

Bilaga
Giltig fom 2007-03-20
Giltig tom 2007-12-31

KVALITETSGARANTIER 2007

Individ- och familjeomsorg

Arbete och bistånd, barn och ungdom

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Barn- och ungdomssektionen	sid 3
Öppenvårdssektionen	sid 6
Sektion ekonomiskt bistånd	sid 9
Arbetsmarknadssektionen	sid 12

Barn- och ungdomssektionen

Barn och ungdomssektionen arbetar med myndighetsutövning inom verksamhetsområdet barn och ungdom i åldrarna 0-20 år och deras föräldrar. De lagrum som styr arbetet är Socialtjänstlagen, Lagen om vård av unga samt Föräldrabalken. Sektionen består av cirka 30 socialsekreterare, 2 byråassistenter, 4 gruppleddare och 1 sektionschef. Sektionen är indelad i fyra arbetsgrupper:

- Barngruppen som utreder anmälningar/ansökningar som rör barn i åldrarna 0-12 år och deras föräldrar. Efter utredning fattas beslut om eventuell insats. Gruppen får in drygt 600 anmälningar/ansökningar per år.
- Ungdomsgruppen som utreder anmälningar/ansökningar som rör ungdomar i åldrarna 13-20 år och deras föräldrar. Efter utredning fattas beslut om eventuell insats. Gruppen får in drygt 800 anmälningar/ansökningar per år.
- Placeringsgruppen som arbetar med barn och ungdomar som bor i familjehem eller på institution s.k. HVB-hem. Cirka 100 barn från stadsdelen bor ej kvar i sina föräldrahem. Till Placeringsgruppen hör också kontaktsekreterar-verksamheten. Cirka 30 barn och har kontaktfamilj och cirka 40 ungdomar har kontaktperson.
- Familjerättsgruppen som främst arbetar på uppdrag av Tingsrätten med att göra faderskaps-, vårdnads-, boende- och umgängesutredningar. Gruppen handlägger också adoptionsutredningar och samarbetssamtal liksom arbetet med att tillsätta 3:e person vid övervakat umgänge.

Vår verksamhetsidé är att barns, ungdomars och föräldrars problem och svårigheter så långt som möjligt alltid ska lösas i samarbete med berörda parter. Vi strävar efter att barn och ungdomar ska kunna få hjälp på hemma i sin egen stadsdel. Då barn och ungdomar ej kan bo kvar hemma ska motivet till vård utanför det egna hemmet vara ett starkt skyddsbehov eller ett mycket allvarligt vårdbehov som ej kan tillgodoses i det egna hemmet.

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att alla som kommer i kontakt med sektionen ska få ett respektfullt bemötande som innefattar information om vad den fortsatta kontakten med sektionen kommer att innebära.

Detta säkerställer vi genom:

- att ta emot besök på avtalad tid.
- att avsätta tillräcklig tid, minst en timme, för alla besök.
- att vid första kontakten alltid inleda besöket med ett informativt övergripande samtal om vad kontakten med socialtjänsten kommer att innebära.
- att under året ha en informationsfolder som komplement till den muntliga informationen om vad kontakten med socialtjänsten kommer att innebära. Foldern kommer att delas ut till alla klienter.

Vi åtar oss att ha barnets/ ungdomens behov i fokus i allt arbete med barn och ungdomar och deras föräldrar. Vi åtar oss att alla insatser utformas utifrån barnets/ ungdomens behov samt i enlighet med aktuell lagstiftning och gällande ekonomiska ramar.

Detta säkerställer vi genom:

- att alltid, oavsett ålder, träffa och kommunicera med barnet/ ungdomen som är föremål för utredning/ insats, om ej mycket speciella skäl talar för annat.
- att ha ett barnperspektiv i allt arbete med barn/ ungdomar och deras föräldrar, bla. alltid ställa oss frågan hur vi kan stödja/ hjälpa barn och ungdomar på kort och lång sikt.
- att påbörja utrednings- och uppföljningsarbete utifrån metoden ”Barns behov i centrum”.

RÄTTELSE

Vi har ambitionen att bedriva en så bra verksamhet som möjligt och att alla som har kontakt med oss ska vara nöjda med vårt bemötande och med de insatser vi har möjlighet att ge utifrån lagstiftning och ekonomiska ramar. Vi är därför tacksamma för synpunkter och förslag på hur vi kan bli bättre.

Om vi inte lyckas leva upp till det vi åtagit oss eller om vi i övrigt får synpunkter eller klagomål som rör oss och vår verksamhet har vi följande rutiner:

- Den som tar emot synpunkter eller klagomål skriver ner dessa.
- Om det är något som går att rätta till omedelbart gör vi givetvis det.
- Den som tagit emot synpunkter eller klagomål delger snarast möjligt sektionschefen.
- Sektionschef/gruppledare tar upp synpunkter eller klagomål med eventuell enskild medarbetare som är berörd eller om klagomålet är av allmänna karaktär, på veckomöte eller APT.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Den som har synpunkter / klagomål på verksamheten kan i första hand ta kontakt med handläggaren. Det går också bra att ta kontakt med sektionschef Elisabeth Dahlö på telefon 08-508 04 243. Det går bra att framföra sina åsikter såväl muntligt som skriftligt. I receptionen på Hässelby Torg 20-22, plan 2, finns också broschyren ”Vi vill ha dina synpunkter” som Du kan använda Dig av. Det går även bra att skriva själv under adressen Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, 165 55 HÄSSELBY.

VILL DU VETA MERA?

För vidare information om dessa kvalitetsgarantier kan du kontakta sektionschef Elisabeth Dahlö, telefon 08- 508 04 243. Information finns också på vår hemsida

www.stockholm.se/hasselby-vallingby

Hässelby 2007-03-20

Elisabeth Dahlö
Sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ- och familjeomsorgen
Barn- och ungdomssektionen

Hässelby Torg 20-22
165 55 HÄSSELBY
Tel: 08-508 04 000
Fax: 08-508 05 391
E-post: elisabeth.dahlo@hasselby.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 2007-03-20

Öppenvårdssektionen

Öppenvårdssektionen arbetar med stöd och hjälp till barn, ungdomar och vuxna vid kriser och andra problemsituationer.

Öppenvårdssektionen vänder sig till föräldrar, ungdomar och barn i Hässelby-Vällingby. Vårt arbete är såväl förebyggande som behandlande. För att nå dem som behöver vårt stöd har vi en aktiv samverkan med Barn- och ungdomssektionen, skolor, förskolor, Barnmorskemottagningen (BMM), Barnavårdscentralen (BvC), Barn- och ungdomspsykiatri (BUP), Hässelby- Vällingby psykiatriska mottagning (HVP), mfl.

Öppenvårdssektionen består av Familj- och rådgivningsgruppen, Familjepedagogerna, Projekt Ett, Familjecentret i Grimsta och Ungdomsmottagningen i Vällingby.

Vi arbetar utifrån grundidén att barn och ungdomars problem i gälligaste mån ska lösas på hemmaplan i den egna stadsdelen inom den egna familjen med stöd av nätverk och andra resurser. Vi inriktar oss på att stärka varje individ och familjen som helhet och hjälper föräldrar att utveckla sina egna resurser för att de ska kunna tillgodose sina barns behov. Arbetet kan ske inom hemmet eller på annan plats som passar individen/familjen. (Detta gäller dock ej Ungdomsmottagningen där personalen uteslutande arbetar i sina egna lokaler.)

Familj och rådgivningsgruppen tar emot föräldrar som söker själva eller blir hänvisade via remiss.

Vårt arbete skall vara begripligt, hanterbart och meningsfullt.

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att alla brukare och samverkanspartners ska bemötas med respekt när de har kontakt med oss. Vi åtar oss även att ta emot eventuella klagomål på ett respektfullt sätt.

Detta säkerställer vi genom:

- att vi arbetar utifrån en gemensam värdegrund.
- att vårt bemötande diskuteras regelbundet vid handledningstillfällen och konferenser.
- att vi har rutiner för klagomålshantering.

Vi åtar oss att, erbjuda fem samtal för de föräldrar som själva söker och där råd och stöd behövs ur ett barnperspektiv. Dessa fem samtal journalförs ej.

Detta säkerställer vi genom:

- att ställa alla sökande i kö.
- att varje vecka undersöka om någon familjehandlare kan ta sig an familjen.

Vi åtar oss att upprätta en genomförandeplan i delaktighet med de brukare som har remitterats till familj och rådgivningsgruppen med biståndsbeslut enl. Socialtjänstlagen 4 kap 1 §.

Detta säkerställer vi genom:

- att genomförandeplanen formuleras tillsammans med den enskilde så att den är begriplig, meningsfull och möjlig att uppfylla samt att arbetssätt, mål och syfte med insatsen klart framgår.
- att vid en årlig enkät ställs frågor om arbetsplanen har varit tydlig, begriplig, meningsfull och upprättats i delaktighet med individen/familjen.

RÄTTELSE

Vi är angelägna om att bedriva en så bra verksamhet som möjligt och att alla som har kontakt med oss ska vara nöjda med vårt bemötande och våra insatser. Vi är därför tacksamma för synpunkter och förslag till hur vi kan förbättra oss.

Om vi inte lyckas leva upp till det vi åtagit oss eller om vi i övrigt får synpunkter eller klagomål som rör oss och vår verksamhet har vi följande rutiner:

1. Den som tar emot synpunkter eller klagomål skriver ner dessa.
2. Om det är något som går att rätta till omedelbart ser vi naturligtvis till att göra det.
3. Den som har tagit emot synpunkter och klagomål delger sektionschefen så snart det är möjligt.
4. Synpunkter och klagomål tas upp på personalmöten för diskussion om lämpliga åtgärder.
5. Den som framfört synpunkter eller klagomål på vår verksamhet får alltid veta vilka åtgärder vi eventuellt kommer att vidta.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER

Den som har klagomål eller synpunkter på verksamheten kan i första hand ta kontakt med handläggarna inom sektionen. Det går också bra att kontakta sektionschef Ann-Katrin Sundman på telefon 08- 508 05 324.

Den som vill lämna klagomål eller synpunkter skriftligen kan även använda stadsdelsförvaltningens broschyr ”Vi vill ha dina synpunkter” som finns i receptionen på stadsdelsförvaltningens huvudkontor, Hässelby Torg 20 - 22, plan 2. Broschyren kan också fås genom personalen på Öppenvårdssektionen. Det går även bra att skriva själv under adressen Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, 165 55 HÄSSELBY.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta sektionschefen Ann-katrin Sundman. Det finns även en del information om Individ och familjeomsorgen i vår verksamhetsplan. Information finns också på vår hemsida www.stockholm.se/hasselby-vallingby

Hässelby 2007-03-20

Ann-Katrin Sundman
Sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ- och familjeomsorgen
Öppenvårdssektionen

Hässelby Torg 20-22
165 55 HÄSSELBY
Tel: 08-508 04 000
Fax: 08-508 04 160
E-post: ann-katrin.sundman@hasselby.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 2007-03-20

Sektion Ekonomiskt bistånd

Inom sektion Ekonomiskt bistånd strävar vi efter att ha god service och tror på arbetsmetoder som värdesätter människans egna resurser.

Individ- och familjeomsorgen består av två avdelningar. Ekonomiskt bistånd är en av de fyra sektionerna inom Individ- och familjeomsorgens avdelning för Arbete och bistånd, barn och ungdom.

Verksamheten består av fyra olika huvudområden: myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd, flyktingmottagning, budgetrådgivning och boutredning. Sektionen utreder, bedömer och beslutar om rätten till ekonomiskt bistånd. Vi arbetar också med att ge råd och stöd i svåra och utsatta livssituationer. Sektionens mest omfattande arbetsområde består av myndighetsutövning med stora krav på rättsäkerhet, punktlighet, tillgänglighet och samverkan med andra myndigheter. Vi strävar efter att inom befintliga resurser sköta myndighetsutövningen på bästa möjliga sätt. Samtidigt arbetar vi aktivt med motivations- och förändringsarbete vilket syftar till att göra fler bidragstagare självförsörjande.

Sammanlagt arbetar närmare 60 personer inom sektionen. Personalen består av flera yrkeskategorier. De flesta är utbildade socionomer som arbetar som socialsekreterare. Många av dem har lång yrkeserfarenhet. Den näst största gruppen är administrativ personal, till exempel ekonomihandläggare, som har en varierande utbildningsbakgrund på gymnasie- eller högskolenivå.

ÅTAGANDEN

Under 2007 åtar vi oss att följa våra kvalitetsgarantier under förutsättning att verksamheten har full bemanning.

Vi åtar oss att bemöta våra klienter som kontaktar sektionen på ett respektfullt sätt.

Detta säkerställer vi genom:

- att lyssna och visa empati för Din livssituation.
- att behandla Dig rättssäkert utifrån vad lagstiftningen och andra föreskrifter säger. Du har rätt att få veta på vilken grund ett beslut är fattat och av vem.
- att ge Dig tydlig och korrekt information om bestämmelser, regler, krav och lagar.
- att våra arbets- och handlingsplaner görs i samråd med Dig.

Vi åtar oss att de som kontaktar sektionen under kontorstid ska få tala med en tjänsteman som ger svar eller hänvisar till rätt instans.

Detta säkerställer vi genom:

- att hålla oss välinformerade om andra verksamheter så att vi kan hänvisa Dig till rätt instans om vi själva inte kan hjälpa Dig.
- att hålla oss välinformerade inom eget arbetsområde och andra närliggande arbetsområden så att vi kan lämna korrekt information till Dig.

- att under kontorstid ha en tillgänglig handläggare inom varje arbetsgrupp på ekonomiskt bistånd som kan nås vid akut hjälpbehov.
- att ha tydliga telefonhänvisningar när vi är anträffbara och ringa upp Dig när Du lämnat meddelande i våra röstbrevlådor eller i Kontaktcenter.
- att vi lämnar behövlig information till Kontaktcenter (växel) och receptionen om frånvaro vid sjukfall, semester, utbildningar osv.

Vi åtar oss att vid myndighetsutövning handlägga ärenden skyndsamt utan att rättsäkerheten eftersätts.

Detta säkerställer vi genom:

- att vi har utbildad personal som är kunniga i lagar, föreskrifter och riktlinjer som styr vårt arbete.
- att vi informerar Dig tydligt vilket underlag som behövs för att fatta beslut i Ditt ärende.
- att vi fattar beslut inom ramen för handläggningstid under förutsättning att Du lämnar oss de handlingar som behövs inom angiven tid.
- att besökstider bokas inom rimlig tid.
- att vi tar fram tydliga arbetsrutiner för skyndsam handläggning.
- att överordnad arbetsledare/chef finns tillgänglig för att kunna ge råd och stöd i svåra ärenden eller fatta beslut i ärenden där handläggarna saknar delegation.

RÄTTELSE

Vår ambition är att bedriva en så bra verksamhet som möjligt. Vi vill att den som har kontakt med oss ska vara nöjd med vårt bemötande och våra arbetsinsatser. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden kommer vi att se över våra rutiner och arbetsmetoder för att åtgärda eventuella problem.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER

Den som har klagomål eller synpunkter på verksamheten kan i första hand ta kontakt med berörd handläggare. Det går också bra att kontakta biträdande sektionschefen i mottagningsgruppen Carina Johansson Cronwall tel. 08 - 508 04 189, biträdande sektionscheferna i Team 1, Susanna Juvas tel. 08-508 05 069, Team 2, Pirkko Nenonen 08-508 05 161 eller sektionschef Marketta Kulju-Guevara tel 08-508 05 316.

Den som vill lämna klagomål eller synpunkter skriftligt kan använda stadsdelsförvaltningens broschyr ” Vi vill ha Dina synpunkter” som finns i stadsdelsförvaltningens reception. Broschyren kan också fås genom någon av handläggarna. Det går även bra att skriva själv under adressen Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, 165 55 HÄSSELBY.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta sektionschefen eller någon av de biträdande sektionscheferna. Det finns även en del information om Individ och familjeomsorgen i vår verksamhetsplan. Information finns också på vår hemsida www.stockholm.se/hasselby-vallingby

Hässelby 2007-03-20

Marketta Kulju-Guevara
sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ och familjeomsorgen
Sektion Ekonomiskt bistånd

Hässelby Torg 20-22
165 55 HÄSSELBY
Tel: 08 -508 04 000
Fax: 08-508 04 549
E-post: marketta.kulju-guevara@hasselby.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 2007-03-20

Arbetsmarknadssektionen

På Arbetsforum Vinsta värdesätter vi god service för stöd och hjälp till arbetssökande i stadsdelen.

Arbetsmarknadssektionen Arbetsforum Vinsta är en del av avdelningen Individ- och familjeomsorg, Barn och ungdom, Arbete och bistånd. Verksamheten vänder sig till arbetssökande försörjningsstödstagare. Verksamheten består av en daglig verksamhet för arbetssökeri samt arbetsträning. Arbetsträningen består av en textilverkstad samt en utomhusgrupp. Verksamheten handlägger även OSA – anställningar.

Arbetsforum Vinsta är beläget i Vinsta industriområde, i närhet till arbete, vilket är en naturlig miljö för verksamheten. I Vinsta arbetar 17 personer. Personalen består av flera yrkeskategorier. I personalgruppen finns bland annat socionomer, arbetskonsulenter, studie- och yrkesvägledare, handledare med yrkesbakgrund i näringslivet, administrativ personal samt instruktörer och arbetsledare.

ÅTAGANDE 1

Beträffande respektfullt bemötande

Vi åtar oss att bemöta alla som kontaktar oss på ett respektfullt sätt.

Detta säkerställer vi genom:

-För den arbetssökande

- att planering görs i samråd med den arbetssökande.
- att den arbetssökande uppmuntras att lämna synpunkter och egna förslag på innehållet i verksamheten.
- att uppmärksamma och följa upp den arbetssökandes synpunkter och förslag.
- att respektera överenskomna tider med den arbetssökande.

-För samarbetspartners

- att så snart som möjligt återkontakta personer som sökt oss.

ÅTAGANDE 2

Beträffande våra arbetssökande

Vi åtar oss att alla nya arbetssökande som kontaktar stadsdelsförvaltningens försörjningsstödssektion tas emot för nybesök på Arbetsforum Vinsta inom fem arbetsdagar.

Detta säkerställer vi genom

- att erbjuda, i grupp, ett nybesökstillfälle per vecka.
- att den arbetssökande omgående får en handledare som påbörjar kartläggningen av individens behov och resurser.
- Att uppföljning utförs i samarbete med sektionen för ekonomiskt bistånd.

ÅTAGANDE 3

Individuell aktivitetsplan

Vi åtar oss, att tillsammans med alla arbetssökande som deltar i verksamheten på Arbetsforum Vinsta, upprätta en individuell aktivitetsplan.

Detta säkerställer vi genom:

- att tillsammans med den arbetssökande göra en kartläggning/bedömning av den sökandes behov och resurser. En blankett har utarbetats för detta ändamål.
- att tillsammans med den arbetssökande upprätta mål och delmål för att denne snabbare ska nå annan försörjning än försörjningsstöd.
- att vid behov uppmuntra och stötta den arbetssökande till att ta kontakt med andra myndigheter eller personer som bedöms vara viktiga för att denne snabbare ska nå annan försörjning.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden kommer vi att se över våra rutiner för att åtgärda det som inte fungerar. Vi kommer att föra diskussioner kring klagomål och synpunkter på våra personalkonferenser så att dessa kan förbättras med allas medverkan. Alla klagomål och eventuella synpunkter kommer att beaktas.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER

Den som har klagomål eller synpunkter på verksamheten kan i första hand ta kontakt med aktuell handläggare på Vinsta Arbetsforum. Den som vill lämna klagomål eller synpunkter skriftligen kan göra det genom att fylla i foldern "Vi vill ha dina synpunkter". Foldern finns att hämta i tidningsstället på Vinsta och lämnas i förslagslådan alternativt till den det berör. Sektionschef Åsa Enroth, telefon: 08 - 508 04 520. Det går även bra att skriva själv under adressen Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, 165 55 HÄSSELBY.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta sektionschefen Åsa Enroth. Information finns också på vår hemsida www.stockholm.se/hasselby-vallingby

Hässelby 2007-03-20

Åsa Enroth
Sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ- och familjeomsorgen
Arbetsmarknadssektionen

Sorterargatan 23, 2 tr
162 50 VÄLLINGBY
Tel: 08-508 04 503
Fax: 08-508 04 516
E-post: asa.enroth@hasselby.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 2007-03-20