



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

Sid 1 (4)  
Dnr 1.1/1218-2011  
Giltig fr.o.m. 2012-02-01  
Giltig t.o.m. 2013-01-31

## Socialtjänsten

Bilaga 9B

### Ingress

Socialtjänsten består av mottagningsenhet, barnenhet, ungdomsenhet, vuxenenhet, enhet för ekonomiskt bistånd, beställarenhet, socialpsykiatri och resursenheten. Utförare inom socialtjänsten har kvalitetsgarantier.

Resursenheten består av sju olika verksamheter:

**Ungdomsmottagningen, Team 127, fältverksamheten, KBT/CRA-arbetet, bostöd, OSA, och arbetsträning.**

Team 127 - en öppenvårdsbehandling för ungdomar med beslut om insats, Skärholmens ungdomsmottagning - en öppen mottagning för målgruppen 12-23 år och fältverksamhet - en öppen förebyggande verksamhet för ungdomar 12-19 år.

Vi erbjuder tränings och försöksboende för ungdomar och vuxna enligt Socialtjänstlagen (SoL kap. 4 § 1 och 2) och socialtjänstens riktlinjer för handläggning av försöks- och träningslägenheter. (Antagna av Kommunfullmäktige 2011-05-23)

Socialpsykiatrin består av:

#### **Boendestöd:**

erbjuder stöd i vardagliga situationer till personer med psykiska funktionsnedsättningar för att de ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt och förhindra isolering.

#### **Aktivitetshuset Portis**

ska motverka isolering och verka för att socialt isolerade personer och personer med psykiska funktionsnedsättningar får sociala kontakter. Vi bedriver meningsfulla aktiviteter så att det ökar deltagarnas självkänsla och får dem att leva ett strukturerat liv.

#### **Solholmen:**

är ett gruppboende för personer med psykiska funktionsnedsättningar. De boende skall ges en värdig tillvaro som bygger på respekt för den boendes självbestämmande och integritet.



### **Biståndsbedömarna**

*hämtar information om den enskildes bakgrund i syfte att öka förståelse för brukaren och tar hänsyn till den enskildes behov som föranledde kontakten med oss. På personalmöten och i handledning har vi kontinuerligt diskussioner kring etik, människosyn och förhållningssätt. Vi arbetar aktivt med att öka förståelsen brukarna emellan.*

### **ÅTAGANDE**

- Resursenheten åtar sig att samarbeta med viktiga aktörer i deras arbete med ungdomen och dennes familj.

Alla verksamheter inom enheten, fältverksamheten, ungdomsmottagningen och team 127 har ett stort antal aktörer som deltar i deras arbete med ungdomen och dennes familj. Varje verksamhet söker aktivt upp lämpliga samverkanspartners utifrån varje enskilt ärende. Fältverksamheten samarbetar på en grupp- och samhällsnivå med fritiden, polisen, stockholms lokaltrafik, föreningar etc. Ungdomsmottagningen samarbetar aktivt med olika aktörer utifrån enskilda ungdomars behov samt övergripande ungdomsfrågor. Ungdomsmottagningen har en tät kontakt med skolorna angående gruppverksamhet och elevvård. Fältverksamheten representerar Resursenheten på de lokala samverkansfora som finns i stadsdelen. Enhetschefen deltar i det övergripande samverkansfora.

- Resursenheten åtar sig att medverka till att hemlösheten kan minska

Vi erbjuder tränings och försöksboende för vuxna och ungdomar enligt socialtjänstens riktlinjer för försöks och träningslägenheter. Resursenheten ska erbjuda brukarna socialt och pedagogiskt stöd som anpassas till varje individ utifrån en individuell handlingsplan. Syftet är att brukarna ska få större kunskap om hur samhället fungerar och därmed kunna delta och påverka sitt liv och sin omgivning. Personerna ska kunna klara eget boende utan störning och betala hyran i tid med hjälp av det stöd som förvaltningen ger. Bostöd ger vi även till personer som behöver stöd för att kunna behålla sin bostad.

- Resursenheten åtar sig att efterleva Skärholmens värdegrund.

Diskutera hur varje medarbetare uppfattar viktiga frågeställningar kring värdegrunden som eftersträvar öppenhet, delaktighet och respekt för alla vi möter. Medarbetare använder modulerna angående vision 2030 som läggs



ut på nätet. Vi uppmanar alla brukare att komma in med förslag, synpunkter och klagomål. Broschyren som Skärholmens SDF har utformat för att brukarna ska kunna lämna in förslag, synpunkter och klagomål skall finnas tillgängliga på varje arbetsplats. Brukarna uppmanas även att muntligen lämna förslag till förbättringar.

- Socialpsykiatrien åtar sig att brukarna erbjuds valfrihet.

Kvalitetsuppföljning av alla insatser förbättras och intensifieras. Insatser för komplexa vårdbehov och där återhämtningspotential finns prioriteras.

- Socialpsykiatrien åtar sig att bemöta brukarna med respekt

Vi hämtar information om den enskildes bakgrund i syfte att öka förståelse för brukaren. Vi tar hänsyn till den enskildes behov som föranledde kontakten med oss. På personalmöten och i handledning har vi kontinuerligt diskussioner kring etik, människosyn och förhållningssätt. Vi arbetar aktivt med att öka förståelsen brukarna emellan.

## **RÄTTELSE**

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Roger Sandberg, telefon 08-508 24 594 eller enhetschef Karin Rosenqvist, telefon 08-508 24 638.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Lena Thorson, på telefon 08-508 24 801.



## **VILL DU VETA MER?**

Skärholmen 2011-11-30

Lena Thorson  
Avdelningschef

Skärholmen stadsdelsnämnd

Adress: Bodholmsplan 2, box 503

Telefon: 08-508 24 801

Telefax: 08-508 24 899

E-post: [lena.thorson@stockholm.se](mailto:lena.thorson@stockholm.se)

Resursenheten

Adress: 127 26 Skärholmen

Telefon: 076 12 24 801

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2011-12-15**