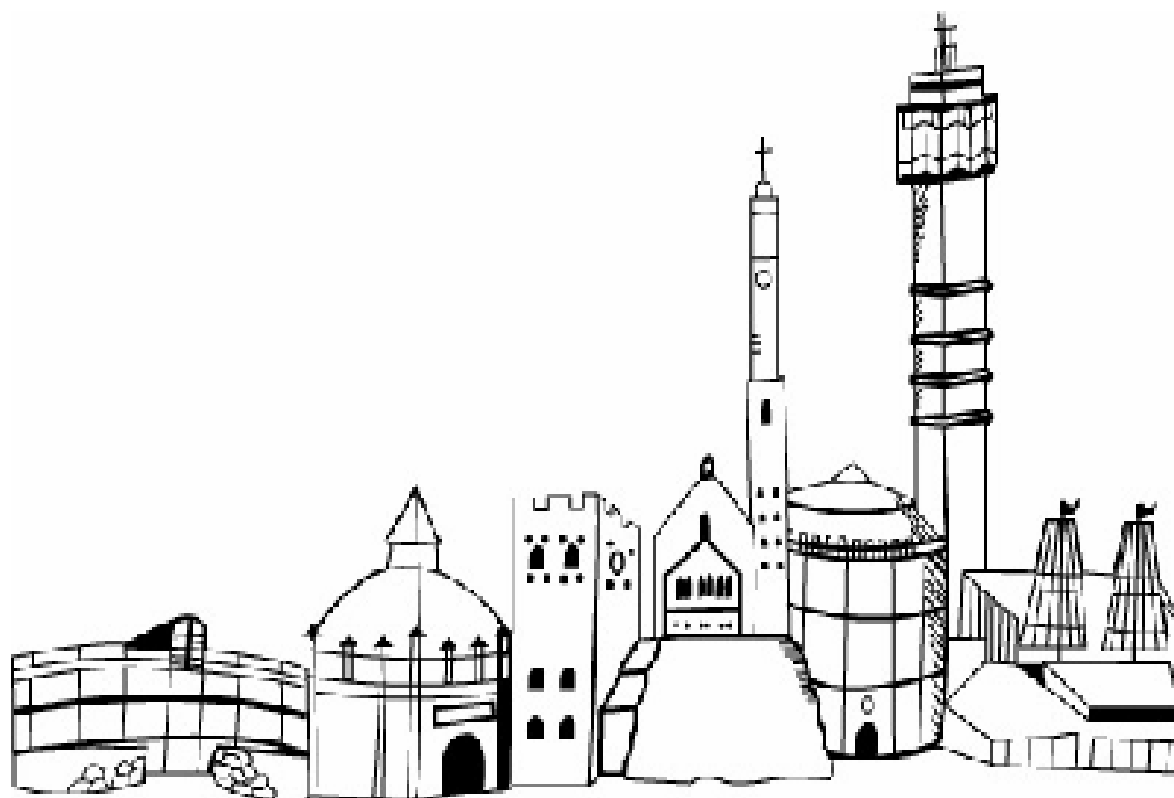




ÖSTERMALMS STADSDELSFÖRVALTNING
SOCIALTJÄNSTEN

Verksamhetsplan 2007

Vuxenheten



ÄTTA MARINA • RÄTTSLIJEN • STATIONEN • ENGTU BEHÖVSÖVERSKEN • BOKTÖRS FASERLÖCKA • KÄNNÄSTÖRNET • VÄRMEBOTTEN

Innehållsförteckning

VERKSAMHETSPLAN 2007 FÖR VUXENENHETEN	2
VERKSAMHETSBEKRIVNING	2
<i>Enhetens verksamhetsidé och övergripande uppdrag</i>	<i>2</i>
<i>Enhetens grundläggande värdering</i>	<i>2</i>
<i>Lagarna som styr</i>	<i>2</i>
<i>Organisationsskiss</i>	<i>3</i>
<i>Styrdokument</i>	<i>4</i>
<i>Antal brukare</i>	<i>4</i>
<i>Antal anställda</i>	<i>5</i>
<i>Personalkategori</i>	<i>5</i>
<i>Resurser, budget</i>	<i>5</i>
<i>Lokaler</i>	<i>6</i>
<i>Nyckeltal</i>	<i>6</i>
ÅTAGANDEN	8
<i>Staden ska vara en attraktiv plats för boende, företag och besök</i>	<i>8</i>
<i>Valfriheten ska öka</i>	<i>9</i>
<i>Högre kvalitet i omsorgen</i>	<i>10</i>
<i>En trygg och snygg stad</i>	<i>11</i>
<i>Ekonomisk hushållning och sänkt skatt</i>	<i>12</i>
VUXENENHETENS KVALITETSGARANTI	15

VERKSAMHETSPLAN 2007 FÖR VUXENENHETEN

Verksamhetsbeskrivning

Enhetens verksamhetsidé och övergripande uppdrag

Vuxenenheten erbjuder stöd och hjälp till personer över 20 år med beroendeproblematik.

Vuxenenheten erbjuder även råd och stöd till vuxna personer utan minderåriga barn som är utsatta för hot eller våld i nära relationer.

Insatserna ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv samt vara utformade i samverkan med den enskilde.

Enhetens grundläggande värdering

Det stöd och de insatser som ges ska anpassas efter den enskildes individuella behov och önskemål och ska syfta till att ge förutsättningar att komma ifrån ett destruktivt missbruk eller en destruktiv nära relation och därmed kunna leva ett mer självständigt liv.

För att den enskilde ska ha en realistisk syn på utredning, beslut och insatser och inte känna sig granskad och ifrågasatt ska en tydlig information om handlägningsprocessen och olika insatser ges så tidigt som möjligt i kontakten.

Vuxenenhetens målsättning är att stöd och insatser ska utformas på frivillig väg. I vissa fall ingår även att fatta tvingande beslut enligt gällande lagstiftning till skydd för personer med svår beroendeproblematik, då de annars riskerar sin hälsa och utveckling.

Vårt bemötande ska präglas av professionalism, respekt och förståelse.

Lagarna som styr

Vår verksamhet regleras i första hand av *socialtjänstlagen (SoL)* och *Lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM)*.

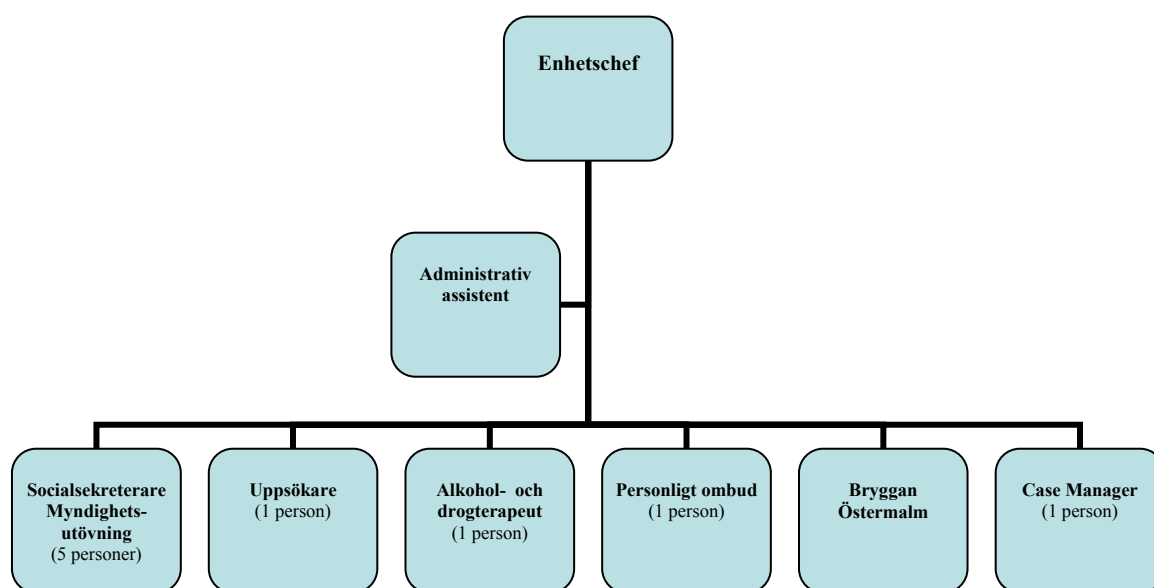
Socialtjänstlagen

Enligt 5 kap 9 § SoL ska socialnämnden aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket. Nämnden ska i samförstånd med den enskilde planera hjälpen och noga bevaka att planen följs.

Lagen om vård av missbrukare i vissa fall

Enligt 2 § LVM ska vård inom socialtjänsten ges en missbrukare i samförstånd med honom enligt bestämmelserna socialtjänstlagen. Under vissa förutsättningar som är angivna i LVM ska dock vård beredas missbrukaren oberoende av hans samtycke. Detta sker i undantagsfall då vårdbehovet inte kan tillgodoses genom socialtjänstlagen och den enskildes hälsa är utsatt för allvarlig fara.

Organisationsskiss



Vuxenenheten har fem socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning och gör individuella utredningar enligt SoL och LVM. Beroende av vad som framkommer i utredningen föreslås, i samverkan med brukaren, lämplig insats. Exempel på insatser kan vara vård på behandlingshem, öppenvårdsbehandling, vård i familjehem och stödboende.

Vuxenenheten är samlokaliserad med Östermalms beroendemottagning. Till grund för det nära samarbete som bedrivs finns en gemensam samverkansöverenskommelse. Personalen på Östermalms beroendemottagning består av chefssjuksköterska, sjuksköterska, överläkare, specialist i psykiatri samt läkarsekreterare. Lokalerna delas även med handläggarna inom Socialpsykiatriska enheten och Enheten för personer med funktionsnedsättning.

Vuxenenheten har en uppsökare som arbetar med ännu icke aktuella personer, där det finns en anledning att göra en första bedömning av hjälpbehovet, efter exempelvis inkomna anmälningar från hyresvärdar eller grannar. Vid behov involveras den eller de enheter inom förvaltningen som ärendet berör. Uppsökaren har därmed en viktig funktion i arbetet mot att förhindra vräkningar och förebygga hemlöshet. Uppsökaren är även kontaktperson i *Resursgruppen för kvinnofrid - våld i nära relationer* och ansvarar för stöd och råd till vuxna personer utan minderåriga barn. Förekommer inget missbruk ansvarar uppsökaren för placeringar i skyddade boenden.

Vuxenenheten bedriver och utvecklar en egen öppenvårdsverksamhet på Sibyllegatan 52 B. Där erbjuds regelbundet återkommande kurser i återfallsprevention av socialsekreterare. En alkohol- och drogterapeut arbetar med enskild behandling samt gruppbehandling inklusive eftervård. Två ggr/vecka bedrivs gruppverksamhet för yngre vuxna missbrukare.

Inom enheten finns en Case manager (CM), som arbetar uppsökande och utåtriktat för att på ett optimalt sätt samordna insatser för personer med psykisk funktionsnedsättning kombinerat med missbruksproblematik.

Bryggan Östermalm är en dagverksamhet för personer som är hemlösa. På Bryggan erbjuds bl.a. mat, möjlighet att byta/tvätta kläder, duscha, vila, råd och stöd i vardagen. Verksamheten är lokaliserad i Frälsningsarméns lokaler på Östermalmsgatan 69 och drivs av Convictus; en ideell förening som ger stöd till bl.a. hemlösa. Medverkar gör även volontärer från de tre församlingarna på Östermalm, Frälsningsarmén och föreningen Gula Änglarna. Gula Änglarna i Oscars församling, är en från församlingen fristående lekmanaförening, som bedriver verksamhet bland hemlösa.

På enheten är även stadsdelens personliga ombud organiserat. Arbetet är riktat till personer med psykisk funktionsnedsättning. Det personliga ombudet ska fungera som ett stöd för den enskilde i kontakter med olika myndigheter och därmed bidra till en bättre samordning av insatserna. Det personliga ombudet arbetar på uppdrag av brukaren.

Under 2007 kommer stadsdelsnämnden att delta i en samordnad upphandling av missbruksvård. Stadens samtliga stadsdelsnämnder deltar och nytt avtal gäller från 2008-01-01. Socialtjänstförvaltningen ansvarar för genomförande, uppföljning och avtalsvård.

Styrdokument

Övergripande styrdokument för Vuxenenhetsens arbete är *socialtjänstlagen, lagen om vård av missbrukare i vissa fall och sekretesslagen*.

Vid stadsdelsförvaltningen finns ett antal planer för 2007: *miljöplan, plan för uppföljning av generella åtaganden, plan för dialog med enheterna, brandskyddspolicy och säkerhetspolicy*.

Styrdokument inom förvaltningen är: *handlingsprogrammet Kvinnofrid - våld i nära relationer, det lokala STAN-programmet (Östermalms tobaks-, alkohol och narkotikapolitiska program), samverkansöverenskommelse gällande insatser för rehabilitering och ökad sysselsättning inom Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsområden (Östermalmsnätet) och samverkansöverenskommelse med landstinget kring personer med psykiska funktionshinder och/eller beroendeproblematik*.

Därutöver omfattas enheten av ett antal styrdokument angivna i kf:s budget. *Handikappolitiskt program för Stockholms stad, gemensamt policydokument för Stockholms läns kommuners och Stockholms läns landstings missbrukar- och specialiserade beroendevård, Stockholms Tobaks-, Alkohol- och Narkotikapolitiska program (STAN), Överenskommelse mellan Stockholms stad och Stockholms läns landsting om samverkan kring personer med psykiska funktionshinder och/eller beroendeproblematik, Socialt program för att minska prostitutionen, Stockholms stads brottsförebyggande program, Arbetsmiljöpolicy för Stockholm stad, Jämställdhetspolicy för Stockholm stad, Personalpolicy i Stockholm stad och Handlingsprogram för Stockholm stads arbete inom operation Kvinnofrid*.

Antal brukare

	September 2005	VP 2006	September 2006	VP 2007
Antal brukare	158	145	130	120

Trend 2007

Vuxenenhetens resultat 2006 visar en påtaglig minskning av antalet vård dygn för personer i behandling jämfört med 2005. Kostnaderna för extern vård och boenden har minskat med ca 30 % jämfört med 2005. Enheten har fortsatt utveckla den egna öppenvården vilket också bidragit till minskade externa kostnader. Enheten har målmedvetet försökt hitta boenden till hemlösa där dygnskostnaden är lägsta möjliga. Kvalificerade omvårdnadsboenden har erbjudits de personer som bedömts vara i behov av högre omvårdnad. Socialsekreterarna har arbetat målinriktat för att bistå personer, som är motiverade och i gott skick, att komma vidare till träningsboenden och försökslägenheter, som i förlängningen leder till eget boende. Behov finns av s.k. "motivationsgrupper" för personer som har en hög konsumtion av alkohol/droger, men som behöver motiveras ytterligare innan de tar steget in i en behandling.

Antalet anmälningar enligt LVM har minskat från 24 st 2005 till 15 st 2006.

Antal anställda

Personalkategori (antal helårsarbetande)	September 2005	VP 2006	September 2006	Genomsnitt (VP) 2007
Enhetschef	1	1	1	1
Adm assistent	0,5	0,5	0,5	0,5
Socialsekreterare	10	9	9	8
Personligt ombud	2	1	1	1
Totalt	13,5	11,5	11,5	10,5

Planerade förändringar

Enheten har ansökt om och beviljats projektmedel från länsstyrelsen till två boendestödjare som riktar sig till personer i eget boende, med omfattande missbruk. De ska bidra till att ge den enskilde bättre förutsättningar att klara sitt boende, utifrån en individuell handlingsplan. Stödet kan t.ex. bestå av att bryta isoleringen genom att tillsammans besöka frivilligorganisationer. Boendestödet förväntas minska behovet av vård på behandlingshem. Även antalet avhysningar för denna målgrupp beräknas minska genom projektet. Projektet beräknas starta under våren 2007.

Resurser, budget

Budget 2007 (mnkr)	Kostnader	Intäkter	Netto
Administration			
<i>Personal</i>	<i>3,8</i>	<i>0,0</i>	<i>3,8</i>
<i>Hyra</i>	<i>0,9</i>	<i>0,3</i>	<i>0,6</i>
<i>Övriga adm. kostnader</i>	<i>0,6</i>	<i>0,5</i>	<i>0,1</i>
Summa administration	5,3	0,8	4,5
Sibyllegatan	0,2	0,0	0,2
Extern vård	6,3	0,4	5,9
Budget totalt	11,8	1,2	10,6

Vuxenenhetens totala budget 2007 är 10,6 mnkr fördelade enligt tabellen ovan. Budgeten för 2006 var 11,2 mnkr.

Projektet Bryggan Östermalm samt projektet med boendestödjare inom Vuxenenheten finansieras med externa medel och finns inte med i tabellen. Budgeten kommer att justeras för dessa projekt under 2007.

Lokaler

Huvuddelen av enheten är lokaliserad på Karlavägen 112. Dessutom hyrs en fristående lokal på Sibyllegatan 52 B, där den egna öppenvården bedrivs. Det personliga ombudet och uppsökaren finns i lokaler på Valhallavägen 148 A (Fältöversten). Bryggan Östermalm finns på Östermalmsgatan 69. På grund av ombyggnation i nuvarande lokaler kommer verksamheten att under våren 2007 flytta till andra lokaler.

Nyckeltal

Kostnad extern vård och boende

Verksamhet	Bokslut 2005 (tkr)	Budget 2006 (tkr)	Bokslut 2006 (tkr)	Budget 2007 (tkr)
Behandling HVB	2 068	2 000	650	1200
LVM	419	600	300	500
Inackorderingshem	2 428	2 000	2100	1900
Köpt träningsboende	573	500	450	500
Härbärgen	338	400	500	400
Verksamhet utan HVB	430	300	250	300
Familjevård	677	558	400	540
Familjevård/stödboende	60	60	69	60
Köpt öppenvård	599	200	600	500
Totalt	7 577	6 618	5319	5900

Antal vårddygns och brukare i extern vård och boende

Verksamhet	2004	2005	2006	Antal brukare 2005	Antal brukare 2006
Behandling HVB	1 701	2 067	702	23	11
LVM	0	335	141	2	1
Inackorderingshem	3 601	3 568	3601	31	32
Köpt träningsboende	1 398	1 245	1834	16	11
Härbärgen	1 082	899	871	14	11
Verksamhet utan HVB	455	551	556	12	4
Familjevård	870	747	598	5	5
Familjevård/stödboende	366	365	365	1	1
Öppenvård				24	23
Totalt	9473	9777	9 346	128	99

En brukare kan vara föremål för flera insatser, inom olika verksamheter, under året. Två personer var under 2006 placerade i skyddat boende p.g.a. risk för att utsättas för hot eller våld av en närstående.

Vuxenenhetens öppenvård

Under 2006 har fördelningen av antalet brukare som deltagit i Vuxenenhetens olika öppenvårdsalternativ varit enligt följande:

Verksamhet	Antal brukare
Återfallsprevention	13
Gruppbehandling hos alk/drogterapeut	5
Individuell behandling hos alk/drogterapeut	15
Gruppbehandling för Yngre Vuxna Missbrukare (YVM)	15

Totalt har 48 brukare deltagit i Vuxenenhetens olika öppenvårdsprogram under 2006.

Åtaganden

Staden ska vara en attraktiv plats för boende, företag och besök

Nämndens mål för verksamheten

- *Det lokala kulturutbudet ska samordnas och utvecklas*
- *Medborgarna ska erbjudas lättillgänglig konsumentvägledning*
- *Lokalt inflytande över angelägna stadsmiljöfrågor ska erbjudas*
- *Parkerna ska vara en attraktiv resurs för olika grupper*
- *Varierat utbud av fritidsverksamhet ska erbjudas barn och ungdomar*
- *Förvärvsfrekvensen för de som uppbär försörjningsstöd ska öka*
- *Jobbgaranti införs*

Enhetens åtaganden

Enheten har inga åtaganden för dessa mål

Valfriheten ska öka

Nämndens mål för verksamheten

- *Föräldrarnas valfrihet ska öka genom fler alternativ inom barnomsorgen*
- *Valfriheten för de äldre och personer med funktionsnedsättning ska öka*
- *Medborgarnas möjlighet till valfrihet ska öka genom att lättillgänglig information utvecklas*

Enhetens åtaganden

1. Information om enheten ska finnas tillgänglig på hemsida samt i form av en broschyr

Arbetsätt

Information om enheten ges på en mängd olika sätt, vid nybesök, telefonkontakt, brevledes och muntligt vid uppsökande arbete samt av andra samverkanspartners t.ex. landstingets beroendevård. Enheten utvecklar en informationsbroschyr som kommer att finnas tillgänglig på lämpliga platser under 2007. Enheten utvecklar också en förbättrad hemsida som kommer att ge mycket stora möjligheter till information om verksamheten, samt länkar till samarbetspartners och frivilligorganisationer samt möjlighet till självskattning av alkohol/drogvanor. Möjlighet finns också att via e-mail skicka frågor till enheten.

Resursanvändning

Medarbetare, hemsida och broschyr.

Uppföljning

Resultatet från brukarundersökningen analyseras. Inkomna synpunkter från brukare, anhöriga och samarbetspartners ska tas tillvara. Hemsidan ska, om möjligt, förses med räkneverk för att ge besked om hur många brukare som går in samt om besöksfrekvensen ändras.

Utveckling

Broschyr och hemsida behöver hållas uppdaterade för att inte förlora i trovärdighet. Den brukarundersökning som gjordes v 42 under 2006, visade att 8 procent av de personer som svarade på enkäten hade fått information om verksamheten via hemsidan.

Resultat från brukarundersökningar ska användas i utveckling av verksamheten.

Högre kvalitet i omsorgen

Nämndens mål för verksamheten

- *Kvalitén i omsorgen ska öka*
- *Den enskilde ska ges större inflytande över insatserna*
- *Möjligheterna för de äldre till samvaro och aktiviteter ska öka*
- *Kvalitén avseende mat och måltidsmiljö för de äldre ska höjas*
- *Personalens kompetens och utbildningsgrad ska öka inom äldreomsorgen*

Enhetens åtaganden

1. Minst 90 % av brukarna som svarar på Vuxenenhetens brukarenkät ska anse sig delaktiga i utformandet av insatser.

Arbetssätt

Beslut om insats föregås av en individuell utredning hos socialsekreterare. Utifrån vad som framkommer i utredningen föreslås, i nära samverkan med brukaren, lämplig insats. Samtliga handläggare är utbildade i ASI (Addiction Severity Index), som är en strukturerad intervjumetod som används för bedömning av alkohol- och narkotikarelaterade problem. I utredningen inför utformandet av insats, ingår även en medicinsk bedömning, som samverkanspartners inom landstinget gör. Arbetsplaner/vårdplaner utformas utifrån varje enskild brukares behov och görs tillsammans med handläggaren. Planen undertecknas av brukaren. Undantag i delaktighet förekommer i samband med utredningar och vård enligt LVM. Det är vanligt att brukare på Vuxenenheten inte kommer med en formell ansökan om vård och behandling. En del i utredningsprocessen är då att motivera brukaren till att ta emot nödvändig hjälp.

Resursanvändning

Medarbetare, samarbetspartners, ASI, arbetsplaner.

Uppföljning

Arbetsplaner/vårdplaner följs upp regelbundet av socialsekreterare och brukare. Brukarenkäten som Socialtjänsten årligen delar ut till brukarna, ger svar på i vilken mån de anser sig delaktiga.

Utveckling

Brukarundersökningen som gjordes under v 42, 2006, visade att 90 % av de personer som svarade ansåg att de fick vara med att bestämma mycket eller ganska mycket. Resultat från brukarundersökningar ska användas i utveckling av verksamheten.

En trygg och snygg stad

Nämndens mål för verksamheten

- *Det drog- och brottsförebyggande arbetet ska utvecklas*
- *Parker och grönområden ska vara välskötta och trygga*

Enhetens åtaganden

1. Det drog- och brottsförebyggande arbetet ska utvecklas

Arbetsätt

Enheten bedriver biståndsbedömd gruppverksamhet i öppenvård för yngre vuxna missbrukare (YVM) på Sibyllegatan 52 B. Den riktar sig till personer 18 - 29 år som är i riskzonen att utveckla ett alkohol- och narkotikaberoende. Innehållet består av gruppsessioner, studiebesök på frivilligorganisationer, exempelvis Nobba Brass & Nubbe, filmvisning med efterföljande diskussioner, inbjudna föreläsare samt kurs i återfallsprevention.

Enheten har en socialsekreterare som deltar i programområdets *Tvärgrupp*, som är sammansatt av medarbetare från samtliga enheter inom Socialtjänsten, inkl. Ungdomsmottagningen. Uppdraget är att ta fram fungerande arbetsformer kring tonåringar och unga vuxna i riskzonen, att utveckla samarbetsformer internt och externt samt sprida arbetssätten inom enheterna.

Resursanvändning

Medarbetare, inbjudna föreläsare, sjuksköterska från Östermalms beroendemottagning, frivilligorganisationer och filmer.

Uppföljning

Speciellt utformad enkät för YVM-gruppen, arbetsplaner.

Utveckling

Ansvarig socialsekreterare har uppmärksammat behov av ökad frekvens av gruppsessioner för YVM-gruppen, vilket innebär att gruppverksamheten inledningsvis under 2007 kommer att öka från 1 g/v till 2 ggr/v.

Synpunkter från brukarna används i verksamhetsutveckling.

Ekonomisk hushållning och sänkt skatt

Nämndens mål för verksamheten

- *Se till helheten i stället för delarna*
- *Alla ska bidra till budgethållning genom delaktighet i planering, genomförande och uppföljning*
- *Effektiv lokalanvändning ska uppnås genom avveckling, omflyttning och sammanslagning*
- *Stadens styrdokument ska användas så att kommunfullmäktiges mål och prioriteringar nås*

Enhetens åtaganden

- 1. Se till helheten i stället för delarna**
- 2. Samtliga medarbetare ska bidra till budgethållning genom delaktighet i planering, genomförande och uppföljning**
- 3. Lokalerna ska nyttjas på bästa sätt**
- 4. Stadens styrdokument som berör Vuxenenheten ska användas så att kommunfullmäktiges mål och prioriteringar nås**

1. Se till helheten i stället för delarna

Arbetssätt

Genom regelbundna möten med övriga enheter inom socialtjänsten ska enheten lära sig mer om respektive verksamhet. För bättre effektivitet och bättre stöd för brukarna ska samverkan med landstinget utvecklas och intensifieras.

En representant från enheten ingår i Tvärgruppen som uppmärksammar ungdomar i riskzonen och bidrar där med kompetens om beroendeproblematik.

En representant från enheten ingår i resursgruppen för Kvinnofrid – Våld i nära relationer.

Resursanvändning

Genom arbete över enhetsgränserna kommer kompetens från samtliga enheter att komma brukarna tillgodo på ett positivt sätt. Medarbetarna från respektive enhet kommer också att höja sin kompetens genom samarbetet med övriga kolleger. Genom samarbete över gränserna, ges en överblick av resurserna för den enskilda brukaren och en helhetsbild av situationen.

Uppföljning

Uppföljning sker kontinuerligt genom ärendedragning och gemensamma metoddagar.

Utveckling

Genom en effektiv samverkan förbättras klienternas möjlighet att få snabb och adekvat hjälp. Utveckling av samverkan inom och utanför förvaltningen är ett ständigt pågående arbete.

2. Samtliga medarbetare ska bidra till budgethållning genom delaktighet i planering, genomförande och uppföljning

Arbetssätt

Enhetens ekonomiska situation diskuteras vid APT. Kostnader för extern vård och boenden följs genom enhetens vårdkostnadsprogram. Statistik förs över antal inkomna ärenden samt på vilket sätt det inkommit i syfte att förutse framtida behov. Medarbetarna medverkar i analys och förslag till utveckling av verksamheten vid APT, planeringsdagar och enhetsmöten.

Resursanvändning

Medarbetare och vårdkostnadsprogram.

Uppföljning

Görs på APT, planeringsdagar, i VB, på enhetsmöten samt vid dialoger i samband med tertiärrapport 2.

Utveckling

För tillfredställande tillförlitlighet krävs att vårdkostnadsprogrammet uppdateras kontinuerligt.

3. Lokalerna ska nyttjas på bästa sätt

Arbetssätt

De lokaler som enheten har till sitt förfogande ska nyttjas på bästa sätt. Enheten delar lokalerna på Karlavägen 112 med Enheten för personer med funktionsnedsättning, Socialpsykiatriska enheten och Östermalms beroendemottagning. Samtalsrum och besöksrum delas med flera enheter. Genom ett ekonomiskt tänkande vad gäller hyres- och driftkostnader uppnås ett effektivt lokalutnyttjande.

Resursanvändning

Genom att se förvaltningen som en helhet och ha en inställning om gemensamt ansvar för de lokaler förvaltningen disponerar.

Uppföljning

Uppföljning sker i samband med tertiärrapporter och förvaltningens lokalförsörjningsplan, som redovisas i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Vid eventuella förändringar av verksamheten ska lokalutnyttjandet beaktas.

4. Stadens styrdokument som berör Vuxenenheten ska användas så att kommunfullmäktiges mål och prioriteringar nås

Arbetsätt

Enheten ska arbeta i enlighet med gällande styrdokument. Medarbetarna informeras fortlöpande då innehållet förändras i lagar och riktlinjer. Förvaltningen egna planer och policys förankras vid arbetsplatsträffar (APT).

Resursanvändning

Medarbetarna

Uppföljning

APT

Utveckling

Stor utvecklingspotential ligger vid att göra styrdokumentet mer kända och levande bland medarbetarna.

Vuxenenhetens kvalitetsgaranti

Vuxenheten erbjuder stöd och hjälp till personer över 20 år med beroendeproblematik.

Vuxenheten erbjuder även råd och stöd till vuxna personer utan minderåriga barn som är utsatta för hot eller våld i nära relationer.

Insatserna ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv samt vara utformade i samverkan med den enskilde.

Ditt behov och din rätt till bistånd utreds, bedöms och beslutas om inom vår enhet. Detta sker i nära samverkan med dig.

Vi ansvarar även för uppföljning av det bistånd du erhåller. Vi arbetar i enlighet med socialtjänstlagen (SoL) samt lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM). Enheten arbetar även uppsökande bland enskilda som inte självmant tar kontakt med oss.

Vi har ett väl utvecklat samarbete med andra aktörer, exempelvis landstingets beroendevård och psykiatri, hyresvärdar och frivilligorganisationer. Vi värnar om god tillgänglighet och att alla ska bemötas med respekt i kontakten med oss.

ÅTAGANDEN

- Förbättringsförslag/synpunkter/klagomål tas tillvara och används i utvecklingen av verksamheten.
- Alla som har kontakt med enheten ska bemötas professionellt, med hänsyn och respekt för den enskildes integritet.
- De beslut som fattas och de insatser som ges ska sträva mot att öka den enskildes självständighet.
- Utifrån gällande förutsättningar ska handläggning och utformande av insatser präglas av så stor delaktighet som möjligt för den enskilde.
- Det ska vara lätt att komma i kontakt med enheten.
- Information om vilka valmöjligheter som finns att erbjuda inom enheten ska vara tydlig.

Vi som arbetar på Vuxenenheten vill att det ska vara lätt att komma i kontakt med oss. För att det ska vara möjligt har en tjänsteman daglig jour måndag – fredag. Vi erbjuder dig en tid inom två veckor, när du första gången vänder dig till enheten. Bedöms situationen vara akut kan du få en tid samma dag.

FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG/SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi tar alla synpunkter om vår verksamhet på allvar och anser att det ger oss möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Om du anser att enheten inte uppfyller sina åtaganden eller om du har förslag på förändringar kan du vända dig till din handläggare. Du kan också vända dig till enhetschef Jan Rönnberg, telefon 508 10 375. Du kan även använda dig av stadsdelsförvaltningens klagomålshantering.

Du kan få hjälp att lämna in synpunkter av din handläggare, av receptionen eller av personalen på Medborgarkontoret. För ändamålet finns en särskild blankett. Alla förbättringsförslag/synpunkter och klagomål åtgärdas enligt särskilda rutiner.

Observera att du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att du genom detta material fått en bild av verksamheten på enheten.
Du kan få mer information genom hemsidan www.stockholm.se/ostermalm

STOCKHOLM 2007-02-15

JAN RÖNNBERG

enhetschef

SOCIALTJÄNSTEN

BOX 24156,
104 51 STOCKHOLM

TELEFON: 08-508 10 375

TELEFAX: 08-508 10 305

E-POST: registrator@ostermalm.stockholm.se

ÖSTERMALMS STADSDELSNÄMND

KARLAVÄGEN 112,
POSTADRESS BOX 24156,
104 51 STOCKHOLM

TELEFON: 508 10 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÖSTERMALMS STADSDELSNÄMND
2007-02-15.