



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Barnenheten i Rinkeby-Kista

*Barnenheten ger stöd och hjälp till barn 0-12 år och deras familjer i svåra och utsatta livssituationer. Barnens bästa är vår utgångspunkt och vi samarbetar nära med familjerna för att ge det stöd som passar bäst för var och en. Varje familj och barn har sin egen socialsekreterare som så långt som möjligt följer familjen under deras kontakt med enheten. Vi strävar efter ett gott samarbete med alla myndigheter och instanser som verkar i barnens vardag.*

### ÅTAGANDE

Vi åtar oss att säkerställa kvaliteten i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med den enskilde.

Detta säkerställer vi genom att

- när det är möjligt använda forskningsbaserade utredningsmetoder
- alltid efterfråga den enskildes synpunkter på behov och insatser

### RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

### KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Monica Söderström på telefon 08-508 01 516 och framför dina synpunkter.



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

Sid 2 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.

## VILL DU VETA MERA

Det åtagande som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom ungdomsenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

STOCKHOLM 2008-01-01

MONICA SÖDERSTRÖM  
ENHETSCHEF  
BARNENHETEN

### *Barnenheten*

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning                      Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd  
BOX 7049, 164 75 SPÅNGA  
BESÖKSADRESS: FRIDTJOF NANSENGÅNGEN 2  
TELEFON: 08-508 01 516  
TELEFAX: 08-508 01 569

E-POST: [monica.soderstrom@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:monica.soderstrom@rinkeby-kista.stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELSNÄMND 2008-04-23



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Rinkeby-Kista Familjevårdsenheten

### **Kontaktverksamheten**

*Kontaktverksamheten rekryterar kontaktpersoner som ger stöd till barn, ungdomar och vuxna samt kontaktfamiljer som tar emot barn i sitt eget hem ett eller flera dygn per månad och fungerar som avlastning eller som personligt stöd och/eller förebild när familjens eget nätverk inte kan bistå med det stöd som familjen behöver.*

*Som kontaktsekreterare gör vi noggranna utredningar av de tilltänkta uppdragstagarna för att kunna erbjuda bra kontaktpersoner och kontaktfamiljer som insats.*

*Vid uppdrag från domstol att utse kontaktperson vid umgänge med barn, i närvaro av tredje person, anlitar vi som regel professionella uppdragstagare.*

*Kontaktverksamheten i Rinkeby utgör en del av familjevårdsenheten inom Individ- och Familjeomsorgen. De huvudsakliga arbetsuppgifterna är att rekrytera, utbilda och handleda kontaktpersoner och kontaktfamiljer.*

*I kontaktverksamhetens arbete ska de biståndssökandes och uppdragstagarnas behov stå i centrum.*

*För god service och rättssäkerhet skall informationen vara tydlig och arbetet skall ske i dialog med både barn, ungdomar och deras vårdnadshavare, berörda vuxna och uppdragstagarna. Bemötandet skall bygga på ett etiskt förhållningssätt med respekt för den enskildes integritet.*



## **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att efterfråga Din syn på insatsen och om möjligt, i samråd utforma hur insatserna skall genomföras.

Detta säkerställer vi genom att:

Kontaktverksamheten vid insatsen kontaktperson, kontaktfamilj tar del av den enskildes önskemål vid val av uppdragstagare.

## **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att du ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsträffar och går igenom dem och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Ingrid Persson tfn 08-508 02 360 och framför dina synpunkter.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar, så är du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 02 000 be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Stockholm 2008-01-01

Ingrid Persson

Enhetschef

Familjevårdsenheten

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Box 7049, 164 07 Spånga

Besöksadress: Rinkeby Allé 18

Telefon: 08-508 02 360

Telefax: 08-508 02 279

E-post: [ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd

Box 7049, 164 75 Spånga

Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2

Telefon: 08-508 01 000

Telefax: 08-508 01 099



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Ungdomsenheten i Rinkeby-Kista

*Ungdomsenheten ger stöd och hjälp till ungdomar 13 till 18 år och deras familjer i svåra och utsatta livssituationer. Ungdomarnas bästa är vår utgångspunkt och vi samarbetar nära med familjerna för att ge det stöd som passar bäst för var och en. Varje familj och ungdom har sin egen socialsekreterare som så långt som möjligt följer familjen under deras kontakt med enheten. Vi strävar efter ett gott samarbete med alla myndigheter och instanser som verkar i ungdomarnas vardag. Det förebyggande och uppsökande arbetet sköts av enhetens fältassistenter. Fältassistenterarna arbetar långsiktigt i ungdomars riskmiljöer med syfte att skapa kontakt med ungdomar, upptäcka riskmiljöer och åtgärda dessa, samt erbjuda lämplig vård till ungdomar som så behöver.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att säkerställa kvaliteten i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med den enskilde.

Detta säkerställer vi genom att

- när det är möjligt använda forskningsbaserade utredningsmetoder och bedömningsinstrument
- alltid efterfråga den enskildes synpunkter på behov och insatser

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att hålla oss väl förtrogna med ungdomars livsvillkor och vid behov erbjuda riktade insatser till ungdomar som riskerar att utvecklas ogynnsamt.

Detta säkerställer vi genom att

- samarbeta med skola, fritid, polis och andra verksamheter som kommer i kontakt med ungdomar

- kontinuerligt bedriva ett uppsökande och förebyggande socialt fältarbete i miljöer där ungdomar vistas och särskilt där missbruk och kriminalitet kan förekomma

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Kerstin Alnervik på telefon 08-508 01 546 och framför dina synpunkter.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.

## **VILL DU VETA MERA**

Det åtagandet som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom ungdomsenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Stockholm 2008-01-01

Kerstin Alnervik  
Enhetschef  
Ungdomsenheten

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 75 Spånga  
Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2  
Telefon: 08-508 01 546

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2008-04-23



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Rinkeby- Kista Familjevårdsenheten

### **Familjerätten**

*Familjerätten ansvarar för utredning och fastställande av faderskap för barn, när föräldrarna inte är gifta. På begäran av domstol gör vi utredningar om vårdnad, boende och umgänge samt lämnar upplysningar i sådana ärenden. Vi prövar och godkänner avtal om vårdnad, boende och umgänge, vilka är att likställa vid domslut.*

*Familjerätten arbetar med samarbetsamtal vid konflikter kring umgänget med barnen, dels på föräldrarnas eget initiativ, dels på uppdrag av domstol. Vi gör även adoptionsutredningar, namnutredningar samt efterforskning i faderskaps- och medgivandeutredning inför adoption.*

*Familjerätten lämnar också information till allmänheten och ger rådgivning i frågor som rör vår verksamhet. Arbetsuppgifterna är bland annat reglerade i lagstiftning och i Stockholms stads riktlinjer.*

*Barnens bästa skall stå i fokus vid allt familjerättsligt arbete. Vårt arbete skall bygga på ett etiskt förhållningssätt med respekt för den enskildes integritet. I syfte att ge god service och upprätthålla hög rättssäkerhet skall vi ge tydlig information om vår roll och vårt uppdrag.*



## **ÅTAGANDE**

**Vi åtar oss att efterfråga Dina synpunkter vid utredningar om boende vårdnad och umgänge.**

Detta säkerställer vi genom att:

Familjerätten i utredningar om vårdnad, boende och umgänge efterfrågar och i utredningen dokumenterar föräldrarnas och även barnets inställning beroende på barnets ålder och mognad

## **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att du ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsträffar och går igenom dem och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Ingrid Persson tfn 08-508 02 360 och framför dina synpunkter.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar, så är du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 02 000 be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Stockholm 2008-01-01

Ingrid Persson

Enhetschef

Familjevårdsenheten

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Box 7049, 164 07 Spånga

Besöksadress: Rinkeby Allé 18

Telefon: 08-508 02 360

Telefax: 08-508 02 279

E-post: [ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd

Box 7049, 164 75 Spånga

Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2

Telefon: 08-508 01 000

Telefax: 08-508 01 099





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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Rinkeby- Kista Familjevårdsenheten

### Familjevården

*Familjehem är hem som för kortare eller längre tid tar emot andras barn och ungdomar. Hemmen är godkända av stadsdelsnämnden och verksamheten följs noggrant upp. Vanligen placeras en underårig i familjehem enligt socialtjänstlagen och i samråd med föräldrarna. En sådan placering kan också göras enligt lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga och i så fall även utan den underåriges eller föräldrarnas samtycke.” Familjevårdens arbete är reglerat genom bland annat lagstiftning och Stockholms stads riktlinjer Varje barn har kontakt med en familjevårdsinspektör som regelbundet träffar barnet, familjehemmet men även biologisk förälder.*

*Barnets behov skall stå i fokus vid allt arbete inom familjevårdsenhetens arbete. Barn och ungdomar som befinner sig i utsatta livssituationer ska genom stöd och behandlingsinsatser få möjlighet till en så gynnsam utveckling som möjligt.*

*Verksamheten ska stärka barns, ungdomars och föräldrars inflytande och ta tillvara deras resurser i allt individriktat arbete.*

*För god service och rättsäkerhet ska informationen vara tydlig och arbetet skall ske i dialog med både barn, ungdomar och dess vårdnadshavare. Bemötandet ska bygga på ett etiskt förhållningssätt med respekt för den enskildes integritet.*

### ÅTAGANDE

Vi åtar oss att efterfråga Din syn på insatsen och om möjligt, i samråd utforma hur insatserna skall genomföras.

Detta säkerställer vi genom att:

- Familjevården vid insatsen familjehem tar del av den enskildes önskemål vid val av uppdragstagare.
- Familjevården om möjligt tillsammans med vårdnadshavare upprättar genomförandeplan med konkreta mål och delmål för barnet under



vårdtiden samt en plan hur barnets umgänge med föräldrar och andra viktiga personer skall utformas.

### **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att du ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsträffar och går igenom dem och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

### **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Ingrid Persson tfn 08-508 02 360 och framför dina synpunkter.

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar, så är du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 02 000 be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Stockholm 2008-01-01

Ingrid Persson

Enhetschef

Familjevårdsenheten

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Spånga  
Besöksadress: Rinkeby Allé 18  
Telefon: 08-508 02 360

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 164 75 Spånga  
Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2  
Telefon: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2008-04-23**



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Rinkeby-Kista Familjevårdsenheten

### **Kontaktverksamheten**

*Kontaktverksamheten rekryterar kontaktpersoner som ger stöd till barn, ungdomar och vuxna samt kontaktfamiljer som tar emot barn i sitt eget hem ett eller flera dygn per månad och fungerar som avlastning eller som personligt stöd och/eller förebild när familjens eget nätverk inte kan bistå med det stöd som familjen behöver.*

*Som kontaktsekreterare gör vi noggranna utredningar av de tilltänkta uppdragstagarna för att kunna erbjuda bra kontaktpersoner och kontaktfamiljer som insats.*

*Vid uppdrag från domstol att utse kontaktperson vid umgänge med barn, i närvaro av tredje person, anlitar vi som regel professionella uppdragstagare.*

*Kontaktverksamheten i Rinkeby utgör en del av familjevårdsenheten inom Individ- och Familjeomsorgen. De huvudsakliga arbetsuppgifterna är att rekrytera, utbilda och handleda kontaktpersoner och kontaktfamiljer.*

*I kontaktverksamhetens arbete ska de biståndssökandes och uppdragstagarnas behov stå i centrum.*

*För god service och rättssäkerhet skall informationen vara tydlig och arbetet skall ske i dialog med både barn, ungdomar och deras vårdnadshavare, berörda vuxna och uppdragstagarna. Bemötandet skall bygga på ett etiskt förhållningssätt med respekt för den enskildes integritet.*



## **ÅTAGANDE**

**Vi åtar oss att efterfråga Din syn på insatsen och om möjligt, i samråd utforma hur insatserna skall genomföras.**

Detta säkerställer vi genom att:

Kontaktverksamheten vid insatsen kontaktperson, kontaktfamilj tar del av den enskildes önskemål vid val av uppdragstagare.

## **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att du ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsträffar och går igenom dem och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Ingrid Persson tfn 08-508 02 360 och framför dina synpunkter.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar, så är du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 02 000 be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Stockholm 2008-01-01

Ingrid Persson

Enhetschef

Familjevårdsenheten

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

Box 7049, 164 07 Spånga

Besöksadress: Rinkeby Allé 18

Telefon: 08-508 02 360

Telefax: 08-508 02 279

E-post: [ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd

Box 7049, 164 75 Spånga

Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2

Telefon: 08-508 01 000

Telefax: 08-508 01 099



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

Sid 1 (3)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m 2008-12-31.

## Resursenheten i Rinkeby- Kista

*Resursenheten innefattar öppna förebyggande verksamheter som familjecentraler och ungdomsmottagning samt öppenvård för barn, ungdom och familjer. Familjecentralerna i Rinkeby och Husby bedrivs i samarbete med landstinget och riktar sig till barnfamiljer i stadsdelsområdet. Där erbjuder vi föräldrar och deras barn olika tjänster som kan ha betydelse för hälsa och välbefinnande. Familje- och MST teamet erbjuder öppenvårdsbehandling för familjer och deras barn/ungdomar. De arbetar på uppdrag från socialtjänstens barn- och ungdomsenheter. Järva ungdomsmottagning bedrivs i samarbete med landstinget och riktar sig till ungdomar i åldrarna 12-23 år. Till ungdomsmottagningen kan du vända dig om du har frågor om sex och samlevnad eller om du har frågor om kroppen, preventivmedel eller bara behöver någon att prata med.*

### **ÅTAGANDE**

På familjecentralerna åtar vi oss att ge stöd till föräldrar som behöver hjälp i sitt föräldraskap

Detta säkerställer vi genom att

- erbjuda föräldrastödsprogram
- erbjuda rådgivning till föräldrar

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att verka för ett jämställt föräldraskap.

Detta säkerställer vi genom att

- inbjudas till information om familjerätt



- att vända oss till både blivande föräldrar och föräldrar i möten om jämställt föräldraskap
- att i rådgivningskontakter bjuda in båda föräldrarna när det är lämpligt

### **ÅTAGANDE**

På ungdomsmottagningen åtar vi oss att verka för jämställdhet.

Detta säkerställer vi genom att

- vid alla besök av elever i skolan ta upp teman om jämställdhet, ömsesidighet och respekt
- vid alla enskilda samtal med besökare och i gruppssamtal utgå från synsätt om jämställdhet i parrelationer

### **ÅTAGANDE**

På familje- och MST teamet åtar vi oss att efterfråga din syn på insatserna och utforma dem i samråd med dig.

Detta säkerställer vi genom att

- tillsammans med barnet/ungdomen och deras föräldrar utforma en genomförandeplan för hur arbetet skall utformas för nå uppställda mål.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

### **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Ingegerd Fernaeus på telefon 08-508 01 557 och framför dina synpunkter.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.



## **VILL DU VETA MERA**

Det åtagandet som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom Resursenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Stockholm 2008-01-01

Ingegerd Fernaeus  
Enhetschef  
Resursenheten

### *Resursenheten*

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 75 Spånga  
Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2  
Telefon: 08-508 01 557  
Telefax: 08-508 01 566

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd

E-post: [ingegerd.fernaeus@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingegerd.fernaeus@rinkeby-kista.stockholm.se)

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2008-04-23**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-04-08  
Giltig t.o.m.2008-12-31

## Rinkeby-Kista - Enheten för psykosocialt stöd

*Enheten erbjuder insatser till vuxna mellan 18-65 år med psykiska funktionshinder eller personer som är i behov av psykosocialt stöd under en begränsad tid på grund av en svår livssituation. Alla insatser syftar till att ge den enskilde ett socialt sammanhang som ökar självkänslan och som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att säkerställa kvaliteten i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med den enskilde.

Detta säkerställer vi genom att

- när det är möjligt använda strukturerade utredningsmetoder som grundar sig på beprövad erfarenhet
- alltid efterfråga den enskildes synpunkter på behov och insatser

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

### **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Eva Pauli på telefon 08-508 02 326 och framför dina synpunkter.





Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.

## **VILL DU VETA MERA**

Det åtagandet som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom ungdomsenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Stockholm 2008-01-01

Eva Pauli  
Enhetschef  
Enheten för psykosocialt stöd

*Enheten för psykosocialt stöd*

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 75 Spånga  
Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2  
Telefon: 08-508 02 326  
Telefax: 08-508 01 721

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd

E-post: [eva.pauli@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:eva.pauli@rinkeby-kista.stockholm.se)

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSNÄMND 2008-04-23**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 099-180-2008  
Giltig fr.o.m. 2008-01-01  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Rinkeby-Kista Kvinnofrids- och boenheten

*Kvinnofrids- och boenheten består av två separata arbetsgrupper; Kvinnofridsteamet och Lägenhetsverksamheten.*

*Kvinnofridsteamet vänder sig till kvinnor över 18 år som utsatts för våld av sin partner/lf d partner eller av sin ursprungsfamilj. Vi vänder oss också till män över 18 år som utövar våld. Finns det barn i familjen samarbetar vi med Barn- och Ungdomsenheten som ser till barnets behov av stöd.*

*Lägenhetsverksamheten vänder sig till de klienter som bor i förvaltningens tränings- eller försökslägenheter. Lägenhetsverksamheten arbetar på uppdrag av Psykosociala stödenheten och Rinkeby-Kistamottagningen som är de enheter som kan bevilja biståndet tränings- och försökslägenhet.*

### **ENHETENS GEMENSAMMA ÅTAGANDEN**

- Vi åtar oss att behandla dig med respekt och lyhördhet.
- Vi åtar oss att följa upp beviljade insatser.
- Vi åtar oss att ha en hög tillgänglighet vilket betyder att det ska vara lätt att nå oss.

### **KVINNOFRIDSTEAMETS ÅTAGANDE**

#### Åtagande för kvinnor över 18 år:

- Vi har jour på vardagar mellan kl. 8-16 (fredagar 8-15 sommartid) vilket innebär att du alltid kan nå oss på telefon 08-508 02 021 och vi kan vid akuta situationer ta emot dig samma dag.
- Tillsammans med en erfaren och vidareutbildad socialsekreterare får du möjlighet att se över din situation, det våld du utsatts för och hur det påverkat dig.



- Vi åtar oss att tillsammans med dig göra en riskbedömning av din situation.
- Vi erbjuder dig stödinsatser, enskilt eller i grupp och kan vid behov placera dig i skyddat boende.
- Vi åtar oss att tillsammans med dig göra en säkerhetsplanering.
- Har du barn samarbetar vi med Barn- och Ungdomsenheten för att säkerställa att ditt/dina barn får stöd om de behöver.
- Din kontakt med Kvinnofridsteamet avslutas när din livssituation stabiliserats och du inte längre är i behov av eller önskar fortsatt stöd.

#### Åtagande för män över 18 år:

- Vi erbjuder dig fem till sex samtal som fokuserar på hur våldet sett ut och hur du kan göra för att undvika att beteendet ska upprepas.
- Har du barn samarbetar vi med barn- och ungdomsenheten för att säkerställa att ditt/dina barn får stöd om de behöver.
- Om du behöver en längre kontakt för att få hjälp med din våldsproblematik kan vi hjälpa dig vidare.

#### **LÄGENHETSVERKSAMHETENS ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att årligen följa upp ditt boende i försöks- och träningslägenhet genom att göra hembesök tillsammans med placerande enhet för att se över hur boendet fungerar och vid behov vidta åtgärder i boendet.
- Vi åtar oss att varje månad följa upp att du som bor i försöks- eller träningslägenhet har betalat din hyra. I de fall hyran uteblivit åtar vi oss att snabbt följa upp din situation tillsammans med placerande enhet, bl.a. genom att göra hembesök.

#### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

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 får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Lina Blombergsson på telefon 08-508 02 010 och framför dina synpunkter.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.

## **VILL DU VETA MER?**

Verksamheten består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar, så är du välkommen att ringa våra socialsekreterare, boendesamordnare eller vår enhetschef.

Lina Blombergsson

Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 167 07 Kista  
Besöksadress: Rinkeby Allé 18

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 167 07 Kista  
Besöksadress: Fridtjof Nansengången  
2

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSNÄMND 2008-04-23**



## Rinkeby-Kistamottagningen

### **Rinkeby-Kistamottagningen**

*Rinkeby-Kistamottagningen är samlokaliserad med landstingets beroendevård. Vi tar emot personer från 18 år boende i stadsdelsområdet med olika typer av missbruk eller beroende. Vi erbjuder de personerna stöd och behandling för att få hjälp att stärka sina egna resurser och därmed få möjlighet att leva ett drogfritt liv. För att vården ska anpassas till varje individs behov görs alltid en social och medicinsk utredning. Vårdinsatserna kan sedan innebära erbjudande om öppenvård eller institutionsvård.*

*Öppenvård i egen regi erbjuds både på individuell- och gruppnivå. Prioriterade grupper är unga vuxna och föräldrar med missbruk där det finns hemmavarande eller umgängesbarn.*

*De förebyggande insatserna kan innebära information, råd och stöd till boende och föreningar i stadsdelen. Utbildningar och konsultationer till personal inom förvaltningen. Enheten har också utvecklat informationsmaterial.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi möter dig med respekt och lyhördhet
- Vi börjar med en tids utredning. Om du har behov av hjälp åtar vi oss att erbjuda stöd och behandling
- Du utformar tillsammans med din socialsekreterare en plan utifrån ditt hjälpbehov
- Vi åtar oss att följa upp alla insatser vi beviljar
- Har du behov av boende eller sysselsättning efter genomgången hjälp/stödinsats eller behandling kan vi hjälpa till med det. Framkommer andra behov förmedlar vi kontakt med annan enhet eller huvudman
- Din kontakt med enheten för vuxenstöd avslutas när du har en stabil livssituation och inte önskar fortsatt stöd



## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi vill att du ska veta att när vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten så tar vi upp dem på våra arbetsplatsträffar och går igenom dem och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

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 får en chans att förbättra oss.

Ring till enhetschef Gun Rydgren tfn 08/508 02 251 och framför dina synpunkter.

Du kan också använda servicekortet som finns på Medborgarkontoret och i förvaltningens reception.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel tfn 508 02 165.

## **VILL DU VETA MER?**

Verksamheten består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mer om hur vi arbetar, så är du välkommen att ringa våra socialsekreterare eller vår enhetschef. Du är också välkommen att besöka oss på Rinkeby Allé 16, ingång från gaveln. Receptionen är öppen mellan 08.00-12.00, 13.00-16.00 (sommartid till 15.00).

Om du har allmänna frågor om förvaltningens verksamheter kan du ringa eller besöka Medborgarkontoret telefon: 08-508 02 800.

Stockholm 2008-03-25

Gun Rydgren

Enhetschef

Rinkeby-Kistamottagningen

Box 7049 164 07 Kista

Telefon: 508 02 251

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd

Box 7049, 164 75 Spånga

Besöksadress: Fridtjof Nansengången 2

Telefon: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2008-04-23**