



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

Sid 1 (3)
Dnr 496-2012-1.1
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Barn- och ungdomsenheten

Hägersten-Liljeholmens barn- och ungdomsenhet arbetar förebyggande och uppsökande för familjer med barn och ungdomar upp till 20 år samt utreder familjer där det finns barn och ungdomar som riskerar att utvecklas ogynnsamt genom brister i uppväxtmiljön eller eget skadligt beteende. Målet är att ge barn och ungdomar den hjälp och det skydd de behöver. Enhetens synsätt präglas av ett helhetsperspektiv där tidiga insatser och ett nära samarbete med familjerna är viktigt. Familjen ska alltid mötas med respekt och familjens egna resurser ska tillvaratas och stärkas. Insatser ska i första hand erbjudas i hemmiljö. Metoder som enligt forskning och beprövad erfarenhet ger goda resultat ska användas. ☐

ÅTAGANDEN

Vi åtar oss att beakta barnperspektivet i alla sammanhang.

Vi åtar oss att arbeta för att stärka dig som förälder i din föräldraroll.

Vi åtar oss att informera dig och din familj om vilka insatser ni kan erbjudas.

Myndighetsutövning

Vi åtar oss att handlägga och dokumentera alla inkommande ärenden utifrån gällande lagstiftning och praxis.

Vi åtar oss att bemöta dig på ett respektfullt sätt och ge dig inflytande och delaktighet i utformandet av biståndet.

Vi åtar oss att erbjuda barn och ungdomar hjälp och stöd, i första hand i sin hemmiljö och i sitt nätverk.

Vi åtar oss att erbjuda insatser och metoder som baseras på en sammanvägning av tillgänglig forskning, erfarenhetsbaserad kunskap och dina erfarenheter och önskemål



Vi säkerställer detta genom att

- i brukarenkät en gång per år ställa frågor om bl.a. bemötande, tydlighet och nöjdhet med insats och sedan följa upp svaren.
- kontinuerligt följa upp vård och behandling och då särskilt att barnperspektivet beaktas.
- vid behov följa upp och revidera pågående familjebehandling, ungdomsstöd och gruppverksamhet tillsammans med dig och din familj.
- vid avslutning av insats utvärdera genom samtal och/eller enkät till dig och din familj.
- biträdande enhetschefer kontinuerligt följer och handleder socialsekreterarna så att utredningar utförs enligt lagar, praxis och med adekvat beslutsstöd.
- hålla oss ajour med aktuell forskning om metoder och behandling.

RÄTTELSE

Vi strävar efter att ständigt utveckla och förbättra verksamheten inom barn- och ungdomsenheten. Vi vill att du som har kontakt med oss ska vara nöjd med vårt bemötande och våra insatser. Vi är därför angelägna om att få dina åsikter och förslag på hur vi kan bli bättre.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Utgångspunkten för hantering av klagomål är att lyssna på de klagomål som lämnas, att möta dig som lämnar synpunkter eller klagomål på ett respektfullt sätt och att rättelse sker. Du ska också få information om hur du kan överklaga beslut och vid behov stöd i att göra detta. Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten. Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

Du kan också vända dig till biträdande enhetschef Johan Westervall (mottagningsgruppen) tel. 08-508 22 332, e-post johan.westervall@stockholm.se, biträdande enhetschef Tove Alm (barn 0-11 år) tel. 08-508 22 309, e-post tove.alm@stockholm.se, biträdande enhetschef Fredrik Hjulström (barn och ungdomar 12-20 år) tel. 08-508 22 340, e-post fredrik.hjulstrom@stockholm.se, biträdande enhetschef Rebecka Borg (familjerätt), tel. 08-508 22 099, e-post rebecka.borg@stockholm.se, enhetschef Kjerstin Zierer tel. 08-508 23 125, e-post kjerstin.zierer@stockholm.se eller enhetschef Karin Hogling tel. 08-508 23 343, e-post karin.hogling@stockholm.se.



Om du inte är nöjd med hur klagomålet hanterats kan du vända dig till avdelningschef Ingrid Widebäck tel. 08-508 23 301, e-post ingrid.wideback@stockholm.se.

När vi tar emot ett klagomål ser vi över orsakerna till klagomålet och vidtar snabbt de åtgärder som behövs. Du får återkoppling om du önskar det.

Klagomål på verksamheten följs upp av enheten för att hindra upprepning och rapporteras alltid vidare till avdelningschef.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar kan du gå in på vår hemsida www.stockholm.se/h-l.

Hägersten 2013-01-15

Kjerstin Zierer
Enhetschef

Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd

Adress: Box 490, 129 04
Hägersten

Telefon: 08-508 22 000

Telefax: 08-508 22 099

E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Karin Hogling
Enhetschef

Barn- och ungdomsenheten

Adress: Box 490, 129 04 Hägersten

Telefon: 08-508 23 125, 08508 23 343

Telefax: 08-508 23 334

E-post: kjerstin.zierer@stockholm.se;
karin.hogling@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN 2013-02-07