



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

Sid 1 (2)
Dnr 1.2.1.-016/2010
Giltig fr.o.m. 2010-01-01
Giltig t.o.m. 2010-12-31

Utredningsenheten för vuxna

Vi utreder rättssäkert, respektfullt och med ett gott bemötande.

Utredningsenheten för vuxna kan erbjuda stadsdelens invånare med missbruksproblematik och/eller psykiska funktionshinder rehabilitering och ett socialt välfungerande liv. Enheten svarar också för att utreda och vid behov bevilja stödinsatser till kvinnor och män som utsatts för hot och våld i nära relationer.

Det är viktigt att utredningarna bygger på respekt för individen .

Vi arbetar enligt socialtjänstlagen (SOL) och lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).

Vi utreder med metoder som är kunskapsbaserade och i dialog med den som söker hjälp.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss

- att alla utredningar genomförs i dialog med den enskilde genom att använda någon av de strukturerade, evidensbaserade utredningsmetoderna DUR och ASI.
- att varje arbetsdag under kontorstid, vara tillgängliga per telefon och genom att göra akuta hembesök.
- att brukaren får vara delaktig i valet av insats och i valet av utförare.

RÄTTELSE

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på vår verksamhet eller inte tycker att vi har levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som har felat.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Lena Helmersson Agge



tfn. 08-508 16 207 eller 076-2 16 207 samt via e-post
lana.helmerss@eav.stockholm.se Det finns en särskild blankett inom
förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt
vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som lämnat
klagomålet får återkoppling om han /hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till
avdelningschef Vlasta Marcikic tfn.08-508 14 000.

Klagomålen som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas
upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan
göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de
eventuella klagomål vi fått inför att ha detta som grund för att utveckla
verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa
nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för
dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt
välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.eav.stockholm.se

Stockholm 2009-11-17

Lena Helmersson Agge

Enhetschef

Utredningsenheten för vuxna

Box 81 121 22 Johanneshov

Telefon 08-508 16 207

telefax 08-508 20 211

E-post lana.helmersson@eav.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
DEN 11 FEBRUARI 2010