



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

Sid 1 (3)
Dnr 101-873/2008
Giltig fr.o.m. 090101
Giltig t.o.m. 091231

Vuxenavdelningen beställare

Ingress

Vuxenavdelningen beställare har ansvaret för myndighetsutövningen för vuxna 20-64 år inom områdena funktionsnedsättning, socialpsykiatri, missbruk och andra sociala frågor. Till avdelningen hör boutredning och budget- och skuldrådgivning som drivs även för Kungsholmens och Östermalms stadsdelsnämnder. Till vuxenavdelningen hör även organisatoriskt försörjningsstödet, vilket drivs av Östermalms stadsdelsförvaltning. Utförarverksamheterna finns organisatoriskt inom vård- och omsorgsavdelningen.

ÅTAGANDE

Vi informerar dej om de valmöjligheter som finns.

När du ansöker om en insats påbörjas en utredning. Efter bedömning fattar vuxenavdelningen beställare beslut om insats. Du är delaktig i hela processen.

Vårt bemötande präglas av respekt och lyhördhet inför dina behov och önskemål.

Vuxenavdelningen beställare påbörjar en utredning senast inom två veckor för att tillsammans med dej hitta lämpliga insatser. Du som kommer till vuxenavdelningen beställare ska bemötas på ett lyhört och respektfullt sätt och tillsammans med din handläggare utforma en individuell arbetsplan. Klagomålsblanketter hålls tillgängliga och klagomål/synpunkter besvaras snarast. Vi tar emot synpunkter på verksamheten vid möten eller telefonsamtal med dej och använder dem i syfte att förbättra verksamheten.

Vår information om vilka valmöjligheter som finns är tydlig och lättillgänglig.

Du får både muntlig och skriftlig information och viss information ges även på stadens hemsida **stockholm.se** under Familj och omsorg/Norrmalm.

Vi informerar dej om de nya valfrihetssystemen om du hör till de personer som berörs.

Du är välkommen att kontakta vuxenavdelningen beställare om du har frågor som rör valfrihetssystemen.

Du ska ha inflytande över din egen utredning, vård/arbetsplan och de insatser som erbjuds.

Du som kommer i kontakt med vuxenavdelningen ska tycka att du bemöts på ett professionellt sätt.

Du som söker råd, stöd och hjälp hos vuxenavdelningen beställare kommer bemötas respektfullt och utifrån dina individuella behov kommer du erbjudas adekvat stöd. En utredningen görs tillsammans med dej och/eller din juridiska ställföreträdare. En individuell vård- eller arbetsplan tas fram i samverkan med dej. Hur insatsen sedan utformas dokumenteras i en genomförandeplan som också den tas fram tillsammans med dig.

Vi åtar oss att inom budget- och skuldrådgivningen ha god tillgänglighet via telefon, e-post eller besök så att du som efterfrågar rådgivning eller annat stöd får snabb och professionell hjälp.

Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med dej som söker hjälp finna långsiktiga lösningar på dina skuldproblem. Lösningar kan antingen vara frivilliga uppgörelser med fordringsägarna eller hjälp med förberedelser för en skuldsanering enligt lag. Vi har hög tillgänglighet i telefon och via e-post.

Vi åtar oss inom boutredningen ha ett professionellt förhållningssätt och att du som anhörig ska få god service.

Vi ger tillräcklig och saklig information på ett sådant sätt att du kan ta emot informationen. Vi ger överblick och struktur i handlingsprocessen, är pedagogiska och har ett förhållningssätt som inbjuder till samarbete samt erbjuder stöd som stärker din egen förmåga som anhörig att själva ta hand om det du behöver göra.

Vi uppmärksammar våld i nära relationer och ger individuellt utformat stöd.

Vuxenavdelningen beställare har tillsammans med stadsdelsförvaltningens övriga avdelningar en handlingsplan för att uppmärksamma och ge stöd och hjälp till hotade och våldsutsatta kvinnor. Två socialsekreterare arbetar specialiserat med personer som utsatts för våld i nära relationer.

RÄTTELSE

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

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

En gemensamma klagomålsrutin finns utarbetade för Norrmalms stadsdelsförvaltning.



Det finns en informationsfolder i vilken du finner en blankett att använda för klagomål/synpunkter. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till avdelningschef Siw Lideståhl, telefon 08-508 09 312.

VILL DU VETA MER?

Önskar du kontakta Vuxenavdelningen beställare?

- Avdelningschef Siw Lideståhl, telefon 08-508 09 312
- Karin Aronsson, gruppchef vuxen social verksamhet, telefon 08-508 09 395
- Susanna Halldin, gruppchef socialpsykiatri, telefon 08-508 09 353
- Vivianne Sterner, gruppchef funktionsnedsättning, telefon 08-508 09 000 (från den 9 mars 2009)

Handläggare och socialsekreterare för de olika verksamhetsområdena når du via Norrmalms växel, telefon 08-508 09 000.

Stockholm 2009-02-12

Siw Lideståhl
avdelningschef

Norrmalm

Adress: Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09 312

E-post:
siw.lidestahl@norrmalm.stockholm.se

Vuxenavdelningen beställare

Adress: Box 3112,
103 62 Stockholm

Telefon: 08-508 09 000

E-post:
info@norrmalm.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2009-02-12