



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

Sid 1 (4)
Dnr 1.1.-8/2014
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Vuxenheten

Vuxenheten vänder sig till dig som är från 20 år och behöver insatser pga missbruk av alkohol och/eller narkotika samt till dig mellan 20-64 år som pga psykisk och/eller fysisk funktionsnedsättning behöver hjälpinsatser. Vi genomför utredningar, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt. Vi arbetar i första hand utifrån din egen önskan om kontakt. I vårt uppdrag ligger även ett visst uppsökande arbete samt i undantagsfall tillämpning av LVM, lagen om vård av missbrukare i vissa fall.

Till enheten hör också budget- och skuldrådgivning som drivs även för Södermalm, Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder

ÅTAGANDE

- Du får råd och stöd för att uppnå en balanserad vardagsekonomi och en förbättring av din skuldsituation

Hög tillgänglighet genom öppen rådgivning, telefon, e-tjänst, funktionsbrevlåda. Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med den sökande finna långsiktiga lösningar på dennes skuldproblem. Barnfamiljer prioriteras.

- Inga personer vräks om möjlighet finns att rädda bostaden

Utarbetade rutiner finns för handläggning av hyresärenden för att i ett tidigt skede erbjuda insatser i syfte att förhindra avhysningar. En bosamordnare arbetar uppsökande i alla hyres- och bostadsärenden och har ett nära samarbete handläggarna på enheten och övriga förvaltningen samt med hyresvärdar, försörjningsstöd, budget- och skuldrådgivare, kronofogdemyndigheten och andra aktörer.



- Du vet vart du ska vända dig för att få stöd och service

Mottagningen har öppet måndag tom fredag under kontorstid och erbjuder god service och ett gott bemötande. I kontakt med mottagningen får du återkoppling samma dag. Handläggarna har bred kompetens vilket gör att de kan tillgodose olika behov så att det blir rätt från början. Kontaktcenter telefon: 08-508 11 508 ger vägledning och information i frågor om funktionsnedsättning.

- Du får ett bra bemötande i kontakt med vuxenheten

All personal på enheten är professionell, ger god service och ett gott bemötande

Genom mottagningen är det enkelt att få kontakt oavsett problematik.

- Du som utsätts för våld i nära relationer uppmärksammas och erbjuds individuellt utformat stöd

Utgångspunkten i arbetet är att alla medarbetare har en beredskap för att se, fråga och agera om de möter någon som är utsatt. Du som är utsatt och önskar eget stöd erbjuds det av enhetens specialister. Materialet FREDA används av specialisterna som ett stöd i att kartlägga våldsutsatthet och bedöma risk. I utredningsinstrumenten DUR (dokumentation utvärdering resultat) och ASI (addiction severity index) ingår frågor om psykisk och fysisk misshandel, vilket fångar upp problematiken. Sedan januari 2013 finns uppdaterade lokala rutiner som klargör vem som ansvarar för vad internt respektive externt.

- Du är informerad om den valfrihet som finns.

Medarbetarna har aktuell information om vilka utförare som finns att välja mellan. Informationen ges till dig vid beslut om insats då en utförare ska väljas. Handläggarna är uppdaterade på all den information som finns att tillgå så att de ger rätt information till dig. I Jämför service på Stockholms stads hemsida är informationen tillgänglig och uppdaterad.

- Du som är anhörig och hjälper och vårdar närstående som är långvarigt sjuka eller funktionshindrade erbjuds stöd

Indirekt stöd genom att den närstående får de insatser han/hon behöver. Direkt stöd genom service och information från anhörigstödare samt vid



behov individuella insatser. Du får information om Gapet som är en nationell, privat och säker mötesplats på nätet för anhöriga med tillgång till information, anhöriggrupper och stöd.

- Du är nöjd med det stöd du får

Handläggarna använder metoderna DUR (Dokument Utredning Resultat) eller ASI (Addiction Severity Index) i utredningsarbetet och vid uppföljningen av beslutet för att kunna göra en bra bedömning av behov vid beslut om insats. Metoden MI (motivational interviewing)-förhållningssätt används också i arbetet.

RÄTTELSE

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet i verksamheten. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar dina synpunkter och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

På Norrmalms stadsdelsförvaltning finns en gemensam rutin för synpunkts - och klagomålshantering. En informationsfolder finns i vilken du finner en blankett som du kan använda för synpunkter och klagomål. Foldern finns hos din socialsekreterare/biståndshandläggare eller i receptionen på Tulegatan 13.

Synpunkter och klagomål kan även framföras muntligt. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Susanna Halldin.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om vår verksamhet är du välkommen att vända dig till:

Susanna Halldin, enhetschef 08-508 09 353

Vivianne Sterner, biträdande enhetschef, 08-508 09 421

Ida Burlin, biträdande enhetschef 08-508 09 395



Sid 4 (4)
Dnr I.I.-8/2014
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Norrmalms stadsdelsnämnd

Adress:
Box 3128
103 62 Stockholm

Telefon: 08-508 09 000
Telefax: 08-508 09 099
E-post:
norrmalm@stockholm.se

Vuxenenheten

Adress: Adress:
Box 3128
103 62 Stockholm

Besöksadress:
Tulegatan 13

08-508 09 353
08-508 09 099

susanna.halldin@stockholm.se
vuxen.norrmalm@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADSDELSNÄMND
2014-02-06