



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

Sid 1 (3)
Dnr 1.2.1-13/2012
Giltig fr.o.m. 2012-04-01
Giltig t.o.m. 2013-03-31

Barn ungdom

Enheten arbetar med att utreda barn och ungdomars (0-20 år) behov av skydd och stöd för att sedan föreslå beprövade insatser som stöd i förändringsarbetet. Vi beviljar biståndsinsatser enligt socialtjänstlagen eller Lagen om vård av Unga (LVU). Vi rekryterar, utbildar och handleder familjehem för unga som inte kan bo hemma och kontaktpersoner/kontaktfamiljer för unga som behöver fler vuxna i sitt nätverk. I familjerättsliga frågor utreds faderskap till barn, adoptioner och utredningar i familjerättsliga tvister. Vi erbjuder samarbetsamtal och möjlighet att sluta rättsligt bindande avtal om vårdnad, boende och umgänge.

"Rätt insats till rätt barn" är vårt motto. Utredningsförfarandet präglas av att barnets, ungdomens och familjens egna resurser ska tillvaratas och stärkas. Enhetens målsättning är att individen alltid ska bemötas med respekt. Enheten arbetar för en evidensbaserad praktik där aktuell forskning och fungerande metoder och insatser används. Vi arbetar med tydlig verksamhetsuppföljning för att utveckla och förbättra våra insatser.

ÅTAGANDE

Rättssäkerhet och Trygghet

- Vi följer gällande lagstiftning och riktlinjer.
- Vi ger både muntliga och skriftliga besked om hur bedömning gjorts och vilket bistånd som beviljats samt rätten att överklaga.
- Vid behov arbetar vi två handläggare i möten med familjer.
- Vi använder tolk i möte med föräldrar och barn som behöver det.



Bemötande och delaktighet

- Vi bemöter dig och din familj på ett respektfullt sätt.
- Vi lyssnar aktivt på dina och ditt barns synpunkter och önskemål och tar när det är möjligt hänsyn till dessa vid val av insats.
- Vi samtalar direkt med ditt barn när ålder och mognad medger detta.
- Vi informerar dig om hur en utredning genomförs och vilka som ska kontaktas.
- Vi ger dig möjlighet att kommentera utredningen och göra eventuella tillägg och tillrättalägganden.

Tillgänglighet

Vi är tillgängliga vardagar under kontorstid. Det går alltid att nå en socialsekreterare för att göra en anmälan. I övrigt gäller att om vi inte svarar i telefon så kan ett meddelande lämnas på röstbrevlådan och vi ringer upp inom kort. Du kan även nå oss via e-post.

RÄTTELSE

Vi vinnlägger oss om att all handläggning ska ske så korrekt som möjligt. Om du anser att det finns brister i detta avseende eller i bemötandet så ska du i första hand vända dig till din handläggare och i andra hand till enhetschef. Vid behov ser vi över våra rutiner och rättar till det som har blivit fel.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du och din familj anser att vi inte har lyckats nå upp till våra åtaganden vill vi att ni genast talar om det. Om du vill lämna klagomål eller synpunkter är du välkommen att i första hand kontakta din handläggare eller enhetschef på telefon 508 18 000. Du kan även framföra klagomål och synpunkter skriftligt till Farsta stadsdelsförvaltning, Box 113, 123 22 Farsta. Vi går igenom klagomål och andra synpunkter för att utveckla och förbättra vår verksamhet.



VILL DU VETA MER?

Kontakta oss gärna om du har frågor.

Ytterligare information om socialtjänsten finns på hemsidan www.stockholm.se/farsta. Vi har en verksamhetsplan där vi beskriver vår verksamhet och hur vi arbetar för att uppnå våra åtaganden.

Farsta 2012-02-13

Christina Frisk
enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd

Adress: Storsforsplan 36

Box 113 123 22 Farsta

Telefon: 08 508 18 000

Telefax: 08 508 18 099

E-post: farsta@stockholm.se

Barn ungdom

Adress: Storsforsplan 36

Box 113 123 22 Farsta

Telefon: 08 508 18 000

Telefax: 08 508 18 239

E-post: christina.frisk@farsta.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSFÖRVALTNINGEN
2012-02-28