

Enheten för öppenvård barn och ungdom

Råd, stöd och insatser i hemmiljö ges av enheten för öppenvård barn och ungdom

Vår uppgift är att utifrån vår kompetens erbjuda stöd och hjälp till föräldrar med barn och ungdomar utifrån politiska dokument.

Föräldrar är de viktigaste personerna i barns och ungdomars liv, därför erbjuder enheten för öppenvård barn och ungdom förebyggande föräldrautbildning, föräldrasamtal och samarbetssamtal. Vi ger föräldrar stöd och insatser för att de ska kunna vara goda föräldrar och kunna ge sina barn och ungdomar en trygg och omvårdande uppväxt. Vi ger ungdomar hjälp att hantera sin vardag genom omfattande insatser och genom förebyggande arbete på ungdomsmottagningen.

Vårt arbete är inriktat på olika stödinsatser i hemmiljö såväl kortsiktiga som långsiktiga och intensiva insatser där föräldrar kan nå oss dygnet runt.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att bemöta de familjer, barn och ungdomar vi möter på ett respektfullt sätt.

Vi åtar oss att erbjuda förebyggande insatser på föräldramottagningen, ungdomsmottagningen och föräldrautbildning i grupp.

Vi åtar oss att erbjuda intensiva insatser med möjlighet till kontakt dygnet runt i hemmiljö för minst 13 familjer med tonåringar. Insatserna utvärderas och följs kontinuerligt.

Vi åtar oss att erbjuda stöd och hjälp till föräldrar som har svårigheter i sin föräldraroll.

Vi åtar oss att erbjuda ungdomar intensivt stöd i tränings- och försökslägenheter.

Vi åtar oss att följa upp vår verksamhet kontinuerligt med statistik och enkäter på de olika arbetsplatserna.

RÄTTELSE

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Margreth Hollbrant, telefonnummer 08 508 20 305 eller 076 12 20 305 samt via e-post margreth.hollbrant@eav.stockholm.se. Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna dina klagomål eller synpunkter skriftligt.

När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som lämnat klagomålet får återkoppling, om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Vlasta Marcikic telefonnummer 08-508 14 000.

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.stockholm.se/eav.

Margreth Hollbrant

Enhetschef

Stockholm 2009-12-10

Enskede-Årsta-Vantör	Enheten för öppenvård barn och ungdom
Adress: Box 81, 121 22	Adress: Bränningavägen 2
Johanneshov	
Telefon: 08-508 14 000 vx	Telefon: 08-508 14 000
Telefax:	
E-post: e-post@eav.stockholm.se	

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
DEN 11 FEBRUARI 2010