

Bilaga
Giltig fom 2005-03-23
Giltig tom 2005-12-31

KVALITETSGARANTIER 2005

Individ- och familjeomsorg

Arbete och bistånd, barn och ungdom

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Barn- och ungdomssektionen	sid 3
Öppenvårdssektionen	sid 6
Sektion ekonomiskt bistånd	sid 9
Arbetsmarknadssektionen	sid 12

Barn- och ungdomssektionen

Barn- och ungdomssektionen är en sektion som arbetar med myndighetsutövning inom verksamhetsområdet barn och ungdom i åldrarna 0-20 år och deras föräldrar. De lagrum som styr arbetet är Socialtjänstlagen, Lagen om vård av unga samt Föräldrabalken. Sektionen består av cirka 25 socialsekreterare, 2 byråassistenter, 4 gruppleddare och 1 sektionschef. Sektionen är indelad i fyra arbetsgrupper:

- Barngruppen utreder anmälningar/ ansökningar som rör barn i åldrarna 0-12 år och deras föräldrar. Efter utredning fattas beslut om eventuell insats. Gruppen får in cirka 400 anmälningar/ansökningar per år.
- Ungdomsgruppen utreder anmälningar/ansökningar som rör ungdomar i åldrarna 13-20 år och deras föräldrar. Efter utredning fattas beslut om eventuell insats. Gruppen får in cirka 600 anmälningar/ansökningar per år.
- Placeringsgruppen arbetar med barn och ungdomar som bor i familjehem eller på institution s.k. HVB-hem. Cirka 100 barn från stadsdelen bor inte kvar i sina föräldrahem.
- Familjerättsgruppen arbetar främst på uppdrag av tingsrätten med att göra vårdnads-, boende- och umgängesutredningar. Här handläggs också faderskapsutredningar, adoptionsutredningar och samarbetssamtal liksom arbete som rör kontaktfamiljer och kontaktpersoner vid övervakat umgänge.

Vår verksamhetsidé är att barns, ungdomars och föräldrars problem och svårigheter, så långt som möjligt, alltid ska lösas i samarbete med berörda parter. Vi strävar efter att barn och ungdomar ska kunna få hjälp i sin hemmiljö. Då barn och ungdomar inte kan bo kvar hemma ska motivet till vård utanför det egna hemmet vara ett starkt skyddsbehov eller ett mycket allvarligt vårdbehov som ej kan tillgodoses i det egna hemmet.

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att alla som kommer i kontakt med sektionen ska få ett respektfullt bemötande som innefattar information om vad den fortsatta kontakten med sektionen kommer att innebära.

Detta gör vi genom:

- ? att hålla avtalade tider för besök och hembesök samt meddela eventuella förseningar.
- ? att avsätta tillräcklig tid, minst en timme, för alla besök.
- ? att vid första kontakten alltid inleda besöket med ett informativt övergripande samtal om vad kontakten med socialtjänsten kommer att innebära.
- ? att under året utarbeta en informationsfolder som komplement till den muntliga informationen om vad kontakten med socialtjänsten kommer att innebära. Foldern kommer att delas ut till alla klienter.

Vi åtar oss att ha barnets/ungdomens behov i fokus i allt arbete med barn/ungdomar och deras föräldrar. Vi åtar oss att alla insatser utformas utifrån barnets/ungdomens behov samt i enlighet med aktuell lagstiftning och gällande ekonomiska ramar.

Detta gör vi genom:

- ? att alltid, oavsett ålder, träffa och kommunicera med barnet/ungdomen som är föremål för utredning/insats, om ej mycket speciella skäl talar för annat.
- ? att alla handläggare deltar i extern handledning med syfte att fördjupa barnfokus.

RÄTTELSE

Vi har ambitionen att bedriva en så bra verksamhet som möjligt och att alla som har kontakt med oss ska vara nöjda med vårt bemötande och med de insatser vi har möjlighet att ge utifrån lagstiftning och ekonomiska ramar. Vi är därför tacksamma för synpunkter och förslag på hur vi kan bli bättre.

Om vi inte lyckas leva upp till det vi åtagit oss eller om vi i övrigt får synpunkter eller klagomål som rör oss och vår verksamhet har vi följande rutiner:

- Den som tar emot synpunkter eller klagomål skriver ner dessa.
- Om det är något som går att rätta till omedelbart gör vi givetvis det.
- Den som tagit emot synpunkter eller klagomål delger snarast möjligt sektionschefen.
- Sektionschef/gruppledare tar upp synpunkter eller klagomål med eventuell enskild medarbetare som är berörd eller om klagomålet är av allmänna karaktär på veckomöte eller arbetsplatsträff.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Den som har klagomål eller synpunkter på verksamheten kan i första hand ta kontakt med berörd handläggare. Det går också bra att ta kontakt med gruppledare eller sektionschef. Det går bra att framföra sina åsikter såväl muntligt som skriftligt. Adressen är Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, 165 55 HÄSSELBY. I receptionen på Hässelby Torg 20-22, plan 2, finns också broschyren "Vi vill ha Dina synpunkter" som Du kan använda Dig av.

VILL DU VETA MER?

För vidare information om dessa kvalitetsgarantier är Du välkommen att kontakta någon av gruppledarna eller sektionschef Elisabeth Dahlö, tel: 508 04 243. Information finns också på vår hemsida www.stockholm.hasselby.se.

Hässelby 2005-02-23

Elisabeth Dahlö
Sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ- och familjeomsorgen
Barn- och ungdomssektionen

Hässelby Torg 20-22,
165 55 HÄSSELBY
Tel: 08-508 04000
Fax: 08-508 05 391
E-post: elisabeth.dahlo@hasselby.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 2005-03-22

Öppenvårdssektionen

Öppenvårdssektionen arbetar med stöd och hjälp till barn, ungdomar och vuxna vid kriser och andra problemsituationer.

Öppenvårdssektionen vänder sig till föräldrar, ungdomar och barn i Hässelby-Vällingby. Vårt arbete är såväl förebyggande som behandlande. För att nå dem som behöver vårt stöd har vi en aktiv samverkan med Barn- och ungdomssektionen, skolor, förskolor, MvC, BvC, BUP, HVP mfl.

Öppenvårdssektionen består av Familj- och rådgivningsgruppen, Familjepedagogerna, Familjecentret i Grimsta, Kontaktpersonsverksamheten för barn och ungdomar, samt Ungdomsmottagningen i Vällingby.

Vi arbetar utifrån grundidén att barn och ungdomars problem i görligaste mån ska lösas på hemmaplan inom den egna familjen med stöd av nätverk och andra resurser. Vi inriktar oss på att stärka varje individ och familjen som helhet och hjälper föräldrar att utveckla sina egna resurser för att de ska kunna tillgodose sina barns behov. Arbetet kan ske inom hemmet eller på annan plats som passar individen/familjen. (Detta gäller ej Ungdomsmottagningen och Familjecentret där personalen uteslutande arbetar i sina egna lokaler.)

Vårt arbete ska vara begripligt, hanterbart och meningsfullt för den enskilde.

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att alla brukare och samverkanspartners ska bemötas med respekt när de har kontakt med oss. Vi åtar oss även att ta emot eventuella klagomål på ett respektfullt sätt.

Detta gör vi genom:

- ? att vi arbetar utifrån en gemensam värdegrund.
- ? att vårt bemötande diskuteras regelbundet vid handledningstillfällen och konferenser.
- ? att vi har rutiner för klagomålshantering.

Vi åtar oss att upprätta en arbetsplan i delaktighet med de brukare som har remitterats till familj och rådgivningsgruppen med biståndsbeslut enl. Socialtjänstlagen 4 kap 1 §.

Detta gör vi genom:

- ? att arbetsplanen formuleras tillsammans med den enskilde så att den är begriplig, meningsfull och möjlig att uppfylla samt att arbetssätt, mål och syfte med insatsen klart framgår.
- ? att vid en årlig enkät ställs frågor om arbetsplanen har varit tydlig, begriplig, meningsfull och upprättats i delaktighet med individen/familjen.

RÄTTELSE

Vi är angelägna om att bedriva en så bra verksamhet som möjligt och att alla som har kontakt med oss ska vara nöjda med vårt bemötande och våra insatser. Vi är därför tacksamma för synpunkter och förslag till hur vi och verksamheten kan bli bättre.

Om vi inte lyckas leva upp till det vi åtagit oss eller om vi i övrigt får synpunkter eller klagomål som rör oss och vår verksamhet har vi följande rutiner:

1. Den som tar emot synpunkter eller klagomål skriver ner dessa.
2. Om det är något som går att rätta till omedelbart ser vi naturligtvis till att göra det.
3. Den som har tagit emot synpunkter och klagomål delger sektionschefen så snart det är möjligt.
4. Synpunkter och klagomål tas upp på personalmöten för diskussion om lämpliga åtgärder
5. Den som framfört synpunkter eller klagomål på vår verksamhet får alltid veta vilka åtgärder vi eventuellt kommer att vidta.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Den som har klagomål eller synpunkter på verksamheten kan i första hand ta kontakt med personalen inom sektionen. Det går också bra att kontakta sektionschef Ann-Katrin Sundman telefon 508 05 324 eller avdelningschef Birgitta Härröd telefon 508 04 075.

Den som vill lämna klagomål eller synpunkter skriftligen kan även använda stadsdelsförvaltningens broschyr ”Vi vill ha dina synpunkter” som finns i receptionen på stadsdelsförvaltningens huvudkontor, Hässelby Torg 20 – 22, plan 2. Broschyren kan också fås genom personalen på Öppenvårdssektionen.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta sektionschefen. Det finns också information på vår hemsida www.stockholm.hasselby.se

Hässelby 2005-02-22

Ann-Katrin Sundman
Sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ- och familjeomsorgen
Öppenvårdssektionen

Hässelby Torg 20-22
165 55 HÄSSELBY
Tel: 08-508 04000
Fax: 508 04160
E-post: ann-katrin.sundman@hasselby.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 22 MARS 2005

Sektion ekonomiskt bistånd

Inom sektion ekonomiskt bistånd strävar vi efter att ha god service och tror på arbetsmetoder som värdesätter människans egna resurser

Under 2004 har Individ- och familjeomsorgen genomgått en omorganisation. Den består numera av två avdelningar. Ekonomiskt bistånd är en av de fyra sektionerna inom Individ- och familjeomsorgens avdelning, Barn & Ungdom, Arbete & Bistånd.

Verksamheten består av fyra olika huvudområden: myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd, flyktmottagning, budgetrådgivning och bostadsutredning. Sektionen utreder, bedömer och beslutar om rätten till ekonomiskt bistånd. Vi arbetar också med att ge råd och stöd i svåra och utsatta livssituationer. Sektionens mest omfattande arbetsområde består av myndighetsutövning med stora krav på rättsäkerhet, punktlighet, tillgänglighet och samverkan med andra myndigheter. Vi strävar efter att inom befintliga resurser sköta myndighetsutövningen på bästa möjliga sätt. Samtidigt arbetar vi aktivt med motivations- och förändringsarbete vilket syftar till att göra fler bidragstagare självförsörjande.

Sammanlagt arbetar drygt 40 personer på sektionen. Personalen består av flera yrkeskategorier. De flesta är utbildade socionomer som arbetar som socialsekreterare. Många av dem har lång yrkeserfarenhet. Den näst största gruppen är administrativ personal, till exempel ekonomihandläggare, som har en varierande utbildningsbakgrund på gymnasie- eller högskolenivå.

ÅTAGANDEN

Under 2005 åtar vi oss att följa våra kvalitetsgarantier under förutsättning att verksamheten har full bemanning.

Vi åtar oss att bemöta våra klienter som kontaktar sektionen på ett respektfullt sätt.

Detta gör vi genom

- ? att lyssna och visa empati för Din livssituation.
- ? att behandla Dig rättvist utifrån vad lagstiftningen och andra föreskrifter säger. Du har rätt att få veta på vilken grund ett beslut är fattat och av vem.
- ? att ge Dig tydlig och korrekt information om bestämmelser, regler, krav och lagar.
- ? att våra arbets- och handlingsplaner görs i samråd med Dig

Vi åtar oss att de som kontaktar sektionen under kontorstid ska få tala med en tjänsteman som ger svar direkt eller hänvisar till rätt instans.

Detta gör vi genom

- ? att hålla oss välinformerade om andra verksamheter så att vi kan hänvisa Dig till rätt instans om vi själva inte kan hjälpa Dig.

- ? att hålla oss välinformerade inom eget arbetsområde och andra närliggande arbetsområden så att vi kan lämna korrekt information till Dig.
- ? att under kontorstid ha en tillgänglig handläggare inom varje arbetsgrupp som kan nås vid akut hjälpbehov.
- ? att ha tydliga telefonhänvisningar när vi är anträffbara och ringa upp Dig när Du lämnat meddelande i våra röstbrevlådor.
- ? att vi lämnar behövlig information till växeln och receptionen om frånvaro vid sjukfall, semester, utbildningar osv.

Vi åtar oss att vid myndighetsutövning handlägga ärenden skyndsamt utan att rättsäkerheten eftersätts.

Detta gör vi genom

- ? att vi har utbildad personal som är kunniga i lagar, föreskrifter och riktlinjer som styr vårt arbete.
- ? att vi informerar Dig tydligt vilket underlag som behövs för att fatta beslut i Ditt ärende.
- ? att vi fattar beslut inom ramen för handläggningstid under förutsättning att Du lämnar oss de handlingar som behövs inom angiven tid.
- ? att besökstider bokas inom rimlig tid.
- ? att vi arbetar fram tydliga arbetsrutiner för skyndsam handläggning.
- ? att vi skapar ett tydligt system för prioritering av ärenden.
- ? att överordnad arbetsledare/chef finns tillgänglig för att kunna ge råd och stöd i svåra ärenden eller fatta beslut i ärenden där handläggarna saknar delegation.

RÄTTELSE

Vår ambition är att bedriva en så bra verksamhet som möjligt. Vi vill att den som har kontakt med oss ska vara nöjd med vårt bemötande och våra arbetsinsatser. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden kommer vi att se över våra rutiner och arbetsmetoder för att åtgärda eventuella problem.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Den som har klagomål eller synpunkter på verksamheten kan i första hand ta kontakt med berörd handläggare. Det går också bra att kontakta gruppledaren i mottagningsgruppen Carina Johansson Cronwall tel. 08 – 508 04189, gruppledaren i Team 1 och 2, Nina Willborg tel. 08-508 05069, eller sektionschef Marketta Kulju-Guevara tel 08-508 05316.

Den som vill lämna klagomål eller synpunkter skriftligt kan använda stadsdelsförvaltningens broschyr ” Vi vill ha Dina synpunkter” som finns i stadsdelsförvaltningens reception. Broschyren kan också fås genom någon av handläggarna. Det går även bra att skriva själv under adressen Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, 165 55 HÄSSELBY.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta sektionschefen eller någon av gruppledarna. Det finns även en del information om Individ och familjeomsorgen i vår verksamhetsplan. Information finns också på vår hemsida www.stockholm.hasselby.se

Hässelby 2005-02-24

Marketta Kulju-Guevara
sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ och familjeomsorgen
Sektion ekonomiskt bistånd

Hässelby Torg 20-22
165 55 HÄSSELBY
Tel: 08 - 508 04000
Fax: 08-508 04549
E-post: marketta.kulju-guevara@hasselby.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 22 MARS 2005

Arbetsmarknadssektionen

På Arbetsforum Råcksta, Vinsta värdesätter vi god service för stöd och hjälp till arbetssökande i stadsdelen.

Arbetsmarknadssektionen består av Arbetsforum Vinsta och Arbetsforum Råcksta. Projekt Strategi Hässelby – Vällingby är en del av sektionen för arbetsmarknad. Projektet är riktat till arbetslösa och finansieras med medel från kompetensfonden med syfte att utarbeta effektiva metoder för stöd och hjälp till de arbetslösa för att snabbt komma ut till egen försörjning.

Arbetsforum Vinsta är beläget i Vinsta industriområde, i närhet till många arbetsplatser, vilket är en naturlig miljö för verksamheten. I Vinsta arbetar 15 personer. Personalen består av flera yrkeskategorier varav 11 är projektanställda så länge projekt Strategi Hässelby – Vällingby pågår, i första hand t o m 050630. Projektet kommer med största sannolikhet att förlängas tom. 051231. I personalgruppen finns bland annat socionomer, arbeidskonsulenter, studie- och yrkesvägledare, handledare med yrkesbakgrund i näringslivet samt administrativ personal och IT tekniker.

Arbetsforum Råcksta ligger i ett bostadsområde i Råcksta i lokaler som tidigare varit ett fritidshem. Där bedrivs arbetsträning i 3 olika verkstäder samt handläggningen av OSA – anställningar. Personalen består av arbeidskonsulent/ instruktörer och arbetsledare med lång erfarenhet av arbetsrehabilitering, sammanlagt 5 personer. Samtliga har ordinarie anställning i stadsdelsförvaltningen.

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att samtliga nya arbetssökande som kontaktar stadsdelsförvaltningens sektion för ekonomiskt bistånd bokas in för nybesök på Arbetsforum Vinsta inom 5 arbetsdagar.

Detta gör vi genom:

- ? att erbjuda verksamhet 4 dagar i veckan.
- ? att den arbetssökande omgående får en handläggare som påbörjar kartläggningen av individens behov och resurser.
- ? att erbjuda alla arbetssökande som deltar i verksamheten ett introduktionsprogram.
- ? att uppföljning utförs i samarbete med sektionen för ekonomiskt bistånd.

Vi åtar oss att erbjuda alla arbetssökande som deltar i verksamheten inom Arbetsforum Vinsta och Råcksta en individuell handlingsplan.

Detta gör vi genom:

- ? att tillsammans med den arbetssökande göra en kartläggning/bedömning av den sökandes behov och resurser. En blankett har utarbetats för detta ändamål.
- ? att tillsammans med den arbetssökande upprätta mål och delmål.

- ? att vid behov kontakta andra myndigheter eller personer som bedöms vara viktiga för att den arbetssökande snabbare ska nå annan försörjning.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden kommer vi att se över våra rutiner för att åtgärda det som inte fungerar. Vi kommer att föra diskussioner kring klagomål och synpunkter på våra personalkonferenser så att dessa kan förbättras med allas medverkan. Alla klagomål och eventuella synpunkter kommer att beaktas.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Den som har klagomål eller synpunkter på verksamheten kan i första hand ta kontakt med aktuell handläggare på Råcksta eller Vinsta Arbetsforum. Det går också bra att kontakta samordnare Kjell Ekman, telefon: 08 – 508 05 754 eller vik. sektionschef Lola Lemberger, telefon: 08 – 508 04 502.

VILL DU VETA MERA ?

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta vik. sektionschef. Det finns även information om Strategi Hässelby – Vällingby och arbetsmarknadssektionen på vår hemsida www.hasselby.stockholm.se

Hässelby 2005-02-21

Lola Lemberger
vik. sektionschef

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Individ och familjeomsorgen
Arbetsmarknadssektionen

Arbetsforum Vinsta
Sorteraregatan 23, 2 tr
162 50 VÄLLINGBY
Tel. 08-508 04503
Fax. 08-508 04516
E-post. lola.lemberger@hasselby.stockholm.se

Arbetsforum Råcksta
Gudmundrågatan 11-13
162 53 VÄLLINGBY
Tel. 08-508 05754
Fax. 08-508 05758

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSNÄMND 22 MARS 2005.
