

## Kvalitetsgaranti - Vuxenheten

Vuxenheten vänder sig till dig som är 20 år och däröver och som har problem med alkohol eller narkotika.

Målsättningen är att noggrant utreda dina hjälpbehov och därefter bevilja insatser som innebär att din livssituation förbättras och att din självständighet ökar.

Du ska bemötas respektfullt med eget inflytande och ansvar. Målen för insatserna ska formuleras tillsammans med dig och vara realistiska utifrån dina förutsättningar och möjligheter. Insatserna ska utformas i nära samarbete med dig och med andra viktiga personer. Insatserna ska i första hand ges på hemmaplan.

### ÅTAGANDE

Du erbjuds en insats inom tre månader, om utredningen visar att du har behov av det.

Om ni i utredningen kommer fram till att du har behov av någon insats, ska du få ett erbjudande om en sådan inom tre månader från första kontakten.

Detta gäller när du har ansökt själv om vård och under förutsättning att du medverkar i utredningen.

### RÄTTELSE

Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast talar om det för oss. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med dem det berör.

Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning så att problemet inte behöver upprepas.

### SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Dina synpunkter tas på allvar, sammanställs, diskuteras på våra personalmöten och rapporteras till ledning och politiker.

Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschefen Lena Ahlsén, tel. 08-508 23 303, e-post [lena.ahlsen@stockholm.se](mailto:lena.ahlsen@stockholm.se) eller till biträdande enhetschefen Mari Heijkenskjöld, tel. 08-508 22 469, e-post [mari.heijkenskjold@stockholm.se](mailto:mari.heijkenskjold@stockholm.se).

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter där kan du vända dig till avdelningschefen för social omsorg Ingrid Widebäck tel. 08-508 23 301, e-post [ingrid.wideback@stockholm.se](mailto:ingrid.wideback@stockholm.se).

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

Det åtagande vi presenterat ovan har vi sett som viktigt. Vår verksamhet består naturligtvis av mer än detta åtagande. Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att ringa till oss. Du når oss enklast via mottagningens telefonnummer 08-508 22 460.

2014-01-27

Lena Ahlsén

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd  
Adress: Box 490, 129 04 Hägersten  
Telefon: 08-508 22 00  
E-post: [hagersten-liljeholmen@stockholm.se](mailto:hagersten-liljeholmen@stockholm.se)

Vuxenenheten  
Adress: Katrinebergsbacken 35 A, 117 61 Stockholm  
Telefon: 08-508 23 303

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2014-03-09