



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

Sid 1 (3)
Dnr 2012-658-1.1.
Giltig fr.o.m 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Familjeenheten

Ingress

Familjeenhetens verksamhetsområde

Barn och ungdomar 0-20 år, familjerätt, familjevård och Ungdomsmottagning.

Barn, ungdomar och deras familjer ska erbjudas den hjälp och det stöd de behöver för att ge de unga goda uppväxtmöjligheter. Vi värnar om rättsäkerhet och tillgänglighet och att alla ska bemötas med respekt i kontakten med oss. Vårt uppdrag är att alltid sätta barnets/ungdomens bästa i första hand. Ibland kan föräldrarnas och barnets/ungdomens behov vara motstridiga. Vår uppgift är då att sträva efter en lösning som är tillfredsställande för både barnet/ungdomen och föräldrarna.

Biståndsbeslut ska vara tydligt formulerade. De beslut som fattas ska vara förenliga med slutsatserna i utredningen och vara formulerade så att de är lätta att förstå för dem som det gäller. Vi ger bistånd i form av individuellt utformade insatser till barn, ungdomar och deras familjer. Vi möter också ungdomar och familjer för rådgivning och stöd och erbjuder gruppverksamhet till barn och föräldrar. Vi arbetar förebyggande tillsammans med andra som ansvarar för barn och ungas situation i stadsdelen. Beslut och insatser ska syfta till ökad självständighet. Våra utredningar skall vara sakliga och visa på såväl positiva resurser som svårigheter i föräldraskapet och barnets situation. Vid verkställighet av insatser skall det finnas tydliga mål som skall formuleras i arbetsplaner där det framgår vilken hjälp Du ska få och vad Du behöver göra själv för att Du och Din familjs situation ska bli bättre. Vi arbetar med barn och ungas familjerättsliga trygghet och erbjuder föräldrar samarbetsamtal.

Innan socialsekreteraren ger beslut om insats skall Du som förälder, och om det är lämpligt även Ditt barn, haft möjlighet att påverka utformandet av beslutet.

ÅTAGANDE

- All personal ska ha adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.

Vid nyanställning finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning. Vid medarbetarsamtal görs en kartläggning av medarbetarens samlade kompetens och behov av vidareutbildning, vilket utgör grunden för medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

- Barnen, ungdomarna och deras föräldrar är delaktiga i utformandet av utredningsplan, vårdplan och genomförandeplan.

Utredningar, val av insats och uppföljningar sker i nära samarbete med familjerna. Utredningarna skrivs på ett tydligt och lättfattligt sätt. Utredningar och beslut kommuniceras muntligt och/eller skriftligt. Utredningar för barn och unga sker i enlighet med BBIC-konceptet.

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetscheferna.

Vid behov sammankallas till möte där de som berörs av Dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi inom Familjeenheten tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att de ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet.

Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner. Du kan få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av Din handläggare, eller av personalen i receptionen. Observera att Du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information har kunnat föremedla en bild av vår verksamhet. Du kan även få information om Familjeenhetens verksamhet på stadsdelens hemsida, www.stockholm.se/ostermalm.

Leif Jarlebring, enhetschef

Barbro Stenvall, enhetschef

SOCIALTJÄNSTEN



ÖSTERMALMS STADSDELSNÄMND
POSTADRESS BOX 24 156
104 51 STOCKHOLM

TEL 508 10 000 VXL

Denna garanti godkändes vid stadsdelsnämndens sammanträde 2012-12-18