



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Akallaenheten

*Varje barn har erfarenheter, kompetenser, personlighet och intressen. I våra förskolor samarbetar vi med föräldrar/vårdnadshavare för att ta tillvara varje barns förmågor och skapa de bästa förutsättningar för utveckling och lärande. Varje barn och förälder/vårdnadshavare ska känna sig välkommen och trygg i verksamheten så att vi trivs, utvecklas och har roligt tillsammans!*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att barnen är delaktiga och medbestämmande.
  - Barnens synpunkter och önskemål tas tillvara i dagens alla aktiviteter
- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin språkliga förmåga i samspel med andra.
  - Barnen får höra och uppmuntras att använda svenska språket i många olika situationer under dagen
  - Barnen uppmuntras att använda sitt modersmål.
- Vi åtar oss att förskolan samarbetar med föräldrarna kring barnens allsidiga utveckling och lärande i ett långsiktigt perspektiv.
  - Föräldrarna inbjuds till olika möten där förskolan tar reda på föräldrarnas tankar och önskemål samtidigt som information ges om förskolans verksamhet
  - Samverka och vid behov vara ett stöd för föräldrarna i övergången till förskoleklass



## **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

Om förskolan måste stänga reduceras avgiften för aktuella dagar.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med den pedagogiska ledaren eller enhetschef. Du kan också vända Dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på telefon 508 02 166. Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kontakta pedagogiska ledaren eller enhetschefen inom förskoleenheten på telefon eller e-post.

Gunilla Davidsson på telefon: 508 02 166

verksamhetsområdeschef

Verksamhetsområdena förskola och äldreomsorg

gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se.

Kerstin Fahlgren på telefon: 508 41 810

enhetschef

Akalla enheten

kerstin.fahlgren@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby- Kista

stadsdelsförvaltning

Adress: Box 7049

Besöksadress:

Borgarfjordsgatan 14

Telefon växel: 08-508 01 000

Akallaenhetens förskolor

Adress: Torneågatan 110, Husby

Telefon: 08- 508 41 810

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY- KISTA STADSDELSNÄMND  
2010 -01-20**



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

Sid 1 (3)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Gamlebyenheten

### ***Tid att växa, tid att leka, tid att lära.***

*Vi arbetar för barnens livslånga lärande så att de ska se omvärlden i ett större perspektiv. Detta gör vi genom att uppmuntra till lekens fantastiska och lärorika värld. Vi vill att barnens förskoletid ska vara full av glädje, upptäckarlust och lärande i en trygg miljö.*

*Öppenhet, respekt, jämlikhet, solidaritet är en del av läroplanens uppdrag i att lära barnen vad demokrati innebär. Stora ord som synliggörs i det vardagliga arbetet. Att vara nyfiken och kreativ kommer troligen att vara viktiga egenskaper i ett framtida samhälle. I en värld präglad av en mångfald av intryck blir det särskilt viktigt att kunna kommunicera och behärska sitt/sina språk. Vi i förskolan lägger grunden för att barnen ska känna tillit både till sin egen och andras förmågor.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att barnen är delaktiga och medbestämmande.

Förskolans miljö är anpassad för att barnen ska kunna göra egna val.  
Pedagogerna är följsamma och lyhörda inför barnens tankar och åsikter

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin språkliga förmåga i samspel med andra.

Barnen uppmuntras att tala sitt modersmål tillsammans med andra, med samma språk. De får höra och använda svenska i många situationer under dagen. Språket förstärks med tecken, bilder och sagoläsning, Barnen ges möjlighet till att skapa i olika uttrycksformer som musik, bild, drama, lek och rörelse och genom experimenterande.

- Vi åtar oss att barnen blir medvetna om och intresserade av sin utveckling och sitt lärande, tillsammans med andra.

Barnen har egna pärmar som är tillgängliga för dem. Där finns deras utveckling och lärande dokumenterad. De får vara med om situationer där de kan utbyta tankar och erfarenheter med varandra.

- Vi åtar oss att samarbeta med föräldrarna kring barnens allsidiga utveckling och lärande i ett långsiktigt perspektiv.

Föräldrarna inbjuds både till enskilda möten och gruppsammankomster. Förskolan prioriterar samtal och meningsutbyte med föräldrarna i den dagliga kontakten. Via barnens pärmar kan föräldrarna se hur förskolan arbetar för att barnen ska trivas, utvecklas och lära.

## **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

Om förskolan måste stänga reduceras avgiften för aktuella dagar.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med den pedagogiska ledaren eller enhetschef. Du kan också vända Dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på telefon 508 02 166. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.



## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kontakta pedagogiska ledaren eller enhetschefen inom förskoleenheten på telefon eller e-post.

**Gunilla Davidsson**

**Verksamhetsområdeschef**

**Verksamhetsområdena förskola och äldreomsorg**

**Telefon: 508 02 166**

**[gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se)**

**Maud Juvel Bringner**

**Enhetschef**

**Gamlebyplans förskoleenhet**

**Telefon: 508 41 910**

**[maud.juvel-bringner@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:maud.juvel-bringner@rinkeby-kista.stockholm.se)**

**Rinkeby- Kista  
stadsdelsförvaltning**

**Adress: Box 7049**

**Besöksadress:  
Borgarfjordsgatan 14**

**Telefon växel: 08-508 01 000**

**Gamlebyplans förskoleenhet**

**Adress: Gamlebyplan 9, Rinkeby**

**Telefon: 08- 508 41 910**

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY- KISTA STADSDELSNÄMND  
2010 -01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Kvarnens enhet

*Förskoleenheten Kvarnen består av sju förskolor belägna i Rinkeby, nära Järvafältet. Vi anser att språk och kommunikation är grunden för att kunna mötas. I våra förskolor prioriteras en lekfull och allsidig verksamhet som ger rika möjligheter till lärande, där allas lika värde är en viktig förutsättning. Vi vet att barn kan och att de lär av varandra, något som vi tar tillvara, bland annat genom att skapa meningsfulla sammanhang. Vi pedagoger är ansvariga för och delaktiga i barnens utveckling och lärande. Vi arbetar i nära samarbete med föräldrarna. Vi vill att barnen ska minnas förskoletiden med glädje.*

## ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att barnen är delaktiga och medbestämmande.
  - Barnen får stöd i att göra egna val.
  - Förskolans lekmaterial är väl synligt och lättillgängligt för barnen
  
- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin språkliga förmåga i samspel med andra.
  - Barnen får höra och uppmuntras att använda svenska språket i många olika situationer och samtal under dagen
  - Barnen uppmuntras att använda sitt modersmål.
  - Förskolan erbjuder barnen ett rikt utbud av litteratur och kulturaktiviteter som stimulerar deras lust och nyfikenhet

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sitt lärande genom att leka och utforska sin omvärld
  - Barnen ges rika tillfällen till upplevelser som gör att de får erfarenheter och utvecklas.
  - Barnen ges stöd att utvecklas och lära utifrån egna förutsättningar och behov
  
- Vi åtar oss att samarbeta med föräldrarna kring barnens allsidiga utveckling och lärande i ett långsiktigt perspektiv.
  - Föräldrarna inbjuds till olika möten där förskolan tar reda på föräldrarnas tankar och önskemål samtidigt som information ges om förskolans verksamhet

## **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

Om förskolan måste stänga reduceras avgiften för aktuella dagar.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med den pedagogiska ledaren eller enhetschef. Du kan också vända Dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på telefon 508 02 166. Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningens reception eller på medborgarkontoret.



### **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kontakta pedagogiska ledaren eller enhetschefen inom förskoleenheten på telefon eller e-post.

Gunilla Davidsson

Verksamhetsområdeschef

Verksamhetsområdena förskola och äldreomsorg

Telefon: 508 02 166

gunilla.davidsson @rinkeby-kista.stockholm.se

Lotta Elmehed

Enhetschef

Kvarnens förskoleenhet

Telefon: 508 41 930

lotta.elmehed@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby- Kista  
stadsdelsförvaltning  
Adress: Box 7049

Besöksadress:  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon växel: 08-508 01 000

Kvarnens förskoleenhet  
Adress: Hindertorpsgränd 27, Rinkeby  
Telefon: 08- 508 41 930

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY- KISTA STADSDELSNÄMND  
2010 -01-20**





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

Sid 1 (3)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Dalhagsenheten

**Vi vill att våra förskolor ska sjuda av glädje, framtidstro och utmaningar!**

*I Dalhagsenheten ser vi föräldrarnas delaktighet som en förutsättning för att ge alla barn en bra förskoletid. Vi bjuder in till dialog om verksamheten och det egna barnet*

*Verksamheten i våra förskolor gynnar barnets utveckling och lärande genom lek och fantasi. Verksamheten grundar sig på vår gemensamma tanke om det kompetenta barnet. Våra barn möter kunniga och intresserade pedagoger med lust att lära tillsammans med barnen.*

*Den pedagogiska miljön formas på ett sätt som skapar rum för möten, samspel och utforskande. Vi erbjuder en demokratisk förskola, där alla barn har lika värde och där vi tar hänsyn till deras intresse, vilja och åsikt. Den pedagogiska miljön är estetisk, utmanande, föränderlig och erbjuder ett rikt och lockande material.*

### ATAGANDE

- Vi åtar oss att barnen är delaktiga och medbestämmande.
  - I förskolan tas barnens tankar och idéer på allvar.
  - Förskolans lekmaterial är väl synligt och lättillgängligt för barnen och inredningen är formad efter barnens behov.
  - Förskolans arbetssätt genomsyras av allas rätt till lika behandling

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin språkliga förmåga i samspel med andra.
  - Förskolan erbjuder barnen ett rikt och varierat utbud av material och metoder.
  - Förskolan stimulerar barnens samtal med andra barn och vuxna.
  - Förskolan introducerar barnen i skriftspråket.
  
- Vi åtar oss att samarbeta med föräldrarna kring barnens allsidiga utveckling och lärande i ett långsiktigt perspektiv
  - Förskolan bjuder in föräldrarna att vara delaktiga i verksamheten.
  - Förskolan bjuder in till enskilda samtal samt olika former av föräldrträffar.
  - Förskolan samarbetar med föräldrarna kring barnens ö övergång mellan olika avdelningar inom förskolan
  - Pedagogerna stöttar och förbereder familjerna inför övergången mellan förskola och skola.

## **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

Om förskolan måste stänga reduceras avgiften för aktuella dagar.



## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med den pedagogiska ledaren eller enhetschef. Du kan också vända Dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på telefon 508 02 166. Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kontakta pedagogiska ledaren eller enhetschefen inom förskoleenheten på telefon eller e-post.

Gunilla Davidsson

Verksamhetsområdeschef

Verksamhetsområdena förskola och äldreomsorg

Telefon: 508 02 166

[gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Katarina Falk

Enhetschef

Dalhagsenheten

Telefon: 508 45 635

[katarina.falk@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:katarina.falk@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby- Kista  
stadsdelsförvaltning

Adress: Box 7049

Besöksadress:  
Borgarfjordsgatan 14

Telefon växel: 08-508 01 000

Dalhagsenhetens förskolor

Adress: Norgegatan 4, Husby

Telefon: 08- 508 41 591

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY- KISTA STADSDELSNÄMND  
2010 -01-20**



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

Sid 1 (4)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Klöverns enhet

*Vi ser förskolan som en mötesplats, där barnen får möta andra barn, stimulerande miljöer och engagerade pedagoger. Förskolan är också en mötesplats för barnens föräldrar, där de får möjlighet att dela ansvaret för barnen med andra vuxna, träffa andra föräldrar och få kontakt med det svenska samhället.*

*Vår absolut viktigaste uppgift är att ge barnen en god självkänsla vilket inkluderar hopp om en bra framtid. Vårt sätt att medverka till detta är genom ett förhållningssätt med respekt och lyssnande och ett arbetssätt där barnen blir delaktiga i meningsfulla sammanhang.*

### ÅTAGANDE

- Barnen är delaktiga och medbestämmande.
  - Vi lyssnar på och respekterar barnens intressen, önskemål och åsikter.
  - Barnen uppmuntras att uttrycka sina tankar och åsikter samt att lyssna på andras.
  - Förskolans miljö är sådan att den gör det möjligt för barnen att själva välja aktiviteter och kamrater
  
- Vi åtar oss att barnen förstår de demokratiska värderingarna i förskolans läroplan.
  - Vi erbjuder barnen en varierande dag med god omsorg så att de känner sig trygga, mår bra och utvecklas.
  - Vi har ett etiskt förhållningssätt som grundar sig på värden som människors lika värde, frihet, vänskap, solidaritet och ansvar.
  - Vi försöker att vara goda förebilder för barnen.



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

Sid 2 (4)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

- Vi arbetar aktivt med barnens etiska fostran och motverkar all mobbning och rasism.
  
- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin språkliga förmåga i samspel med andra.
  - Barnen får höra och uppmuntras att använda svenska språket i många olika situationer under dagen
  - Barnen uppmuntras att använda sitt modersmål tillsammans med flerspråkiga pedagoger, kamrater och familjemedlemmar.
  - Barnen ges möjlighet att berätta och samtala samt får tillgång till litteratur och skriftspråket.
  
- Vi åtar oss att barnen får erfarenheter, kunskaper och färdigheter som är viktiga för dem.
  - Förskolans verksamhet utgår från barnens tidigare erfarenheter, förutsättningar och intressen.
  - Barnens nyfikenhet, fantasi och kreativitet främjas genom lek och skapande verksamhet
  - Vi har en inspirerande och stimulerande pedagogisk miljö.
  
- Vi åtar oss att samarbeta med föräldrarna kring barnens allsidiga utveckling och lärande i ett långsiktigt perspektiv.
  - Vi lägger grunden för föräldrasamverkan genom ett väl genomtänkt inskolningsprogram.
  - Vi har tydliga samarbetsrutiner för de dagliga mötena vid lämning och hämtning.



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

Sid 3 (4)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

- Vi erbjuder varje barns föräldrar minst ett utvecklingssamtal per termin.
- Föräldrarna är delaktiga i utformningen avdelningarnas planering och uppföljning av verksamheten.
- När barnen slutar i våra förskolor gör vi en avrundning av deras tid i förskolan och medverkar vid överföringen till nästa skolform.

## **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

Om förskolan måste stänga reduceras avgiften för aktuella dagar.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med den pedagogiska ledaren eller enhetschef. Du kan också vända Dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på telefon 508 02 166. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.



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

Sid 4 (4)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer kontakta pedagogiska ledaren eller enhetschefen inom förskoleenheten på telefon eller e-post

Gunilla Davidsson

Verksamhetsområdeschef

Verksamhetsområdena förskola och äldreomsorg

Telefon: 508 02 166

[gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Olle Pettersson

Enhetschef

Klöverns förskoleenhet

Telefon: 508 41 930

[olle.pettersson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:olle.pettersson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby- Kista  
stadsdelsförvaltning  
Adress: Box 7049

Besöksadress:  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon växel: 08-508 01 000

Klöverns förskoleenhet  
Adress: Knutbygränd 6, Rinkeby  
Telefon: 08- 508 41 733

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY- KISTA STADSELSNÄMND  
2010 -01-20



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Husbygårdsenheten

*I Husbygårdsenhetens förskolor ska barnen få uppleva innebörden av de demokratiska principerna som bygger på solidaritet och människors lika värde*

*Lek och lärande ska vara grunden i vår verksamhet som utgör den första delen av barnens utbildningstid. I våra förskolor ska barnen bemötas på ett sådant sätt att de känner stolthet över sina förmågor och sin identitet. Vi ska ta tillvara barnens kompetenser, nyfikenhet och lust att lära så att de kan anta de utmaningar framtiden erbjuder dem i ett mångkulturellt samhälle.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att barnen är delaktiga och medbestämmande.

Den pedagogiska miljön ska vara föränderlig beroende av barnens intressen och barngruppens åldersstruktur. På detta sätt kan de påverka sin vardag och utveckla sina intressen för att öka sitt lärande. Pedagogernas lyssnar aktivt och visar barnen på vilket sätt deras tankar, åsikter och egna initiativ tas tillvara.

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin språkliga förmåga i samspel med andra.

Barnen får höra och använda svenska i många situationer under dagen. De uppmuntras att tala sitt modersmål tillsammans med andra, med samma språk. Språket förstärks med bilder och sagoläsning. Barnen ges möjlighet att skapa i olika uttrycksformer som musik, bild, drama, lek och rörelse och genom experimenterande.





- Vi åtar oss att förskolan samarbetar med föräldrarna kring barnens allsidiga utveckling och lärande i ett långsiktigt perspektiv.

Förskolan bjuder aktivt in föräldrarna för att de se och ta del av förskolans verksamhet. Vid första samtalet beskrivs förskolans uppdrag och hur vi kan samverka med föräldern kring detta. All information ges till föräldrarna på ett tydligt sätt. Föräldrarna ges möjlighet att följa sitt barns lärande och utveckling i förskolan.

### **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

Om förskolan måste stänga reduceras avgiften för aktuella dagar.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med den pedagogiska ledaren eller enhetschef. Du kan också vända Dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på telefon 508 02 166. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.



### **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kontakta pedagogiska ledaren eller enhetschefen inom förskoleenheten på telefon eller e-post.

Gunilla Davidsson

Verksamhetsområdeschef

Verksamhetsområdena förskola och äldreomsorg

Telefon: 508 02 166

[gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Kaisa Sjölund

Enhetschef

Husbygårdsenheten

Telefon: 508 45 635

[kaisa.sjölund@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:kaisa.sjölund@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby- Kista  
stadsdelsförvaltning  
Adress: Box 7049

Husbygårdsenhetens förskolor  
Adress: Bergengatan 26, Husby  
Telefon: 08- 508 45 635

Besöksadress:  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon växel: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY- KISTA STADSDELSNÄMND  
2010 -01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Kistaenheten

### **En förskola för alla**

*Våra förskolor är trygga och roliga för barnen. Vi uppmuntrar barnens fantasi och kreativitet. Vi ger barnen möjligheter att utveckla kunskaper som utgör en god grund för dem i framtiden. Vi arbetar också med att överföra normer och värden för att barnen ska kunna tillämpa det demokratiska samhällets värderingar.*

### **ÅTAGANDE**

- Barnen har förståelse och respekt för varandras olikheter.
- Barnen är delaktiga och medbestämmande.
- Barnen utvecklar sin språkliga förmåga i samspel med andra.
- Vi samarbetar med föräldrarna kring barnens allsidiga utveckling och lärande i ett långsiktigt perspektiv.

### **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

Om förskolan måste stänga reduceras avgiften för aktuella dagar.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med den pedagogiska ledaren eller enhetschef. Du kan också vända Dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på telefon 508 02 166. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål- förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kontakta pedagogiska ledaren eller enhetschefen inom förskoleenheten på telefon eller e-post.

Gunilla Davidsson

Verksamhetsområdeschef

Verksamhetsområdena förskola och äldreomsorg

Telefon: 508 02 166

gunilla.davidsson @rinkeby-kista.stockholm.se

Agneta Lundin

Enhetschef

Kistaenhetens förskolor

Telefon: 508 45 519

agneta.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se

Rinkeby- Kista  
stadsdelsförvaltning

Adress: Box 7049

Besöksadress:  
Borgarfjordsgatan 14

Telefon växel: 08-508 01 000

Kistaenhetens förskolor

Adress: Silkeborgsgatan 75, Kista

Telefon: 08-508 01 625

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY- KISTA STADSDELSNÄMND  
2010 -01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Parkleken och öppna förskolan

*Parkleken är en öppen verksamhet med tonvikt på utomhusaktiviteter för barn i alla åldrar. Den öppna förskolan vänder sig till föräldrar med barn i åldern 0-5 år som inte är inskrivna i förskola.*

### **PARKLEKEN**

#### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att erbjuda lek- och fritidsaktiviteter som stimulerar rörelse, kreativitet och sociala kontakter
  - genom att ha ett utbud av aktiviteter och material som ger möjligheter att skapa kontakter och utveckla socialt samspel

### **ÖPPNA FÖRSKOLAN**

#### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att medverka till att stärka föräldrarna i föräldrarollen
  - genom att skapa en mötesplats och pedagogisk miljö som inbjuder till samspel mellan föräldrar, barn och personal.

### **RÄTTELSE**

Om du inte är nöjd med det sätt på vilket vi uppfyller våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i syfte att förbättra rutiner och arbetssätt. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med verksamhetens personal eller enhetschef. Du kan också vända dig till Förskoleverksamhetens verksamhetsområdeschef eller använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller medborgarkontoret.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer kontakta enhetschef eller verksamhetsområdeschef på telefon eller e-post.

Annika Björklund, enhetschef

Telefon: 08-508 02 162

E-post: annika.bjorklund@rinkeby-kista.stockholm.se

Gunilla Davidsson, verksamhetsområdeschef

Telefon: 08-508 02 166

E-post: gunilla.davidsson@rinkeby-kista.stockholm.se

Annika Björklund  
enhetschef

Rinkeby - Kista

Bibassenheten

Adress: Borgarfjordsgatan 14 Box: 7049, 164 07 Kista

Telefon: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2010-01-20**



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Rinkeby-Kista beställarenhet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning

*Biståndshandläggare inom beställarenheten omsorg om personer med funktionsnedsättning ansvarar för att ge information om lagstiftning och insatser och utifrån den enskildes ansökan utreda och besluta om bistånd.*

*Vår ambition är att bemöta den enskilde och dess närstående på ett professionellt och respektfullt sätt.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att inleda en utredning tillsammans med dig och om du så önskar, tillsammans med anhörig/ställföreträdare, inom fem arbetsdagar efter anmälan om behov, och vid behov av hjälp i akuta situationer erbjuda tillfällig insats.
- Vi åtar oss att en biståndshandläggare alltid ska finnas till hands under kontorstid för att svara på frågor eller ge information.
- Vi åtar oss att du och din anhörig/ställföreträdare ska ges möjlighet att känna trygghet i kontakten med biståndshandläggaren genom att kunna vända sig till samma biståndshandläggare. Vid byte av biståndshandläggare ska du eller anhörig/ställföreträdare informeras om detta.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Rinkeby-Kista beställarenhet är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din handläggare. Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception och hos din handläggare, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Nanny Enberg, telefon 08-508 02 300.  
E-post: [nanny.enberg@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:nanny.enberg@rinkeby-kista.stockholm.se)

Nanny Enberg  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20.





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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Enheten för assistans enligt LASS, SoL och LSS.

*Verksamheten erbjuder personlig assistans, ledsagning och serviceinsatser till personer mellan 24 – 65 år och som fått ett bistånd beviljat av kommunens biståndshandläggare eller ett Lass-beslut från försäkringskassan.*

*Verksamhetens mål är att göra det möjligt för brukare att bo kvar i sitt hem och leva ett så normalt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar. Stödinsatserna är individuellt anpassade inom ramen för beslutet. Vi strävar efter att varje brukare och dess anhöriga får ett gott bemötande och känner sig delaktiga och trygga med insatserna.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att förbättra dialogen med brukarna.

Detta gör vi genom en riktad enkät med frågan hur nöjd man är med vår verksamhet.

- Vi åtar oss att ge våra brukare möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet.

Detta gör vi genom att vi utformar, följer upp och vid behov förändrar Din genomförandeplan tillsammans med Dig så att Du har möjlighet att påverka vad som sker i Din vardag.

- Vi åtar oss att skapa trygghet för våra brukare.

Detta gör vi bland annat genom att föra dokumentation och genom introduktion av nyanställd personal. All personal har tystnadsplikt. Enhetens arbete styrs utifrån lagar och förordningar och rutiner som är inarbetade i verksamheten. Vi samarbetar med vårdcentraler, arbetsterapeut, sjukgymnast och hjälpmedelscenter så att Du ska känna trygghet i Din vardag och i omvårdnaden.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Enheten för Assistans är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din stödperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och inom enheten, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Veronica Östlin, telefon 08-508 01 414.  
E-post: [veronica.ostlin@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:veronica.ostlin@rinkeby-kista.stockholm.se)

Veronica Östlin  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Enheten boendestöd och sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning.

*Enheten boendestöd och sysselsättning riktar sig till Dig som har en psykisk funktionsnedsättning.*

*Boendestöd som är en biståndsbedömd insats, är en social och praktisk stödinsats som kan ges för att stärka Din förmåga att hantera Ditt vardagsliv inom och utanför hemmet.*

*Arbetscentrum är en sysselsättningsverksamhet som också är biståndsbedömd. Den syftar till att ge Dig en stimulerande daglig sysselsättning och en social samvaro som ökar självkänslan och på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv.*

### **ÅT AGANDE**

- Vi åtar oss att förbättra dialogen med brukarna.
  - Varje möte med Dig anpassas utifrån Dina behov och förutsättningar.
  - APT (Arbetsplatsträff) genomförs tillsammans med deltagarna vid arbetscentrum en gång per månad.
  
- Du ska ges möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet.
  - Genomförandeplaner upprättas tillsammans med Dig.
  - APT på arbetscentrum kommer att ge möjlighet för deltagarna att känna delaktighet och ha inflytande över den verksamhet som erbjuds.

### **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Enheten för Boendestöd och sysselsättning är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din stödperson/kontaktperson.

Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception, i boendestödjarnas lokal eller på Arbetscentrum, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Anna Lundin, telefon 08-508 01 321.  
E-post: [anna.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:anna.lundin@rinkeby-kista.stockholm.se)

Anna Lundin  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Rinkeby-Kista dagliga verksamheter

*Inom Rinkeby-Kista Dagliga verksamheter erbjuder vi aktiviteter och sysselsättning till vuxna personer med utvecklingsstörning och autism. Vi vill att Du ska känna Dig trygg, vara delaktig i hur Dina aktiviteter utformas och att Du blir bemött på ett bra sätt.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att förbättra dialogen med brukarna.
  - Varje möte anpassas utifrån Ditt behov och Dina förutsättningar.
- Brukare inom daglig verksamhet ska ges möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet.
  - Du har möjlighet att delta i Jobbmöten som anpassas efter Ditt behov och Dina förutsättningar. På Jobbmötet informerar och diskuterar vi frågor som rör verksamhetens innehåll och hur vi förhåller oss till varandra.
  - Du kan delta i en Verkstadsklubb inom verksamheten.
  - Din genomförandeplan ska utvecklas så att du har möjlighet att förstå innebörden av den och därmed kunna påverka dina val av aktiviteter och sysselsättning.
  - Du får tillgång till stöd, hjälpmedel och anpassade aktiviteter utifrån önskemål och behov så att Du kan utföra dina aktiviteter så självständigt som möjligt.
  - Du får möjlighet att göra studiebesök på annan verksamhet och får även prova annan verksamhet om Du önskar.
  - Du får tillgång till LättLäst litteratur och Du har möjlighet att få stöd i datoranvändande genom IT-stöd.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Rinkeby-Kista dagliga Verksamheter är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din stödperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och inom den dagliga verksamheten., som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Marina Silfvast, telefon 08-752 01 48, eller enhetschef Gunnar Schenström, telefon 08- 752 70 55.

E-post: [marina.silfvast@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:marina.silfvast@rinkeby-kista.stockholm.se)

E-post: [gunnar.schenstrom.rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:gunnar.schenstrom.rinkeby-kista.stockholm.se)

Marina Silfvast  
enhetschef

Gunnar Schenström  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20.**



## Enheten för barn och yngre med funktionsnedsättning.

*Inom enheten för barn och yngre finns Kymlinge korttidsboende, mobila teamet boendestöd, Smultronets korttidstillsyn, avlösning, ledsagning och personlig assistans för barn och ungdomar med funktionsnedsättning upp till 24 år. Verksamheternas mål är att verka för att barn och ungdomar, anhöriga och företrädare ska få ett gott bemötande, känna sig delaktiga och trygga med insatserna. Kontinuitet ska eftersträvas vad avser personal, tid och omsorg.*

### ÅTAGANDE

- Enheten barn och yngre med funktionsnedsättning åtar sig att förbättra och sprida information gällande enhetens olika verksamheter och dess uppdrag.
    - Vi efterfrågar hur föräldrar/företrädare och barn/ungdomar uppfattar vårt arbete i fråga om bemötande, tillgänglighet och begriplig information.
    - En enkät skickas ut som kommer att ligga till grund för hur vi sedan utformar vår information till föräldrar/företrädare och barn/ungdomar. Informationsmaterialet kommer att finnas i skriftlig och i webbaserad form.
  - Vi åtar oss att verka för att de barn och ungdomar som finns inom verksamheterna ska ges möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet.
    - Verksamheten för personlig assistans, ledsagning och avlösning anpassar insatser till brukarens individuella behov i form av omvårdnad och aktiviteter och stärker dess förmåga att leva ett självständigt liv. Genom personalens kunskap om brukarens förutsättningar och möjligheter till delaktighet och inflytande kan vi stärka dess förmåga att leva ett självständigt liv.
    - Kymlinge korttidsboende grundar sitt arbete på tydliggörande pedagogik och ett strukturerat individanpassat arbetssätt.
      - Vi fokuserar på att ge barnen/ungdomarna strategier och kommunikation i syfte att möjliggöra ett så självständigt liv som möjligt.
- För varje barn/ungdom tas individuella scheman fram som främjar delaktighet självständighet och inflytande.



-Mobila Teamet erbjuder individanpassat boendestöd i hemmet till personer med funktionsnedsättning. Boendestödet anpassas efter individuella behov med fokus på att utveckla strategier som ska ge brukaren möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet.

-Smultronets eftermiddagsverksamhet kommer att ha regelbundna veckomöten, planeringsmöten och möten inför lov och lägerverksamhet. Syftet med dessa möten är ungdomarna ska vara med i planeringen för sina aktiviteter som ett led i delaktighet, inflytande och självständighet.

### **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Enheten för Barn och Yngre är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din stödperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på enheterna, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

### **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Mari-Kristin ElMorabet, telefon 08-508 01 301.E-post: mari-kristin,elmorabet@rinkeby-kista.stockholm.se

Mari-Kristin ElMorabet  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20.





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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Enheten Akalla gruppboende

*Enheten Akalla Gruppboende riktar sig till personer med psykisk funktionsnedsättning i behov av gruppboende.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet på de insatser som ges till boende på Akalla psykiatriska gruppboende
  - Du ska ha personal i Ditt boende som bemöter Dig utifrån en gemensam värdegrund som vilar på integritet, trygghet och delaktighet.
  - Du får en kontaktperson som ansvarar för att insatserna tillgodoser Dina behov samtidigt som Din integritet är bevarad.
  - Du ska tillsammans med Din kontaktperson skriva en genomförandeplan som motsvarar de insatser som Du har beviljats.
  
- Vi åtar oss att hålla Dig och Din företrädare/anhörig informerad om förändringar av betydelse och/eller händelser av vikt
  - Du är välkommen på brukarråd minst två gånger per år.
  - Kontaktpersonen ska hålla Dig uppdaterad om förändringar och händelser som kan komma att påverka Dig.
  
- Vi åtar oss att erbjuda Dig fritidsaktiviteter inom boendet.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Enheten Akalla gruppboende är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din kontaktperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på gruppboendestaden, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Eva Pauli, telefon 08-508 02 326  
E-post: [eva.pauli@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:eva.pauli@rinkeby-kista.stockholm.se)

Eva Pauli  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Rinkeby-Kista grupp- och servicebostäder område två

*Område två omfattar sex gruppboendestäder, en serviceboendestad och en dagverksamhet för gruppboendestädernas äldre brukare.*

*Rinkeby-Kista grupp- och serviceboendestäder samt dagverksamhet grundar sin verksamhet på Dina intressen, önskemål och behov. Vårt mål är att Du ska känna Dig trygg och nöjd med de insatser vi ger. Verksamheten arbetar utifrån en värdegrund där ledorden är trygghet, delaktighet och integritet.*

### Å T A G A N D E

Vi åtar oss att ge det stöd Du behöver för att göra det möjligt för Dig att vara delaktig och ha inflytande i Ditt boende.

- Du kommer att ha personal i Ditt boende som bemöter Dig utifrån vår värdegrund som vilar på ledorden integritet, trygghet och delaktighet.
- Du får en stödperson som ser till att Du är delaktig i utformningen av Dina insatser samt att Du känner Dig trygg med det stöd Du får.

Vi åtar oss att erbjuda Dig sociala aktiviteter individuellt och i grupp.

- Inom Din gruppboendestad erbjuds och anordnas fester vid alla högtidliga tillfällen såsom jul, påsk, födelsedagar mm.
- Samtliga gruppboendestäder erbjuder minst en gemensam måltid varje veckoslut.
- På boendemöten ges information och planeras sociala aktiviteter
- Högläsning erbjuds minst en gång per vecka.

Vi åtar oss att anpassa information efter Dina behov och göra informationen tillgänglig för Dig.

- Vi håller Dig informerad om stadsdelsområdets sociala och kulturella utbud.
- Vi har läsombud som stödjer Dig att skaffa lättlästa böcker och IT-ombud som stödjer Dig att söka information på nätet.
- Det finns en anslagstavla med lättläst information på varje gruppboendestad.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Rinkeby-Kista gruppbestäder är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din stödperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på gruppbestaden, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Jeanette Linhardt, telefon 08-508 01 492.  
E-post: [jeanette.linhardt@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:jeanette.linhardt@rinkeby-kista.stockholm.se)

Jeanette Linhardt  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Beställarenhet äldreomsorg

Biståndshandläggare inom beställarenhet äldreomsorg ansvarar för att ge information om äldreomsorgen och utifrån den enskildes ansökan utreda och besluta om bistånd enligt gällande lagar och stadens riktlinjer.

Vår ambition är att bemöta den enskilde och närstående på ett professionellt och respektfullt sätt.

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att du och din anhörig/ställföreträdare ska ges möjlighet att känna trygghet i kontakten med biståndshandläggaren genom att kunna vända sig till samma biståndshandläggare. Vid byte av biståndshandläggare ska du eller din anhörig/ställföreträdare informeras om detta.
- Vi åtar oss att inleda en utredning tillsammans med dig och om du så önskar, tillsammans med anhöriga/ställföreträdare, inom fem arbetsdagar efter anmälan av behov och vid behov av hjälp i akuta situationer, erbjuda tillfällig insats.

### RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner för att förbättra och utveckla verksamheten. När vi får klagomål eller synpunkter tar vi upp det på våra arbetsplatsträffar och ser till att de snarast åtgärdas.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att vår verksamhet ska vara av god kvalitet och rättssäkert för den enskilde. Dina synpunkter är därför viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av dig så att vi kan förbättra oss. Du kan vända dig till din handläggare eller använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål -



förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception och hos din handläggare, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Aila Laukkonen, beställarenhet äldreomsorg, telefon 08-508 01 419.  
E-post: [aila.laukkonen@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:aila.laukkonen@rinkeby-kista.stockholm.se)

Aila Laukkonen  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Rinkeby vård- och omsorgsboende och servicehus

Rinkeby vård- och omsorgsboende omfattar både ålderdomshemsboende och gruppboenden för dementa. Två av boendena för dementa är destinerade för äldre med spansk eller persisk språk- och kulturbakgrund.

Servicehuset har både en- och tvårumslägenheter för ensamboende eller par. Hemhjälp ges till boende i servicehus i enlighet med fattat biståndsbeslut.

Den medicinska och paramedicinska verksamheten kompletterar den dagliga vården och omsorgen inom Rinkeby vård- och omsorgsboende och servicehus.

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att planera verksamheten utifrån varje individs unika kulturella och språkliga bakgrund.
  - Arbetslagen har kunskap om de olika språk/kulturer/religioner som finns inom det egna arbetsområdet.
  - Gruppverksamhet anordnas för de olika språk/kulturgrupper som finns inom det egna boendet.
  - Du erbjuds, om möjligt, tillfälle att samtala med personal på ditt "eget" språk minst några gånger i månaden.
  - Du erbjuds möjlighet att fira "dina" traditionella högtider.
- Vi åtar oss att utifrån biståndsbeslutet tillsammans med Dig och/eller Dina anhöriga upprätta en genomförandeplan för hur hjälpinsatserna ska utformas för att passa Dina behov.
  - Du får en kontaktperson i personalgruppen.
  - Enhetschefen och kontaktpersonen följer kontinuerligt upp hjälpinsatserna genom samtal med Dig.
  - Dina hjälpinsatser anpassas efter eventuell förändring i omvårdnadsbehovet. Förändringar dokumenteras och rapporteras till biståndshandläggaren för omprövning av beslut.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Rinkeby vård- och omsorgsboenden och servicehus är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snarast och ser över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till Din kontaktperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och i receptionen på Rinkeby servicehus. Du kan få hjälp med att fylla i blanketten, som kan lämnas i brevlådan som sitter utanför servicehusets reception.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill Du veta mer hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Hossein Ahmadian, telefon 08-508 02 424.  
E-post: [hossein.ahmadian@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:hossein.ahmadian@rinkeby-kista.stockholm.se)

Hossein Ahmadian  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m.2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Kista servicehus

Kista servicehus omfattar 176 lägenheter fördelade på ett eller två rum. Du som har ett behov av hemhjälp får det individuellt prövat enligt socialtjänstlagen. Vi erbjuder vård och omsorg dygnet runt av en engagerad och mångkulturell personalgrupp som består av vårdbiträden och undersköterskor. Det finns också tillgång till sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut.

Vi på Kista servicehus ger en god personlig omvårdnad där vi tar tillvara de boendes egna resurser och visar stor respekt för den personliga integriteten. Vi har som mål att Du som har hemhjälp från oss ska känna Dig trygg och nöjd med de insatser Du får från oss. Vi ska vara lyhörda för Dina behov och önskemål. Med ett professionellt och respektfullt arbetssätt ska vi nå vårt mål.

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla en god kvalitet på de insatser vi ger inom vår verksamhet.
  - Du får ett vänligt och respektfullt bemötande av alla medarbetare.
  - Du och Dina närstående ska känna delaktighet i hemhjälpsinsatsernas utformning.
  - Du ska känna trygghet och vara tillfreds med de hjälpinsatser Du är beviljad.
  - Du får ett trygghetslarm installerat så fort vi får veta att Du själv vill ha ett larm. Larm besvaras inom tre minuter och åtgärdas inom 30 minuter.
  
- Vi åtar oss att tillsammans med Dig upprätta en genomförandeplan för hur Din hemhjälp ska utformas för att passa Dina behov.
  - Du får en kontaktperson som utses i personalgruppen.
  - Dina hemhjälpsinsatser följs kontinuerligt upp genom samtal med Dig eller Din närstående, enhetschefen och kontaktmannen.
  - Ditt behov av hjälpinsatser anpassas efter eventuell förändring i omvårdnadsbehovet. Förändringarna dokumenteras och rapporteras till biståndshandläggaren för omprövning av beslut.



## **RÄTTELSE**

Vi som arbetar inom Kista servicehus vill att Du ska känna Dig nöjd med våra insatser. Vi lovar att åtgärda fel och brister som vi får kunskap om och snarast se över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter, så ber vi Dig att vända Dig till Din kontaktman. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och i receptionen på Kista servicehus. Du kan få hjälp med att fylla i blanketten för att sedan lämna den i brevlådan som sitter utanför receptionen i servicehuset.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Kontakta oss gärna så berättar vi mera.

Du kan vända dig till  
enhetschef Mats Evaldsson, telefon 08-508 01 462  
E-post: [mats.evaldsson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:mats.evaldsson@rinkeby-kista.stockholm.se) eller till  
biträdande enhetschef Kanwal Kumar, telefon 08-508 01 464  
E-post: [kanwal.kumar@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:kanwal.kumar@rinkeby-kista.stockholm.se)

Mats Evaldsson  
enhetschef

Kanwal Kumar  
biträdande enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Rinkeby-Kista öppet hemstöd

Vi är det kommunala alternativet inom öppet hemstöd. Vi ger Dig möjlighet att bo kvar hemma.

Även om Du har ett stort behov av omsorg och insatser så erbjuder vi en god omvårdnad och goda serviceinsatser till Dig som fått ett biståndsbeslut av kommunens biståndshandläggare. För Dig som vårdar en anhörig i hemmet kan vi ge avlastningsstöd i hemmet.

Insatserna ska vara så utformade att de stärker Dina möjligheter att leva ett självständigt liv. Verksamheten bygger på respekten för Dig.

Bemötande, kontinuitet och trygghet är ledord i vår verksamhet som ska leda till delaktighet för Dig som brukare.

### ÅTAGANDE

- För att Du ska känna trygghet, få ett bra bemötande och få kontinuitet som ska leda till delaktighet åtar vi oss att
  - kontakta Dig senast dagen efter att vi fått en beställning från biståndshandläggaren och bestämma tid för besök
  - ett besök skall ordnas snarast efter att den första kontakten är tagen för att lämna information om verksamheten och tillsammans med Dig utforma en genomförandeplan för Dina beviljade insatser
  - erbjuda Dig som har beviljade omvårdnadsinsatser en kontaktperson som sedan kommer att komma så ofta som möjligt till Dig som brukare
  - vi gör vårt yttersta för att komma till Dig inom 30 minuter från det att Du larmat.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom öppet hemstöd är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter eller klagomål på vår verksamhet vill vi att Du hör av Dig så att vi kan åtgärda det som blivit fel. Prata i första hand med Din kontaktperson. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål – förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på verksamheten. Du kan få hjälp med att fylla i blanketten. Vi dokumenterar Dina synpunkter så att de kan användas i vårt förbättringsarbete.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtagande vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Kontakta oss gärna så berättar vi mera.

Du kan vända Dig till

enhetschef Mats Evaldsson, telefon 08-508 01 462

E-post: [mats.evaldsson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:mats.evaldsson@rinkeby-kista.stockholm.se) eller till

biträdande enhetschef Kanwal Kumar, telefon 08-508 01 464

E-post: [kanwal.kumar@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:kanwal.kumar@rinkeby-kista.stockholm.se)

Mats Evaldsson  
enhetschef

Kanwal Kumar  
biträdande enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon 08-508 01 000

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND 2010-01-20



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
DNR 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Barnenheten

*För stöd och hjälp till barn 0-12 år och deras familjer i svåra och utsatta livssituationer*

*Barnets bästa är vår utgångspunkt och vi samarbetar nära med familjerna för att ge det stöd som passar bäst för var och en. Varje familj och barn har sin egen socialsekreterare som så långt som möjligt följer familjen under deras kontakt med enheten. Vi strävar efter ett gott samarbete med alla myndigheter och instanser som verkar i barnets vardag*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att hålla god kvalitet i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med den enskilde.

- När det är möjligt använder vi utredningsmetoder som baserar sig på beprövad erfarenhet och forskning.
- Vi efterfrågar alltid dina egna synpunkter och önskemål om stöd och insatser.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Monica



Söderström, telefon 08-508 01 516 och framför dina synpunkter. E-post: [monica.soderstrom@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:monica.soderstrom@rinkeby-kista.stockholm.se). Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel, telefon 08-508 02 165.

### **VILL DU VETA MER?**

Det åtagande som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt.

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom barnenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Monica Söderström  
enhetschef

Rinkeby-Kista  
stadsdelsförvaltning  
Borgarfjordsgatan 14

Barnenhet barn 0-12 år & deras  
familjer  
Box 7049 164 07 Kista

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
DNR 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Ungdomsenheten

**För stöd och hjälp till ungdomar 13-19 år och deras familjer i svåra och utsatta livssituationer.**

*Ungdomarnas bästa är vår utgångspunkt och vi samarbetar nära med familjerna för att ge det stöd som passar bäst för var och en. Vi strävar efter ett gott samarbete med alla myndigheter och instanser som verkar i ungdomens vardag.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att hålla en god kvalitet i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med den enskilde.

- När det är möjligt använder vi utredningsmetoder och bedömningsinstrument som baserar sig på beprövad erfarenhet och forskning.
- Vi efterfrågar alltid dina egna synpunkter och önskemål om stöd och insatser.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp det på enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför viktiga. Om du har synpunkter på vår verksamhet eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss. Ring till enhetschef Kerstin Alnervik på telefon 08-508 01 546 och framför dina synpunkter. E-post: [kerstin.alnervik@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:kerstin.alnervik@rinkeby-kista.stockholm.se).



Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demerel på telefon 08-508 02 165.

### **VILL DU VETA MER?**

Det åtagande vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom ungdomsenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Kerstin Alnervik  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning      Ungdomsenhet ungdomar 13-19 år  
& deras familjer  
Borgarfjordsgatan 14                      Box 7049 164 07 Kista  
Tel: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**





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

Sid 1 (2)  
DNR 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Familjevårdsenheten

*Familjevårdsenheten består av tre verksamheter – familjevården, familjerätten och kontaktverksamheten.*

### **Familjerätten**

*Familjerätten ansvarar för utredning och fastställande av faderskap för barn när föräldrarna inte är gifta. Vi gör även adoptionsutredningar och namnutredningar. Familjerätten arbetar med samarbetsamtal vid konflikter kring umgänget med barnet, dels på föräldrars eget initiativ, dels på uppdrag av domstol. På begäran av domstol gör familjerätten utredningar om vårdnad, boende och umgänge samt lämnar upplysningar i sådana ärenden. Vi prövar och godkänner avtal om vårdnad, boende och umgänge, vilka är att likställa med domslut. Familjerätten lämnar också information till allmänheten och ger rådgivning i frågor som rör familjerättens område.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att vid utredningar och vid utformande av insatser inhämta Dina önskemål och synpunkter.

- I familjerättens utredningar om vårdnad boende och umgänge efterfrågar och dokumenterar vi föräldrarnas och barnets inställning beroende på barnets ålder och mognad.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av Dig så att vi får en chans att förbättra oss. Ring enhetschef Ingrid Persson telefon 08-508 02 360 och framför Dina synpunkter. E-post: [ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se). Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om Du anser att du inte fått gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel telefon 08-508 02 165

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 01 000 och be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Ingrid Persson  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning      Familjevårdsenhet  
Borgarfjordsgatan 14 Tel: 08-508 01 000 Box 7049 164 07 Kista

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
DNR 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Familjevårdsenheten

*Familjevårdsenheten består av tre verksamheter – familjevården, familjerätten och kontaktverksamheten.*

### **Familjevården**

*Familjevården rekryterar och utreder familjehem, familjer som för kortare eller längre tid tar emot andras barn för stadigvarande vård och fostran.*

*Familjevården ansvarar för och följer vården i familjehemmet genom enskilda samtal med barnet, barnets föräldrar och familjehemsföräldrarna samt förskola och skola. Familjevården ansvarar även för att barnet har umgänge med sina föräldrar, att den som vårdar barnet får stöd samt överväger behovet av fortsatt vård i skriftliga rapporter till nämnden var sjätte månad.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att vid utredningar och vid utformande av insatser inhämta Dina önskemål och synpunkter.

- Familjevården tar del av Dina önskemål och synpunkter vid val av familjehem

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av Dig



så att vi får en chans att förbättra oss. Ring enhetschef Ingrid Persson telefon 08-508 02 360 och framför Dina synpunkter. E-post: [ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se). Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om Du anser att du inte fått gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel telefon 08-508 02 165

### **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 01 000 och be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Ingrid Persson  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning      Familjevårdsenhet  
Borgarfjordsgatan 14 Tel: 08-508 01 000 Box 7049 164 07 Kista

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**



## Familjevårdsenheten

*Familjevårdsenheten består av tre verksamheter – familjevården, familjerätten och kontaktverksamheten.*

### **Kontaktverksamheten**

*Kontaktverksamheten rekryterar, utreder, utbildar och handleder kontaktpersoner, som ger stöd till barn och vuxna, samt kontaktfamiljer, som tar emot barn i sitt eget hem ett eller flera dygn per månad, som avlastning eller stöd när familjens eget nätverk inte räcker till.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att vid utredningar och vid utformande av insatser inhämta Dina önskemål och synpunkter.

- Kontaktverksamheten tar del av Dina önskemål och synpunkter vid val av kontaktperson och kontaktfamilj.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtagande ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. När vi får in ett klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på våra enhetsmöten och ser till att det snarast åtgärdas

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på verksamheten. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av Dig så att vi får en chans att förbättra oss. Ring enhetschef Ingrid Persson telefon 08-508 02 360 och framför Dina synpunkter. E-post: [ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingrid.persson@rinkeby-kista.stockholm.se). Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter -



klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om Du anser att du inte fått gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel telefon 08-508 02 165

### **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 01 000 och be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Ingrid Persson  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning      Familjevårdsenhet  
Borgarfjordsgatan 14 Tel: 08-508 01 000 Box 7049 164 07 Kista

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
DNR 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Resursenheten

*Resursenheten består av flera verksamheter - familjeteamet, MST-teamet (teamet för multisystemisk terapi), ungdomsteamet samt Järva Ungdomsmottagning.*

### **Familjeteamet, MST- och ungdomsteamet**

*Verksamheterna har alla i uppdrag att tillsammans med barn, ungdomar och deras föräldrar bedriva ett förändringsarbete.*

*Barn och ungdomars bästa är utgångspunkten och vi samarbetar med familjerna och deras nätverk kring utformningen av de biståndsbedömda insatserna för att anpassa stödformerna för var och en.*

### **ÅTAGANDE**

Vi möter dig med respekt och lyhördhet

- Förändringsarbetet utformas i samråd med dig.
- Vi hjälper dig att se hur problem hör samman och använder oss av arbetssätt som grundar sig på beprövad erfarenhet och forskning.
- Vi strävar efter att familjen ska nå förändringar som håller över tid.
- Våra insatser utformas från familjemedlemmarnas egna resurser.
- Vi involverar, där så är möjligt, alla personer som är viktiga för barnet eller ungdomen och vi har ett flexibelt arbetssätt för att nå målen med insatsen.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar dina synpunkter och använder dem för att utveckla och förbättra vår verksamhet. När vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på våra enhetsmöten. Alla klagomål dokumenteras.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om du har klagomål/ synpunkter vänder du dig i första hand till den behandlare som du haft kontakt med. Bli du inte nöjd med svaret kan du vända dig till enhetschef Ingegerd Fernaeus på resursenheten på telefon 08-508 01 557 och framföra dina synpunkter. E-post: [ingegerd.fernaeus@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingegerd.fernaeus@rinkeby-kista.stockholm.se). Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att du får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom resursenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Ingegerd Fernaeus  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning Resursenhet  
Borgarfjordsgatan 14                      Box 7049 164 07 Kista

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**





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

Sid 1 (2)  
DNR 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Resursenheten

*Resursenheten består av flera verksamheter - familjeteamet, MST-teamet (teamet för multisystemisk terapi), ungdomsteamet samt Järva Ungdomsmottagning.*

### **Ungdomsmottagningen**

*Ungdomsmottagningen är en förebyggande verksamhet som vänder sig till ungdomar 13-23 år. Verksamhetens mål är att främja fysisk och psykisk hälsa genom att erbjuda råd och stöd. samt ge sexuellt relaterad information.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att verka för att öka jämställdhet och jämlikhet bland besökarna på ungdomsmottagningen.

- Vi kommer att vid alla studiebesök av skolklasser till ungdomsmottagningen att ta upp temat jämställdhet, jämlikhet, ömsesidighet och respekt.
- Alla individuella samtal och gruppsamtal på ungdomsmottagningen skall genomsyras av ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar dina synpunkter och använder dem för att utveckla och förbättra vår verksamhet. När vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på våra enhetsmöten. Alla klagomål dokumenteras.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om du har klagomål/ synpunkter vänder du dig i första hand till den behandlare som du haft kontakt med. Bli du inte nöjd med svaret kan du vända dig till enhetschef Ingegerd Fernaeus på resursenheten på telefon 08-508 01 557 och framföra dina synpunkter. E-post: [ingegerd.fernaeus@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ingegerd.fernaeus@rinkeby-kista.stockholm.se).

Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att du får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom resursenheten är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Ingegerd Fernaeus  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning      Resursenhet  
Borgarfjordsgatan 14 Tel:08-508 01 000 Box 7049 164 07 Kista

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
DNR 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Rinkeby-Kistamottagningen

*Vi erbjuder stöd och hjälp till ett självständigt liv genom insatser mot missbruk.*

*Rinkeby-Kistamottagningen tar emot personer från 18 år boende inom stadsdelsområdet som har missbruk av alkohol, narkotika eller beroendeframkallande tabletter. Mottagningen är samlokaliserad med landstingets beroendevård.*

### **ÅTAGANDE**

Vi möter dig med respekt och lyhördhet.

- Vi inleder kontakten med en utredning. Om det framkommer att du är i riskzon, har ett missbruk eller ett beroende åtar vi oss att erbjuda dig stöd och behandling.
- Tillsammans med din socialsekreterare utformar du en plan för din behandling.
- Genomgår du öppenvård eller institutionsbehandling åtar vi oss att följa upp den så du når dina delmål och mål.
- Din kontakt med Rinkeby-Kistamottagningen avslutas när du är stabil i din drogfrihet och inte önskar fortsatt stöd.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar dina synpunkter och använder dem för att utveckla och förbättra vår verksamhet.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om du har klagomål/synpunkter vänder du dig i första hand till din socialsekreterare. Bli du inte nöjd med svaret kan du vända dig till enhetschef Gun Rydgren på Rinkeby-Kistamottagningen och framföra dina synpunkter på telefon 08-508 02 51. E-post: [gun.rydgren@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:gun.rydgren@rinkeby-kista.stockholm.se).



Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att du fått ett tillfredställande svar, kan du i sista hand vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel 08-508 02 165

### **VILL DU VETA MER?**

Det åtagande vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom Rinkeby-Kistamottagningen är du välkommen att kontakta oss. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Gun Rydgren  
enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning Missbruksenhet för vuxna från 18 år  
Borgarfjordsgatan 14                      Box 7049 164 07 Kista

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-21  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

*Verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder består av fem enheter; mottagningsenheten, enheten för nära arbete, enheten för unga vuxna, enheten för stöd och rehabilitering samt enheten för arbetsmarknadsinsatser.*

*Vi tar tillvara individens egen kraft och erbjuder insatser som ökar möjligheten till egen försörjning.*

*Efter inlämnad ansökan utreder, bedömer och fattar socialsekreterare beslut om ekonomiskt bistånd. Ansökningar om ekonomiskt bistånd ska behandlas rättssäkert och korrekt. Enheten för arbetsmarknadsinsatser erbjuder insatser i form av arbetsträning, utredning av arbetsområde och av arbetsförutsättningar.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att Du som får ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet hänvisas till Jobbtorg inom fem dagar.
- Vi åtar oss att Du som erbjuds arbetsträningsmöjlighet inom enheten för arbetsmarknadsinsatser garanteras en uppföljning och utvärdering av insatsen.

### RÄTTELSE

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med din handläggare eller enhetschef. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschefen Ulrika Axelsson telefon 508 01 512. Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål -förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kan Du kontakta handläggare eller enhetschefer inom ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser på telefon eller e-post.

Ulrika Axelsson

verksamhetsområdesschef

Verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder

Telefon: 508 01 512

[ulrika.axelsson@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ulrika.axelsson@rinkeby-kista.stockholm.se)

Nina Willborg

enhetschef

Enheten för nära arbete

Telefon: 508 01 257

[nina.willborg@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:nina.willborg@rinkeby-kista.stockholm.se)

Kristina Grape

enhetschef

Mottagningsenheten

Telefon: 508 01 240

[kristina.grape@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:kristina.grape@rinkeby-kista.stockholm.se)



Zahra Haghpanah

enhetschef

Enheten för stöd och rehabilitering

Telefon: 508 01 607

[zahra.haghpanah@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:zahra.haghpanah@rinkeby-kista.stockholm.se)

Isse Abdi-Nur

enhetschef

Enheten för unga vuxna/ enheten för

arbetsmarknadsinsatser

Telefon: 508 02 334

[Abdi-nur.isse@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:Abdi-nur.isse@rinkeby-kista.stockholm.se)

Rinkeby – Kista  
stadsdelsförvaltning

Adress: Box 7049

Telefon växel: 08-508 01 000

Ekonomiskt bistånd &  
arbetsmarknadsåtgärder

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 009-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta Flyktingmottagning

*Flyktingmottagningen tar emot nyanlända flyktingar som är bosatta i Rinkeby, Kista, Akalla, Husby, Spånga och Tensta. Alla nyanlända flyktingar erbjuds ett introduktionsprogram vars syfte är att skapa förutsättningar för individen att bli självförsörjande och integreras i samhället. Flyktingmottagningen handlägger introduktionsbidraget för nyanlända flyktingar under 18 månader.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att erbjuda alla flyktingar en bra samhällsinformation om lagar, avtal och myndigheters uppdrag.
- Vi åtar oss att erbjuda alla nyanlända flyktingar en individuellt utformad introduktionsplan.

### **RÄTTELSE**

För oss som arbetar på flyktingmottagningen är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över rutinerna för att förbättra vår verksamhet.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi tar tacksamt emot dina förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt. Vi dokumenterar dina synpunkter och följer upp dem regelbundet för att förbättra vårt arbetssätt.





Om du har förslag, synpunkter eller klagomål ber vi att du vänder dig till enhetschef Agneta Berner tfn 08-308 01 816 eller e-post: [agneta.berner@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:agneta.berner@rinkeby-kista.stockholm.se) . Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur flyktingmottagningen arbetar är du välkommen att kontakta oss.

Rinkeby – Kista stadsdelsförvaltning  
Adress: Box 7049, 164 07 Kista  
Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14, 164 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 009-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Drogförebyggande insatser

*Det förebyggande arbetet mot tobak, alkohol, droger och antisocialt beteende som riktas till ungdomar samordnas inom förvaltningen av samordnaren för drogförebyggande arbete och genom områdesgrupperna där skola och polis ingår. Förvaltningens samordnare genomför också folköl- och tobakstillsyn i områdets butiker.*

### ATAGANDE

- Vi åtar oss att genomföra folköl- och tobakstillsyn i stadsdelsområdet samt informera om drogförebyggande insatser.

### RÄTTELSE

För oss som jobbar med ungdomsprevention är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över våra rutiner för att förbättra verksamheten.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt. Vi dokumenterar synpunkter och klagomål och följer upp dem regelbundet.

Om du har förslag och synpunkter kan du kontakta Dejan Stankovic, tfn 08-508 01590 eller e-post: [dejan.stankovic@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:dejan.stankovic@rinkeby-kista.stockholm.se).

Har du klagomål ber vi att du vänder dig till verksamhetsområdeschef Susanne Tengberg tfn 08-508 01 256 eller e-post: [susanne.tengberg@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:susanne.tengberg@rinkeby-kista.stockholm.se). Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om ungdomspreventionsarbetet är du välkommen att kontakta oss.

**Rinkeby – Kista stadsdelsförvaltning**

**Adress: Box 7049, 164 07 Kista**

**Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14, 164 07 Kista**

**Telefon: 08-508 01 000**

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 009-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Kulturverksamhet för barn och ungdom

*Barn och ungdomar i Rinkeby och Kista ska ges möjligheter att ta del av ett rikt, varierat och tillgängligt kulturliv med professionella konst- och kulturupplevelser. Ungdomskulturnätverket planerar och genomför kulturaktiviteter i stadsdelsområdet. Kultursekreteraren gör tillsammans med barnkulturgruppen vår- och höstprogram för alla barn i förskoleåldern.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda barn i förskoleåldern minst en professionell konst- och kulturupplevelse för per termin.

### RÄTTELSE

För oss som arbetar med kulturverksamhet för barn och ungdom är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över verksamheten för att förbättra den

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt. Vi dokumenterar dina synpunkter och tar upp dem regelbundet.

Om du har förslag, synpunkter kan du kontakta kultursekreteraren Ulrika Eriksson Nilfors tfn 08-508 01 115 eller e-post: [ulrika.eriksson.nilsfors@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:ulrika.eriksson.nilsfors@rinkeby-kista.stockholm.se) . Har du klagomål ber vi att du vänder dig till verksamhetsområdeschef Susanne Tengberg tfn 08-508 01 256 eller e-post: [susanne.tengberg@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:susanne.tengberg@rinkeby-kista.stockholm.se) .



Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur kultursekreteraren arbetar är du välkommen att kontakta oss.

Rinkeby – Kista stadsdelsförvaltning

Adress: Box 7049, 164 07 Kista

Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14, 164 07 Kista

Telefon:08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSFÖRVALTNING 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 099-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m.2010-12-31

## Rinkeby – Kista medborgarkontor

### **Ditt lokala informationskontor**

Medborgarkontoret är stadsdelsförvaltningens informationscentrum och erbjuder ett brett utbud av service och en hög tillgänglighet i en miljö där både personal och lokal präglas av öppenhet.

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att ge råd, information och vägledning i allmänna och grundläggande samhällsfrågor, EU- och demokratifrågor.
- Vi åtar oss att erbjuda alla flyktingar en bra samhällsorientering om lagar, avtal och myndigheters uppdrag.

### **RÄTTELSE**

För oss som arbetar på medborgarkontoret är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Medborgarkontoret tar tacksamt emot dina synpunkter och klagomål. Vi dokumenterar, diskuterar och följer upp dem regelbundet för att förbättra vårt arbetssätt.



Om du har synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta någon i personalen, tfn 08 -508 02 800. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret. Om du inte är nöjd med hanteringen av dina synpunkter eller klagomål kan du vända dig till enhetschef Lena Nordebäck, tfn 08 - 508 01 353 eller e-post: [lena.nordeback@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:lana.nordeback@rinkeby-kista.stockholm.se) .

### **VILL DU VETA MER?**

Du är alltid välkommen att kontakta oss om du vill veta mer om medborgarkontorets verksamhet.

Rinkeby – Kista stadsdelsförvaltning  
Adress: Box 7049, 164 07 Kista  
Besöksadress: Skårbygränd 2, Rinkeby  
Telefon: 08 – 508 02 800

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY – KISTA  
STADSELSNÄMND DEN 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 009-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Förebyggande ungdomsverksamheter

*Barn och ungdomar i stadsdelsområdet erbjuds förebyggande fritidsverksamhet med kultur- och idrottsaktiviteter. I stadsdelsområdet finns fyra ungdomsgårdar, tre fritidsverksamheter för 10-12-åringar samt två träffpunkter för äldre ungdomar; Reactor och Ungdomens Hus. Den öppna fritidsverksamheten ska främja ungdomars hälsa och personliga utveckling.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att öka ungdomars deltagande genom enkäter, fokusgrupper och genom att lyssna på ungdomars synpunkter om ungdomsgårdar och träffpunkter.
- Vi åtar oss att verka för att fritidsverksamhet och kulturinsatser ska vara tillgängligt för barn och ungdomar med funktionshinder - Fritid för alla

### RÄTTELSE

För oss som arbetar med förebyggande ungdomsinsatser är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Våra ungdomsverksamheter och träffpunkter åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över sina rutiner för att förbättra verksamheten.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vår t arbetssätt. Vi dokumenterar dina synpunkter och följer upp dem regelbundet.

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål ber vi att du vänder dig till enhetschef Stefan Lindström tfn 08-508 02 208. Du kan även använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception samt på medborgarkontoret.





## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur de förebyggande ungdomsverksamheterna arbetar är du välkommen att kontakta oss.

**Rinkeby – Kista stadsdelsförvaltning**

**Adress: Box 7049, 164 07 Kista**

**Besöksadress: Borgarfjordsgatan 14, 164 07 Kista**

**Telefon: 08-508 01 000**

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2010-01-20**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 009-643-2009  
Giltig fr.o.m. 2010-01-20  
Giltig t.o.m. 2010-12-31

## Föreningssamordning

*Förvaltningen samverkar med det lokala näringslivet i olika nätverk och kring gemensamma lovetksamheter för barn och ungdom.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att bjuda in lokala föreningar till ett forum för dialog och information på Medborgarkontoret.

### **RÄTTELSE**

För oss som jobbar med företagssamverkan är det viktigt att du är nöjd med våra insatser.

Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över våra rutiner för att förbättra verksamheten.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt. Vi dokumenterar era arbetsuppgifter och tar upp dem regelbundet.

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål ber vi att du vänder dig till Love Hägerstrand tfn 08-508 02 003. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception samt på medborgarkontoret.



## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur föreningssamverkan i stadsdelsområdet är du välkommen att kontakta oss.

Love Hägerstrand  
föreningssamordnare

Rinkeby - Kista

Adress: Box 4079, 164  
07 Kista

Telefon: 08-508 01 000

Telefax: 08-508 01 038

Föreningssamordning

Adress: Borgarfjordsg. 14, 164 07 Kista

Telefon: 08-508 02 003

E-post: [love.hagerstrand@rinkeby-kista.stockholm.se](mailto:love.hagerstrand@rinkeby-kista.stockholm.se)

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND 2010-01-20**