



KVALITETSGARANTI

Sid 1 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Lokaler och miljöhänsyn

Lokal- och miljöhänsyn 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.

ÅTAGANDE

- Lokal- och miljöhänsyn åtar sig att dagligen tillse att skötseln av parkmiljön utförs såsom avtalats med de entreprenörer som sköter verksamheten.
- Lokal- och miljöhänsyn åtar sig att dagligen tillse skötseln av de sju plaskdammar som finns i stadsdelsnämndsområdet. Plaskdammar är öppna och vattenfyllda mellan den 1 juni och 31 augusti. Två gånger per dag, sju dagar i veckan tas prover på vattnet som analyseras för att kontrollera att vattnet är tjänligt. En gång per dag besöks samtliga plaskdammsområden av en städpatrull. En gång i veckan töms alla dammar för spolning och rengöring av botten och bassängsidor

RÄTTELSE

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi omedelbart se över våra rutiner för att kunna rätta till felaktigheter. Mottagna synpunkter och klagomål på skötsel av parkmark och plaskdammar tas snarast upp med berörd entreprenör för rättelse.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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 lämna dessa via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren. Du kan också ringa Roger Örneholm på telefon 08-508 01 302.

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



Sid 2 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



Sid 3 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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.

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Gunnar Hörnfeldt
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Barnenhet 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 har blivit fel. När vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på enhetsmöte och ser till att de snarast åtgärdas.

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 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.

Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel, telefon 08-508 01 605. 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 5 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Monica Söderström
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



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 har blivit fel. När vi får in klagomål eller synpunkter på verksamheten tar vi upp dem på enhetsmöte och ser till att de 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 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. Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 508 01 605. 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 7 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Kerstin Alnervik
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Familjevårdsenhet

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

Familjerätten

Familjerätten ansvarar för råd och stöd, frivilliga samarbetsamtal samt information i familjerättsliga frågor. Familjerätten ansvarar vidare för att fastställa faderskap och göra adoptionsutredningar. På uppdrag av domstol lämnar familjerätten upplysningar, utreder och genomför samarbetsamtal i ärenden som rör vårdnad, boende och umgänge. Familjerätten prövar och godkänner också avtal i ärenden om vårdnad, boende och umgänge.

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 vården i familjehemmet och för att barnet har umgänge med sina föräldrar.

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



Sid 9 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



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. Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål eller genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel telefon 08 - 508 01 605.

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.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Ingrid Persson

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2012-03-22



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 01 420.

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. Alla klagomål dokumenteras.

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 01 616 och framför dina synpunkter. Du kan även lämna sina synpunkter genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 01 605.



Sid 12 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Gun Rydgren
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



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. 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. På uppdrag från barn-, ungdoms- och vuxenheterna kan i vissa särskilda fall tränings- och försökslägenheter beviljas som bistånd och som ett led i en rehabilitering.

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 genast 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.

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 levat 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 508 01 080 och framför dina synpunkter. Du kan även lämna sina synpunkter genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

Om du inte tycker att du får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till verksamhetschef Sakir Demirel på telefon 508 01 605. 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 14 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



Sid 15 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Lina Blombergsson
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



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 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 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 01 616 eller per mail: gun.rydgren@stockholm.se. Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål genom att använda förvaltningens särskilda blankett för detta. Blanketten "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

Om du inte tycker att du har fått ett tillfredsställande svar, kan du vända dig till verksamhetsområdeschef Sakir Demirel på telefon 08-508 01 605.



Sid 17 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Gun Rydgren
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Enheten för 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.

Nämndens uppdrag till Enheten för arbetsmarknadsinsatser är att skapa 700 st. feriearbeten åt stadsdelens ungdomar i åldern 16 - 18 år.

Enheten för arbetsmarknadsinsatser tillhandahåller också 160 st. arbetsträningsplatser.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda feriearbete till ungdomar som söker i rätt tid och uppfyller kriterierna.
- Vi åtar oss att alla deltagare som genomför arbetsträning får ett uppföljningsamtal och en skriftlig utvärdering.

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 i syfte att förbättra våra 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 lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att 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. Titti Waern, Enhetschef, Enheten för Arbetsmarknadsinsatser, tel: 08 - 508 01 052 och e-post: titti.waern@stockholm.se.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Titti Waern

Enhetschef



DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22

Mottagningsenheten

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. 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. Du som får ekonomiskt bistånd ska få ett korrekt bemötande, god service och information.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda god tillgänglighet

- genom att alla handläggare informerar om när de är tillgängliga för telefonsamtal
- genom att erbjuda telefonjour under kontorstid för akuta ärenden
- genom att ringa tillbaka till dig när du lämnar meddelande till oss

RÄTTELSE

Om du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden skall du i första hand erjudas 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 även kan lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i förvaltningshusets receptionen och på medborgarkontoret.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer kan du kontakta handläggare eller enhetschef inom mottagningsenheten på telefon eller mejl. Kristina Grape, enhetschef Mottagningsenheten, telefon: 508 01 240 och email: kristina.grape@stockholm.se.



Ulrika Axelsson, verksamhetsområdeschef, Verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder, telefon: 508 01 512 och email: ulrika.axelsson@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Kristina Grape
enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22

Enheten för nära arbete

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. Enheten nära arbete träffar personer som söker ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet. Efter inlämnad ansökan utreder, bedömer och fattar socialsekreterare och ekonomihandläggare beslut om rätten till ekonomiskt bistånd. Utredning och förslag på insats sker i samråd med dig och vid behov också med andra myndigheter. Du som får ekonomiskt bistånd ska få ett korrekt bemötande, god service och information.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda god tillgänglighet

- genom att alla handläggare har träffsäkrastider för telefonsamtal
- genom att erbjuda telefonjour under kontorstid för akuta ärenden
- genom att ringa tillbaka till dig när du lämnar meddelande till oss

RÄTTELSE

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand erjudas 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 enhetschefen för enheten nära arbete. Du även kan lämna dina synpunkter och



klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i receptionen.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer kan Du kontakta din handläggare eller enhetschefen för enheten nära arbete på telefon eller mejl. Nina Willborg, enhetschef Enheten Nära arbete. Telefon: 508 01 257, e-post: nina.willborg@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Nina Willborg
Enheten Nära arbete

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2012-03-22

Enheten för unga vuxna

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. Du som får ekonomiskt bistånd ska få ett korrekt bemötande och god service och korrekt information.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda god tillgänglighet;

- genom att alla handläggare har telefontider varje dag för att ta emot samtal.
- genom att erbjuda telefonjour under kontorstid för akuta ärenden..
- genom att din ansökan handläggs inom max 10 arbetsdagar.

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 ska i första



hand vända dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål, som sedan utvärderas kvartalsvis i syfte att förbättra rutinerna. 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 även kan lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att 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 din handläggare eller enhetschef för enheten Unga vuxna på telefon eller mejl.

Abdi-Nur Isse, enhetschef Enheten för unga vuxna. Telefon: 08-508 01 692, e-post: abdi-nur.isse@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Abdi-Nur Isse
enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2012-03-22

Enheten för stöd och rehabilitering

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.

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. Du som får ekonomiskt bistånd ska få ett korrekt bemötande, god service och information.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda god tillgänglighet



- genom att alla handläggare har träffssäkrastider för telefonsamtal. Information om vad träffssäkrastider innebär ges vid nybesök eller på förfrågan.
- genom att erbjuda telefonjour under kontorstid för akuta ärenden
- genom att ringa tillbaka till dig när du lämnar meddelande till oss

RÄTTELSE

Om Du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden skall 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 även kan lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i receptionen.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer kan Du kontakta handläggare eller enhetschefer inom ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser på telefon eller mejl. Zahra Haghpanah, enhetschef, enheten för stöd och rehabilitering, telefon: 508 01 607, email: zahra.haghpanah@stockholm.se.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Zahra Haghpanah
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22

Kultur för barn- och ungdomar

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 kulturupplevelser 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.

RÄTTELSE

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

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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. Du även kan lämna dina synpunkter och klagomål genom att 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 2012-02-06

Ulrika Eriksson-Nilfors
Kultursekreterare

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Medborgarkontoret

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

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

ÅTAGANDE

- Konsumentvägledaren åtar sig att erbjuda konsumentvägledning till invånarna i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista samt att hjälpa ungdomar och företagare med information om konsumenträttsliga frågor i förebyggande syfte
- Budget- och skuldrådgivaren åtar sig att hjälpa invånarna med planering och sanering av sin hushållsekonomi.
- Medarbetare på Medborgarkontoret åtar sig att ge invånarna en bred samhällsinformation och lämna den information som behövs för att invånarna ska kunna göra ett aktivt val i det offentliga Sverige.

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

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 i synpunktslådan.

Vi åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet. Ansvarig enhetschef är Gabriele Nicklisch, tfn 08-508 01 353 eller e-post gabriele.nicklisch@stockholm.se.

Du kan även gå in på Stockholms stads hemsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller använda förvaltningens blankett "synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



Sid 26 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

VILL DU VETA MER?

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

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Gabriele Nicklisch
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Ungdomsgårdar

I stadsdelsområdet finns fyra ungdomsgårdar som riktar sig till barn och ungdomar 13-15 år varav tre stycken med ett utökat uppdrag för 10-12 årsverksamhet på kväll och helger. Den öppna verksamheten främjar ungdomars hälsa och personliga utveckling. Ungdomsgården är en arena där unga besökare upplever att de har inflytande över verksamheten, resursernas utnyttjande och att de är delaktiga i planering, genomförande och uppföljning av aktiviteter.

ÅTAGANDE

- Att ge besökarna möjlighet att skapa och utveckla sitt musik- och kulturintresse i våra lokaler
- På ungdomsgårdarna ska alla kunna delta på lika villkor och jämställdhets- och mångfaldsarbetet prioriteras högt.
- Ungdomsgårdar planerar tillsammans med ungdomen och genomför fritidsaktiviteter för alla hemmavarande barn och ungdomar under lovveckor.
- Att alla besökare upplever att de har möjlighet att ha inflytande över och vara delaktiga i verksamheten på ungdomsgården

RÄTTELSE

För oss som arbetar med förebyggande ungdomsinsatser är det viktigt att du är nöjd med våra insatser. Våra ungdomsverksamheter åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över sina rutiner för att förbättra verksamheten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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 Elna Jellvi tfn 08-508 01 023 eller e-post: elna.jellvi@stockholm.se. Du kan också lämna dina synpunkter och klagomål genom att använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål – förbättringar” som finns i receptionen och på medborgarkontoret. Under stormötena på Reactor och Ungdomens Hus diskuteras också verksamheten.

VILL DU VETA MER?

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Elna Jellvi
Enhetschef



Träffpunkter för äldre ungdomar – Reactor och Ungdomens hus

Verksamheterna Reactor och Ungdomens hus riktar sig till alla ungdomar i åldersgruppen 16 - 24 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 de anställda producenterna som ett stöd. Fokus på våra verksamheter ska vara att uppmuntra besökarna till att aktivt söka utbildningsvägar och arbete med hjälp av Jobbtorget.

ÅTAGANDE

- Öka ungdomars 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.
- Erbjuder spontanfotboll på helgkvällar tillsammans med idrottsföreningar.

RÄTTELSE

För oss som arbetar med förebyggande ungdomsinsatser är det viktigt att du är nöjd med våra insatser. Våra träffpunkter åtgärdar fel och brister snarast samt ser kontinuerligt över sina rutiner för att förbättra verksamheten.

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 01614 eller e-post: stefan.lindstrom@stockholm.se. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål genom att använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål – förbättringar” som finns i receptionen och på medborgarkontoret. Under stormötena på Reactor och Ungdomens Hus diskuteras också verksamheten.



Sid 29 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

VILL DU VETA MER?

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

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Stefan Lindström
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Prevention

Preventionsenheten består av Fältgruppen, Medborgarvärdar, Ungdomsvärdar, samordnare för ungdomars deltagande och inflytande och samordnare för drogförebyggande arbete.

Preventionsenheten arbetar förebyggande för att motverka missbruk, kriminalitet eller annat anti-socialt beteende genom uppsökande arbete bland ungdomar. Det förebyggande arbetet är trygghets- och trivselskapande, samverkar med andra myndigheter och organisationer i stadsdelsområdet samt med att öka ungdomars deltagande och inflytande.

ÅTAGANDE

- Öka ungdomars deltagande och inflytande genom att skapa och samordna nätverk bestående av ungdomar och ungdomsföreningar.
- Medborgarvärdar förmedlar trygghet genom sin närvaro, hjälper invånarna och besökarna till rätta samt motverkar kriminalitet.
- Genomföra och utveckla folköls- och tobakstillsyn i stadsdelsområdet.

RÄTTELSE

För oss som jobbar med prevention 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@stockholm.se.

Har du klagomål ber vi att du vänder dig till enhetschefchef Dejan Stankovic tfn 08-508 01 590. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att 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 2012-02-06

Dejan Stankovic
Enhetschef



DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22

Akalla förskolor

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



ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att främja en god språklig miljö där flerspråkigheten ses som en tillgång. Barnen i vår verksamhet ska ges goda möjligheter att använda sitt modersmål och svenska i meningsfulla sammanhang utifrån sina intressen och förutsättningar. Vi använder sagor och berättande för att skapa utrymme så att fantasi och tänkande utvecklas. Den språkliga miljön ska vara inspirerande och ha ett rikt utbud och vi ska ta del av stadsdelens kulturevenemang. Verksamheten ska erbjuda tillfällen där barnen får möjligheter att använda språkets olika funktioner i både tal och skrift. Föräldrarnas erbjuds språksamtal där barnens språk och språkliga miljö kartläggs.
- Vi åtar oss att öka barnens medvetenhet för sin egen hälsa. Vi ska uppmuntra barnen till en mer rörlig utevistelse genom roliga grupplekar, promenader och skogsvistelse. Pedagogerna är förebilder och inspirerar barnen kring rörelse, kostvanor, motion samt vila och hygien. Föräldrarna ska inbjudas till information och diskussion kring kost, hälsa och utevistelse. Vi gör barnen delaktiga i vårt gemensamma hälso- och miljöarbete.
- Vi åtar oss att bjuda in till föräldraforum som stärker föräldrarnas inflytande. Våra föräldramöten ska innehålla information om verksamheten och möjlighet för föräldrarna att vara delaktiga i både planering och utvärdering. Föräldrarna ska informeras om hur förskolan stödjer och följer upp barnens lärande och utveckling. Enheten har ett nytt gemensamt inskolningsmaterial som lämnas till alla föräldrar med tydlighet i förskolans uppdrag och ömsesidiga förväntningar för att främja föräldrarnas möjlighet till delaktighet i vår verksamhet.

RÄTTELSE

Vi i vår förskola 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 tfn 076-124 18 10. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tfn 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom 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 2012. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/akallaforskolor.

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Kerstin Fahlgren

Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Husbygårds förskolor

Förskolan är det första steget i barnens utbildningstid och en viktig del av det livslånga lärandet. I Husbygårds förskolor bemöts barnen på ett sådant sätt att de känner stolthet över sina förmågor och sin identitet. Vi ser varje barn och är nyfiken på hur de tänker. Pedagogerna tar tillvara barnens kompetenser, nyfikenhet och lust att lära så att de kan anta de utmaningar framtiden erbjuder dem. 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

- Vi åtar oss att stärka och utmana barnens språkliga förmåga. Pedagogerna använder media tillsammans med barnen för att berika språket. Barnen erbjuds nya erfarenheter och möjlighet att bearbeta dessa, men även möjlighet att fördjupa sig i något område. Barnen får möta olika slags texter och bilder. Barnen får möjlighet att lyssna till olika former av berättande och får själva berätta dagligen. För de barn som börjar förskolan kartlägger pedagogerna tillsammans med föräldrar barnens språkmiljö under ett s.k. språksamtal
- Vi åtar oss att ta tillvara och uppmuntra barnens tankar, åsikter och egna initiativ. Pedagogerna ser till att varierande material finns tillgängligt och att miljön förändras utifrån barnens intressen. Barnens tankar efterfrågas och påverkar temaarbetets inriktning. Pedagogerna ska uppmärksamma sitt bemötande till det enskilda barnet. Barnen uppmuntras att göra egna val.
- Vi åtar oss att göra föräldrar delaktiga i förskolans uppdrag. Under inskolningen introduceras föräldrarna i förskolan genom att delta i verksamheten och via "välkomstbroschyren" som går igenom vid ett inskolningssamtal. Under första månaden på förskolan får föräldrar vara med i ett språksamtal där pedagogerna tillsammans med föräldrarna kartlägger barnets språkmiljö. I början av varje termin har arbetslagen ett föräldramöte där de presenterar den kommande terminens arbete. Pedagogerna utarbetar former för föräldrarnas möjlighet att följa arbetet och delta i utvärderingen.

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. Vi bokar ett samtal för att ta del av era synpunkter, gör överenskommelser och vidtar åtgärder som syftar till bättring



Sid 35 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter och/ eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Kaisa Sjölund på tfn 076- 129 01 25. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tfn 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns på varje förskola.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. Du kan läsa mer om verksamheten i verksamhetsplanen för 2012. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/rinkeby-kista.

Kaisa Sjölund, Förskolechef, telefon: 076 129 01 25,

e-post: kaisa.sjolund@stockholm.se.

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Kaisa Sjölund

Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Dalhags förskolor

I Dalhags förskolor ser vi föräldrarnas delaktighet som en förutsättning för att ge barnen 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. Vi formar vår verksamhet så, att den på bästa sätt gynnar barnets utveckling och lärande. Den pedagogiska miljön erbjuder barnen 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. Vårt förhållnings- och arbetssätt ger barnet rika möjligheter att skapa meningsfullhet i sitt lärande.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa forum där barnens tankar, teorier, idéer och reflektioner kommer till uttryck och dokumenteras

Pedagogerna är aktivt närvarande och medforskande och förhåller sig till varje barn med respekt och lyhördhet. Pedagogerna har tilltro till barnets egna möjligheter och bekräftar och synliggör dessa. Genom att ställa öppna frågor och förhandla med barnen ges de nya utmaningar där pojkar och flickor har lika möjligheter och rättigheter. Pedagogerna använder medvetet leken för att främja barnens lustfyllda utveckling och lärande.

- Vi åtar oss att synliggöra ett interkulturellt förhållningssätt i projekten
Vi bjuder in föräldrar till språksamtal när barnet börjar på förskolan där syftet är att öka kunskapen och medvetenheten hos både föräldrar och pedagog om flerspråkiga barns språk - och kunskapsutveckling. Vi väver in modersmålet med stöd och hjälp av föräldrarna i de projekt som barnen deltar i. Vi uppmärksammar olika kulturella högtider.

- Vi åtar oss att utveckla rutiner för övergångar inom förskola och mellan förskola/skola

Vi bjuder in de blivande skolbarnens föräldrar till ett informationsmöte med fokus på skolan och tillsammans med barnet skriver vi ett överlämningsdokument vid byte av avdelning/förskola och 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 förskolechef. 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.



Sid 38 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Katarina Falk på tfn 08-508 45 230, mobil 076-124 52 36 eller mejl katarina.falk@stockholm.se. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tfn 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningens 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 verksamhetsplan för 2012. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/dalhag.

Katarina Falk, förskolechef, telefon: 08-508 45 230, 076-124 52 36,
e-post: katarina.falk@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Katarina Falk

Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Kista 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

- Vi åtar oss att ge barnen möjlighet att utveckla sitt svenska språk.

Pedagogerna utmanar barnen utifrån deras förkunskaper och arbetar medvetet för att skapa en språkligt rik miljö med återkommande språkliga aktiviteter som främjar språkutveckling. Pedagogerna är medvetna om sin språkanvändning och konkretiserar språket på olika sätt.

- Vi åtar oss att ge barnen inflytande i verksamheten och möjlighet att påverka sin vardag.

Pedagogerna skapar förutsättningar för lek genom att göra det pedagogiska materialet tillgängligt och genom att erbjuda barnen nya aktiviteter. Barnens tankar och åsikter tas tillvara genom att alla barn ges möjlighet att komma till tals och får göra och ta ansvar för egna val. Barnens val synliggörs och de uppmuntras att göra icke-traditionella val. Pedagogerna uppmuntrar och stödjer barnen i deras val och har ett tillåtande arbetssätt. Barnen är delaktiga i förskolans värdegrundsarbete.

- Vi åtar oss att ta tillvara föräldrarnas synpunkter och kunskaper rörande deras barns utveckling.

Vi arbetar med föräldrasamverkan genom olika diskussionsforum, föräldramöten, föräldraråd, föräldraaktiv inskolning samt genom att erbjuda alla föräldrar utvecklingssamtal. Vi har daglig dialog genom ett positivt förhållningssätt och rutiner för information till föräldrar. Vi går igenom vårt förslag till arbetsplan och erbjuder föräldrarna möjlighet att utvärdera verksamheten. Vi har pedagogiska diskussionsgrupper för alla medarbetare om verksamhet och förhållningssätt.



- Vi åtar oss att ge föräldrar möjlighet till insyn och delaktighet i förskolans verksamhet utifrån Läroplanen

Vi arbetar för att föräldrars synpunkter och kunskaper tas tillvara. Verksamheten dokumenteras så att arbetet blir synligt och tillgängligt för föräldrar genom de rutiner för föräldrainsformation som finns och används. Vi skapar möjligheter och forum för utvärdering.

RÄTTELSE

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

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Agneta Lundin på tfn 076-129 01 06. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tfn 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom 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 2012. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/rinkeby-kista. Agneta Lundin, förskolechef, tel. 076 129 01 06, e-post: agneta.lundin@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Agneta Lundin

Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



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.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge barnen möjlighet att erövra och utbyta kunskaper och erfarenheter tillsammans, i en miljö som inbjuder till lek och lärande.

Ett temainriktat arbetssätt har medforskande pedagoger som utgår från barnens intressen. Detta ger barnen möjlighet att tillsammans söka och erövra kunskap genom socialt samspel, utforska, iaktta, lära av varandra, samtala och reflektera över händelser.

- Vi åtar oss att samverka med föräldrar för en god kommunikation om barnets utveckling och för att göra förskolans uppdrag väl känt för familjerna.

Pedagogerna organiserar olika mötesforum, enskilda och gruppssammankomster för information men också för dialog kring läroplanens mål och intentioner. Den dagliga kontakten är viktig för en regelbunden dialog och meningsutbyte. Genom barnens dokumentation kan vi visa hur verksamheten bidrar till barnens trivsel, utveckling och lärande.

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 förskolechef 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 09. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom 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 2012. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/gamlebyplan.

Maud Juvél-Bringner, förskolechef, telefon: 076-124 19 09, E-post: maud.juvel-bringner@stockholm.se.

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Maud Juvél-Bringner

Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Kvarnens förskolor

Kvarnens förskolor består av sju förskolor belägna i Rinkeby nära Järvafältet. Vi anser att språk och kommunikation är grunden för att kunna och vilja mötas och är därför extra angelägna om att stimulera barnens språkutveckling. I våra förskolor prioriteras en lekfull och allsidig verksamhet, som ger rika möjligheter till lärande där olikhet är en tillgång och allas lika värde är en viktig förutsättning. Vi arbetar i nära samarbete med föräldrarna och vill att barnen ska minnas förskoletiden med glädje.

ÅTAGANDE

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

Pedagogerna ska tillsammans med föräldrarna ge barnet en god start i förskolan. Föräldrar och barn ska mötas av respektfulla pedagoger som inger förtroende. Föräldrarna bjuds in till minst ett utvecklingssamtal/termin och flera möjligheter till delaktighet i verksamheten, där arbetsplanen presenteras samt utvärderas. För föräldrar med barn i behov av särskilt stöd finns dessutom särskilda rutiner för samarbetet mellan föräldrarna, förskolan och övriga aktuella samarbetspartners.

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

Barnen blir lyssnade till och möts med respekt. Pedagogerna uppmärksammar barngruppens behov och intressen och organiserar miljön så att den är tillgänglig för barnen. Pedagogerna gör kontinuerliga observationer av barngruppen och deras intressen. Förhållningssättet och förskolans miljö är tillgänglig, tillåtande och tydlig. Arbetslaget skapar tillsammans med barngruppen meningsfulla sammanhang.

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

Pedagogerna har ett medvetet språkligt förhållningssätt och uppmuntrar barnen att använda sitt modersmål. De både stöttar och utmanar barnens görande och hjälper dem att sätta ord på sina tankar och teorier. För att barnen ska utveckla ett rikt och varierat språk skapar pedagogerna relationer och sammanhang som leder till meningsfullhet samt ger förutsättningar för olika former av kommunikation via exempelvis rörelse, bygglek och skapande.



- Vi åtar oss att barn i behov av särskilt stöd får använda sig av sina resurser och inkluderas i verksamheten.

Barn i behov av särskilt stöd ska utvecklas och utmanas utifrån sina förutsättningar genom att pedagogerna:

- skapar relationer och sammanhang som leder till utveckling
- genomför kontinuerliga observationer och handlingsplaner
- utvecklar sin kompetens via handledning och/eller fortbildning
- utvecklar miljön efter barnens behov.

RÄTTELSE

Om du som förälder/vårdnadshavare upplever att förskolan 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 01 701. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom 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 2012. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/kvarnen.

Lotta Elmehed, förskolechef, telefon: 08-508 01 701,

e-post: lotta.elmehed@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Lotta Elmehed

Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Klöverns förskolor

Klövern består av 5 förskolor: Knutbygården, Norrgården, Sagogården, Ängen samt Rinkebysvängen 20A.

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 pedagoger och träffa andra föräldrar.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att barnen utvecklar förståelse för och handlar efter samhällets gemensamma demokratiska värderingar.

Vi strävar efter ett interkulturellt arbetssätt, vilket innebär att vi utgår från att olikhet är en tillgång. Genom att ta tillvara barnens tankar och idéer skapas mångfald i lärandet.

- Vi åtar oss att barnen utvecklar kunskap om naturvetenskap och naturens samspel, samt sin förmåga att utforska hur enkel teknik fungerar.

Vi har ett projekterande arbetssätt. Barn är nästan alltid involverade i läroprocesser. En del av dessa lyfter pedagogerna upp lite extra för att vidga världen, ge barnen utmaningar som ligger snäppet över, ge dem möjligheter att prova nya idéer och utveckla sin kreativitet.

- Vi åtar oss att barnen utvecklar sin kommunikativa kompetens.

Klöverns pedagoger är intresserade av barnen och deras utforskande, tror på barnens förmåga och är nyfikna på hur barn tänker, med i det ständigt pågående flödet av lärande bland barnen och medvetna om sin betydelse som goda förebilder. I detta arbete är barnens språkutveckling alltid i fokus.

- Vi åtar oss att samverka med barnens föräldrar och med skolan med syfte att barnen ska må bra och få optimala möjligheter att lära och utvecklas.

Vi lägger grunden för föräldrasamverkan genom ett väl genomtänkt inskolningsprogram som bygger på att föräldrarna ska vara aktiva och få en första möjlighet att vara delaktiga i sina barns förskola. Vi erbjuder varje barns föräldrar minst ett utvecklingssamtal per termin. Arbetslagen har regelbundet samtal med föräldrarna om förskolans mål och verksamhets planering, genomförande och uppföljning.

RÄTTELSE

Om du som förälder/vårdnadshavare upplever att enheten inte lever upp till sina åtaganden bokar vi ett samtal så fort som möjligt. Under samtalet gör vi en överenskommelse om vilka åtgärder vi ska genomföra.



Sid 47 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Elisabeth Adolfsson på tel. 08-508 41 732. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktiga för vår verksamhet. För ytterligare information om våra förskolor är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/klovern.

Elisabeth Adolfsson, förskolechef, telefon: 08-508 41 732

E-post: elisabeth.adolfsson@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Elisabeth Adolfsson

Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Öppen förskola

Öppen förskola är en verksamhet för barn mellan 0-5 år och deras föräldrar. Verksamheten är öppen och avgiftsfri.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa en mötesplats som inbjuder till samspel mellan föräldrar, barn och personal genom att erbjuda en god pedagogisk miljö och stärka föräldrarnas egna resurser.
- Vi åtar oss att samverka med andra verksamheter för att främja goda uppväxtvillkor för barn genom att bjuda in andra verksamheter till föräldragrupper och träffar med olika teman.

RÄTTELSE

Om du inte är nöjd med det sätt på vilket vi uppfyller våra åtaganden ska du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig chef. 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 och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta Annika Björklund, chef för den öppna förskolan på tel. 08-508 01 603. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

VILL DU VETA MER?

Det åtagande vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktigt för verksamheten. Du kan läsa mer om verksamheten i vår verksamhetsplan för 2012. För ytterligare information är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/rinkeby-kista.

Annika Björklund, enhetschef, telefon: 08-508 01 603,

E-post: annika.bjorklund@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Annika Björklund

Enhetschef



Parkleken

Parkleken är en öppen verksamhet med tonvikt på utomhusaktiviteter för barn i alla åldrar.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda lek- och fritidsaktiviteter som stimulerar kreativitet och sociala kontakter i en trygg miljö genom att erbjuda lekredskap och material som erbjuder möjligheter till att skapa kontakt och utveckla socialt samspel.
- Vi åtar oss att samverka med andra verksamheter för att främja goda uppväxtvillkor för barn genom att bjuda in olika aktörer och diskutera olika samarbetsformer och gemensamma aktiviteter.

RÄTTELSE

Om du inte är nöjd med det sätt på vilket vi uppfyller våra åtaganden ska du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig chef. 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 och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta Annika Björklund, chef för parkleken på tel 08-508 01 603. Du kan också vända dig till verksamhetsområdeschef Gunilla Davidsson på tel. 08-508 01 606. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett för synpunkter och klagomål som finns att hämta i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoren.

VILL DU VETA MER?

Det åtagande vi valt att presentera har vi sett som kvalitativt viktigt för verksamheten. Du kan läsa mer om verksamheten i vår verksamhetsplan för 2012. För ytterligare information är du välkommen att kontakta oss eller besöka vår hemsida: www.stockholm.se/rinkeby-kista.

Annika Björklund, enhetschef, telefon: 08-508 01 603
E-post: annika.bjorklund@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Annika Björklund
Enhetschef



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 organisera verksamheten så att den sökande och dennes närstående/ställföreträdare, så långt detta är möjligt, kan vända sig till samma biståndshandläggare

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

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

Dokumentation sker i paraplssystemet när ny ansökan inkommer.

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 även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda den synpunkts- och klagomålsblankett som finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoren.



Sid 52 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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 2012-02-06

Aila Laukkonen
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Äldreomsorg - Förebyggande enheten

Förebyggande enhetens uppdrag är att samarbeta med föreningar och organisationer som företräder de äldre i området, framförallt inom de öppna mötesplatserna. En del av aktiviteterna som erbjuds vid de öppna mötesplatserna finansieras med externa medel. Förebyggande enheten ansvarar för att dessa medel används enligt plan.

ÅTAGANDE

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

Den samverkan som finns med ideella och frivilliga organisationer ska fortsätta att utvecklas inom ramen för de öppna mötesplatserna för äldre.

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 ser vi 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 även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda den klagomålsblankett som finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoren.

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 2012-02-06

Marika Lundin
Enhetschef



Sid 54 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



Äldreomsorg - Utförarenheten

De äldre inom äldreomsorgen bemöts värdigt och respektfullt så att de känner tillit och trygghet i den hjälp de får. Äldreomsorgen ger förutsättningar för den äldre att leva ett så självständigt liv som möjligt genom att medverka till att fysiska och psykiska funktioner behålls och/eller förbättras. Hjälpinsatserna utförs med hög grad av inflytande från de äldre och baseras på deras behov och önskemål.

Äldreomsorgens medarbetare har ett arbets- och förhållningssätt som grundar sig på intresse och goda kunskaper om hur god omvårdnad av äldre sker i praktiken.

ÅTAGANDE

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

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

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

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.

- Vi åtar oss att underlätta för att de äldre ska kunna 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.

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 även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att 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 2012-02-06

Hossein Ahmadian
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Beställarenheten omsorg personer med fysisk funktionsnedsättning

På beställarenheten arbetar handläggare som utreder och fattar beslut enligt lagar som ska hjälpa människor med funktionshinder. Socialtjänstlagen (SOL) är en av de lagarna, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) en annan.

Enhetens uppdrag är att efter ansökan göra en utredning, fatta beslut, beställa insats och därefter följa upp beslutet. De insatser som beviljas ska man själv få vara med och bestämma om. Insatserna kommer att omprövas vid behov eller när beslutet upphör.

ÅTAGANDE

- Vi lovar att ge Dig information om lagen och om vilka verksamheter som Du kan välja.

Det gör vi genom att anpassa vår information, så Du har möjlighet att göra ett eget val om vem Du vill ska utföra Dina beviljade insatser.

- Vi lovar att ordna en individuell plan för dig om du har behov av att dina insatser samordnas.

Det gör vi genom att ge Dig information om individuell plan och hjälper Dig att ansöka om en sådan.

- Vi lovar att vara lätta att få tag på när Du behöver det.

Det gör vi genom att alltid svara på jourtelefonen under kontorstid.

RÄTTELSE

För oss som arbetar på enheten är det viktigt att Du är nöjd med oss. Vi rättar till fel som vi får reda på så snart vi kan och vi tittar på vad vi kan göra för att bli bättre.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tycker synpunkter och klagomål är viktigt så vi vet vad vi ska bli bättre på.

Tycker Du att vi inte håller vad vi lovat i dessa garantier så kan Du vända Dig till Din handläggare. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda en blankett som finns hos Din biståndshandläggare, i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret. Du kan få hjälp att fylla i den.



Sid 58 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

VILL DU VETA MER?

De vi har lovat här i garantierna tycker vi är viktigt och vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att kontakta enhetschef Veronica Östlin 08-508 01 667.

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Veronica Östlin
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Beställarenheten socialpsykiatri

Beställarenheten socialpsykiatri 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.

Utredning och förslag på insats ska ske i samråd med Dig och vid behov också med andra myndigheter. Alla som kontaktar beställarenheten socialpsykiatri ska få ett korrekt bemötande, god service och korrekt information.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda god tillgänglighet;

- genom att Du alltid på vardagar under kontorstid kan komma i kontakt med en biståndsbedömare.
- genom personligt möte med Dig följa upp dina insatser minst två gånger om året.
- genom att erbjuda telefonjour under kontorstid för akuta ärenden.

RÄTTELSE

Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att erbjuda god service och korrekt information.

Om Du inte är nöjd med hur vi hanterar våra åtaganden ska Du i första hand vända dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis 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 även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i receptionen.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer kan Du kontakta din handläggare eller enhetschef på beställarenheten socialpsykiatri på telefon och mejl.

Abdi-nur Isse, enhetschef beställarenheten socialpsykiatri , telefon: 508 01 692, abdi-nur.isse@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Abdi-nur Isse



Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22

Barn och unga vuxna med funktionsnedsättning

Inom enhet Barn och unga vuxna med funktionsnedsättning erbjuder vi insatser som beviljats enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SOL). Inom Assistans kan vi ge Avlösarservice i hemmet, Ledsagning och Personlig Assistans. På Kymlinge korttidsboende erbjuder vi avlastning och miljöombyte i form av korttidsvistelse veckovis eller under helger. Silkeborg gruppboende erbjuder gruppboende för unga vuxna. Smultronet erbjuder korttidstillsyn före och efter skoldagen samt under lov och studiedagar. Inom Smultronet finns även enhetens ungdomsgård som riktar sig särskilt till ungdomar med funktionsnedsättning.

ÅTAGANDE

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

Detta uppfyller vi genom att utveckla strategier och pedagogiska förhållnings-sätt som utgår från Dig. Vi ger Dig möjligheter att påverka Din tillvaro genom att Du utifrån dina förutsättningar får stöd i att uttrycka Dina åsikter och önskemål. Vi individanpassar vår kommunikation för att Du aktivt ska kunna delta i planering, göra val samt uttrycka Dina önskningar och behov så långt det är möjligt.

- Vi åtar oss att ge Dig ett korrekt bemötande, god service och information i kontakten med verksamheterna.

Detta uppfyller vi genom att varje verksamhet inom enheten har en telefonpolicy som talar om när Du säkrast kan nå oss. Information om enheten finns dels i form av broschyrer och under våren kommer verksamheterna även presentera en hemsida via internet. Vi arbetar enligt de rutiner som finns för synpunkter och klagomål i Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning och åtgärdar skyndsamt klagomål som vi får kännedom om.



- Vi åtar oss följa upp och säkerställa kvaliteten i de insatser vi ger inom verksamheten.

Detta uppfyller vi genom att vi tillsammans med Dig upprättar en genomförandeplan enligt beslutad insats. Genomförandeplanen följs upp och utvärderas minst en gång per år. Du får en egen stödperson som värnar om att ett gott samarbete upprätthålls med Dina föräldrar och företrädare. Vi har rutiner för en kontinuerlig dokumentation för att säkerställa Dina insatser.

RÄTTELSE

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.

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 brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till oss. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att 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 MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vi ser Ditt intresse som en möjlighet att utveckla våra tjänster. Du är välkommen att kontakta: Mari-Kristin ElMorabet, telefon 08-508 01 301, e-post: mari-kristin.elmorabet@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Mari-Kristin ElMorabet

Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Enheten för assistans och personligt stöd

Enheten erbjuder personlig assistans, ledsagning, hemtjänst i assistansliknande form och avlösning till personer mellan 24-65 år, vid LASS beslut även 65 år och uppåt, som fått ett beviljat beslut av kommunens biståndshandläggare eller försäkringskassan. Vi har även boendestöd för personer med neuropsykiatriska funktionshinder.

Vårt mål är att göra det möjligt för Dig att bo kvar hemma och leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån Dina förutsättningar. Utifrån biståndsbeslutet utformar vi individuellt Dina insatser tillsammans med Dig för att bygga upp känslan av trygghet och delaktighet.

ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att vara tillgängliga för Dig och Dina anhöriga.**

Arbetsledning och bemanningspersonal finns tillgänglig på telefon och e-post under kontorstid måndag-fredag. På helger och röda dagar kan Du komma i kontakt med enheten mellan 7-12. Övrig tid kontaktas stadens trygghetsjour dit Du och Dina anhöriga kan vända er för kontakt.

- **Vi åtar oss att skapa möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet för Dig.**

Enhetens pedagog/utvecklare kommer inom 15 dagar från inkommen beställning kontakta och upprätta en genomförandeplan med Dig och/eller Din företrädare. För Dig som är beviljad boendestöd kommer enhetens boendestödjare att upprätta en genomförandeplan tillsammans med Dig inom 15 dagar. För att säkerställa Din upplevelse av delaktighet, inflytande och självständighet kommer Du regelbundet att kontaktas av ledningen. Information om Dina möjligheter att lämna synpunkter och klagomål på verksamheten, får Du i samband med uppföljning/upprättande av genomförandeplan och utskick per post en gång per år.

- **Vi åtar oss att skapa trygghet för Dig.**

Vi samarbetar med vårdenheter, arbetsterapeut, sjukgymnast och hjälpmedelscenter så att Du kan känna trygghet i Din omvårdnad rörande Dina mediciner och hjälpmedel. Nyanställd personal introduceras hos Dig av van personal utifrån fastställda rutiner och behov. Du har möjlighet att själv påverka vilken personal som kommer till Dig. Du informeras om vem Du kan vända Dig till om Du är missnöjd med utförandet av insats eller personal



Sid 63 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

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.



Sid 64 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

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

Har Du synpunkter, klagomål eller förbättringsförslag kan Du vända dig till din stödperson eller till någon i ledningen. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda dig av stadens blankett ”synpunkter – klagomål - förbättringsförslag” som finns på vårt kontor eller i stadsdelsförvaltningens reception.

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna oss med frågor Du har!

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Marina Silfvast

T.f enhetschef

marina.silfvast@stockholm.se

08-508 01 414

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Daglig verksamhet

Enheten erbjuder daglig verksamhet till vuxna personer med utvecklingsstörning och/eller autism enligt lagen om stöd och service till vissa med funktionsnedsättning LSS.

Vårt mål är att Du skall kunna välja aktiviteter och sysselsättning utifrån de förutsättningar, behov och önskemål Du har. Vi vill tillsammans med dig skapa en daglig verksamhet som gör att Du känner att Du får vara med och prata om det som händer och det Du skall göra. Vi vill också att Du skall känna dig trygg och att det är roligt att vara i den dagliga verksamheten. Du ska få möjlighet att göra saker på ett bra sätt och lära dig nya saker. Vi vill också att Du skall känna att vi bemöter dig på ett bra sätt.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att utforma stödet till Dig så att Du lättare ska kunna göra val.

Om Du vill göra studiebesök eller praktisera i andra grupper eller på andra ställen kan Du och Din stödperson planera det tillsammans.

- Vi åtar oss att tillsammans med Dig planera Dina aktiviteter och Din sysselsättning.

Du och Din stödperson gör en plan där det står vad Du ska göra. Om Du vill kan Din gode man vara med på mötet. Du ska få göra det Du är bra på. Du ska få lära Dig nya saker.

- Vi åtar oss att tillsammans med dig utforma det stöd Du behöver för att din dagliga sysselsättning ska bli meningsfull

Du och din stödperson planerar tillsammans de aktiviteter Du ska göra. Du får berätta vad Du tycker om att göra. Din stödperson och Du bestämmer på vilket sätt Du behöver stöd i dina aktiviteter.

- Vi åtar oss att ge Dig, Din företrädare och Dina närstående ett respektfullt bemötande.

Du kan alltid berätta för din stödperson eller någon annan personal vad Du tycker om att göra och vad Du tycker om Din dagliga verksamhet. Vi lyssnar på Dig och tar hänsyn till Dina önskemål och synpunkter.

RÄTTELSE

Om Du inte är nöjd med vårt sätt att arbeta med det vi lovar ska Du ta kontakt med din stödperson. Stödpersonen hjälper dig att tala om det Du tycker att är fel och behöver ändras. När vi får veta vad Du tycker är fel kan vi arbeta med att göra saken bättre.



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om Du vill berätta för oss vad Du tycker om din dagliga verksamhet eller inte är nöjd ska Du prata med din stödperson. Du kan också prata med någon annan av personalen eller med någon av cheferna. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att även använda blanketten ”synpunkter – klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception och ute i verksamheterna.

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mera kan Du ringa till:

- Gunnar Schenström, enhetschef tfn. 08-752 01 45 eller 076-129 01 35,
e-post: gunnar.schenstrom@stockholm.se
- Marina Silfvast, enhetschef tfn. 076-129 01 21,
e-post: marina.silfvast@stockholm.se
- Lena Skjäl, biträdande enhetschef tfn. 08-752 01 45 eller 076-120 11 05,
e-post: [lena.skjal@stockholm.se](mailto:lana.skjal@stockholm.se)

Rinkeby-Kista 2012-02-03

Gunnar Schenström
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Rinkeby-Kista gruppboendestäder

Boende i gruppboendestad och serviceboendestad enligt lagen om stöd och service till vissa med funktionshinder (LSS)

Vi erbjuder boende i gruppboendestad och serviceboendestad enligt LSS till personer med funktionsnedsättning. Vi erbjuder dagverksamhet med sysselsättning för personer 65 år och äldre som har insatsen enligt LSS.

Vårt mål är att Du ska känna trygghet, delaktighet och integritet i Ditt boende.

ÅTAGANDE

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

Detta uppfyller vi genom att Du får en utsedd stödperson i personalgruppen som stödjer Dig i utformningen av Dina insatser och Din vardag i en genomförandeplan.

Vi anordnar husmöten som Du har möjlighet att delta i tillsammans med övriga brukare i Din gruppboendestad.

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

Det uppfyller vi genom att Du erbjuds att delta 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 anordnar gemensamma fester och firar olika högtidsdagar som vi planerar tillsammans i boendet och på dagverksamheten. Vi erbjuder Dig minst en gemensam måltid lördag eller söndag per vecka. Vi har läsombud som stödjer Dig att skaffa och läsa lättlästa böcker individuellt och i grupp.

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

Detta uppfyller 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.

Du har egna möten med Din stödperson där Du kan framföra Dina behov och önskemål.

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 också en klagomålsblankett som Du kan få hjälp med att fylla i. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/>.

Vi vill att Du ska veta att när vi får in klagomål på verksamheten så tar vi upp dem på arbetsplatsträffar och går igenom dem med personalen så att de snarast åtgärdas. Alla klagomål dokumenteras.

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 gruppboenden.

Jeanette Linhardt telefon 08-508 01 492

Anser Du fortfarande att ingen lyssnat till Dina synpunkter eller klagomål kontaktar Du verksamhetsområdeschefen för Omsorgen om personer med funktionsnedsättning, telefon 08-508 01 000 (växel)

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mer om vår verksamhet är Du välkommen att ringa enhetschef Jeanette Linhardt på telefon 08-508 01 492.

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Jeanette Linhardt

Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22



Socialpsykiatrins utförarenhet

Utförarenheten inom socialpsykiatri riktar sig till Dig med en psykisk funktionsnedsättning och innefattar flera olika verksamheter.

Boendestöd är en social och praktisk stödinsats som kan ges för att stärka Din förmåga att hantera Ditt vardagsliv i och utanför hemmet. Boendestöds-teamet arbetar inom hela stadsdelsområdet och stödjer även Dig som bor i stödboende.

Arbetscentrum i Akalla är en sysselsättningsverksamhet som syftar till att ge Dig en strukturerad och stimulerande daglig sysselsättning som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv.

Akalla gruppboende är för Dig som har ett större behov av stöd och hjälp för att kunna hantera Din vardag. Där finns personal att tillgå dygnet om.

För att kunna ta del av dessa insatser måste Du ha ett biståndsbeslut.

Sesam i Rinkeby är en träffverksamhet för Dig som vill umgås med andra under trevliga förhållanden. Du kan delta i olika aktiviteter som studiecirklar, friskvård, konsthantverk och mycket annat. Till Sesam kan Du komma utan att ha ett beslut från biståndshandläggare.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa förutsättningar till delaktighet, inflytande och självständighet.

Du är delaktig i den genomförandeplan som upprättas tillsammans med Din kontaktman. På arbetscentrum hålls arbetsplatsträffar varannan vecka. På boendet hålls brukarråd 4-5 gånger per år. På Sesam har man husmöten en gång i veckan. Vid dessa möten kan alla komma med synpunkter och idéer. Det är också ett tillfälle för personal att informera om verksamheten.

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

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

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 fel och brister vi får vetskap om och ser över rutinerna för att förbättra vår verksamhet.



Sid 70 (71)
Dnr 1.2.1.086-2012
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31



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 så vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi får en chans att förbättra oss. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att även använda blanketten ”synpunkter – klagomål - förbättringsförslag” som finns i förvaltningshusets reception och ute i verksamheterna.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterat här ser vi som viktiga. Våra verksamheter består förstås av mycket mera än det här och det berättar vi gärna om!

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom socialpsykiatrins utförarenhet är Du välkommen att kontakta oss.

Vi ser Ditt intresse som en möjlighet att utveckla våra verksamheter.

Anna Lundin, enhetschef, tel.: 08 508 01 321, e-post:
anna.kristina.lundin@stockholm.se

Rinkeby-Kista 2012-02-06

Anna Lundin

Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMNDEN 2012-03-22