



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

Sid 1 (3)  
Dnr 1.2.1.-54/2011  
Giltig fr.o.m. 2011-01-01  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Beställarenheten socialpsykiatri inkl specialistgr

*Beställarenheten socialpsykiatri har ansvaret för myndighetsutövningen för vuxna 20-64 år med långvariga psykiska funktionshinder. Till enheten hör också specialistgruppen som utgörs av boutredning som drivs även för Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder samt budget- och skuldrådgivning som drivs även för Södermalm, Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder.*

### **ÅTAGANDE**

- Du som är utsatt för våld i en nära relation kan få individuellt utformat stöd.

Enheten arbetar enligt den handlingsplan som är framtagen av resursgruppen för kvinnofrid på Norrmalm. En kvinnofridssamordnare har under året samordnat kvinnofridsarbetet mellan stadsdelarna Norrmalm, Kungsholmen och Östermalm.

- Vi erbjuder valfrihet och du informeras om alternativen.

Valfrihet finns inom socialpsykiatrien vad gäller insatserna boende, boendestöd och sysselsättning. I Jämför service på Stockholms stads hemsida är information tillgänglig om de utförare som finns att välja på. På Norrmalms hemsida, på intranätet och i foldrar finns information om valfriheten. Handläggarna informerar om valfriheten i mötet med klienter samt upplyser kontinuerligt samarbetspartners t.ex. landstinget, personligt ombud, intresseorganisationer samt gode män och förvaltare.

- Vi arbetar för att du som får stöd av oss har en fungerande och hållbar livssituation.

Vi använder DUR (dokumentation, utredning, resultat) i utredningsarbetet samt vid uppföljning av beslut för att kunna göra en bra bedömning av behov vid beslut om insats.



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

Vi läser vår e-post flera gånger om dagen och svarar så snart vi kan. Vi har hög tillgänglighet i telefon. När vi inte kan svara lyssnar vi av telefonsvararen regelbundet och ringer tillbaka så snart vi kan. Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med den sökande finna långsiktiga lösningar på dennes skuldproblem. Lösningar kan antingen vara frivilliga uppgörelser med fordringsägare eller hjälp med förberedelser för en skuldsanering enl. lag.

- Inom bouthjälpen åtar vi oss att ha ett professionellt förhållningssätt och ge anhöriga god service genom att ha god tillgänglighet via telefon, e-post eller besök.

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

## **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 gemensam klagomålsrutin finns utarbetad 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 enhetschef Susanna Halldin, telefon 08-508 09 353



## VILL DU VETA MER?

Önskar du kontakta beställarenheten socialpsykiatri inkl specialistgruppen:

- Enhetschef Susanna Halldin, telefon 08-508 09 353

Socialsekreterare, boutredare och budget- och skuldrådgivare når du via Norrmalms växel, telefon 508 09 000.

2011-01-03

Susanna Halldin  
enhetschef

Beställarenheten  
socialpsykiatri

Box 3128, 103 62 Stockholm

Telefon: 08-508 09 353

Telefax: 08-508 09 048

E-post: [susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

E-post: [info@norrholm.stockholm.se](mailto:info@norrholm.stockholm.se)

Norrmalms stadsdelsnämnd

Besöksadress: Tulegatan 13

Box 3128, 103 62 Stockholm

Telefon: 08-508 09 000