



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## STADSMILJÖ

### Ingress

Verksamhetsområdet stadsmiljö ansvarar för parkmiljön inom stadsdelsnämndsområdet. Miljön utgörs av parkmark och parkvägar, lekplatser med plaskdammar, stora naturytor och förgårdsmarker. Ansvar innebär allmän renhållning, gräsklippning och slyröjning. Tillsyn och skötsel av planteringar samt träd och buskar. Ansvar innebär också tillsyn av vinterväghållning på parkvägarna. Arbetet utförs av entreprenörer. Förvaltningens kontrollant följer dagligen upp deras insatser.

### ÅTAGANDE

- Verksamhetsområdet stadsmiljö åtar sig att dagligen tillse att skötseln av de upphandlade ansvarområdena utförs såsom avtalats med de entreprenörer som sköter verksamheten.
- Verksamhetsområdet stadsmiljö åtar sig att dagligen tillse skötseln av de sju plaskdamarna som finns i stadsdelsnämndsområdet.

Plaskdamarna är öppna och vattenfyllda mellan den 1 juni och 31 augusti. Två gånger per dag, sju dagar i veckan tas prover på vattnet som analyseras för att kontrollera att vattnet är tjänligt. En gång per dag besöks samtliga plaskdammsområden av en städpatrull. En gång i veckan töms alla dammar för spolning och rengörning av botten och bassängsidor.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på skötseln av parkmarken. Dina synpunkter är därför viktiga.

Om du vill göra en felanmälan som till exempel utebliven snöröjning eller att det är skräpigt ska du ringa 08-651 00 00.

Om du har synpunkter eller klagomål kan du lämna dessa via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens särskilda blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag".



Blanketten finns tillgänglig i receptionen i förvaltningshuset samt på medborgarkontoren.

### **RÄTTELSE**

Om vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi omedelbart se över våra rutiner för att kunna rätta till felaktigheter. Mottagna synpunkter och klagomål på skötsel av parkmark och plaskdammar tas snarast upp med berörd entreprenör för rättelse.

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

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom med vår stadsmiljö är du välkommen att kontakta avdelningschef

Gunnar Hörnfeldt

Avdelningschef, Lokal, miljö och IT

Telefon: 508 01 524

[gunnar.hornfeldt@stockholm.se](mailto:gunnar.hornfeldt@stockholm.se)

Kista 2013-02-13

Gunnar Hörnfeldt  
Avdelningschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Barnenhet barn 0-12 år & deras familjer

### Ingress

*För stöd och hjälp till barn 0-12 år och deras familjer i svåra och utsatta livssituationer.*

*Barnets bästa är vår utgångspunkt och vi samarbetar nära familjerna för att ge det stöd som passar bäst för var och en. Varje familj och barn har sin egen socialsekreterare, som följer familjen under deras kontakt med enheten så långt detta är möjligt. Vi strävar efter ett gott samarbete med alla myndigheter och instanser som verkar i barnets vardag.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med Dig.

När det är möjligt använder vi oss av utredningsmetoder som baserar sig på forskning.

Vi efterfrågar alltid Dina synpunkter på behov och insatser.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Monica Söderström, telefon 08-508 01 516, e-post: [monica.soderstrom@stockholm.se](mailto:monica.soderstrom@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.



## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsrådets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 516.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-01

Monica Söderström  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSNÄMND DEN 21 MARS 2013



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Ungdomsenheten

### Ingress

*För stöd och hjälp till ungdomar 13-19 år och deras familjer i svåra och utsatta livssituationer.*

*Ungdomarnas bästa är vår utgångspunkt och vi samarbetar nära med familjerna för att ge det stöd som passar bäst för var och en. Vi strävar efter ett gott samarbete med alla myndigheter och instanser som verkar i ungdomens vardag.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med Dig.

När det är möjligt använder vi utredningsmetoder och bedömningsinstrument som baserar sig på forskning.

Vi efterfrågar alltid Dina synpunkter på behov och insatser.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Kerstin Alnervik, telefon 08-508 01 546, e-post: [kerstin.alnervik@stockholm.se](mailto:kerstin.alnervik@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.



## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 516.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-01

Kerstin Alnervik  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND DEN 21 MARS 2013.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Familjevårdsenheten - familjerätt

### Ingress

*Familjerätten ansvarar för råd och stöd, frivilliga samarbetsamtal samt information i familjerättsliga frågor. Familjerätten ansvarar vidare för att fastställa faderskap och göra adoptionsutredningar. På uppdrag av domstol lämnar familjerätten upplysningar, utreder och genomför samarbetsamtal i ärenden som rör vårdnad, boende och umgänge. Familjerätten prövar och godkänner också avtal i ärenden om vårdnad, boende och umgänge.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att vid utredningar efterfråga Dina önskemål och synpunkter.

I familjerättens utredningar om vårdnad boende och umgänge efterfrågar och dokumenterar vi föräldrarnas och barnets inställning beroende på barnets ålder och mognad.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Ingrid Persson, telefon 08-508 01 360, e-post: [ingrid.persson@stockholm.se](mailto:ingrid.persson@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om Du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar Dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 360.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-31

Ingrid Persson

enhetschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSFÖRVALTNING DEN 21 MARS 2013**





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Familjevårdsenheten - familjevård

### Ingress

*Familjevården rekryterar och utreder familjehem, familjer som för kortare eller längre tid tar emot andras barn för stadigvarande vård och fostran. Familjevården ansvarar för vården i familjehemmet och för att barnet har umgänge med sina föräldrar.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att vid utredningar efterfråga Dina önskemål och synpunkter.

Familjevården tar del av dina önskemål och synpunkter vid val av familjehem.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Ingrid Persson, telefon 08-508 01 360, e-post: [ingrid.persson@stockholm.se](mailto:ingrid.persson@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om Du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar Dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 360.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-31

Ingrid Persson

enhetschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSFÖRVALTNING DEN 21 MARS 2013**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Familjevårdsenheten - kontaktverksamhet

### Ingress

*Kontaktverksamheten rekryterar, utreder, utbildar och handleder kontaktpersoner, som ger stöd till barn och vuxna, samt kontaktfamiljer, som tar emot barn i sitt eget hem ett eller flera dygn per månad, som avlastning eller stöd när familjens eget nätverk inte räcker till.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att vid utredningar efterfråga Dina önskemål och synpunkter.

Kontaktverksamheten tar del av dina önskemål och synpunkter vid val av kontaktperson och kontaktfamilj.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Ingrid Persson, telefon 08-508 01 360, e-post: [ingrid.persson@stockholm.se](mailto:ingrid.persson@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om Du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar Dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 360.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-31

Ingrid Persson

enhetschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSELSFÖRVALTNING DEN 21 MARS 2013**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Vuxenenheten - kvinnofridsteamet

### Ingress

*Kvinnofridsteamet vänder sig till kvinnor över 18 år som utsatts för våld av sin partner eller före detta partner eller av sin ursprungsfamilj. Vi erbjuder insatser som syftar till att kvinnor som utsätts för våld ska få stöd och hjälp att kunna leva ett självständigt liv utan våld. Vi samarbetar med barn- och ungdomsenheterna för att säkerställa att barnen får stödinsatser vid behov. Männen som utövar våld erbjuds insatser som syftar till att de ska upphöra med sitt våldsbeteende.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet i våra utredningar och insatser och utforma insatserna i samråd med Dig.

Vi använder oss av kartläggning och riskbedömningsinstrument av våldet för att kunna erbjuda Dig rätt insats. Vi har en jour vardagar på dagtid för att Du lättare ska kunna nå oss och en särskild mottagning för att säkerställa att Du får en rättsäker bedömning. I samråd med Dig tar vi ställning till om Du har behov av skydd. Om Du har barn samarbetar vi alltid med barn- eller ungdomsenheten för att fokusera på barnets/ungdomens behov.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Gun Rydgren, telefon 08-508 01 616, e-post: [gun.rydgren@stockholm.se](mailto:gun.rydgren@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 616.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-01

Gun Rydgren  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND DEN 21 MARS 2013.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Resursenheten

### Ingress

*Resursenheten vänder sig till barn, ungdomar och familjer och som är i behov av hjälp och stöd. Barn och ungdomars bästa är utgångspunkten i vårt arbete.*

*Familjeteamet, ungdomsteamet och MST-teamet får uppdrag från barnenheten, ungdomsenheten och familjevårdsenheten. Till ungdomsmottagningen kan ungdomar själva vända sig för att få stöd.*

*Småbarnsföräldrar som upplever att de behöver stöd i föräldrarollen kan vända sig direkt till föräldrarådgivarna. På uppdrag från barn-, ungdoms- och vuxenheterna kan i vissa särskilda fall tränings- och försökslägenheter beviljas som bistånd och som ett led i en rehabilitering.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet i de insatser och det stöd vi erbjuder.

När det är möjligt använder vi oss av metoder, arbetssätt och bedömningsinstrument som baserar sig på forskning. Vi utformar insatserna i samråd med Dig. Vi involverar, där så är möjligt, alla personer som är viktiga för barnet eller ungdomen och vi har ett flexibelt arbetssätt för att nå målen med insatserna.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Åsa Edlund, telefon 08-508 01 088, e-post [asa.edlund@stockholm.se](mailto:asa.edlund@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om Du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan Du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.



## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 088.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-01

Åsa Edlund  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA  
STADSDELSNÄMND DEN 21 MARS 2013





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Vuxenheten – Rinkeby- Kistamottagningen

### Ingress

*Rinkeby-Kistamottagningen tar emot personer från 18 år, som bor inom stadsdelsområdet och som har ett riskbruk, missbruk eller beroende av alkohol, narkotika eller beroendeframkallande tabletter. Mottagningen är samlokaliserad med landstingets beroendevård.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet i våra utredningar och insatser och utforma insatserna i samråd med Dig.

Vårt arbete bygger på medarbetarnas kompetens och i möjligaste mån på forskning och beprövad erfarenhet. Arbetet bygger på vad Du själv vill och de önskemål Du har. Du är delaktig i utredningen, planeringen och i insatsens utformning. Vi kan erbjuda olika former av vård och har själva ett utbud av öppenvårdsbehandling. Vi har en jour som är tillgänglig varje vardag på dagtid för att Du lätt ska kunna nå oss. Våra missbruksutredningar är klara inom två månader om tider och planering följs. Alla insatser följs upp så att delmål och mål i vårdplanen uppnås.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Gun Rydgren, telefon 08-508 01 616, e-post: [gun.rydgren@stockholm.se](mailto:gun.rydgren@stockholm.se). Du kan också anmäla Dina synpunkter genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter – klagomål – förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Socialstyrelsen eller Justitieombudsmannen.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 616.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-01-01

Gun Rydgren  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV RINKEBY-KISTA STADSDELS-  
NÄMND DEN 21 MARS 2013.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Ekonomiskt bistånd

### Ingress

Verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder består av fem enheter; mottagningsenheten, enheten för nära arbete, enheten för unga vuxna, enheten för stöd och rehabilitering samt enheten för arbetsmarknadsåtgärder. Efter inlämnad ansökan utreder, bedömer och fattar socialsekreterarna beslut om rätten till ekonomiskt bistånd. Utredning och förslag på insats sker i samråd med dig och vid behov också med andra myndigheter. Du som får ekonomiskt bistånd ska få ett korrekt bemötande, god service och information.

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda dig god tillgänglighet.

Det gör vi genom att alla handläggare informerar om när de är tillgängliga för telefonsamtal, genom att erbjuda telefonjour under kontorstid för akuta ärenden och genom att ringa tillbaka till dig när du lämnar meddelande till oss.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med din handläggare eller enhetschef. Du även kan lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i förvaltningshusets reception.

### RÄTTELSE

Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att erbjuda god service och korrekt information.

Om du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden skall du i första hand erjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



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

Vill du veta mer kan du kontakta handläggare eller enhetschef vid aktuell enhet på telefon eller mejl.

Kristina Grape  
Enhetschef, mottagningsenheten  
Telefon: 508 01 240  
kristina.grape@stockholm.se.

Nina Willborg  
Enhetschef, nära arbete  
Telefon 08-508 01 257  
nina.willborg@stockholm.se

Zahra Haghpanah  
Enhetschef, enheten för stöd och rehabilitering  
Telefon: 508 01 607,  
zahra.haghpanah@stockholm.se

Abdi-Nur Isse  
Enhetschef , enheten för unga vuxna  
Telefon: 508 01 692  
abdi-nur.isse@stockholm.se

Kista 2013-02-05  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Ekonomiskt bistånd

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Enheten för arbetsmarknadsåtgärder

### Ingress

*Enheten för arbetsmarknadsåtgärder tillhör verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder i Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning. Vårt uppdrag är att erbjuda arbetsträningsplatser till de personer som står långt ifrån arbetsmarknaden och som har ekonomiskt bistånd samt utföra bedömningar av arbetsområde och arbetsförutsättningar. Vi har även ansvar för stadsdelens feriearbete där vi under 2013 skall erbjuda 900 ungdomar feriejobb. Enheten har även hand om stadsdelens OSA-, lönebidrag och trygghetsanställda.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda dig individuellt anpassad arbetsträning samt förberedande insatser och att göra bedömningar av arbetsområde och arbetsförutsättningar.
- Vi åtar oss att erbjuda dig feriearbete om du söker i rätt tid och uppfyller kriterierna.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med någon av våra arbetskonsulenter/feriehandläggare eller enhetschef. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns att hämta i vår reception på Rinkebysvängen 22 eller i förvaltningshusets reception.

### RÄTTELSE

Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att erbjuda god service och korrekt information.

Om du inte är nöjd med det sätt på vilket vi hanterar våra åtaganden skall du i första hand erbjudas kontakt med ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsrådets tertialrapportering till nämnden.



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

Vill Du veta mer kan Du kontakta din arbetskonsulent/feriehandläggare eller enhetschef på telefon och e-post.

Titti Waern

Enhetschef, enheten för arbetsmarknadsåtgärder

Telefon: 08 - 508 01 052

titti.waern@stockholm.se

Kista 2013-02-05

Titti Waern

Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Enheten för arbetsmarknadsåtgärder

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Kultur

### Ingress

*Barn och ungdomar i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista ska ges möjlighet att ta del av ett rikt, varierat och tillgängligt kulturliv med professionella konst- och kulturupplevelser. Allt arbete med barn- och ungdomskultur utgår från Stockholm stads program för barn- och ungdomskultur.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda barn i förskoleåldern att få ta del av minst en professionell konst- och kulturupplevelser per termin.
- Vi åtar oss att samordna ett ungdokulturnätverk för ungdomskultur.

Ungdokulturnätverket är ett nätverk i stadsdelen för alla som arbetar med ungdomar och kultur. Ungdokulturnätverket träffas minst två gånger per termin.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med kultursekreterare Ulrika Eriksson Nilfors tfn 08-508 01 115, [ulrika.eriksson-nilfors@stockholm.se](mailto:ulrika.eriksson-nilfors@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



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

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta kultursekreteraren på telefon 08-508 01 115.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Ulrika Eriksson Nilfors  
Kultursekreterare

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Prevention

### Ingress

*Preventionsenheten består av Fältgruppen, Medborgarvårdar, Ungdomsvårdar, samordnare för ungdomars deltagande och inflytande och samordnare för drogförebyggande arbete.*

*Preventionsenheten arbetar förebyggande för att motverka missbruk, kriminalitet eller annat anti-socialt beteende genom uppsökande arbete bland ungdomar. Det förebyggande arbetet är trygghets- och trivselskapande, samverkar med andra myndigheter och organisationer i stadsdelsområdet samt med att öka ungdomars deltagande och inflytande.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att öka ungdomars deltagande och inflytande genom att skapa och samordna nätverk bestående av ungdomar och ungdomsföreningar.
- Medborgarvårdarna åtar sig att förmedla trygghet genom sin närvaro, och att hjälpa invånarna och besökarna till rätta samt att motverkar kriminalitet.
- Vi åtar oss att genomföra och utveckla folköls- och tobakstillsyn i stadsdelsområdet.

Alla butiker som säljer folköl- och tobak får minst ett tillsynsbesök, de flesta tillsammans med Polismyndigheten.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Dejan Stankovic tfn 08-508 01 590, [dejan.stankovic@stockholm.se](mailto:dejan.stankovic@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 590.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Dejan Stankovic  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Std 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Medborgarkontor

### Ingress

*Medborgarkontoret är en av stadsdelsförvaltningens informationsresurser för invånarna i Rinkeby, Akalla, Husby och Kista.*

*Medborgarkontoret ger information, vägledning och råd till medborgarna i samhällsfrågor och EU-frågor. Medborgarkontoret erbjuder sina besökare en bred service som till exempel färdtjänstutredning, budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att anordna seminarier om konsumenträtten för alla grundskolor, fritidsgårdar och gymnasieskolor i stadsdelen.
- Vi åtar oss att på Medborgarkontoret erbjuda en god och allsidig samhällsinformation.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Gabriele Nicklisch tfn 08-508 01 353, [gabriele.nicklisch@stockholm.se](mailto:gabriele.nicklisch@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



Sid 2 (2)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

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

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 353.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Gabriele Nicklisch  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Ungdomsgårdar

### Ingress

*I stadsdelsområdet finns 4 ungdomsgårdar som riktar sig till barn och ungdomar 13-15 år varav tre stycken med ett utökat uppdrag för 10-12 årsverksamhet på kväll och helger. Den öppna verksamheten främjar ungdomars hälsa och personliga utveckling. Ungdomsgården är en arena där unga besökare har inflytande över verksamheten, resursernas utnyttjande och att de är delaktiga i planering, genomförande och uppföljning av aktiviteter.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge besökarna möjlighet att skapa och utveckla sitt musik- och kulturintresse i våra lokaler.
- Vi åtar oss att ge möjlighet till alla besökande på ungdomsgårdarna att kunna delta på lika villkor; jämställdhets- och mångfaldsarbetet ska prioriteras.
- Vi åtar oss att alla erbjuda alla besökare att ha inflytande över och vara delaktiga i verksamheten på ungdomsgården.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Susanne Johansson tfn 08-508 01 299, [sussie.johansson@stockholm.se](mailto:sussie.johansson@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 299.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Susanne Johansson  
Enhetschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21.



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Träffpunkter

### Ingress

*Verksamheterna Reactor och Ungdomens hus riktar sig till alla ungdomar i åldersgruppen 16 - 24 år. Verksamheterna är inriktade på att ungdomarna ska tränas i att själva vara med att skapa de verksamheter de är intresserade av och att driva olika projekt med de anställda producenterna som ett stöd. Fokus på våra verksamheter ska vara att uppmuntra besökarna till att aktivt söka utbildningsvägar och arbete med hjälp av Jobbtorget.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att samarbeta med lokala ideella föreningar och organisationer för att arrangera fritidsaktiviteter under lovveckor.
- Vi åtar oss att öka utbudet och tillgängligheten för ungdomar med funktionsnedsättning i våra fritidsverksamheter och under skolloven.
- Vi åtar oss att erbjuda spontanfotboll på helgkvällar tillsammans med idrottsföreningar.
- Vi åtar oss att öka ungdomars delaktighet och inflytande på verksamheterna Reactor och Ungdomens hus.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Stefan Lindström tfn 08-508 01 614, stefan.lindstrom@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.



## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan Du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschefen på telefon 08-508 01 614.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Stefan Lindström  
Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21.





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m.130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Akalla förskolor

*Varje barn har erfarenheter, kompetenser, personlighet och intressen. I våra förskolor samarbetar vi med våra föräldrar/vårdnadshavare för att ta tillvara varje barns förmåga och skapa de bästa förutsättningar för utveckling och lärande. Alla ska känna sig välkomna och delaktiga i verksamheten så att vi trivs, utvecklas och har roligt tillsammans!*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att utveckla Ditt barns förståelse och intresse för naturvetenskap, teknik och matematik.

Genom att följa barnens naturliga utforskande bekräftar vi barnens nyfikenhet och intressen. Pedagogerna arbetar temainriktat och upptäcker naturvetenskap, matematik och teknik tillsammans med barnen, ute såväl som inomhus. Barnen har tillgång till utforskande och experimenterande som stimulerar lärande och fantasi. Barnen är delaktiga i miljöarbetet genom att t ex sopsortera och lära sig vara sparsamma med el och vatten. Vi främjar barnens samarbete så att de ökar sin förståelse för allas lika värde.

- Vi åtar oss att väcka Ditt barns intresse och nyfikenhet för kost och hälsa

Genom att uppmuntra barnen till en mer fysiskt aktiv utevistelse, t ex grupplekar, promenader och skogsvistelse främjar vi barnens rörelseglädje. Vi har rörelse och dans till musik inne och ute. Pedagogerna är goda och inspirerande förebilder för barnen vid matsituationer, rörelse, vila och hygiensituationer.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med förskolechef Kerstin Fahlgren på tfn 076-124 18 10 eller [kerstin.fahlgren@stockholm.se](mailto:kerstin.fahlgren@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/akallaforskolor](http://www.stockholm.se/akallaforskolor). Du är även välkommen att kontakta förskolechef Kerstin Fahlgren på tfn 076-124 18 10.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Kerstin Fahlgren  
Förskolechef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
130321**



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m.130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Husbygårds förskolor

*Förskolan är det första steget i barnens utbildningstid och en viktig del av det livslånga lärandet. I Husbygårds förskolor bemöts barnen på ett sådant sätt att de känner stolthet över sina förmågor och sin identitet. Vi ser varje barn och är nyfikna på hur de tänker.*

*Pedagogerna tar tillvara barnens kompetenser, nyfikenhet och lust att lära så att de kan anta de utmaningar framtiden erbjuder dem. När barnen lämnar förskolan ska de ha fått många olika erfarenheter, tilltro till sig själv, sin förmåga och sitt eget lärande och ha fortsatt lust att lära.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att väcka Ditt barns intresse och nyfikenhet för kost och hälsa. Detta gör vi genom att erbjuda en näringsriktig och varierad kost och genom att erbjuda en aktiv och rörelseinriktad utvistelse varje dag. Våra pedagoger ska vara förebilder för barnen i områdena kost, motion och hygien. Vårt arbete genomförs med ett medvetet genustänk.
- Vi åtar oss att stärka och utveckla barnens språkliga förmåga. Detta gör vi genom att pedagogerna tillför nya ord och begrepp och stimulerar barnen att läsa och skriva i lek, skapande verksamhet och temaarbete. Alla barn möter och får samtala kring olika typer av texter som ex. sagor, faktatexter, rim och ramsor, moderna berättelser. Pedagogerna diskuterar fortlöpande hur förskolan ska stödja och stimulera varje barns språkutveckling.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Kaisa Sjölund på tfn 076- 129 01 25 eller [kaisa.sjolund@stockholm.se](mailto:kaisa.sjolund@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta förskolechef Kaisa Sjölund på tfn 076-129 01 25.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Kaisa Sjölund  
Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
130321



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Dalhags förskolor

*Vi formar vår verksamhet, så att den på bästa sätt gynnar barnet i sin utveckling och sitt lärande. Vårt förhållnings- och arbetssätt ger barnet rika möjligheter att skapa meningsfullhet i sitt lärande. Pedagogernas förhållningssätt grundar sig på vår gemensamma tanke om det kompetenta barnet. Våra barn möter kunniga och intresserade pedagoger med lust att lära tillsammans med barnen.*

*I Dalhags förskolor ser vi föräldrarnas delaktighet som en förutsättning för att ge alla barn en bra förskoletid. Vårt sätt att möta föräldrarna präglas av professionella pedagoger, som välkomnar och bjuder in till dialog kring verksamheten och det egna barnet. Pedagogerna ansvarar för att bygga goda relationer till föräldrarna.*

### ATAGANDE

- Vi åtar oss att Du som förälder får möjlighet till inflytande och delaktighet i verksamheten
  - Vi åtar oss att Ditt barn utvecklar förståelse för naturvetenskap, teknik och matematik
  - Vi åtar oss att Ditt barn utvecklar intresse och nyfikenhet för kost och hälsa
- Pedagogerna på Dalhags förskolor ser förhållningssättet som avgörande för barns möjlighet att utvecklas och lära i förskolan. Leken ges stor betydelse för att stimulera alla barns lustfyllda lärande i dess olika former. Det medför att pedagogerna skapar och ger barnen tid, är nyfikna på hur barn tänker, har tilltro till barnets egna möjligheter och fokuserar på det positiva hos varje barn.

För barn i behov av särskilt stöd tydliggörs pedagogernas arbete och förhållningssätt i respektive barns handlingsplan.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med förskolechef Katarina Falk på tfn 076-124 52 36 eller [katarina.falk@stockholm.se](mailto:katarina.falk@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/dalhag](http://www.stockholm.se/dalhag). Du är även välkommen att kontakta förskolechef Katarina Falk på tfn 076-124 52 36.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Katarina Falk  
förskolechef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
130321



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Kista förskolor

*Vårt pedagogiska arbetssätt är förankrat i en humanistisk och demokratisk livshållning som bygger på en tro på människans möjligheter, respekt för barnet samt en övertygelse om att alla barn har en inneboende drivkraft att utforska världen. Vi bedriver en pedagogik som ständigt förnyas och utvecklas i takt med det moderna samhällets snabba förändringar. Varje barn som lämnar vår enhet skall göra det med stark tilltro till sig själv och till sin förmåga och lust att lära vidare. Förskolan ska vara ett stöd för föräldrarna i deras ansvar för barnets fostran och utveckling.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att Ditt barn ges möjlighet att utveckla sina språk och sin identitet

Vi utmanar barnen utifrån deras förkunskaper och tar tillvara deras nyfikenhet och intressen. Vi samarbetar med er föräldrar i språkfrågor och arbetar medvetet för att skapa en språkligt rik miljö. Vi ser våra olikheter i språk och kulturell bakgrund som en tillgång och tillsammans med barnen synliggör vi mångkulturaliteten.

- Vi åtar oss att väcka Ditt barns intresse och nyfikenhet för kost och hälsa. Våra kockar lagar en välbalanserad kost och genom att äta tillsammans med barnen och uppmärksammar vi barnen på vårt behov av olika maträtter ur ett näringsmässigt perspektiv. Vi inspirerar till och deltar i olika rörelseaktiviteter och planerar verksamheten så att det blir en balans mellan stillasittande aktiviteter och rörelse. Vi är ute varje dag och rör oss i varierad terräng.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med förskolechef Agneta Lundin på telefon 076-129 01 06 eller [agneta.lundin@stockholm.se](mailto:agneta.lundin@stockholm.se) . Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta förskolechef Agneta Lundin på tfn 076-129 01 06

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Agneta Lundin  
Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
130321





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m.130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Gamlebyplans förskolor

### *Tid att växa, tid att leka, tid att lära.*

*Vi på Gamlebyplans förskolor är en del av barnens livslånga lärande. Vår uppgift är att hjälpa barnen se större perspektiv, samtidigt som vi uppmuntrar dem i nuet och i lekens fantastiska lärorika värld. Förskoletiden ska vara full av glädje, upptäckarlust och lärande i en trygg miljö.*

*Öppenhet, respekt, ansvar, solidaritet, stora ord som synliggörs och är en del av en demokratisk vardag. Att kunna uttrycka sig, vara kreativ och nyfiken är viktiga egenskaper i ett framtida samhälle. I en värld präglad av en mångfald av intryck blir språk och kommunikation viktigt och ett sätt att finna glädje och självförtroende. Detta är vårt sätt att lägga grunden för trygga, nyfikna barn som tror på sig själva, växer, leker och lär.*

### **ÅTAGANDE**

- Vi åtar oss att barnen utvecklar förståelse och intresse för naturvetenskap, teknik och matematik.
- Vi åtar oss att väcka barnens intresse och nyfikenhet för kost och hälsa.

Pedagogernas arbets- och förhållningssätt bygger på de demokratiska värderingar som beskrivs i läroplanen och i enhetens pedagogiska plattform. Barnen bemöts efter behov och intressen så att alla får lika möjligheter. Pedagogerna medforskande och erbjuder en variation av material, teman, lekar och aktiviteter samt en föränderlig pedagogisk miljö som inkluderar alla. I verksamheten används ett medvetet och genomtänkt språkbruk utifrån åtagandet.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har du synpunkter och/eller klagomål på verksamheten är du välkommen att kontakta förskolechef Maud Juvél Bringner på tfn 076-124 19 09 eller [maud.juvel-bringner@stockholm.se](mailto:maud.juvel-bringner@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta förskolechef Maud Juvél Bringner på tfn 076-124 19 09.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Maud Juvél Bringner  
Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
130321



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m.130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Kvarnens förskolor

*Kvarnens förskolor består av sju förskolor belägna i Rinkeby nära Järvafältet. Vi anser att språk och kommunikation är grunden för att kunna och vilja mötas och är därför extra angelägna om att stimulera barnens språkutveckling. I våra förskolor prioriteras en lekfull och allsidig verksamhet, som ger rika möjligheter till lärande där olikhet är en tillgång och allas lika värde är en viktig förutsättning. Vi arbetar i nära samarbete med föräldrarna och vill att barnen ska minnas förskoletiden med glädje.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att Du som förälder ges möjlighet till inflytande och delaktighet i förskolan.

Detta sker genom att föräldrarna får ett gott bemötande av pedagogerna. Alla föräldrar bjuds in till: minst ett utvecklingssamtal/termin, ett föräldramöte/termin, drop-in/familjefester, presentation och utvärdering av enhetens verksamhetsplan och förskolans arbetsplan.

- Vi åtar oss att utveckla Ditt barns förståelse och intresse för naturvetenskap, teknik och matematik.

Detta sker genom att barnen får vara med om olika upplevelser och får rikliga tillfällen till experimenterade och utforskande. Barnen vistas regelbundet i naturen och får möjlighet att utöka ordförrådet genom att samtala om naturvetenskap och teknik.

- Vi åtar oss att väcka Ditt barns intresse och nyfikenhet för kost, rörelse och hälsa.

Detta sker genom att förskolans verksamhet utgår från ett hälsoperspektiv. Maten som serveras i förskolan är hälsosam och barnen får möjlighet att utöka ordförrådet genom att och samtala om kost, rörelse och hälsa.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med förskolechef Lotta Elmehed på tfn 08-508 01 701 eller [lotta.elmehed@stockholm.se](mailto:lotta.elmehed@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/kvarnen](http://www.stockholm.se/kvarnen). Du är även välkommen att kontakta förskolechef Lotta Elmehed på tfn: 08-508 01 701

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Lotta Elmehed  
Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
I30321



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Klöverns förskolor

*Klövern består av 5 förskolor: Knutbygården, Norrgården, Sagogården, Ängen samt Svängen.*

*Vi ser förskolan som en mötesplats, där barnen får möta andra barn, stimulerande miljöer och engagerade pedagoger. Förskolan är också en mötesplats för barnens föräldrar, där de får möjlighet att dela ansvaret för barnen med pedagoger och träffa andra föräldrar.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att Ditt barn utvecklar förståelse för samhällets gemensamma demokratiska värderingar.

Vi har ett demokratiskt förhållningssätt till barnen, vilket innebär att vi är lyhörda och lyssnande och att vi respekterar barnens intressen, önskemål och åsikter. Vi strävar efter ett interkulturellt arbetssätt, vilket innebär att vi utgår från att olikhet är en tillgång. Samtliga arbetslag arbetar med barnens förståelse av att alla har lika värde oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion och funktionsnedsättning.

- Vi åtar oss att Ditt barn utvecklar intresse och förståelse för naturvetenskap, teknik och matematik.

Vi har ett projekterande arbetssätt. Barn är nästan alltid involverade i läroprocesser. En del av dessa lyfter pedagogerna upp lite extra för att vidga världen, ge barnen utmaningar som ligger snäppet över, ge dem möjligheter att prova nya idéer och utveckla sin kreativitet. Vi är lyhörda för och respekterar barnens hypoteser, idéer och lösningar och låter dem äga frågan.

- Vi åtar oss att Ditt barn utvecklar sin kommunikativa kompetens.

Klöverns pedagoger är intresserade av barnen och deras utforskande, tror på barnens förmåga och är nyfikna på hur barn tänker. Pedagogerna är medvetna om sin betydelse som goda förebilder. Verksamheten är lustfylld och spännande och ger möjlighet till trygga, goda relationer i barngrupperna.



## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med förskolechef Elisabeth Adolfsson på tfn 08-508 41 732 eller [elisabeth.adolfsson@stockholm.se](mailto:elisabeth.adolfsson@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/klovern](http://www.stockholm.se/klovern). Du är även välkommen att kontakta förskolechef Elisabeth Adolfsson på tfn: 08-508 41 732.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Elisabeth Adolfsson  
Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
130321



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Öppen förskola

*Öppen förskola är en öppen verksamhet för barn 0 -5 år och deras föräldrar. Verksamheten är öppen varje vardag och är avgiftsfri.*

### ÅTAGANDE

- Öppen förskola åtar sig att skapa en mötesplats som inbjuder till samspel mellan föräldrar, barn och personal.

Genom att erbjuda och visa pedagogiska aktiviteter för barn, Stärka föräldrarnas egna resurser, ge råd, stöd och samhällsinformation genom samverkan med andra verksamheter.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Annika Björklund på tfn 08-508 01 603 eller [annika.bjorklund@stockholm.se](mailto:annika.bjorklund@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



Sid 2 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m.130101  
Giltig t.o.m. 131231

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

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Annika Björklund på tfn08-508 01 603.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Annika Björklund  
Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
130321





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m.130101  
Giltig t.o.m. 131231

## Parkleken

*Parkleken är en öppen verksamhet med tonvikt på utomhusaktiviteter för barn i alla åldrar. Verksamheten är bemannad på dagtid alla vardagar året om.*

### ÅTAGANDE

- Parkleken åtar sig att erbjuda lek- och fritidsaktiviteter som stimulerar rörelse, kreativitet och sociala kontakter i en trygg miljö.

Genom att barn i olika åldrar får tillgång till material och redskap och får prova på olika aktiviteter som stimulerar rörelse och kreativitet. Genom att vara en mötesplats bidra till att barn och även deras föräldrar kan knyta kontakter i närområdet.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Annika Björklund på tfn 08-508 01 603 eller [annika.bjorklund@stockholm.se](mailto:annika.bjorklund@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering til



Sid 2 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m.130101  
Giltig t.o.m. 131231

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

Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Annika Björklund på tfn 08-508 01 603.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2013-03-21

Annika Björklund  
Förskolechef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
130321



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

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Beställarenheten

### Ingress

*Beställarenheten ansvarar för biståndsbedömning, beslut och uppföljning av omsorgsinsatser för personer över 65 år enligt gällande lagar och stadens riktlinjer. Enheten ska präglas av gott bemötande och rättsäker och likvärdig biståndshandläggning.*

*Enheten arbetar för att Du ska få det stöd och de insatser Du behöver för att kunna leva ett så självständigt och innehållsrikt liv som möjligt. Din personliga integritet och att Du ges möjlighet till inflytande och delaktighet är viktigt för enheten.*

### ATAGANDE

- Vi åtar oss att alltid informera Dig och Dina närstående om valfriheten inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet.

Vid kontakter med Dig och Dina närstående informerar vi alltid om stadens valfrihet inom äldreomsorgen. Vi ger både muntlig och skriftlig information och hänvisar till stadens hemsida.

- Vi åtar oss att Du ska känna Dig delaktig i utredningsförfarandet

Vi ger utrymme för Dig att beskriva Din situation och gör en individuell bedömning. Vi utreder endast det som ansökan avser och dokumenterar endast det som har betydelse för ansökan. Vi respekterar Dig som person och Dina behov. Vi har tystnadsplikt för att värna Din integritet. Vi lämnar inte ut uppgifter om Dig utan Ditt samtycke.

- Vi åtar oss att inom fem dagar efter ansökan/anmälan inleda utredning tillsammans med Dig. Om Du önskar kan även anhöriga/närstående vara delaktiga i utredningen.

Vi tar alltid skyndsamt kontakt med Dig och senast fem dagar från det att ansökan/anmälan inkommit. Dokumentation sker alltid i vårt datasystem när ny ansökan/anmälan inkommit. I avvaktan på utredning erbjuds Du tillfälliga insatser när akuta behov finns.



- Vi åtar oss att minst en gång per år följa upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende

Vi kontakter Dig och/eller närstående och kommer överens om tid för hembesök. Vid besöket diskuteras alltid Dina behov av fortsatt stöd och omsorg, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättat tillsammans med Dig.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Aila Laukkonen tel. 08-508 01 419, mailadress: [aila.laukkonen@stockholm.se](mailto:aila.laukkonen@stockholm.se). Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

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

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Aila Laukkonen på telefon: 08-508 01 419.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Aila Laukkonen

Enhetschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-01-31

## Förebyggande enheten

### Ingress

*Förebyggande enhetens uppdrag är att samarbeta med föreningar och organisationer som företräder de äldre i området, framförallt inom de öppna mötesplatserna. De öppna mötesplatserna erbjuder ett varierat utbud av trivsamma och stimulerande aktiviteter med inriktning på friskvård samt hjälp att bryta ofrivillig social isolering.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa goda förutsättningar för de frivilliga krafterna inom gruppen äldre i stadsdelsnämndsområdet

Den samverkan som finns med ideella och frivilliga organisationer ska utvecklas för verksamheten vid de öppna mötesplatserna för äldre. Förvaltningen samarbetar även med polisen för att förhindra våld och övergrepp mot äldre personer.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Marika Lundin tel. 08-508 01 408, mailadress: [marika.lundin@stockholm.se](mailto:marika.lundin@stockholm.se). Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

### RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



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

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Marika Lundin på telefon: 08-508 01 408.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Marika Lundin

Enhetschef



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Utförarenheten

### Ingress

*Utförarenheten inom äldreomsorgen bemöter Dig som har beviljats bistånd värdigt och respektfullt så att Du känner tillit och trygghet i den hjälp Du får. Enheten strävar efter att skapa förutsättningar för Dig att leva ett så självständigt liv som möjligt genom att medverka till att fysiska och psykiska funktioner behålls och/eller förbättras. Hjälpinsatserna utförs med hög grad av inflytande från Dig och baseras på Dina behov och önskemål.*

*Enhetens medarbetare har ett arbets- och förhållningssätt som grundar sig på intresse och goda kunskaper om hur god omvårdnad av äldre sker i praktiken.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ta hänsyn till Din kulturella och språkliga bakgrund.

Detta sker genom att traditioner och högtider som har betydelse för Dig uppmärksammas och högtidlighålls.

- Vi åtar oss att underlätta för Dig att kunna påverka Din vardag och i möjligaste mån kunna behålla Din personliga livsstil trots behov av hjälpinsatser.

Detta sker genom vårt kommunikativa arbetssätt där vi aktivt tar reda på hur Du vill ha Din dag utformad. Kontaktpersonen har ett utvidgat ansvar för att en kontinuerlig dialog förs med Dig. En genomförande plan ska finnas som är framtagen av kontaktpersonen tillsammans med Dig och om så önskas av Dina närstående och utifrån de insatser som beviljats. Varje dag för vi ett samtal med Dig om hur Du önskar att dagen ska se ut.

- Vi åtar oss att vara lyhörda för hur Du vill bli bemött

Detta sker genom att vi för kontinuerliga samtal med Dig om hur Du vill att vi bemöter Dig. Vi vill att Du ska känna Dig respekterad. Vi är flexibla och vill föra en öppen dialog med Dig, anhöriga samt biståndshandläggaren kring den beviljade insatsen och hur den ska utformas.



## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med enhetschef Hossein Ahmadian tel. 08-508 01 744, mailadress: [hossein.ahmadian@stockholm.se](mailto:hossein.ahmadian@stockholm.se). Du kan även lämna dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda stadsdelsförvaltningens blankett Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

## **RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på webben [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Hossein Ahmadian på telefon: 08-508 01 744.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2013-03-21

Hossein Ahmadian

Enhetschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Beställarenhet omsorg om personer med funktionsnedsättning.

### Ingress

*På beställarenheten arbetar handläggare som utreder och fattar beslut enligt lagar som skall hjälpa människor med funktionsnedsättningar. Socialtjänstlagen (SOL) är en av de lagarna och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) en annan.*

*Enhetens uppdrag är att efter ansökan göra en utredning, fatta beslut, beställa insats och därefter följa upp beslutet. De insatser som beviljas skall man själv få vara med och bestämma om. Insatserna kommer att omprövas vid behov eller när beslutet upphör.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge Dig information om lagen och om vilka verksamheter som Du kan välja på.

Det gör vi genom att anpassa vår information så att Du har möjlighet att göra ett eget val om vem Du vill skall utföra Dina beviljade insatser.

- Vi åtar oss att informera om insatser riktade till Dina anhöriga.

De insatser som man kan söka som anhörig till en person med funktionsnedsättning är hemvårdsbidrag, avlösning och korttidsvistelse.

- Vi åtar oss att vara lätta att få tag på när Du behöver det.

Det gör vi genom att alltid svara på jourtelefonen under kontorstid.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi tycker synpunkter och klagomål är viktigt så vi vet vad vi skall bli bättre på.

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med din handläggare eller enhetschef. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns hos Din biståndshandläggare, i förvaltningshusets reception eller på medborgarkontoret. Du kan få hjälp med att fylla i den.



## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar på enheten är det viktigt att Du är nöjd med oss. Vi rättar till fel och brister som vi får reda på och ser snarast över våra rutiner för att erbjuda god service och korrekt information.

Om Du inte är nöjd med hur vi hanterar våra åtaganden skall Du i första hand vända dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Det vi har lovat här i garantierna tycker vi är viktigt och vill Du veta mer om hur vi arbetar är Du välkommen att kontakta enhetschef Veronica Östlin, enhetschef på beställarenheten omsorg om personer med funktionsnedsättning på telefon eller mejl.

Veronica Östlin

enhetschef beställarenheten omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Telefon: 08-508 01 667.

E-post: [veronica.ostlin@stockholm.se](mailto:veronica.ostlin@stockholm.se)

Kista 2013-02-05

Veronica Östlin  
Enhetschef

Rinkeby-Kista  
stadsdelsnämnd

Beställarenhet omsorg om personer med fysisk  
funktionsnedsättning

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Beställarenheten socialpsykiatri

### Ingress

*Beställarenheten socialpsykiatri ansvarar för att Du som har ett behov får insatser som hjälper Dig att leva ett självständigt liv. Du får information och hjälp att ansöka om insats och efter utredning i samverkan med Dig utformar vi den insats som är mest lämplig.*

*Utredning och förslag på insats ska ske i samråd med Dig och vid behov också med andra myndigheter. Alla som kontaktar beställarenheten socialpsykiatri ska få ett korrekt bemötande, god service och korrekt information.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda god tillgänglighet

Det gör vi genom att Du alltid kan komma i kontakt med en biståndsbedömare och genom att erbjuda telefonjour för akuta ärenden på vardagar under kontorstid

- Vi åtar oss att följa upp Dina beviljade insatser

Det gör vi genom att erbjuda Dig ett personligt möte minst två gånger om året för uppföljning av Dina insatser.

### SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med din handläggare eller enhetschef. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett som finns i receptionen.

### RÄTTELSE

Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att erbjuda god service och korrekt information.

Om Du inte är nöjd med hur vi hanterar våra åtaganden skall Du i första hand vända dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.



**VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kan Du kontakta din handläggare eller enhetschef på beställarenheten socialpsykiatri på telefon och mejl.

Abdi-nur Isse

Enhetschef, beställarenheten socialpsykiatri

Telefon: 508 01 692

[abdi-nur.isse@stockholm.se](mailto:abdi-nur.isse@stockholm.se)

Kista 2013-02-05

Abdi-nur Isse

Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Beställarenheten socialpsykiatri

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Barn och unga vuxna med funktionsnedsättning

### Ingress

*Inom enhet Barn och unga vuxna med funktionsnedsättning erbjuder vi insatser som beviljats enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SOL). Inom Assistans kan vi ge Avlösarservice i hemmet, Ledsagning och Personlig Assistans. På Kymlinge korttidsboende erbjuder vi avlastning och miljöombyte i form av korttidsvistelse veckovis eller under helger. Silkeborg gruppboende erbjuder gruppboende för unga vuxna. Smultronet erbjuder korttidstillsyn före och efter skoldagen samt under lov och studiedagar. Inom Smultronet finns även enhetens ungdomsgård som riktar sig särskilt till ungdomar med funktionsnedsättning.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge Dig möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet.

Det gör vi genom att utveckla strategier och pedagogiska förhållningssätt som utgår från Dig. Vi ger Dig möjligheter att påverka Din tillvaro genom att Du utifrån dina förutsättningar får stöd i att uttrycka Dina åsikter och önskemål. Vi individanpassar vår kommunikation för att Du aktivt ska kunna delta i planering, göra val samt uttrycka Dina önskningar och behov så långt det är möjligt.

- Vi åtar oss att ge Dig ett korrekt bemötande, god service och information i kontakten med verksamheterna.

Det gör vi genom att varje verksamhet inom enheten har en telefonpolicy som talar om när Du säkrast kan nå oss. Information om enheten finns dels i form av broschyrer och dels via enhetens hemsida som finns på internet. Vi arbetar enligt de rutiner som finns för synpunkter och klagomål i Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning och åtgärdar skyndsamt klagomål som vi får kännedom om.

- Vi åtar oss följa upp och säkerställa kvaliteten i de insatser vi ger inom verksamheten.



Det gör vi genom att vi tillsammans med Dig upprättar en genomförandeplan enligt beslutad insats. Genomförandeplanen följs upp och utvärderas minst en gång per år. Du får en egen stödperson som värnar om att ett gott samarbete upprätthålls med Dina föräldrar och företrädare. Vi har rutiner för en kontinuerlig dokumentation för att säkerställa Dina insatser.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vi ser klagomål och synpunkter som en viktig del i vår utveckling och strävan efter att förbättra och kvalitetssäkra verksamheten.

Anser Du att vi har brustit i våra åtaganden eller om Du vill lämna förslag och synpunkter så ber vi Dig att vända Dig till oss. Du kan även lämna Dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Hjälp oss att bli bättre" som finns i förvaltningshusets reception och på enheterna, som Du kan få hjälp med att fylla i och sedan lämna vidare.

### **RÄTTELSE**

För oss som arbetar inom Enheten för Barn och Unga vuxna med funktionsnedsättning är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

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

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som viktiga. Men vår verksamhet består naturligtvis av mer än dessa åtaganden. Vi ser Ditt intresse som en möjlighet att utveckla våra tjänster. Du är välkommen att kontakta:

Mari-Kristin ElMorabet

Enhetschef, enheten för barn och unga vuxna med funktionsnedsättning

Telefon 08-508 01 301

[mari-kristin.elmorabet@stockholm.se](mailto:mari-kristin.elmorabet@stockholm.se)

Kista 2013-01-29

Mari-Kristin Elmorabet  
Enhetschef

Rinkeby-Kista  
stadsdelsnämnd

Barn och unga vuxna med  
funktionsnedsättning

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Assistans och personligt stöd

### Ingress

*Enheten erbjuder personlig assistans, ledsagning, hemtjänst i assistansliknande form och avlösning till personer mellan 24-65 år, vid LASS beslut även 65 år och uppåt, som fått ett beviljat beslut av kommunens biståndshandläggare eller försäkringskassan. Vi har även boendestöd för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.*

*Vårt mål är att göra det möjligt för Dig att bo kvar hemma och leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån Dina förutsättningar. Utifrån biståndsbeslutet utformar vi individuellt Dina insatser tillsammans med Dig för att bygga upp känslan av trygghet och delaktighet.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att ge Dig ett korrekt bemötande och en god service.

Det gör vi genom att Du får vara delaktig i hur stödet till Dig utformas. Du skall bemötas med respekt. Detta sker genom att vi lyssnar till Dina önskemål. Vi ser Dina behov. Vi garanterar att skapa möjligheter för Dig att vara delaktig, öva inflytande och leva så självständigt som möjligt. Du deltar i upprättandet och godkänner genomförandeplan samt uppföljning av denna var sjätte månad.

- Vi åtar oss att anpassa informationsmaterial till dig.

Det gör vi genom att Du får ett informationsmaterial som går igenom muntligt tillsammans med Dig. Du får kvalitetsgaranti och rutin för klagomålshantering vid Din introduktion. Vid behov anlitas tolk. Under semestertider får Du ett separat schema över vikarier då ordinarie personal är ledig.



- Vi åtar oss att vara tillgängliga för Dig och Dina närstående

Det gör vi genom att ledningen finns tillgängliga på telefon och e-post under kontorstid måndag-fredag. Om någon i ledningen inte kan svara på telefonsamtal hänvisas Du till en telefonsvarare eller någon Du kan prata med. På helger och röda dagar kan Du och anhöriga komma i kontakt med enheten mellan 7-12. Övrig tid kan Du ringa till stadens trygghetsjour, som återkopplar till ledningen första vardagen efteråt.

- Vi åtar oss att skapa möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet för Dig

Det gör vi genom att enhetens pedagog/utvecklare kontaktar Dig för att upprätta en genomförandeplan tillsammans med Dig och/eller Din ställföreträdare, senast 15 dagar från det att enheten fått en beställning över de insatser Du blivit beviljad. I genomförandeplanen dokumenteras Dina önskemål om insatsens utformning utifrån gällande beslut.

För att säkerställa att Du upplever delaktighet, inflytande och självständighet kommer hembesök och telefonkontakt av ledningen att tas regelbundet.

Du och Dina anhöriga eller företrädare kan lämna synpunkter och klagomål till enheten. Information om denna möjlighet lämnas i denna garanti och i samband med uppföljning/upprättande av genomförandeplan.

- Vi åtar oss att skapa trygghet för Dig.

Vi samarbetar med vårdenheter, arbetsterapeut, sjukgymnast och hjälpmiddelscenter så att Du ska känna trygghet i Din vardag. Nyanställd personal och vikarier introduceras hos Dig av van personal. Du har möjlighet att själv påverka vilken personal som kommer till Dig.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vi ser synpunkter och klagomål som en viktig del i vår utveckling och strävan att ständigt förbättra och kvalitetssäkra vår verksamhet. Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med din stödperson eller enhetschef. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett "synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns på vårt kontor eller i stadsdelsförvaltningens reception.





## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar på enheten för assistans och personligt stöd är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får vetskap om och ser snarast över våra rutiner för att ständigt förbättra vår verksamhet.

Om Du inte är nöjd med hur vi hanterar våra åtaganden skall Du i första hand vända dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer kan Du kontakta enhetschefen inom enheten för assistans och personligt stöd på telefon och mejl.

Marina Silfvast

Enhetschef, enheten för assistans och personligt stöd

08-508 01 414

marina.silfvast@stockholm.se

Kista 2013-02-07

Marina Silfvast

Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Assistans och personligt stöd

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN**  
2013 03 21





# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Daglig verksamhet

### Ingress

*Enheten erbjuder daglig verksamhet till vuxna personer med utvecklingsstörning och/eller autism enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS.)*

*Vårt mål är att Du skall kunna välja aktiviteter och sysselsättning utifrån Dina förutsättningar, behov och önskemål. Vi vill tillsammans med Dig skapa en daglig verksamhet där Du upplever att Du får vara med och prata om det som händer och det Du skall göra. Vi vill också att Du skall känna Dig trygg och att vi bemöter Dig på ett bra sätt. Du ska ha roligt på den dagliga verksamheten.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att utforma stödet till Dig så att Du lättare ska kunna göra val

Det gör vi genom att erbjuda Dig studiebesök eller praktik.

- Vi åtar oss att tillsammans med Dig planera Dina aktiviteter och Din sysselsättning

Det gör vi genom att Du och Din stödperson gör en genomförandeplan där det står vad Du ska göra. Om Du vill får Din gode man vara med på mötet. Du ska få göra det Du är bra på. Du ska få lära Dig nya saker. Du deltar regelbundet i ett jobbmöte, där Du kan komma med förslag och tala om vad som är bra och dåligt. All information ska vara lätt att förstå, därför använder vi lättläst svenska och bilder.

- Vi åtar oss att vara tillgängliga för Dig och Dina anhörigas frågor kring vår verksamhet

Det gör vi genom att alltid svara i telefon under dagtid. På genomförandeplanen, hemsidan och i vårt informationsmateriel är det lätt att hitta vår adress, mejladress och vårt telefonnummer.



- Vi åtar oss att följa upp Din genomförandeplan under året

Det gör vi genom att Du och Din stödperson minst en gång per år eller oftare vid behov, följer upp Din genomförandeplan. Du kan tala om vad som fungerar bra eller mindre bra. Du kan även komma med nya önskemål och förändringar.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Om Du vill berätta vad Du tycker om Din dagliga verksamhet eller inte är nöjd kan Du prata med Din stödperson. Du kan också prata med enhetschef, biträdande enhetschef eller någon annan i personalen. Du kan också lämna Dina synpunkter och klagomål via vår hemsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda blanketten "synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och ute i verksamheterna.

### **RÄTTELSE**

Om Du inte är nöjd med vårt sätt att hantera våra åtaganden ska Du i första hand vända Dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kontinuerligt i syfte att förbättra våra rutiner. När vi får veta vad Du tycker kan vi arbeta med att göra saker bättre.

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

Om Du vill veta mera kan Du kontakta enhetschef på Rinkeby-Kista dagliga verksamhet på telefon eller mejl:

Gunnar Schenström,

Enhetschef, daglig verksamhet

Telefon 08 - 752 01 45 eller 076 - 12 90 135

[gunnar.schenstrom@stockholm.se](mailto:gunnar.schenstrom@stockholm.se)

Kista 2013-02-11

Gunnar Schenström  
Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Rinkeby-Kista dagliga verksamhet

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr 1.2.1.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Socialpsykiatrins utförarenhet

### Ingress

*Socialpsykiatrins utförarenhet innefattar flera olika verksamheter och riktar sig till Dig med en psykisk funktionsnedsättning.*

*Boendestöd är en social och praktisk stödsinsats som stärker Din förmåga att hantera Ditt vardagsliv i och utanför hemmet. Boendestöds-teamet arbetar inom hela stadsdelsområdet och stödjer även Dig som bor i stödboendet.*

*Arbetscentrum i Akalla är en sysselsättningsverksamhet som syftar till att ge Dig en strukturerad och stimulerande daglig sysselsättning som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv.*

*Akalla gruppboende är för Dig som har ett stort behov av stöd och hjälp. Personal finns tillgänglig dygnet runt.*

*För att kunna ta del av dessa insatser måste Du ha ett biståndsbeslut.*

*Sesam i Rinkeby är en träffverksamhet för Dig som vill umgås med andra under trevliga förhållanden. Du kan delta i olika aktiviteter som studiecirklar, friskvård, konsthantverk och mycket annat. Till Sesam kan Du komma utan att ha ett beslut från biståndshandläggare.*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att skapa förutsättningar till delaktighet, inflytande och självständighet.

Du är delaktig i den genomförandeplan som upprättas tillsammans med Din kontaktman

På arbetscentrum hålls arbetsplatsträffar varannan vecka.

På boendet hålls brukarråd 4-5 gånger per år.

På Sesam har man husmöten en gång i veckan.

Vid dessa möten kan Du komma med synpunkter och ideer. Du får även aktuell information vid dessa tillfällen som rör verksamheten.

- Vi åtar oss att säkerställa en god kvalitet i uppföljningen av våra insatser till Dig.

Din genomförandeplan kommer att följas upp två gånger per år eller oftare om behov finns. Uppföljningen görs av Din kontaktman tillsammans med Dig.



## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vår ambition är att det ska vara en god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att vi inte lever upp till våra åtaganden så vill vi gärna att Du hör av Dig så att vi har möjlighet att förbättra oss. Du kan även lämna Dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda blanketten "synpunkter - klagomål - förbättringsförslag" som finns i förvaltningshusets reception och ute i verksamheterna.

## **RÄTTELSE**

Vi åtgärdar de fel och brister vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att förbättra vår verksamhet.

Om du inte är nöjd med hur vi hanterar våra åtaganden ska du i första hand vända dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra våra rutiner.

## **VILL DU VETA MER?**

De åtaganden som vi presenterat här ser vi som viktiga. Våra verksamheter består förstås av mycket mera än det här och det berättar vi gärna om!

Vill Du veta mer om hur vi arbetar inom socialpsykiatrins utförarenhet är Du välkommen att kontakta oss.

Anna Lundin

Enhetschef, utförarenheterna inom socialpsykiatri

Telefon: 08 508 01 321

[anna.kristina.lundin@stockholm.se](mailto:anna.kristina.lundin@stockholm.se)

Kista 2013-02-11

Anna Lundin

Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Socialpsykiatrins utförarenhet

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (2)  
Dnr I.2.I.-094-2013  
Giltig fr.o.m. 2013-01-01  
Giltig t.o.m. 2013-12-31

## Rinkeby-Kista gruppbostäder

### Ingress

*Vi erbjuder boende i gruppbostad och servicebostad enligt LSS till personer med funktionsnedsättning. Vi erbjuder daglig verksamhet med sysselsättning för personer 65 år och äldre som har insatsen enligt LSS.*

*Vårt mål är att Du ska känna trygghet, delaktighet och integritet i Ditt boende*

### ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att erbjuda Dig möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet i Ditt boende.

Det gör vi genom att Du får en stödperson som stödjer Dig i utformningen av Dina insatser.

Vi anordnar hyresgästmöten som Du har möjlighet att delta i tillsammans med övriga brukare i Din gruppbostad.

Din stödperson erbjuder Dig egna bomöten där Du kan ta upp Dina behov och önskemål.

- Vi åtar oss att erbjuda Dig stöd i sociala och kulturella aktiviteter både i grupp och individuellt.

Det gör vi genom att Du erbjuds att delta på hyresgästmöten där vi berättar för Dig om stadens och stadsdelsområdets sociala och kulturella utbud.

Du och Din stödperson kan tillsammans planera de aktiviteter Du är intresserad av.

Vi anordnar gemensamma fester och firar olika högtidsdagar som vi planerar tillsammans i boendet och på dagliga verksamheten.

Vi erbjuder Dig minst en gemensam måltid per vecka.

Vi har läsombud som stödjer Dig att skaffa och läsa lättlästa böcker på egen hand och i grupp.

- Vi åtar oss att Du blir korrekt bemött i Ditt boende.

Det gör vi genom att bemöta Dig på ett professionellt sätt utifrån vår värdegrund där målet är att Du ska känna trygghet, delaktighet och integritet i Ditt boende.



## **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vi ser synpunkter och klagomål som en viktig del i vår utveckling och strävan att ständigt förbättra och kvalitetssäkra vår verksamhet. Har Du synpunkter är Du välkommen att ta kontakt med din stödperson eller enhetschef. Du kan även lämna dina synpunkter och klagomål via vår webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens klagomålsblankett "synpunkter – klagomål - förbättringsförslag" som finns på vårt kontor eller i stadsdelsförvaltningens reception.

## **RÄTTELSE**

För oss som arbetar på Rinkeby-Kista gruppbestäder är det viktigt att Du är nöjd med våra insatser. Vi åtgärdar fel och brister som vi får vetskap om och ser snarast över våra rutiner för att ständigt förbättra vår verksamhet.

Om Du inte är nöjd med hur vi hanterar våra åtaganden skall Du i första hand vända dig till ansvarig enhetschef. Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

## **VILL DU VETA MER?**

Vill Du veta mer om vår verksamhet är Du välkommen att kontakta enhetschef på Rinkeby-Kista gruppbestäder på telefon och mejl.

Jeanette Linhardt

Enhetschef, Rinkeby-Kista gruppbestäder

Telefon: 08-508 01 492

[jeanette.linhardt@stockholm.se](mailto:jeanette.linhardt@stockholm.se)

Kista 2013-02-07

Jeanette Linhardt

Enhetschef

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd Rinkeby-Kista gruppbestäder

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN  
2013-03-21**