörjning. Vi ger dig möjlighet att vara delaktig i utformandet av din planering i en förändringsplan.

Tillgänglighet

Handläggare finns tillgänglig i bokade besök, på telefontid och under beredskap samt i reception och på Medborgarkontoret.

Rättssäkerhet

Det ska vara lätt för dig att förstå villkoren och lämna rätt uppgifter vid ansökan om försörjningsstöd. Vi strävar efter att handlägga din ansökan skyndsamt. När du har lämnat in en komplett ansökan med alla nödvändiga handlingar kommer du att få ett beslut inom tio arbetsdagar.

Våld i nära relationer

Vi strävar efter att ha ett samhälle fritt från våld, vi identifierar våld i en nära relation. Då våld identifierats gör vi en kartläggning och utredning samt bedömning kring vilken insats du har behov av.

Motverka hemlöshet

Om din hyresvärd tar kontakt med oss gällande att du riskerar att förlora din bostad, så kontaktar vi dig.

RÄTTELSE

Om du har fått ett beslut som du inte är nöjd med har du möjlighet att överklaga ditt beslut. Överklagan ska vara skriftlig och behöver lämnas till förvaltningen inom tre veckor från det att du har tagit del av beslutet.

Om du behöver hjälp med att skriva din överklagan kan du vända dig till din socialsekreterare eller till Medborgarkontoret i Tensta.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du har synpunkter på vår verksamhet är du välkommen att höra dig till oss, i första hand vänder du dig till din socialsekreterare. Om du har pratat med din socialsekreterare men ändå inte är nöjd går det bra att kontakta någon av de biträdande enhetscheferna:

Aida Hammami, tel. 08-508 03 074,
e-post: aida.hammami@stockholm.se

Christine Touma, tel. 08-508 03 230,
e-post: christine.touma@stockholm.se

Frida Jonasson, tel. 08-508 03 105, mottagningen
e-post: frida.jonasson@stockholm.se

Payam Abdulkarim, tel. 08-508 03 184,
e-post: payam.abdulkarim@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om du är nyfiken och vill veta mer om vår verksamhet och om hur vi arbetar kan du besöka någon av följande hemsidor:

Stockholm stad

På Stockholm stads hemsida hittar du kontaktuppgifter till stadsdelsförvaltningarna och kan läsa om vilket stöd vi kan erbjuda.

<http://www.stockholm.se>

Socialstyrelsen

På Socialstyrelsen hemsida kan du göra en förenklad beräkning för att ta reda på om din ekonomi ligger över eller under nivån på försörjningsstöd.

<http://www.socialstyrelsen.se/hittarattmyndighet/ekonomisktbistand/pr-ovberakning>

Välkommen att kontakta enhetschef Emma Delgado Diaz, tel. 08-508 03 085, e-post: emma.delgado.diaz@stockholm.se

Stockholm 2016-02-19

Emma Delgado Diaz
enhetschef

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
Adress: Box 4066 163 04 Spånga
Telefon: 08 508 03 085
Telefax:
E-post: emma.delgado.diaz@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
XBeslutsdatumX