



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Parkmiljö

*Lokal- och miljöenheten ansvarar för parkmiljön inom stadsdelsnämndsområdet. Det är parkmark och parkvägar, lekplatser och plaskdammar samt allmän renhållning av dessa ytor. Arbetet utförs av entreprenörer. Förvaltningens kontrollant följer dagligen upp deras insatser.*

*Skötsel och tillsyn av de sju plaskdammarna som finns i stadsdelsnämndsområdet ingår i verksamheten. Plaskdammarna är öppna och vattenfyllda mellan den 1 juni och 31 augusti. Två gånger per dag, sju dagar i veckan tas prover på vattnet som snabbt analyseras för att kontrollera att vattnet är tjänligt. En gång varje dag besöks samtliga plaskdammsområden av en städpatrull. En gång i veckan töms alla dammar för spolning och rengöring av botten och bassängsidor*

*De täta kontrollerna och underhållsbesök ger snabbt besked om det varit någon förstörelse av dammarna eller i närområdet. När en sådan incident inträffar stänger förvaltningen av aktuell bassäng som omedelbart repareras eller städas innan den öppnas igen.*

### **ÅTAGANDE**

- Lokal- och miljöenheten åtar sig att dagligen tillse att skötseln av parkmiljön utförs såsom avtalats med de entreprenörer som sköter verksamheten.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på skötseln av parkmarken. Dina synpunkter är därför viktiga.

Om du vill göra en felanmälan som till exempel utebliven snöröjning eller att det är skräpigt ska du ringa 08-651 00 00.

Om du har synpunkter eller klagomål kan du använda förvaltningens särskilda blankett för detta. Du kan också ringa Roger Örneholm på telefon 08-508 01 00.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschefen Gunnar Hörnfeldt 08-508 01 524.

## **VILL DU VETA MER?**

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

Kista 2011-02-18

Gunnar Hörnfeldt  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Box 7049, Borgarfjordgatan 14  
Telefon: 08-508 01 000  
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Barnenheten, barn 0-12 år och deras familjer

**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 familjerna för att ge det stöd som passar bäst för var och en. Varje familj och barn har sin egen socialsekreterare, som följer familjen under deras kontakt med enheten så långt detta är möjligt. 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 oss av utredningsmetoder som baserar sig på forskning.

Vi efterfrågar alltid dina synpunkter på behov 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 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 god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller inte tycker att vi har 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@stockholm.se](mailto:monica.soderstrom@stockholm.se).



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

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, så kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.

### **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.

Stockholm 2011-02-10

Monica Söderström

enhetschef

Barnenheten  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 516  
Telefax: 08-508 01 307

E-post: [monica.soderstrom@stockholm.se](mailto:monica.soderstrom@stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 167 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Ungdomsenheten, ungdomar 13-19 år och deras familjer

**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 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 forskning.

Vi efterfrågar alltid dina synpunkter på behov 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.

### **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 har 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 508 01 546 och framför dina synpunkter.

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

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, så kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.



Sid 2 (2)  
Dnr I.2.I-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

### **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.

Stockholm 2011-02-10

Kerstin Alnervik  
enhetschef

Ungdomsenheten  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 546  
Telefax: 08-508 01 569

E-post: [kerstin.alnervik@stockholms.se](mailto:kerstin.alnervik@stockholms.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 167 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## 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.*

### **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.*

### **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.

- I familjerättens utredningar om vårdnad boende och umgänge efterfrågar och dokumenterar vi föräldrarnas och barnets inställning beroende på barnets ålder och mognad.
- Familjevården tar del av dina önskemål och synpunkter vid val av familjehem
- 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 har blivit fel. När vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på enhetsmöte 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@stockholm.se](mailto:ingrid.persson@stockholm.se). 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 växel 08-508 01 000 och be att få tala med någon av handläggarna vid enheten.

Stockholm 2011-02-11

Ingrid Persson  
enhetschef

Familjevårdsenheten  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 02 360  
Telefax: 08ö-508 02 279

E-post: [ingrid.persson@stockholm.se](mailto:ingrid.persson@stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 167 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Kvinnofridsteamet

*För stöd och hjälp till kvinnor som utsatts för våld.*

*Kvinnofridsteamet vänder sig till kvinnor över 18 år som utsatts för våld av sin partner/före detta partner eller av sin ursprungsfamilj. Vi erbjuder insatser som syftar till att kvinnor utsatta för våld ska få stöd och hjälp att kunna leva ett självständigt liv utan våld. Vi vänder oss också till män över 18 år som utövar våld och erbjuder insatser som syftar till att män ska hitta alternativa handlingsätt och upphöra med sitt våldsamma beteende. Vi samarbetar med barn- och ungdomsenheterna för att säkerställa att barnen får stödinsatser om de behöver det.*

*Kvinnofridsteamet har jour vardagar mellan kl. 8-16 (sommartid fredagar mellan kl. 8-15), telefon 08-508 020 21.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att tillsammans med dig se över din situation, det våld du utsatts för och hur du kan förändra din situation.

Vi åtar oss att ha hög tillgänglighet – det ska vara lätt att nå oss.

Vi åtar oss att vid akuta situationer ta emot dig samma dag som du kontaktar oss.

Vi åtar oss att följa upp våra insatser.

Vi erbjuder stödsamtal till dig som utövat våld.

### **RÄTTELSE**

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



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska 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 Gun Rydgren på telefon 08-508 02 251 och framför dina synpunkter. Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar, så är du välkommen att ringa vår enhetschef eller via växeln 08-508 01 000 be att få tala med någon av handläggarna vid enheten eller besöka förvaltningens hemsida:  
[www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista).

Stockholm 2011-02-11

Gun Rydgren  
enhetschef

Kvinnofridsteamet  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 02 251  
Telefax: 08-508 02 058  
E-post: [gun.rydgren@stockholm.se](mailto:gun.rydgren@stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 167 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Resursenheten

*Resursenheten vänder sig till barn, ungdomar och familjer och som är i behov av hjälp och stöd. Barn och ungdomars bästa är utgångspunkten i vårt arbete. Inom enheten finns familjeteamet, MST -teamet, ungdomsteamet, Järva Ungdomsmottagning, föräldrarådgivarna samt lägenhetsverksamheten.*

*Familjeteamet, ungdomsteamet och MST får uppdrag från barn- och ungdomsenheterna. Till ungdomsmottagningen kan ungdomar själva vända sig för att få stöd. Småbarnsföräldrar som upplever att de behöver stöd i föräldrarollen kan vända sig direkt till föräldrarådgivarna.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att hålla god kvalitet i de insatser och det stöd vi erbjuder. När det är möjligt använder vi oss av metoder, arbetssätt och bedömningsinstrument som baserar sig på forskning.

Vi utformar behandlingsinsatserna i samråd med den enskilde.

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 insatserna.

### **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**

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 Lina Blombergsson på telefon 08-508 02 010 och framför dina synpunkter.



Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar så kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.

### **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

Stockholm 2011-02-10

Lina Blombergsson  
enhetschef

Resursenheten  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 02 010  
E-post: [lina.blombergsson@stockholm.se](mailto:lina.blombergsson@stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049, 167 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Rinkeby-Kistamottagningen

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

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

### **ÅTAGANDE**

Vi möter dig med respekt och lyhörddhet.

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 eller synpunkter vänder du dig i första hand till din socialsekreterare. Blir du inte nöjd med svaret kan du vända dig till enhetschef Gun Rydgren och framföra dina synpunkter på telefon 08-508 02 251 eller per mail:

[gun.rydgren@stockholm.se](mailto:gun.rydgren@stockholm.se)

Om du inte tycker att du har fått ett tillfredsställande svar, kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 02 165.



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

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. 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.

Stockholm 2011-02-10

Gun Rydgren  
enhetschef

Rinkeby-Kistamottagningen  
Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 02 251  
Telefax: 08-508 02 058  
E-post: [gun.rydgren@stockholm.se](mailto:gun.rydgren@stockholm.se)

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049, 167 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.**



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

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser

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.

Verksamheten regleras av socialtjänstlagen. Efter inlämnad ansökan utreder, bedömer och fattar socialsekreterarna beslut om rätten till ekonomiskt bistånd. Utredning och förslag på insats sker i samråd med dig och vid behov också med andra myndigheter. Om du söker bistånd på grund av att du är arbetslös hänvisas du till det lokala jobbtorget där du kan få stöd i ditt arbetssökande. Vi utreder och identifierar försörjningshinder och om du står långt från arbetsmarknaden kan vi erbjuda insatser som på sikt ökar dina möjligheter till egen försörjning.

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att du som får ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet, men som inte uppbär a-kassa, alfabakassa eller aktivitetsstöd, hänvisas till Jobbtorg inom fem dagar.
- Om du inte står till arbetsmarknadens förfogande erbjuder vi insatser som ska leda till att den tid som du är beroende av ekonomiskt bistånd förkortas. Du kommer då tillbaka till arbetsmarknaden eller får din försörjning genom andra delar av socialförsäkringssystemet.

### RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas. Du erbjuds i första hand kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål, som sedan utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutinerna. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapporter till nämnden.



## SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att kontakta din handläggare eller enhetschef. Du kan också använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer kan du kontakta handläggare eller enhetschefer inom ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser på telefon eller mejl.

Nina Willborg  
enhetschef  
Enheten för nära arbete  
Telefon: 08-508 01 257  
[nina.willborg@stockholm.se](mailto:nina.willborg@stockholm.se)

Zahra Haghpanah  
enhetschef  
Enheten för stöd och rehabilitering  
Telefon: 08-508 01 607  
[zahra.haghpanah@stockholm.se](mailto:zahra.haghpanah@stockholm.se)

Kristina Grape  
enhetschef  
Mottagningsenheten  
Telefon: 08-508 01 240  
[kristina.grape@stockholm.se](mailto:kristina.grape@stockholm.se)

Abdi-Nur Isse  
enhetschef  
Enheten för unga vuxna/enheten för  
arbetsmarknadsinsatser  
Telefon: 08-508 02 334  
[abdi-nur.isse@stockholm.se](mailto:abdi-nur.isse@stockholm.se)

Rinkeby-Kista 2011-02-17

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.





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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Enheten för arbetsmarknadsinsatser

*Verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser 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.*

*Enheten för arbetsmarknadsinsatser erbjuder arbetsträning, utredning av arbetsområde och av arbetsförutsättningar.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att du som erbjuds arbetsträning möjlighet inom enheten för arbetsmarknadsinsatser garanteras en uppföljning och utvärdering av insatsen.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas. Du erbjuds i första hand kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål, som sedan utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutinerna. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapporter till nämnden.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med din handläggare eller enhetschef. Du kan också använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



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

Vill du veta mer så kan du kontakta din handläggare eller enhetschef på telefon och e-post.

Rinkeby-Kista 2011-02-17

Abdi Nur Isse  
enhetschef  
Enheten för arbetsmarknadsinsatser  
Telefon: 08-508 02 334  
[abdi-nur.isse@stockholm.se](mailto:abdi-nur.isse@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Kultur för barn och ungdom

*Barn och ungdomar i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista ska ges möjlighet att ta del av ett rikt, varierat och tillgängligt kulturliv med professionella konst- och kulturupplevelser. Allt arbete med barn- och ungdomskultur utgår från Stockholms barn- och ungdomskulturplan.*

### ÅTAGANDE

- Vi erbjuder barn i förskoleåldern minst en professionell konst- och kulturupplevelse per termin. Barnkulturgruppen i stadsdelen planerar, informerar och genomför programmen.
- Vi erbjuder barn och ungdomar ett varierat kultur- och fritidsprogram under skolloven. Stadsdelsförvaltningen informerar om lovprogrammen. Ungkulturnätverket i stadsdelen planerar och utvecklar programmen.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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

Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt.

Om du har förslag eller synpunkter kan du kontakta kultursekreterare Ulrika Eriksson Nilfors tfn 08-508 01 115 eller e-post: [ulrika.eriksson-nilfors@stockholm.se](mailto:ulrika.eriksson-nilfors@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 vi arbetar är du välkommen att kontakta oss.



Sid 2 (2)  
Dnr 1.2.1.-023-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

KISTA 2011-03-24

Ulrika Eriksson Nilfors  
Kultursekreterare

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 000  
Telefax: 08-508 01 099  
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMND 2011-03-24.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Flyktingmottagningen

*Flyktingmottagningen tar emot flyktingar som har fått uppehållstillstånd före 2010-12-0 och erbjuder deltagande i introduktionsprogrammet samt handlägger introduktionsersättningen under 18 månader. Syftet är att skapa förutsättningar för den nyanlände att bli självförsörjande och integreras i samhället.*

*Detta gäller flyktingar boende i Rinkeby, Kista, Akalla, Husby, Spånga och Tensta.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att hänvisa alla arbetsföra flyktingar till Jobbtorg. Jobbplanen som upprättas ska följas upp för att påskynda möjligheterna till egen försörjning.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

För oss som arbetar på flyktingmottagningen är det viktigt att du är nöjd med våra insatser. Vi tar tacksamt emot förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt.

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

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@stockholm.se](mailto:agneta.berner@stockholm.se). Du kan även använda den blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringar" 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.

Kista 2011-01-24

Agneta Berner  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon:08-508 01 000  
Telefax:08-508 01 099  
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Medborgarkontoret

*Medborgarkontoret är en av stadsdelsförvaltningens informationsresurser för invånarna i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista.*

*Medborgarkontoret ger information, vägledning och råd till invånarna i samhällsfrågor och EU-frågor. Medborgarkontoret erbjuder sina besökare en bred service som till exempel färdtjänstutredning, budget- och skuldrådgivning, dödsboudredningar och konsumentvägledning. Besökarna får tillgång till information och metoder för att i så stor utsträckning som möjligt själva kunna hantera sina ärenden.*

### **ÅTAGANDE**

- Medborgarkontoret åtar sig att ge invånarna en bred samhällsinformation och ge den information de behöver för att kunna göra ett aktivt val till exempel när det gäller förskola.
- Budget- och skuldrådgivaren åtar sig att hjälpa invånarna med planering och sanering av sin hushållsekonomi.
- Konsumentvägledaren åtar sig att erbjuda konsumentvägledning till invånarna i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista samt att hjälpa ungdomar med information om konsumenträttsliga frågor i förebyggande syfte.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

För oss som arbetar på medborgarkontoret är det viktigt att du är nöjd med våra insatser. Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt.

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

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål kan du kontakta enhetschef Lena Nordeback, tfn 08-508 01 353 eller e-post [lena.nordeback@stockholm.se](mailto:lena.nordeback@stockholm.se).



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

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

Du är välkommen att kontakta oss om du vill veta mer om medborgarkontoret.

Kista 2011-03-24

Lena Nordebäck  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 000  
Telefax: 08-508 01 099  
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

Medborgarkontor  
Adress: Skårbygränd 2  
Telefon: 08-508 02 800  
Adress: Trondheimsgatan 3

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Ungdomsgårdar

*Barn och ungdomar i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista erbjuds fritidsverksamhet med kultur- och idrottsaktiviteter.*

*I stadsdelsnämndsområdet finns 4 ungdomsgårdar, tre ungdomsgårdar har även aktiviteter för 10-12 åringar på kvällar och helger. Den öppna verksamheten ska främja ungdomars hälsa och personliga utveckling.*

### ÅTAGANDE

- Genom enkäter och fokusgrupper lyssna på ungdomars synpunkter om ungdomsgårdarnas verksamhet.
- Erbjuda fritidsverksamheter som är anpassad till både flickors och pojkars behov och intresse.
- Öka kvaliteten i ungdomsverksamheterna och delta i det nationella KEKS - nätverket för kvalitetssäkring och kompetensutveckling.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

För oss som arbetar med förebyggande ungdomsinsatser är det viktigt att du är nöjd med våra insatser. Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt.

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

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål ber vi att du vänder dig till enhetschef Susanne Johansson tfn 08-508 01 010. Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag" som finns i receptionen och på medborgarkontoret.



## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur de förebyggande ungdomsverksamheterna arbetar är du välkommen att kontakta enhetschefen eller vända dig direkt till ungdomsgårdarna.

Kista 2011-03-24

Susanne Johansson  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 010  
Telefax: 08 – 508 01 099  
E-post: rinkeby-kista@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Träffpunkter för äldre ungdomar – Reactor och Ungdomens hus

*Verksamheterna Reactor och Ungdomens hus riktar sig till åldersgruppen 16 – 20 år. Verksamheterna är inriktade på att ungdomarna ska tränas i att själva vara med att skapa de verksamheter de är intresserade av och att driva olika projekt med stöd av kulturproducenterna. Fokus på våra verksamheter ska vara att uppmuntra besökarna till att aktivt söka utbildningsvägar och arbete med hjälp av jobbtorget och arbetsmarknadsprojektet merit.nu.*

### **ÅTAGANDE**

- Öka ungdomarnas delaktighet och inflytande på verksamheterna Reactor och Ungdomens Hus.
- Vi samarbetar med lokala ideella föreningar och organisationer för att arrangera fritidsaktiviteter under lovveckor.
- Öka utbudet och tillgängligheten för ungdomar med funktionsnedsättning i våra fritidsverksamheter och under skolloven.
- Erbjudna träffpunkter för äldre ungdomar som är anpassade för både flickor och pojkars behov.
- Erbjudna spontanfotboll på helgkvällar tillsammans med idrottsföreningar.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

För oss som arbetar med förebyggande ungdomsinsatser är det viktigt att du är nöjd med våra insatser. Vi är tacksamma om du lämnar förslag och synpunkter som kan förbättra vårt arbetssätt.

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

Om du har förslag, synpunkter eller klagomål ber vi att du vänder dig till enhetschef Stefan Lindström tfn 08-508 02 208 eller e-post: [stefan.lindstrom@stockholm.se](mailto:stefan.lindstrom@stockholm.se). Du kan även använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringar" som finns i receptionen och på medborgarkontoret.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur de förebyggande ungdomsverksamheterna arbetar är du välkommen att kontakta enhetschefen eller vända dig direkt till träffpunkterna.

Kista 2011-03-24

Stefan Lindström  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 000  
Telefax: 08-508 01 099  
E-post: [rinkeby-kista@stockholm.se](mailto:rinkeby-kista@stockholm.se)

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Akalla förskolor

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

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin förmåga att påverka verksamheten i förskolan

Vi gör barnen delaktiga i verksamheten genom att ta reda på och ta tillvara barnens synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att synliggöra deras rättigheter och skyldigheter gentemot varandra i verksamheten. Vi reflekterar runt den pedagogiska dokumentationen tillsammans med barnen. Vi arbetar aktivt för att motverka skillnader mellan pojkar och flickor.

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sina kommunikativa förmågor

Vi ger barnen förutsättningar att använda sitt/sina språk i meningsfulla sammanhang. Vi använder sagor och berättande för att skapa utrymme så att fantasi och tänkande utvecklas. Barnen utmanas i en inspirerande språklig miljö med ett rikt utbud av skapande möjligheter. Vi använder språkets olika funktioner i både tal och skrift. Vi använder pedagogisk dokumentation för att följa barnens språkutveckling

- Förskolan ansvarar för att en god kommunikation och samarbete med föräldrarna sker.

Vi erbjuder föräldraaktiv inskolning och inskolningssamtal som innehåller språksamtal. Vi tar reda på och tar tillvara föräldrars erfarenheter och synpunkter. Vi gör föräldrarna delaktiga i och inbjuder dem att delta i den pedagogiska verksamheten. Vi synliggör verksamheten och informerar via föräldrabrev, dokumentation och professionella föräldrasamtal. Föräldrarna inbjuds att få insyn i och påverka verksamheten i förskolan inom ramen för förskolans uppdrag. För att barnen ska få en bra övergång till förskoleklass är vi vid behov ett stöd för föräldrarna.



## RÄTTELSE

Vi i vår förskoleenhet har en stark ambition att föräldrar och barn skall finna vår verksamhet rolig och lärorik. Vi tar hand om era barn utifrån våra styrdokument, vår utbildning, erfarenhet och kompetens och framförallt genom vår goda vilja att ha ett gott samarbete med er. Om du/ni som föräldrar/vårdnadshavare trots det anser att vi inte lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att du meddelar oss omgående så att vi tillsammans kan komma överens om hur detta kan rättas till.

## SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Kerstin Fahlgren på tel. 076-124 18 10. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 02 166. Det finns även möjlighet att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

## VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. Du kan läsa mer om verksamheten i verksamhetsplanen för 2011. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida.

[www.stockholm.se/akallaforskolor](http://www.stockholm.se/akallaforskolor)

Kerstin Fahlgren

Förskolechef

Telefon: 076-124 18 10

E-post: [kerstin.fahlgren@stockholm.se](mailto:kerstin.fahlgren@stockholm.se)

Rinkeby-Kista 2011-02-17

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd	Akallaenheten
Adress: Box 7049, 164 07 Kista	Adress: Torneågatan 110
Telefon: 08-508 01 000	Telefon: 08-508 01 810
Telefax:	Telefax:
E-post:	E-post:

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Husbygårdsenhetens förskolor

*Förskolan är det första steget i barnens utbildningstid och en viktig del av det livslånga lärandet.*

*Barnen bemöts på sådant sätt att de känner stolthet över sina förmågor och sin identitet. Vi ser varje barn och är nyfiken på hur de tänker.*

*Förskolan tar tillvara barnens kompetenser, nyfikenhet och lust att lära så att de kan anta de utmaningar framtiden erbjuder dem i ett mångkulturellt samhälle.*

*När barnen lämnar förskolan ska de ha fått många olika erfarenheter, tilltro till sig själv, sin förmåga och sitt eget lärande och ha fortsatt lust att lära.*

### **ÅTAGANDE**

- Barnen får erfara och samtala om matematik i många olika sammanhang.

Pedagogerna har ett medforskande arbetssätt och efterfrågar barns tankar, uppmärksammar och utmanar barnen när de undersöker och provar olika lösningar på problem.

- Barnen stärks och stimuleras i sin språkliga förmåga.

Pedagogerna använder ett varierat språk. Barnen erbjuds nya erfarenheter och ges tid att bearbeta dessa. Barnen får möta olika slags texter och bilder. Pedagogerna planerar så att barnen får uttrycka sina tankar, berätta, beskriva och argumentera

- Föräldrar är delaktiga i förskolans uppdrag.

Pedagogerna ger fortlöpande information både muntligt och skriftligt och erbjuder olika mötesformer. Pedagogerna bjuder in föräldrar fortlöpande för att visa på och samtala om barnets lärande, både till spontana samtal och utvecklingssamtal. Pedagogerna har dialog med föräldrar genom att fråga och lyssna till deras erfarenheter och kunskaper om sitt barn. Pedagogerna erbjuder föräldrarna möjlighet att vara delaktiga genom utvärdering av åtaganden.



## **RÄTTELSE**

Om du inte är nöjd eller inte tycker att vi lever upp till våra åtaganden, samtala i första hand med ansvarig pedagog. Om du trots det inte är nöjd vänder du dig till respektive biträdande förskolechef som finns på förskolorna, det går även bra att vända dig till förskolechefen för enheten. Vi bokar ett samtal för att ta del av era synpunkter, gör överenskommelser och vidtar åtgärder som syftar till förbättring.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Kaisa Sjölund på tel. 076-129 01 25. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 02 166. Det finns även möjlighet att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. Du kan läsa mer om verksamheten i verksamhetsplanen för 2011. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida.

[www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista)

Kaisa Sjölund

Förskolechef

Telefon: 076-129 01 25

E-post: [kaisa.sjolund@stockholm.se](mailto:kaisa.sjolund@stockholm.se)

Rinkeby-Kista 2011-02-17

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Husbygårdsenheten

Adress: Box 7049, 164 07 Kista Adress: Bergengatan 26, 164 35 Kista

Telefon: 08-508 01 000

Telefon: 08-508 45 635

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24**





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

Sid 1 (3)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Dalhagsenhetens förskolor

### Dalhagsenhetens vision

- Våra förskolor ska sjuda av glädje, framtidstro och utmaningar
- Barn och vuxna ska känna tillit och delaktighet
- Våra förskolor ska vara platser där erfarenheter och kunskaper möts
- Kunskaper ska växa fram i samspel och meningsfulla sammanhang

*I Dalhagsenheten ser vi föräldrarnas delaktighet som en förutsättning för att ge alla barn en bra förskoletid. Vårt sätt att möta föräldrarna präglas av professionella pedagoger, som välkomnar och bjuder in till dialog kring verksamheten och det egna barnet. Pedagogerna tar ansvar för att bygga goda relationer till föräldrarna.*

*Vi formar vår verksamhet så, att den på bästa sätt gynnar barnets utveckling och lärande. Vårt förhållnings- och arbetssätt ger barnet rika möjligheter att skapa meningsfullhet i sitt lärande. Pedagogernas förhållningssätt grundar sig på vår gemensamma tanke om det kompetenta barnet. Våra barn möter kunniga och intresserade pedagoger med lust att leka och lära tillsammans med barnen.*

*Den pedagogiska miljön formas på ett sätt som skapar rum för möten, samspel och utforskande. Vi skapar en demokratisk miljö, där alla har lika värde och där vi tar hänsyn till barnens intressen, åsikter och viljor. Den pedagogiska miljön är estetisk, utmanande, föränderlig och erbjuder ett rikt och lockande material.*

## ÅTAGANDE

- Barnen påverkar val av innehåll i verksamheten och har inflytande över sin vardag
- Barnen lär sig i samspel med varandra genom ett demokratiskt arbetssätt
- Barnen utvecklar sitt tänkande och lärande i ett långsiktigt perspektiv

Dalhagsenheten ser pedagogernas förhållningssätt som avgörande för barns möjlighet att utvecklas och lära i förskolan. För barn i behov av särskilt stöd tydliggörs pedagogernas arbets- och förhållningssätt i respektive barns handlingsplan. Leken ges stor betydelse för att stimulera alla barns lustfyllda lärande i dess olika former. Det medför att pedagogerna skapar och ger barnen tid, är nyfikna på hur barnen tänker, har tilltro till barnens egna möjligheter och fokuserar på det positiva hos varje barn.

### Barnen möter pedagoger som:

- medvetet använder leken för att främja barns lustfyllda utveckling och lärande
- ställer öppna frågor, utan att förvänta sig ett visst svar (det ”rätta” svaret)
- ser barngruppen som en resurs
- förhandlar med barnen – inte bestämmer ”över huvudet”
- märkvärdiggör barnens tankar, idéer och göranden
- förhåller sig till varje barn med respekt och lyhördhet
- uppmärksammar vilken lärprocess barnet/gruppen är inne i just nu
- ger barnen nya utmaningar, ser vilken stimulans som behövs
- är medforskande d.v.s. ger sig in i det utforskande som pågår och är med på barnets/gruppens resa samtidigt som pedagogerna ser vilken riktning resan tar och utifrån det lotsar barnen vidare i sitt undersökande
- har ett reflekterande förhållningssätt
- ger flickor och pojkar lika möjligheter och rättigheter



## **RÄTTELSE**

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

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Katarina Falk på tel. 08-508 45 230. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 02 166. Det finns även möjlighet att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. Du kan läsa mer om verksamheten i verksamhetsplanen för 2011. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida.

[www.stockholm.se/dalhag](http://www.stockholm.se/dalhag)

Katarina Falk

Förskolechef

Telefon: 08-508 45 230

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

Rinkeby-Kista 2011-02-17

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Dalhagsenheten

Adress: Box 7049, 164 07 Kista Adress: Norgegatan 4, 164 32 Kista

Telefon: 08-508 01 000

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Kistaenhetens förskolor

*Vårt pedagogiska arbetssätt är förankrat i en humanistisk och demokratisk livshållning som bygger på en tro på människans möjligheter, respekt för barnet samt en övertygelse om att alla barn har en inneboende drivkraft att utforska världen.*

*Vi bedriver en pedagogik som ständigt förnyas och utvecklas i takt med det moderna samhällets snabba förändringar. Varje barn som lämnar vår enhet skall göra det med stark tilltro till sig själv och till sin förmåga och lust att lära vidare. Förskolan ska vara ett stöd för föräldrarna i deras ansvar för barnets fostran och utveckling.*

### **ÅTAGANDE**

- Verksamheten utvecklar barnens förståelse för de gemensamma demokratiska värderingarna i samhället.
  - Vi tar tillvara barnens tankar och åsikter i värdegrundsdiskussionen och ger alla barn möjlighet att komma till tals.
  - Vi ser och bekräftar varje barn.
  - Vårt förhållningssätt motverkar traditionella könsmönster, pojkar och flickor ges samma möjlighet att påverka sin dag på förskolan.
- Föräldrarnas synpunkter och kunskaper rörande deras barns utveckling på förskolan tas tillvara.
  - Vi har föräldraaktiv inskolning och erbjuder alla föräldrar utvecklings-samtal.
  - Vi har olika diskussionsforum som föräldramöten och föräldraråd.
  - Vi har rutiner för föräldrainformation.



- Vi går igenom vårt förslag till arbetsplan med föräldrarna och ger dem möjlighet att vara delaktiga i utvärderingen av denna.

## **RÄTTELSE**

Om du som förälder/vårdnadshavare upplever att enheten inte lever upp till sina åtaganden bokas ett samtal så fort som möjligt från det att klagomålet har inkommit. I samtalet ska en överenskommelse göras och verksamheten ser över sitt arbetssätt för eventuella åtgärder.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Agneta Lundin på tel. 076-129 01 06. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 02 166. Det finns även möjlighet att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. Du kan läsa mer om verksamheten i verksamhetsplanen för 2011. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida.

[www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista)

Agneta Lundin

Förskolechef

Telefon: 08 508 01 625

E-post: [agneta.lundin@stockholm.se](mailto:agneta.lundin@stockholm.se)

Rinkeby-Kista 2011-02-17

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Adress: Box 7049, 164 07 Kista

Telefon: 08-508 01 000

Kistaenheten

Adress: Silkeborgsgatan 75, 164 48 Kista

Telefon: 08-508 01 625

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24**



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

Sid 1 (3)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Gamlebyplans förskolor

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

*Vi på Gamlebyplans förskolor är en del av barnens livslånga lärande. Vår uppgift är att hjälpa barnen se större perspektiv, samtidigt som vi uppmuntrar dem i nuet och i lekens fantastiska lärorika värld. Förskoletiden ska vara full av glädje, upptäckarlust och lärande i en trygg miljö.*

*Öppenhet, respekt, ansvar, solidaritet, stora ord som synliggörs och är en del av en demokratisk vardag. Detta är viktiga värden som kommer till liv i meningsfulla sammanhang tillsammans med kompisar och nyfikna stöttande vuxna.*

*Att kunna uttrycka sig, vara kreativ och nyfiken är viktiga egenskaper i ett framtida samhälle. I en värld präglad av en mångfald av intryck blir språk och kommunikation viktigt och ett sätt att finna glädje och självförtroende. Detta är vårt sätt att lägga grunden för trygga, nyfikna barn som tror på sig själva, växer, leker och lär.*

### **ÅTAGANDE**

- Barnen upplever och införlivar grundläggande demokratiska värden

Barn tillägnar sig etiska värden och normer främst genom konkreta upplevelser, det krävs goda förebilder och pedagogernas förhållningssätt är avgörande. Pedagogerna är uppmärksamma, utmanande och uppmuntrande. Barnen ges möjlighet att vara delaktiga och påverka sin vardag. Den pedagogiska miljön stödjer barnens inflytande genom att möjliggöra för barnen att klara mer på egen hand och möjlighet att samarbeta och hjälpa varandra. Leken är viktig och ger barnen möjlighet att uttrycka och bearbeta upplevelser, känslor och erfarenheter. Miljö och material bidrar till att motverka stereotypa könsmonster och stödjer barnen i att göra fria val.

- Barnen erövrar och utbyter kunskaper och erfarenheter tillsammans, i en miljö som inbjuder till lek och lärande

Den gemenskap som finns i barngrupperna är i sig ett redskap för utveckling och lärande. Leken är viktig, den stimulerar fantasi, inlevelse, språk/kommunikation, problemlösning och samarbete. Pedagogerna väcker barnens nyfikenhet om omvärlden och är medforskande i att tillägna sig nya kunskaper och skapar situationer där barnen leker, möts, utbyter tankar och erfarenheter med varandra. Miljö och material ger stöd för olika uttrycksformer så som bild och form, rörelse, matematik, naturvetenskap, bygg och konstruktion, sång och musik och drama. Vårt arbete utgår från barnens intresse och drivs vidare av barnens utforskande.

- Barnen utvecklar sina kommunikativa förmågor i samspel med andra.

I alla möten sker kommunikation, alla dagens situationer tas tillvara på ett "språkmedvetet" sätt. Som stöd organiseras grupper i gruppen utifrån barnens första språk. Grupper med färre barn bildas för att barn ska få större möjlighet att komma till tals. Talspråket förstärks med tecken och bilder. Vi har ett arbetssätt där olika uttrycksformer som sagoläsning, musik, drama, lek, rörelse, skapande, skriftspråk och experiment ingår och bildar en helhet och ett sammanhang.

- Förskolan och föräldrar samverkar för en god kommunikation kring barnets utveckling och förskolans uppdrag är väl känt för familjerna.

Föräldrarna ska ges möjlighet att vara delaktiga och påverka verksamheten. Ansvaret för att det blir så vilar på förskolan. Det ställer krav på pedagogernas förmåga att efterfråga synpunkter och att beakta dessa. Förmåga att förmedla vad svensk förskola står för, vilka arbetssätt och metoder som används och varför. Inskolningstiden är viktig, här grundläggs ett ömsesidigt förtroende mellan barn, föräldrar och pedagoger. Särskilda rutiner finns för samarbetet med föräldrar till barn i behov av särskilt stöd

## **RÄTTELSE**

Om du inte är nöjd med eller inte tycker att vi som enhet lever upp till våra åtaganden kommer du i första hand att erbjudas ett samtal med ansvarig enhetschef i syfte att göra eventuella åtgärder eller överenskommelser. 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.





## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Maud Juvél Bringner på tel. 076-124 19 10. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 02 166. Det finns även möjlighet att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. Du kan läsa mer om verksamheten i verksamhetsplanen för 2011. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida.

[www.stockholm.se/gamlebyplan](http://www.stockholm.se/gamlebyplan)

Maud Juvél-Bringner

Förskolechef

Telefon: 076-124 19 10

E-post: [maud.juvel-bringner@stockholm.se](mailto:maud.juvel-bringner@stockholm.se)

Rinkeby-Kista 2011-02-17

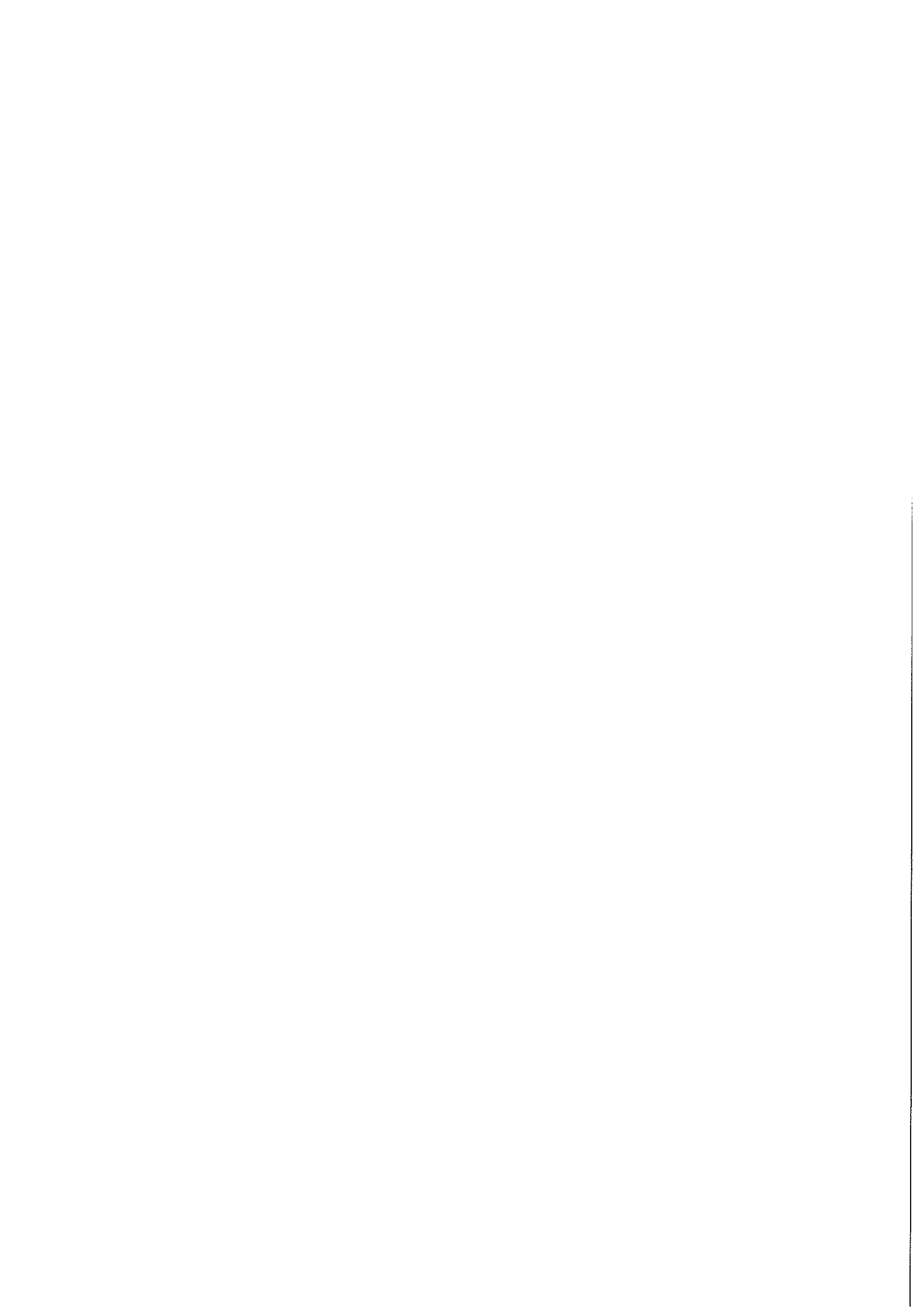
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Gamlebyenheten

Adress: Box 7049, 164 07 Kista Adress: Gamlebyplan 9, 163 74 Spånga

Telefon: 08-508 01 000

Telefon: 08-508 41 910

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24





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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Kvarnens förskolor

*Förskoleenheten Kvarnen består av sju förskolor belägna i Rinkeby nära Järva-fältet. 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. Barnen ska minnas förskoletiden med glädje.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att barnen vistas i en miljö som ger möjlighet till inflytande.

Pedagogernas kontinuerliga observationer av barnen ligger till grund för att öka barnens möjlighet till inflytande. Pedagogernas förhållningssätt och förskolans miljö stödjer möjligheten för barnen att göra val. Nyckelorden är: tillgänglighet, tillåtande och tydlighet.

- Vi åtar oss att barn som är i behov av särskilt stöd utvecklar sina förmågor och inkluderas i verksamheten.

Pedagogerna genomför kontinuerliga observationer och samtal med barnets föräldrar om barnets utveckling samt ansöker tillsammans med föräldrarna om extra stödinsatser. Pedagogerna skapar relationer och formar miljön så att det leder till meningsfullhet för barnen.

- Vi åtar oss att barnen utvecklar ett rikt och varierat språk.

Pedagogerna skapar relationer och sammanhang som leder till meningsfullhet där olika former av kommunikation, ett medvetet språkligt förhållningssätt, uppmuntran att använda sitt modersmål samt problematisering kring barnens görande och hjälp med att sätta ord på tankar och teorier är viktiga redskap.

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sitt lärande genom undersökande, utforskande och lek.

Pedagogerna är nyfikna på vad barnen gör, hur de tänker och vad de vill lära sig. Miljön utformas med ett rikt och spännande material och pedagogerna ger barnen många tillfällen till upplevelser som leder till erfarenhet och utveckling. Arbetssättet präglas av en helhetssyn på barnens vistelse i förskolan.



- Vi åtar oss att föräldrarna har möjlighet till inflytande och delaktighet.

Vid inskolningen startar samarbetet där pedagogerna tar reda på föräldrarnas tankar och önskemål. Föräldrarna bjuds in till olika forum, både kring det enskilda barnet och verksamheten, där möjlighet till inflytande och delaktighet ges via planering och utvärdering. För föräldrar med barn i behov av särskilt stöd finns särskilda rutiner för samarbetet mellan föräldrarna, förskolan och övriga aktuella samarbetspartners.

## **RÄTTELSE**

Om du som förälder/vårdnadshavare upplever att enheten inte lever upp till sina åtaganden bokas ett samtal så fort som möjligt från det att klagomålet har inkommit. I samtalet ska en överenskommelse göras och verksamheten ser över sitt arbetssätt för eventuella åtgärder.

## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Lotta Elmehed på tel. 08-508 02 701. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 02 166. Det finns även möjlighet att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. Du kan läsa mer om verksamheten i verksamhetsplanen för 2011. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: [www.stockholm.se/kvarnen](http://www.stockholm.se/kvarnen)

Lotta Elmehed  
Förskolechef

Telefon: 08-508 02 701 E-post: [lotta.elmehed@stockholm.se](mailto:lotta.elmehed@stockholm.se)

Rinkeby-Kista 2011-02-17

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Box 7049, 164 07 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

Kvarnens enhet  
Adress: Hindertorpsgränd 27  
163 72 Spånga  
Telefon: 08- 508 41 930

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Äldreomsorg - Beställarenheten

*Beställarenheten ansvarar för att ge information om äldreomsorgen och utifrån ansökan utreda och besluta om bistånd enligt gällande lagar och stadens riktlinjer.*

*Vi bemöter de äldre och dess närstående på ett professionellt sätt.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att inom fem dagar efter ansökan inleda en utredning tillsammans med den sökande. Om denne önskar kan även anhöriga/ställföreträdare vara delaktiga i utredningen. I akuta situationer erbjuder vi hjälp i form av tillfällig insats.

Dokumentation sker i paraplysystemet när ny ansökan inkommer.

- Vi åtar oss att ge den sökande och dennes anhöriga/ställföreträdare möjlighet att vända sig till samma biståndshandläggare för att öka tryggheten i denna kontakt. Vid byte av handläggare ska den sökande eller anhöriga/ställföreträdare informeras om detta.

Inkomna ansökningar fördelas till handläggarna utifrån ett system som utgår från den sökandes födelsedag.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi snarast 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 påtalade brister åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Politiker och stadsdelsförvaltningens ledning får regelbunden information om inkomna klagomål. Vi utlovar rättelse och förbättring om vi inte lever upp till våra åtaganden.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att verksamheten ska vara av god kvalitet och garantera rättsäkerhet för den enskilde. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Anser du att vi inte lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så vi kan förbättra oss. I första hand ska du höra av dig till din biståndshandläggare och framföra dina synpunkter. Om du upplever att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till beställarenhetens chef, Aila Laukkonen. Du kan också vända dig till verksamhetschef Gunilla Davidsson. Samtliga kan nås genom förvaltningens växel 08-508 01 000. Du kan också använda den synpunkts- och klagomålsblankett som finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoren.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för verksamheten. Vill du veta mer hur vi arbetar är du välkommen att kontakta beställarenhetens chef Aila Laukkonen.

Rinkeby-Kista 2011-02-21

Aila Laukkonen  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Box 7049,  
Borgarfjordsgatan 14, 164 42 Kista  
Telefon: 08- 508 01 000  
e-post: [aila.laukkonen@stockholm.se](mailto:aila.laukkonen@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Äldreomsorg - Förebyggande enheten

*Förebyggande enhetens uppdrag är att ha kontakt med föreningar och organisationer som företräder de äldre i området, framförallt de öppna verksamheterna - Allianserna. Externa projekt med medel från framförallt Socialstyrelsen leds och administreras av enheten.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa goda förutsättningar för de frivilliga krafterna inom gruppen äldre i stadsdelsnämndsområdet

Formalisera samarbetet mellan stadsdelsförvaltningen och de öppna verksamheterna i stadsdelsnämndsområdet - Allianserna, pensionärs- och frivilligorganisationerna samt landstinget.

### RÄTTELSE

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi snarast 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 påtalade brister åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Politiker och stadsdelsförvaltningens ledning får regelbunden information om inkomna klagomål. Vi utlovar rättelse och förbättring om vi inte lever upp till våra åtaganden.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Dina synpunkter är mycket viktiga. Om du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så vi kan förbättra oss.

Om du har synpunkter på verksamheten kontakta enhetschef Marika Lundin, som kan nås genom förvaltningens växel 08- 508 01 000. Du kan också använda den klagomålsblankett som finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoren.



Sid 2 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer hur vi arbetar är du välkommen att kontakta enhetschef Marika Lundin som nås via förvaltningens växel 08-508 01 000.

Rinkeby-Kista 2011-02-21

Marika Lundin  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Box 7049 164 07 Kista  
Telefon: 08- 508 01 000

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.**





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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.21.-03-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Äldreomsorg - Utförarenheten

*Äldreomsorgen erbjuder de äldre inflytande över den hjälp de får så att den utgår från deras egna behov och önskemål. De äldre bemöts värdigt och respektfullt så att de ges möjlighet att känna tillit och trygghet i den hjälp de får.*

*Äldreomsorgen strävar efter att medarbetarna ska ha ett medvetet arbets- och förhållningssätt som grundar sig på intresse och gedigna kunskaper om hur god omvårdnad av äldre sker i praktiken.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att underlätta för de äldre så att de kan påverka sin vardag och i möjligaste mån behålla sin personliga livsstil, trots sitt hjälpberoende.

Detta sker genom ett kommunikativt arbetssätt där personalen aktivt tar reda på hur var och en av de äldre vill ha sin dag utformad. Kontaktpersonen har ett utvidgat ansvar för att en kontinuerlig dialog förs med den äldre. En genomförandeplan ska finnas som utformas av kontaktpersonen tillsammans med den äldre/närstående utifrån de insatser som beviljats. Ett dagligt samtal förs med den äldre om hur dagsprogrammet ska se ut.

- Vi åtar oss att ta hänsyn till de äldres kulturella och språkliga bakgrunder

Detta sker genom att traditioner och högtider som har betydelse för de äldre uppmärksammas och högtidlighålls.

- Vi åtar oss att vara lyhörda för hur den äldre vill bli bemött.

Detta sker genom att samtala med den äldre om hur de vill bli bemötta av äldreomsorgens personal.

- Vi åtar oss att dagligen erbjuda de äldre sociala aktiviteter.

Detta sker genom att verksamheten varje dag erbjuder de äldre olika slags aktiviteter som dels är öppna för alla eller riktar sig de som har särskilt intresse/behov av en viss aktivitet.



- Vi åtar oss att skapa en trivsamt och njutningsfull måltidsmiljö så att de äldres aptit stimuleras

Detta sker genom att dukning och servering görs på ett sätt som den äldre upplever som inbjudande och trivsamt. Detta gäller såväl vid måltider i hemmet som vid gemensamma måltider i servicehus/vård- och omsorgsboende.

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi snarast 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 påtalade brister åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras. Politiker och stadsdelsförvaltningens ledning får regelbunden information om inkomna klagomål. Vi utlovar rättelse och förbättring om vi inte lever upp till våra åtaganden.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

I första hand ska du höra av dig till din kontaktperson och framföra dina synpunkter. Om du upplever att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till utförarenhetens chef Hossein Ahmadian. Du kan också vända dig till verksamhetschef Gunilla Davidsson. Samtliga kan nås genom förvaltningens växel 08-508 01 000. Du kan också använda den synpunkts- och klagomålsblankett som finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoren.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för verksamheten. Vill du veta mer hur vi arbetar är du välkommen att kontakta utförarenhetens chef Hossein Ahmadian.

Rinkeby-Kista 2011-02-21

Hossein Ahmadian  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd      Utförarenheten  
Adress: Box 7049, 164 07 Kista      Adress: Kistagången 3-5, 164 42 Kista  
Telefon: 08-508 01 000

E-post: [hossein.ahmadian@stockholm.se](mailto:hossein.ahmadian@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Beställarenhet omsorg personer med fysisk funktionsnedsättning

*Du som har någon form av funktionsnedsättning kan kontakta en biståndshandläggare som informerar om vilka rättigheter du har enligt gällande lagar. Tillsammans kan ni göra en ansökan som leder till en utredning som visar vilka behov du har. Därefter formulerar ni insatsen och i vissa fall har du även rätt att välja utförare. Din biståndshandläggare kommer att följa upp insatsen för att försäkra sig om att det är bra och rätt insats du får. Ditt beslut kommer att omprövas vid behov eller när beslutet löper ut.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att informera om möjligheten att välja utförare och vilka utförare man kan välja mellan.
- Vi åtar oss att den sökande/ställföreträdande ska känna trygghet i kontakten med biståndshandläggaren.
- Vi åtar oss att en biståndshandläggare ska finnas tillgänglig under kontorstid för att lämna information eller svara på frågor.
- Vi åtar oss att inleda utredning tillsammans med den enskilde/ställföreträdande inom fem arbetsdagar, men att vid akuta behov erbjuda tillfälliga insatser i avvaktan på utredning.

### **RÄTTELSE**

För oss som arbetar i 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 synpunkter och klagomål som en viktig del i vår utveckling och strävar efter att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser du att vi brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig vända dig till din handläggare.

Du kan även använda förvaltningens blankett som finns i förvaltningshusets reception, på medborgarkontoret eller hos din handläggare. Du kan få hjälp att fylla i den.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som 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 telefonnummer 08-508 02 300. E-post: [nanny.enberg@stockholm.se](mailto:nanny.enberg@stockholm.se)

Kista 2011-02-18

Nanny Enberg  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 02 300  
Telefax: 08-508 01 099  
E-post: [Rinkeby-Kista@stockholm.se](mailto:Rinkeby-Kista@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Beställarenhet omsorg personer med psykisk funktionsnedsättning

### Ingress

*Biståndshandläggaren inom beställarenheten omsorg om personer med psykiska funktionsnedsättningar ansvarar för att Du som har ett behov får insatser som hjälper Dig att leva ett självständigt liv. Du får information och hjälp att ansöka om insats och efter utredning i samverkan med Dig utformar vi den insats som är mest lämplig.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att informera om möjligheten att välja utförare och vilka utförare Du kan välja mellan.
- Vi åtar oss att Du som ansöker om insats ska känna trygghet i kontakten med biståndshandläggaren.
- Vi åtar oss att inleda utredning tillsammans med Dig inom fem arbetsdagar, men vid akuta behov erbjuder vi tillfällig hjälp i avvaktan på utredningen.
- Vi åtar oss att följa upp insatsen hos alla utförare för att säkerställa en god kvalitet.
- Vi åtar oss att en biståndshandläggare ska finnas tillgänglig under kontorstid för att lämna information och svara på frågor.
- Vi åtar oss att utveckla stödet till anhöriga.

### 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 efter att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser du att vi har brutit i våra åtaganden eller om du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi dig kontakta din biståndshandläggare. Du kan även använda förvaltningens blankett som finns i förvaltningshusets reception, på medborgarkontoret och hos din handläggare. Du kan få hjälp med att fylla i den.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som varaktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vill du veta mera hur vi arbetar är du välkommen att kontakta enhetschef Nanny Enberg, telefon 08-508 02 300.

Kista 2011-02-18

Nanny Enberg  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 02 300  
Telefax: 08-508 01 099  
E-post: [Rinkeby-Kista@stockholm.se](mailto:Rinkeby-Kista@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr I.1.2 -032-2011  
Giltig fr.o.m. 24 -03-2011  
Giltig t.o.m. 31 -12-2011

## Barn och unga vuxna med funktionsnedsättning

Inom enheten barn och unga vuxna med funktionsnedsättning finns Kymlinge korttidsboende, Silkeborg gruppboende, Smultronets korttidsstillsyn, en ungdomsgård, Avlösning, Ledsagning och Personlig Assistent för barn och unga vuxna med funktionsnedsättning. Verksamheternas mål är att verka för att barn och unga vuxna, anhöriga och företrädare får ett gott bemötande, ska känna sig delaktiga och trygga med våra insatser. Kontinuitet ska eftersträvas vad avser personal och omsorg.

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge de barn och ungdomar som finns inom verksamheterna möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet

Vi fokuserar på att ge barnen och ungdomarna strategier för att göra det dagliga livet begripligt. Genom att utveckla möjlighet till en fungerande kommunikation via till exempel objekt, bilder, tal, sociala berättelser, teckenkommunikation med mera. Vi arbetar för att ge förutsättningar för ett så självständigt liv som möjligt och förbereda inför vuxenlivet. Vi individualiserar och tydliggör miljö, förhållningssätt, scheman med mera för varje barn och ungdom för att främjar deras delaktighet självständighet och inflytande

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

För oss som arbetar inom Enheten för Barn och Unga vuxna med funktionsnedsättning 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.

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 oss. Du kan även använda förvaltningens blankett "Hjälp oss att bli bättre" som finns i förvaltningshusets reception och på enheterna, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

### **VILL DU VETA MERA?**

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som viktiga, men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Du är välkommen att kontakta oss eller besöka vår enhet. Vi ser ditt intresse som en möjlighet att utveckla våra tjänster. Vill du veta mera om hur vi arbetar är du välkommen att kontakta:

Mari-Kristin Elmorabet telefon 08-508 01 301.  
E-post: mari-kristin.elmorabet@stockholm.se

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

Stockholm 2011-02-14

Mari-Kristin Elmorabet  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.





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

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I-032-2011  
Giltig fr.o.m. 110324  
Giltig t.o.m. 111231

## Enheten för assistans och personligt stöd

*Enheten erbjuder personligt assistans, ledsagning, avlösning och personligt stöd till vuxna personer med funktionsnedsättning enligt lagen om särskilt stöd och service (LSS)*

*Vårt mål är att göra det möjligt för Dig att bo kvar hemma och leva ett så självständigt liv som möjligt, utifrån Dina förutsättningar. Vi erbjuder Dig individuellt anpassat stöd utifrån Ditt beslut av insats. Vi sätter Din känsla av trygghet och delaktighet i fokus.*

*Vår vision är att ge service i världsklass och den skapar vi tillsammans med Dig genom fortlöpande dialog.*

### **ÅTAGANDE**

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

Detta gör vi genom att upprätta en genomförandeplan tillsammans med Dig, där önskemål och behov av insatsens utförande löpande dokumenteras. Vi utser en stödperson i personalgruppen som särskilt ska ha det samlade ansvaret för Dina insatser.

- Vi åtar oss att skapa trygghet för våra kunder.

Du ska kunna känna Dig trygg med de insatser Du får genom medarbetarnas kompetens och att Du alltid är väl informerad om vem som kommer hem till Dig. Vi samarbetar med Din vårdcentral, arbetsterapeut, sjukgymnast och hjälpmedelscenter så att Du ska kunna känna trygghet i Din vardag och med den omvårdnad Du får.

- Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för våra kunder även på helger och röda dagar. Utöver trygghetsjour är vi alltid nåbara.



På helger och röda dagar finns en bemanningstelefon dit Du och Din personal kan vända er om det uppstår en akut situation.

## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar på enheten för assistans och personligt stöd är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får vetskap om och ser snarast över våra rutiner för att ständigt förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

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

Har Du synpunkter eller klagomål kan Du vända Dig till Din stödperson eller använda förvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns på vårt kontor i stadsdelsförvaltningens reception eller på våra medborgarkontor.

## **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. Vill Du veta mera är Du välkommen att kontakta enhetschef Veronica Östlin

Enheten för assistans och personligt stöd Rinkeby - Kista stadsdelsförvaltning  
Box 7049 16407 Kista Borgarfjordsgatan 14, Telefon: 08-508 01 414. E-post: [veronica.ostlin@stockholm.se](mailto:veronica.ostlin@stockholm.se)

Kista 2011-02-14

Veronica Östlin  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Box 7049  
Telefon: 08-508 01 000

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

Enheten för assistans och personligt stöd  
Adress: Helsingörsgatan 35B  
Telefon: 08-508 01 414

E-post: [veronica.ostlin@stockholm.se](mailto:veronica.ostlin@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr I.1.2-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Daglig verksamhet

*Enheten erbjuder daglig verksamhet till vuxna personer med utvecklingsstörning och/eller autism.*

*Vårt mål är att erbjuda Dig aktiviteter och sysselsättning utifrån Dina förutsättningar, behov och önskemål. Vi vill tillsammans med Dig skapa en daglig verksamhet som gör att Du känner dig delaktig och är trygg. Vi vill också att Du skall känna att vi bemöter dig på ett bra sätt.*

### **ÅTAGANDE**

Vi åtar oss att tillsammans med Dig utforma det stöd Du behöver så att Du kan känna Dig delaktig, att Du har inflytande över dina aktiviteter och sysselsättning och att Du skall få möjlighet att utveckla din självständighet.

Vi åtar oss att utforma stödet till Dig så att Du lättare ska kunna välja en annan aktivitet eller sysselsättning genom att erbjuda möjligheter till studiebesök och praktikperioder om Du så önskar.

### **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med vårt sätt att arbeta med våra åtaganden ska Du ta kontakt med din stödperson som hjälper Dig att framföra dina synpunkter eller klagomål. Vi arbetar därefter med att förbättra våra arbetssätt och metoder.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Du kan vända dig till vem som helst om Du vill framföra en synpunkt eller ett klagomål eller använda den blankett som finns för det.

## **VILL DU VETA MER?**

Om du vill veta mera kan du ringa till:

Marina Silfvast, enhetschef telefon: 08-752 01 45 eller 076-129 01 21

Gunnar Schenström, enhetschef telefon: 08-752 01 45 eller 076-129 01 35

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Adress: Borgarfjordsgatan 14

Telefon: 08-508 02 300

Telefax: 08-508 01 099

E-post: [Rinkeby-Kista@stockholm.se](mailto:Rinkeby-Kista@stockholm.se)

Rinkeby-Kista dagliga verksamhet

Adress: Box 1167, 164 22 Kista

Vejlegatan 7

Telefon: 08-752 01 45, reception

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Boendestöd och sysselsättning

### Ingress

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

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

*Arbetscentrum i Akalla är en sysselsättningsverksamhet som syftar till att ge Dig en stimulerande daglig sysselsättning och en social samvaro som ökar Din självkänsla och på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv. Sysselsättning är en biståndsbedömd insats.*

*Sesam i Rinkeby är en öppen träffverksamhet för Dig som vill umgås med andra under trevliga förhållanden. Du kan delta i olika aktiviteter, studiecirkelar, friskvård och konsthantverk. Sesam har öppet på vardagar.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa förutsättningar till delaktighet, inflytande och självständighet för Dig på Arbetscentrum, för Dig som behöver boendestöd eller för Dig som besöker Sesam.

Brukarråd kommer att hållas på Sesam där Du kan komma med idéer och framföra Dina synpunkter.

På arbetscentrum hålls arbetsplatsträffar varannan vecka för deltagarna i verksamheten.

Du är delaktig i den individuella genomförandeplan som upprättas tillsammans med Din kontaktman.

- Vi åtar oss att säkerställa en god kvalitet i uppföljningen av Dina insatser vid Arbetscentrum och i Boendestöd.

Kontaktmannen följer, tillsammans med Dig, upp genomförandeplanen två gånger per år eller då behov finns.



## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi åtgärdar snarast de fel och brister vi får vetskap om och ser över rutinerna för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att vi inte levtt upp till våra åtaganden vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi får en chans att förbättra oss.

Ring till enhetschef Anna Lundin på telefon 08-508 01 321

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden som vi presenterat ovan ser vi viktiga för kvaliteten i verksamheterna.

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom Boendestöd och Sysselsättning är Du välkommen att kontakta oss.

Vi ser Ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Kista 2011-02-15

Anna Lundin  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 000  
Telefax: 08-508 01 099

E-post: Rinkeby-kista@stockholm.se

### **Sesam**

Nybrokroken 1-5, 163 70 Spånga  
Telefon: 08-508 02 433

E-post: anna.kristina.lundin@stockholm.se

### **Arbetscentrum**

Pargasgatan 20-22, 164 71 Kista  
Telefon: 08-703 94 69

E-post: anna.kristina.lundin@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Rinkeby-Kista gruppbostäder

### ***Boende i gruppbostad och servicebostad enligt LSS för personer med funktionsnedsättning.***

*Enheten erbjuder boende i gruppbostad, servicebostad och dagverksamhet enligt LSS till personer med funktionsnedsättning. Verksamheten grundas på respekt för Dina intressen, önskemål och behov. Vårt mål med verksamheten är att Du ska känna trygghet och tillit till de insatser vi ger. Trygghet, delaktighet och integritet är tre viktiga ledord i vår värdegrund.*

### **ÅTAGANDE**

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

Detta gör vi genom att erbjuda deltagande på gemensamma husmöten där vi berättar för Dig om stadens och stadsdelsområdets sociala och kulturella utbud.

Du och Din stödperson kan tillsammans planera de aktiviteter Du är intresserad av. Vi har gemensamma fester och firar olika högtidsdagar som vi planerar tillsammans i gruppbostraden. Vi har läsombud som stödjer Dig att skaffa och läsa lättläst litteratur individuellt och i grupp.

- Vi åtar oss att följa upp hur Du upplever att Du kan påverka Din vardag i Ditt boende.

Detta gör vi genom att Du får delta i en undersökning minst en gång under året. Du får svara på en enkät som är utformad för Dig så att Du ska kunna tala om Dina egna åsikter. Vi följer också upp hur du upplever Ditt stöd genom dokumentation i Din genomförandeplan.



- Vi åtar oss att erbjuda Dig möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet i Ditt boende.

Detta gör vi genom att Du får personal som bemöter Dig med respekt för Dina önskemål. Du får en utsedd stödperson i personalgruppen som stödjer Dig i utformningen av Dina insatser och i Din vardag. Vi anordnar husmöten som Du har möjlighet att delta i tillsammans med övriga brukare i Din gruppbostad.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi åtgärdar snarast fel och brister som vi får vetskap om och ser över våra rutiner för att förbättra verksamheten.

### **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Om Du har synpunkter och vill framföra ett klagomål ska Du i första hand vända Dig till Din stödperson. På verksamheten finns en klagomålsblankett som Du kan få hjälp med att fylla i.

Vi lovar att kontakta Dig angående rättelser och förbättringar senast inom 5 dagar från det att vi fått kännedom om klagomålet.

Är Du inte nöjd med hanteringen av Ditt klagomål eller Dina synpunkter ska Du vända Dig till chefen för gruppboستaden. Jeanette Linhardt telefon 08-508 01 492

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

Vill Du veta mera om vår verksamhet är Du välkommen att ringa enhetschef Jeanette Linhardt på telefon 08-508 01492.

Rinkeby-Kista 2011-02-04

Jeanette Linhardt  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 000  
Telefax: 08-508 01 099  
E-post: Rinkeby-kista@stockholm.se

Rinkeby-Kista gruppboستäder  
Adress: Kista torg 3-7  
Telefon: 08-508 01 492  
Telefax: 08-508 01 135  
E-post: jeanette.linhardt@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.





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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-032-2011  
Giltig fr.o.m. 2011-03-24  
Giltig t.o.m. 2011-12-31

## Akalla bostad med särskild service

*Akalla bostad med särskild service är ett boende för Dig med en psykisk funktionsnedsättning. Boendet är uppdelat i två mindre enheter. Ett gruppboende för Dig som har ett behov av att kunna nå personal dygnet runt och ett stödboende för Dig som har ett mindre behov av stöd och service.*

*Enhetens arbete grundar sig på respekten för Dina intressen, önskemål och behov.*

*Vårt mål är att Du ska känna trygghet i boendet. Vi tycker också att delaktighet, inflytande och integritet är viktigt.*

*Boendet finns centralt i Akalla med närhet till tunnelbana, affärer och grönområden.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att skapa förutsättningar till delaktighet, inflytande och självständighet för Dig som bor i boendet.

Boendet anordnar brukarråd fyra gånger under året, där enhetschefen och biträdande enhetschef informerar om verksamheten och inhämtar synpunkter från de boende. Aktiviteter, måltider och trivsel är viktiga att diskutera på brukarråden. Minnesanteckningar skrivs och används sedan som underlag för diskussioner i arbetsgruppen som ett led i att utveckla arbetet.

Du är delaktig i den individuella genomförandeplan som upprättas tillsammans med Din kontaktman.

- Vi åtar oss att säkerställa en god kvalitet i uppföljning av våra insatser till Dig.

Din genomförandeplan kommer att följas upp två gånger per år eller då behov finns. Uppföljningen görs av biträdande enhetschef och Din kontaktman tillsammans med Dig.



## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till det vi lovat, ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som felats. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om snarast och ser över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att vi inte 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 Anna Lundin på telefon 08-508 01 321

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden som vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga.

Vill Du veta mer om hur vi arbetar i Akalla gruppboende är Du välkommen att kontakta oss.

Vi ser Ditt intresse som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Kista 2011-02-15

Anna Lundin  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Adress: Borgarfjordsgatan 14  
Telefon: 08-508 01 000  
Telefax: 08-508 01 099  
E-post: Rinkeby-kista@stockholm.se

Akalla bostad med särskild service  
Adress: Sibeliusgången 20 b  
Telefon: 08-508 01 720  
Telefax: 08-508 01 135  
E-post: anna.kristina.lundin@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2011-03-24.