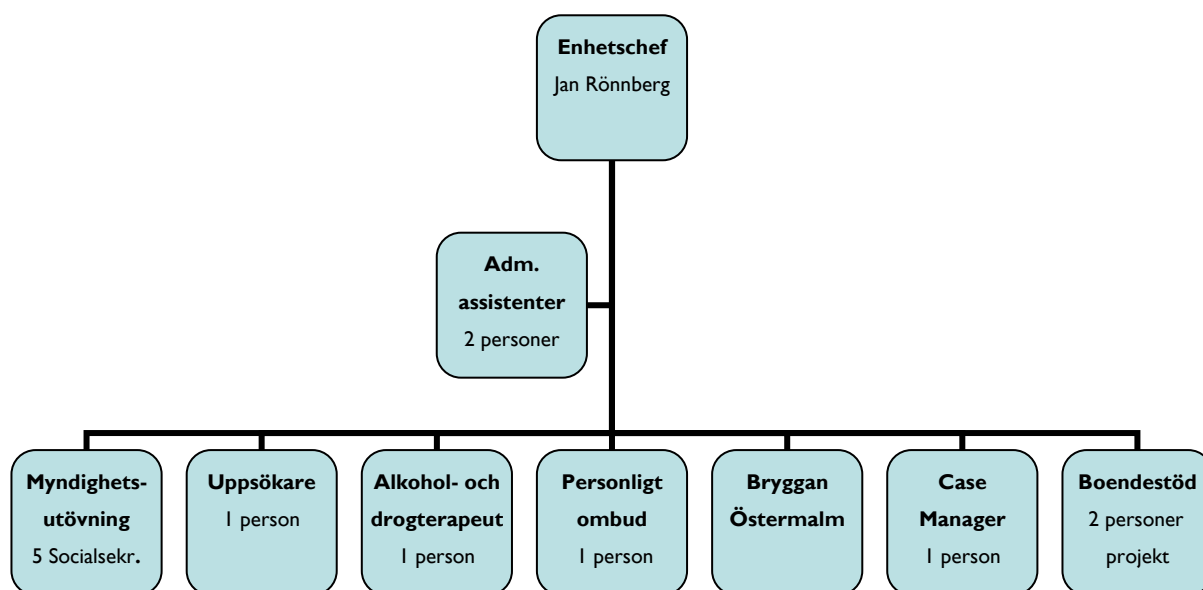




Handläggare: Jan Rönnerberg
Telefon: 508 10 684

Verksamhetsplan Vuxenheten 2009



Inledning

Enhetens verksamhetsidé och övergripande uppdrag

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

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.

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.

Vuxenhetens 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.

Bemötandet av den enskilde ska präglas av professionalism, respekt och förståelse.

Lagarna som styr

Verksamheten 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.

Organisation

Vuxenheten har fem socialekreterare som arbetar med myndighetsutövning och 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.

Vuxenheten är samlokaliserad med Östermalms beroendemottagning. Till grund för det nära samarbetet 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. Enheten har också inlett ett samarbete med Norrmalms sdf och Kungsholmens sdf för ett gemensamt utnyttjande av respektive öppenvårdsresurser.

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

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.

Projekt och utvecklingsområden

Vuxenenheten startade i maj 2007 projektet "Boendestöd till personer med tungt missbruk". Två boendestödjare har anställts som arbetar för att ge personer med missbruksproblematik stöd till nykterhet och drogfrihet genom att bedriva behandlingsarbete i deras hemmiljö. Boendestödjarna arbetar utifrån ett uppdrag från utredande socialsekreterare och syftar till att ge den enskilde större förutsättningar att klara sitt boende. Projektet har beviljats medel från länsstyrelsen och kommer att pågå t.o.m. maj 2009. Om projektet är framgångsrikt är målsättningen att det därefter ska övergå i ordinarie verksamhet.

Bryggan Östermalm är en dagverksamhet för personer som är hemlösa. Där erbjuds bl.a. mat, möjlighet att byta/tvätta kläder, duscha, vila, råd och stöd i vardagen. Verksamheten bedrivs i en lokal på Roslagstullsbacken 10 och drivs av Convictus; en ideell förening som bl.a. ger stöd till hemlösa. Det är fyra anställda i verksamheten, varav tre från Convictus och en från Vuxenenheten. Medverkar gör även volontärer från församlingarna på Östermalm och föreningen Gula Änglarna.

Gula Änglarna i Oscars församling, är en från församlingen fristående lekmanaförening, som bedriver verksamhet bland hemlösa. Bryggan Östermalm finansieras via medel från central medelsreserv.

Tillsammans med Östermalms beroendemottagning ska Socialstyrelsens nationella riktlinjer för behandling av missbruk och beroende fortsätta att implementeras. En gemensam utbildning för stadens verksamheter för missbruksarbete och landstingets beroendevård planeras från Socialtjänstförvaltningen.

Vuxenheten blockförhyr sedan september 2008 fem stycken lägenheter i det nyrenoverade Stadshagens Hotellhem. Vi samarbetar med Vuxenheten på Kungsholmens stadsdelsförvaltning som också förfogar över 5 lägenheter. Lägenheterna hyrs ut möblerade på samma sätt som träningslägenheter.

Antal anställda

Personalkategori	VP 2008	VP 2009
Enhetschef	1	1
Personligt ombud	1	1
Adm assistent	0,5	1,5
Socialsekreterare	5	5
Uppsökare	1	1
Case Manager	1	1
Boendestödjare (projekt)	2	2
Alk/drogterapeut	1	1
Totalt	12,5	13,5

Antalet administrativa assistenter ökar med 1 tjänst, då ansvaret och bemanningen av receptionen under 2008 övergått från Enheten för personer med funktionsnedsättning till Vuxenheten. Två deltidsarbetande personer delar på receptionsarbetet.

Lokaler

Huvuddelen av enheten är lokaliserad på Karlavägen 112. Dessutom hyrs en lokal på Sibyllegatan 52 B, där den egna öppenvården är lokaliserad. I denna lokal sitter enhetens alkohol- och drogterapeut samt boendestödjarna. Det personliga ombudet finns i en lokal på Kårsbärsvägen 18. Uppsökaren sitter på Karlavägen 104. Bryggan Östermalms verksamhet bedrivs på Roslagstullsbacken 10.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel av verksamheter som har ett systematiskt arbete för effektiva resor och transporter (alla nämnder)		100 %	År
Elförbrukning (alla nämnder)		tas fram 2009	År
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder)		100 %	År

NÄMNDMÅL:
En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas i stadsdelen

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
En policy för energieffektiva resor och transporter ska utarbetas och börja tillämpas av förvaltningens verksamheter.	2009-01-01	2009-12-31
Alla enheter ska genomföra energibesparande åtgärder, samt sortera förpackningar och papper.	2009-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:
Avdelningens enheter ska vid inköp och förbrukning värna miljön.
Arbetsätt

För att minska pappersförbrukningen ska kopiering alltid övervägas. Dubbelsidig kopiering när så är rimligt. Återvinning av papper sker vid varje medarbetares arbetsplats och vid kopiatorer. Elförbrukningen ska hållas låg genom att lågenergilampor används och att belysning släcks när så är möjligt. Vid resor i tjänsten ska det mest miljövänliga alternativet prövas i förhållande till tidsåtgång. Bilar i tjänsten tankas med miljövänligt bränsle. Ekologiska livsmedel ska prioriteras.

Uppföljning

Vid enhetsmöten ska verksamhetens miljöarbete alltid finnas med som en punkt på dagordningen, för utveckling och utvärdering. Särkontering ska göras av el, bränsle och ekologiska livsmedel.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**I.7 Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad****NÄMNDMÅL:****Antalet personer som utsätts för våld i nära relationer ska minska****ÅTAGANDE:****Kompetensutvecklingen gällande våld i nära relationer ska öka.****Arbetsätt**

Genom utbildning, föreläsningar och genom informationsöverföring i samverkansgrupper. Samtliga enheter inom avdelningen representeras i stadsdelens resursgrupp för våld i nära relationer.

Uppföljning

Följs upp genom att föra dokumentation över det antal aktiviteter, d.v.s. utbildningsdagar, föreläsningar, möten m.m. kring ämnet under året.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal aktiviteter under året kring ämnet	2	Tertial

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Samarbetsgrupper, resursgruppen för våld i nära relationer	2007-11-21	2009-12-31

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.3 Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel vuxna i biståndsbedömd öppenvård (IoF)	70 %	tas fram 2009	Tertial
Andel av utredningar där strukturerade kunskapsbaserade metoder för utredning av vuxna med missbruksproblematik används	75 %	75 %	År
Antal ej verkställda beslut enligt SoL (individ- och familjeomsorg)	0	tas fram 2009	Tertial
Antal ej verkställda domar (individ- och familjeomsorg).	0 st	tas fram 2009	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Utveckla och prioritera det drogpreventiva förebyggande arbetet bland barn och ungdomar	2007-01-01	2010-12-31
I samarbete med stadsdelsnämnderna implementera vägen-vidare-garanti	2009-01-01	2009-12-31

NÄMNDMÅL:
Personal inom socialtjänsten ska ha en för arbetsuppgifterna adekvat utbildning

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Individuell kompetensutvecklingsplan	2007-01-01	2009-12-31
Kompetensförsörjningsplan	2008-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:
All personal ska ha adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.
Arbetsätt

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 basen för medarbetarens

individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

Uppföljning

Genom årliga medarbetarsamtal.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Socialsekreterare på Vuxenenheten ska vara utbildade i utredningsinstrumentet ASI.	2008-10-24	2010-12-31
Personal på Vuxenenheten som arbetar med utredning eller stöd ska vara utbildade i KBT-metoden Motiverande samtal.	2008-10-24	2010-12-31

NÄMNDMÅL:

Stadsdelsförvaltningens verksamheter ska vara tillgängliga och präglas av ett bra bemötande

ATAGANDE:

De personer som kommer i kontakt med socialtjänsten ska tycka att de bemöts på ett professionellt sätt.

Arbetsätt

Genom utbildning, handledning, ärendedragningar m.m. diskuteras och arbetas ständigt med bemötandet. Att ge avslag på en ansökan eller ingripa med tvångsåtgärder kan medföra konfliktsituationer. Det kan innebära svårigheter, både att framföra budskap för handläggaren och att ta emot budskapet för den enskilde. Hög kompetens och lyhördhet krävs hos handläggaren för att delge beslut, specifikt avslag. Vid ett avslagsbeslut riskerar ändå handläggarens bemötande att uppfattas som mindre professionellt.

Uppföljning

Klagomålshantering.

Alla enheter inom socialtjänsten genomför årligen en brukarenkät med bl a frågor om bemötande.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Klagomål på bemötande	5 st	Tertial

NÄMNDMÅL:**Kvaliteten ska säkras genom användning av strukturerade, för verksamheterna utformade, utredningsmodeller och metoder****ÅTAGANDE:****Antalet utredningar som görs inom Socialtjänsten med strukturerade och för verksamheterna anpassade metoder/modeller ska öka****Arbetsätt**

Samtliga medarbetare inom Vuxenenheten ska utbildas i och använda sig av utredningsinstrumentet ASI (Addiction Severity Index). Metoden är strukturerad och evidensbaserad och används för bedömning av alkohol- och narkotikarelaterade problem. Detsamma gäller Familjeenhetens medarbetare avseende utredningsmodellen BBiC (Barns Behov i Centrum), också den är evidens baserad, liksom modellen DUR inom Socialpsykiatriska enheten. Även inom enheten för personer med funktionsnedsättning kommer medarbetarna att utbildas successivt i DUR.

Uppföljning

Följs upp genom att handläggaren registrerar i paraply-systemet vilken utredningsmodell som använts.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
I nya ärenden och vid omprövning av beslut, då det är relevant utifrån aktuell frågeställning, används metoderna/modellerna	2007-11-01	2009-12-31

NÄMNDMÅL:**Hemlöshet ska motverkas****ÅTAGANDE:****Antalet personer som blir vräkta från sina bostäder ska minska****Arbetsätt**

Brev skickas ut till icke aktuella personer som riskerar att vräkas, med erbjudande om att ta kontakt med mottagningsfunktionen inom enheten för försörjningsstöd.

För de som redan är aktuella på någon enhet inom socialtjänsten, informeras aktuell handläggare. Inom Socialtjänsten på Östermalm finns två uppsökare, en inom Vuxenenheten och en inom Socialpsykiatriska enheten, vilka också har en upparbetad kontakt med hyresvärdarna och med kronofogdemyndigheten.

Uppföljning

Administrativ assistent följer upp hur många brev som skickas ut.
Uppsökarna för egen statistik.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal verkställda beslut om vräkning inom stadsdelen som finns registrerade hos kronofogdemyndigheten	12 st	Tertial

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Gemensamma insatser för att förhindra vräkningar.	2009-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:

Hemlöshet ska motverkas

Arbetsätt

Personer med missbruksproblematik som är hemlösa ska erbjudas ett boendeanternativ om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Boendet anpassas till var personen befinner sig i rehabiliteringsprocessen. För akut hemlösa och personer som befinner sig i aktivt missbruk erbjuds nattlogi på härbärke. För personer med mer stabil nykterhet kan någon form av stödboende vara aktuellt utifrån en individuell bedömning. De som kommit långt i sin rehabilitering och uppfyller kriterierna, kan erbjudas tränings- eller försökslägenhet. En sådan lägenhet kan slutligen övergå till klienten om handlingsplanen följs.

Uppföljning

Arbetsplaner, ASI-uppföljning.

NÄMNDMÅL:

Insatser i öppenvård ska öka

ÅTAGANDE:

Andelen brukare med missbruksproblematik som genomför öppenvårdsprogram ska öka i förhållande till andelen personer aktuella för institutionsvård

Arbetsätt

Vuxenenheten erbjuder regelbundet kurser i den manualbaserade KBT-metoden "Återfallsprevention". En alkohol- och drogterapeut erbjuder strukturerad enskild behandling samt gruppbehandling inklusive eftervård. Speciellt anpassad gruppverksamhet bedrivs för yngre vuxna missbrukare.

Uppföljning

Följs upp av ansvariga gruppledare. Enkät genomförs av alla som genomför programmet. Arbetsplaner. ASI-uppföljning.

NÄMNDMÅL:

Utveckla samarbetet med frivilligorganisationer

ÅTAGANDE:

Antal verksamheter som drivs tillsammans med brukar- och intresseorganisationer ska öka.

Arbetsätt

Avdelningschefen träffar regelbundet platsansvarig för verksamheten för uppföljning. Stadsdelsnämnden finansierar verksamheten genom föreningsbidrag och en överenskommelse finns gällande verksamheten. RSMH driver verksamheten utifrån en idéskiss till återhämtningsinriktad aktivitetslokal, vilken har presenterats nämnden.

Bryggan finansieras av Stockholms stad, via centrala medelsreserven. Convictus har egen anställd personal samt ett antal volontärer. Förvaltningen/vuxenenheten har regelbundna uppföljningsmöten med ansvarig på Convictus.

Uppföljning

Antalet verksamheter som drivs tillsammans med brukar- och intresseorganisationer ska räknas.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

NÄMNDMÅL:

Den totala sjukfrånvaron, omräknat till heltidsanställningar, ska minska 2009 jämfört med 2008.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Tidigt ingripande och aktiv kontakt vid nya sjukfall.	2009-01-01	2009-12-31
Friskvård på arbetstid med max en timme i veckan om arbetet så tillåter.	2009-01-01	2009-12-31

ÅTAGANDE:

Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven

Arbetssätt

Ansvarig chef tar kontakt med personal som är sjukskriven mer än 2 dagar eller som har upprepad kortvarig sjukfrånvaro vid mer än 6 tillfällen under ett år. Vid upprepad sjukfrånvaro görs en plan upp för hur den anställde ska kunna minska sin sjukfrånvaro. Vid behov tas kontakt med företagshälsovården och rehabiliteringsinsatser sätts in.

Uppföljning

Ansvarig chef ansvarar för att ovan nämnda planer görs.

ATAGANDE:

Verka för att medarbetarna upplever att de har en meningsfull arbetssituation.

Arbetssätt

Medarbetarna är delaktiga i enheternas arbete, med verksamhetsplanering och verksamhetsutveckling. Alla viktiga verksamhets- och arbetsmiljöfrågor diskuteras på enhetsmöten. Medarbetarnas eget engagemang för att skapa trevnad på arbetsplatsen tillsammans med chefens lyhördhet är en förutsättning.

För att sänka stressnivån utarbetas tydliga strukturer och rutiner.

Medarbetarna uppmuntras till friskvård genom subventionering av gymkort.

Uppföljning

Följs upp på enhetsmöten och vid medarbetarsamtal.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

NÄMNDMÅL:

Stadsdelens budget ska vara i balans

ÅTAGANDE:

Alla medarbetare ska vara medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.

Arbetsätt

Enhetschefen ansvarar för att en månadsrapport görs. I de fall negativ avvikelse från budgetprognos uppstår ansvarar enhetschefen för att vidta åtgärder i syfte att uppnå budget i balans. Medarbetarna informeras regelbundet, tex i samband med enhetsmöten, om enhetens ekonomiska läge. Enhetschef och medarbetare ansvarar tillsammans för att rutiner och arbetsätt/metoder inte är kostnadsdrivande.

Uppföljning

Enhetens budgetläge följs upp regelbundet i samband med enhetsmöten, likväl som avdelnings- och förvaltningens, vilka också följs upp i samband med tertialrapportering och verksamhetsberättelse. Rutiner och arbetsätt/metoder följs upp och utvärderas regelbundet, tex vid enhetsmöten och planeringsdagar, så att de inte är kostnadsdrivande.

Resursanvändning

Vuxenenheten kommer under 2009 att aktivt arbeta för att minska kostnaderna för boenden till hemlösa. En del i detta arbete är de 5 lägenheter som blockförhyrs sedan hösten 2008 av Stiftelsen Hotellhem.

Vuxenenhetens pågående boendestödprojekt kommer enligt projektplanen att avslutas i maj 2009. Erfarenheterna hittills har varit mycket goda. Boendestödjarna är en viktig del i arbetet att förhindra vräkningar för personer med missbrukproblematik. De ger även bättre förutsättningar för ett bra resultat för personer med tränings- och försöklägenhet.

En förutsättning för att enheten ska kunna ha en budget i balans är att kostnaderna för LVM kan hållas låga. Dessa vårdplatser kostar ca 3000 kr/dygn. 2008 var 3 personer aktuella för vård enligt denna lagstiftning.

**Budget 2009**

	Kostnader	Intäkter	Netto	Netto 2008	förändr.
Administration	6,6	0,5	6,1	5,4	0,7
Boendestöd, extern projekt	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0
Extern vård	6,9	0,3	6,6	6,3	0,3
Budget totalt	13,9	1,2	12,7	11,7	1,0

KVALITETSGARANTIER

Vuxenenheten

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.

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 samt 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 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.
- Informationen 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 eller av personalen i receptionen. 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 2008-12-05

Jan Rönnberg
enhetschef

Vuxenenheten Östermalms stadsdelsnämnd
Box 24156, 104 51 Stockholm Karlavägen 112
Telefon: 08-50810375 Telefon: 08-508 10 000
Telefax: 08-50810305
E-post: jan.ronnberg@ostermalm.stockholm.se

Denna garanti godkändes vid sammanträde i Östermalms stadsdelsnämnd 2008-12-18