



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

Sid 1 (2)
Dnr I.I-101/2012
Giltig fr.o.m. 20120315
Giltig t.o.m. 20130315

Beroendevård

Ingress

Beroendevården i Spånga-Tensta tillhör verksamhetsområdet Beroendevård och socialpsykiatri. Vår målgrupp är vuxna med beroendeproblematik avseende alkohol och droger.

All-teamet ansvarar för missbruksvården i Spånga-Tensta. 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

- Klienter och deras anhöriga får ett trevligt och respektfullt bemötande

I verksamhetens alla delar visar vi respekt genom att vara vänliga, artiga, korrekta, passa tider och hålla överenskommelser. Vi bjuder på kaffe/the. Vi visar intresse genom att lyssna aktivt på klientens eller den anhöriges berättelse och önskemål så att mötet präglas av en anda av nyfikenhet och samarbete. Vi är lyhörda för synpunkter och tar till oss eventuell kritik. Vi ber om ursäkt och försöker genast rätta till om vi gjort något fel. Alla klienter är vårt gemensamma ansvar vilket betyder att vi tar emot och tar hand om varandras klienter vid frånvaro och hjälper klienten och den anhörige med det som behövs eller hänvisar vidare till rätt instans.

- Tillgängligheten är hög för personer som vill nå oss för stöd och hjälp

Alla klienter är vårt gemensamma ansvar. Alla medarbetare har basmobil, använder hänvisningskoder och följer i övrigt stadens telefonpolicy. Vi kan nås via e-post. Receptionen på All-teamet bemannas av två administrativa assistenter som turas om. Vid deras frånvaro ansvarar alla medarbetare för att ta hand om personer som kommer till receptionen. Receptionstelefonen



är alltid bemannad. När administrativ assistent är frånvarande ansvarar övriga medarbetare för att bemanna den. För nya klienter utses socialsekreterare eller kontaktperson inom öppenvården varje vecka och kontakt tas inom några dagar. Akuta ärenden tas emot omgående.

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 gruppchef 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

2012-02-17

Anna Larsson

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd Beroendevård

Adress:	Adress:
Telefon:	Telefon:
Telefax:	Telefax:
E-post:	E-post:

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
20120315