



# KVALITETSGARANTI

Sid 1 (3)  
Dnr 2013-651-1.1.  
Giltig fr.o.m.2014-01-01  
Giltig t.o.m. 2014-12-31

## Vuxenenheten

### Ingress

*Vuxenenheten erbjuder stöd och hjälp till personer över 20 år med beroendeproblematik, men även råd och stöd till vuxna personer utan minderåriga barn som är utsatta för hot eller våld i nära relationer. Insatserna ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv och vara utformade i samverkan med den enskilde.*

*Ditt behov och din rätt till bistånd utreds, bedöms och beslutas om inom enheten och sker i nära samverkan med dig.*

*Vi ansvarar även för uppföljning av det bistånd du fått. Enheten arbetar även uppsökande bland enskilda som inte själva tar kontakt med oss.*

*Vi har ett väl utvecklat samarbete med andra aktörer, exempelvis landstingets beroendevård och psykiatri, hyresvärdar samt frivilligorganisationer. Vi värnar om god tillgänglighet och att alla ska bemötas med respekt i kontakten med oss.*

### ÅTAGANDE

- Vuxenenheten lever upp till Stockholms stads kvalitetsgaranti för missbrukare

Kvalitetsgarantin innebär följande: Kontakt med socialtjänsten samma dag. Ett första samtal med utredande socialsekreterare inom en vecka. Genomförd utredning och planering för insatser inom två månader. Bra bemötande. Utredning och bedömning som är rättssäker och baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens och dina önskemål och situation/omständigheter. ASI-intervju ska ingå som en del i utredningen. Att uppföljning ska ske under och efter eventuella insatser och att avbrutna insatser/återfall ska följas upp för att utreda eventuella fortsatta hjälpbehov.

- All personal har adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.

Vid nyanställning finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning. Vid medarbetarsamtal görs en kartläggning av medarbetarens



samlade kompetens och behov av vidareutbildning, vilket utgör grunden för medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

- Klienterna upplever att han/hon fått en förbättrad livssituation

All personal som arbetar med utredning och stödjande insatser är utbildade i MI, motiverande samtal. Metoden ska väcka klienten egen motivation till förändring och därmed önskan att få hjälp. Socialsekreterare utreder med stöd av utredningsinstrumentet ASI. I samarbete med klienten bestäms insatsen och en särskild plan upprättas. Efter genomförd insats görs senare en ASI-uppföljning, vilken visar om förändringar har skett inom livsområdena. Enhetens case manager arbetar med klienter med komplexa vårdbehov. I uppdraget ingår att ha ett nära samarbete med klienten och att samordna klientens vårdinsatser. Enhetens personliga ombud arbetar med personer med psykisk funktionsnedsättning, de fungerar som ett stöd för den enskilde i kontakten med olika myndigheter.

## **RÄTTELSE**

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du kontakta din handläggare eller enhetschef Therese Bengtsson tfn 508 10 317. Du kan också kontakta vår växel 508 10 000 som lämnar meddelande till den du sökt eller lämna meddelande till röstbrevlådan hos den du söker. Du kan få hjälp att lämna in förbättringsförslag, synpunkter och klagomål av din handläggare, eller av personalen i förvaltningens reception.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner. Era synpunkter och klagomål ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet.

## **VILL DU VETA MER?**

På vår hemsida kan du få mer detaljerad information om exempelvis våra arbetsätt och riktlinjer, [www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm). Du är också välkommen att kontakta vår enhetschef Therese Bengtsson,

Vuxenenheten, Östermalms stadsdelsförvaltning

Box 24 156, 104 51 Stockholm

Besöksadress, Karlavägen 112

Telefon: 08-508 10 317 fax: 08-508 10 305

E-post: [therese.bengtsson@stockholm.se](mailto:therese.bengtsson@stockholm.se)



Sid 3 (3)  
Dnr 2013-651-I.I.  
Giltig fr.o.m.2014-01-01  
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Denna garanti godkändes vid sammanträde i stadsdelsnämnden 2013 12 17