



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

Sid 1 (4)
Dnr 1.2.1.687-2012
Giltig 2013

Enheten för barn och familj

Vi utreder och fattar beslut gällande föräldrar, barn och ungdomar i utsatta situationer, samt erbjuder råd och stöd i öppen verksamhet

Om du har behov av stöd och hjälp i en livssituation när det handlar om problem i familjen, problem hos dina barn eller ungdomar samt i familjerättsliga frågor kan du vända dig till oss på enheten för barn och familj.

Vi kan erbjuda dig möjligheter till stöd och hjälp. För att kunna komma fram till de behov av insatser du har i din eller i din familjs livssituation sker utredning i dialog med dig. Vi kan ge stöd till dig och din familj och tillsammans med ditt övriga nätverk finna lämpliga lösningar för dig och din familj.

Vi utreder och fastställer faderskap för barn till ogifta föräldrar samt handlägger ärenden gällande adoption. Vi erbjuder dig information, råd, stöd och skriver avtal om vårdnad, boende och umgänge. Du kan vända dig till oss om du vill ha hjälp med frågor om vårdnad, boende och umgänge för barn och ungdomar efter en separation.

Våra fältassistenter arbetar uppsökande både dag- och kvällstid. Till dem kan både föräldrar och ungdomar vända sig för råd, stöd eller för att få information om ungdomssituationen i Älvsjö.



ÅTAGANDE

- **Vi åtar oss att de som vänder sig till Enheten för barn och familj ska känna att de får relevant information och återkoppling kring den fråga ärendet gäller**

Vi uppfyller detta genom att

- utreda enligt BBIC (barns behov i centrum) där barns och ungdomars behov av insatser blir tydligt. Barns och ungdomars åsikter ska tydligt framgå i utredningen. Du ska känna dig nöjda med den information du får och att det som kommuniceras ska vara begripligt för dig.

- **Vi åtar oss att snabbt ta emot och erbjuda tid för ett första möte med en handläggare vid anmälningar av oro kring barn**

Vi uppfyller detta genom att

- erbjuda dig en tid inom en vecka för ett första möte vid anmälan eller ansökan. Så långt det är möjligt ska du träffa samma socialsekreterare som du först haft kontakt med.

- **Vi åtar oss att erbjuda våldsutsatta kvinnor med barn stöd**

Vi uppfyller detta genom att

- alla kvinnor med barn/ungdomar som bevittnat våld i nära relationer, och som socialtjänsten kommer i kontakt med, ska få möjlighet till insatser i form av skyddat boende och stödsamtal. Barn och ungdomar ska inte befinna sig i våldsutsatta miljöer!



- **Vi åtar oss att i samverkan med andra aktörer erbjuda barn och ungdomar utvecklande aktiviteter i förebyggande syfte**

Vi uppfyller detta genom att

- erbjuda föräldrastödsprogram till barn och föräldrar för att skapa förutsättningar att hantera motgångar i vardagen. Fältarbetarna samarbetar nära skolor och fritidsverksamheterna för att hjälpa dig som ungdom till lämpliga aktiviteter. Du kan även vända dig till fältarbetarna för råd, stöd och information kring ungdomsfrågor och ungdomars situation i Älvsjö.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast rätta till det som blivit fel och se över våra rutiner för att undvika att misstagen upprepas.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du är välkommen att lämna positiva synpunkter eller klagomål då de sammantaget ger oss en unik möjlighet att förbättra verksamheten. Dina klagomål åtgärdas snarast, dokumenteras, följs upp och används till att utveckla verksamheten.

Du kan framföra dina synpunkter eller klagomål med e-post, per brev eller med hjälp av formuläret i foldern ”Dina tankar om vår service”. Vi tar även emot dina synpunkter per telefon. Samtliga klagomål rapporteras till personalgruppen och ansvarig chef. Du kan vända dig till:

Heléne Ghomri, enhetschef tel 508 21 310

Helene.ghomri@stockholm.se

Göran Sjödin, verksamhetsområdeschef tel 508 21 070

goran.sjodin@stockholm.se .



VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka oss.
Du kan även ta del av informationen på vår webbplats www.stockholm.se/alvsjo .

Älvsjö 2013-01-18

Heléne Ghomri

Enhetschef

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stationsplan 11

Box 48, 125 21 Älvsjö

Telefon: 508 21 000

Telefax: 508 21 099

E-post: alvsjo@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV ÄLVSJÖ STADSDELSNÄMND 2013-02-07