



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

Sid 1 (3)
Dnr I.1.-8/2014
Giltig fr.o.m. 2014-01-01
Giltig t.o.m. 2014-12-31

Familjeenheten

Alla barn har rätt till trygghet, god fostran, omvårdnad och utbildning. Huvudansvaret för detta har föräldrarna som i samarbete med förskola, skola och barnhälsovård ska tillgodose att deras barn får möjlighet till utveckling och växande. När det av något skäl visar sig att barnets behov inte i tillräcklig grad kan tillgodoses på denna grundläggande nivå kan det bli aktuellt med en kontakt hos familjeenheten.

Familjeenheten ansvarar för utredningar och bedömning av behov av insatser för barn o ungdomar, biståndsbedömning för barn och ungdomar med funktionsnedsättning, familjerättsfrågor och familjehemsvård. Målgruppen är barn och ungdomar i åldern 0 till 20 år och deras familjer.

Familjer kan själva ansöka om råd, stöd och insatser. Familjeenheten kontakter också familjer utifrån att vi har fått information om att en familj kan vara i behov av stöd.

ÅTAGANDE

- Familjer på Norrmalm uppfattar familjeenheten som en resurs att vända sig till om problem uppstår i familjen.

Vi på enheten har en ambition att boende i stadsdelen ska uppleva familjeenheten som en instans där man som familj/förälder kan få hjälp och stöd. Vi vinnlägger oss om att vårt bemötande ska inge förtroende och tilltro till socialtjänstens möjlighet att medverka till en positiv förändring. Socialtjänstens arbete med barn och deras familjer har under många år kritiserats inte minst i massmedia vilket har medfört att många har en negativ inställning till socialtjänsten. En väg att förändra denna bild är att andra aktörer som arbetar med barn och unga förmedlar en positiv bild av familjeenhetens arbete så att föräldrar känner en trygghet i att det finns möjligheter till stöd om problem skulle uppstå.

- Barn och föräldrar som har utsatts för våld i nära relationer erbjuds ett samordnat och professionellt stöd.



En särskilt utbildad specialistfunktion på vuxenenheten bistår föräldern medan socialsekreterare på familjeenheten fokuserar på barnets situation. När ärendet aktualiseras görs en bedömning om behovet av skyddat boende och hur stort omhändertagande det finns behov av. Under den fortsatta kontakten bedöms behovet av behandlande insatser. Den sammantagna kompetensen för att möta de behov som uppstår i dessa situationer är hög. Barn som bevittnat våld kan få så kallade Trappan-samtal för att bearbeta det de varit med om.

- Biståndshandläggarna använder sig av DUR (Dokumentation, Utvärdering, Resultat) i alla utredningar av tidigare okända barn och ungdomar med funktionsnedsättning.

DUR står för Dokumentation, Utvärdering och Resultat och är ett systematiskt utredningsmaterial för att kartlägga livssituationen. Biståndshandläggarna använder den manual som finns för DUR-utredningar i alla nya ärenden. Utifrån dessa utredningar kommer sedan uppföljningar att göras utifrån DUR för att kunna avläsa om livssituationen förändrats efter insats.

- Föräldrar som fått samarbetsamtal samarbetar kring barnen.

Alltför ofta hamnar barn i spänningsfältet mellan två stridande föräldrar vilket får negativa konsekvenser för dem. Ett sätt att förebygga att barn far illa i denna situation är att föräldrarna får hjälp genom samarbetsamtal. Målet är att föräldrarna ska komma överens om vårdnad, boende och umgänge och därmed undvika en tvist i domstol. Samarbetsamtalen utförs av familjerättssekreterare efter att föräldrarna har hört av sig vilket oftast sker per telefon. Tillsammans med föräldrarna bestäms hur många samtal som behövs. Samtalen kan mynna ut i att föräldrarna kommer överens och skriver ett avtal som godkänns av handläggarna. Avtalet är då juridiskt bindande.

RÄTTELSE

Om vi på familjeenheten inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi rätta till det som är felaktigt och se över våra rutiner för att förhindra att det upprepas. Vi vinnlägger oss om att all handläggning ska ske så korrekt som möjligt. Om du som enskild upplever att det finns brister i detta avseende eller i bemötandet ska du i första hand vända dig till din handläggare. Du kan också kontakta någon av enhetscheferna.



SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet och är därför tacksamma för synpunkter och klagomål. Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt. Stadsdelen har rutiner för hur klagomål och synpunkter ska handläggas. Blankett för synpunkter och klagomål finns tillgänglig i stadsdelsförvaltningens reception på Tulegatan 13 eller via e-post till någon av enhetscheferna.

VILL DU VETA MER?

Kontakta gärna enhetschef Agneta Heiroth Lindström eller enhetschef Karin Neubeck 08-508 09 341. Det går också att ringa 08-508 09 000 och begära familjeenhetens jour.

Stockholm 2014-01-14

Karin Neubeck
enhetschef

Agneta Heiroth Lindström
enhetschef

Norrmalms
stadsdelsnämnd

Adress:
Box 3128
103 62 Stockholm

Telefon: 508 09 000
Telefax: 508 09 099

E-post:
norrmalm@stockholm.se

Familjeenheten

Adress:
Box 3128
103 62 Stockholm

Besöksadress:
Tulegatan 13
508 09 341/334
508 09 080

karin.neubeck@stockholm.se
agneta.heiroth-lindstrom@stockholm.se
bou.norrmalm@stockholm.se