



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

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1-29/2013  
Giltig fr.o.m. 2013-04-01  
Giltig t.o.m. 2014-03-31

## 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 och 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. Faderskap, adoptioner och familjerättsliga tvister utreds. Samarbetssamtal erbjuds liksom hjälp att upprätta avtal om vårdnad, boende och umgänge. "Rätt insats till rätt barn" är ett motto. Barnets, ungdomens och familjens egna resurser ska tillvaratas och stärkas. Individerna ska alltid bemötas med respekt. Aktuell forskning och fungerande metoder och insatser används för att uppnå en evidensbaserad praktik. Verksamheten följs upp för att utveckla och förbättra våra insatser.

### ÅTAGANDEN

#### ***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 lyssar 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. Det går även att 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 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 din handläggare eller enhetschef telefon 508 18 000. Du kan även framföra klagomål och synpunkter skriftligt till Farsta stadsdelsförvaltning, Box 113, 123 22 Farsta. Det finns även en blankett på [www.stockholm.se/farsta](http://www.stockholm.se/farsta)

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

Kontakta oss gärna om du har frågor. Ytterligare information om socialtjänsten finns på hemsidan [www.stockholm.se/farsta](http://www.stockholm.se/farsta) och i stadsdelens verksamhetsplan.

Farsta 2013-02-12

Christina Frisk enhetschef

Farsta stadsdelsnämnd                      Barn och ungdom  
Telefon: 08- 508 18 000  
Telefax: 08- 508 18 099  
E-post: [farsta@stockholm.se](mailto:farsta@stockholm.se) E-post: [christina.frisk@stockholm.se](mailto:christina.frisk@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV STADSDELSNÄMDEN 2013-03-14