

Kvalitetsgaranti - Vuxenenheten

Vuxenenheten vänder sig till dig som är från 20 år och behöver insatser på grund av missbruk av alkohol och/eller narkotika samt till dig mellan 20-64 år som på grund av psykisk och/eller fysisk funktionsnedsättning behöver hjälpinsatser. Vi genomför utredningar, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt. Vi arbetar i första hand utifrån din egen önskan om kontakt. I vårt uppdrag ligger även ett visst uppsökande arbete samt i undantagsfall tillämpning av LVM, lagen om vård av missbrukare i vissa fall.

Till enheten hör också budget- och skuldrådgivning som drivs även för Södermalm, Kungsholmen och Östermalms stadsdelsnämnder

ÅTAGANDE

Anhöriga som hjälper och vårdar närstående som är långvarigt sjuka eller funktionsnedsatta erbjuds stöd

Indirekt stöd genom att den närstående får de insatser hen behöver. Direkt stöd genom service och information från anhörigstödjare samt vid behov individuella insatser. Implementering av Gapet som är en nationell, privat och säker mötesplats på nätet för anhöriga med tillgång till information, anhörigrupper och stöd.

Den person som har kontakt med vuxenenheten får det stöd hen behöver

Du får en rättsäker handläggning och ett professionellt bemötande. Inom missbruk finns en kvalitetsgaranti som innebär att du som deltar i utredning och uppföljning tillförsäkras

- Kontakt med Socialtjänsten samma dag
- Ett första samtal med utredare och socialsekreterare inom en vecka
- Genomförd utredning och planering för insatser inom två månader
- Bra bemötande
- Utredning och bedömning som är rättsäker och baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens och brukarens 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

Du som har behov av stöd för att uppnå ett hållbart boende får det

Enheten har en handlingsplan för det vräkningsförebyggande arbetet. Bosamordnaren samordnar arbetet inom stadsdelen.

Du erbjuds råd och stöd för att uppnå en balanserad vardagsekonomi och en förbättring av din skuldsituation

-Fyra budget- och skuldrådgivare erbjuder öppen rådgivning varje vecka

- Information och rådgivning varannan vecka i ett café som tillhör Katarina församling. .

Enhetens verksamhet är öppen och välkomnande för alla som vänder sig hit

Enheten anpassar sitt arbetssätt till varje enskild individ oavsett etnicitet, religion, sexuell läggning, funktionsnedsättning, ålder, kön etc.

Du som utsätts för våld i nära relationer uppmärksammas och erbjuds individuellt utformat stöd

Utgångspunkten är att alla medarbetare har en beredskap för att se, fråga och agera om de möter någon som är utsatt. Du som är utsatt och önskar eget stöd erbjuds det av enhetens specialister.

Du är nöjd med det stöd du får

Utredning och bedömning av dina behov görs innan beslut om insats

Du som har kontakt med vuxenenheten får ett bra bemötande

Två socialsekreterare arbetar i mottagningen som har öppet kontorstid måndag till fredag och tar emot alla nya ärenden. Du som tar kontakt med mottagningen får återkoppling samma dag. En väg in och rätt från början. Ett gott bemötande genomsyrar enhetens arbete. Alla handläggare har god tillgänglighet via telefon, mail, besök och funktionsbrevlåda.

RÄTTELSE

Vuxenenheten

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet i verksamheten. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi välkomnar dina synpunkter och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vuxenenheten

På Norrmalms stadsdelsförvaltning finns en gemensam rutin för synpunkts - och klagomålshantering. En informationsfolder finns i vilken du finner en blankett som du kan använda för synpunkter och klagomål. Foldern finns hos din socialsekreterare/biståndshandläggare eller i receptionen på Tulegatan 13.

Synpunkter och klagomål kan även framföras muntligt. Om du anser att du inte får gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Susanna Halldin telefon

08-508 09 353.

VILL DU VETA MER?

Vuxenenheten

Om du vill veta mer om vår verksamhet är du välkommen att vända dig till:

Susanna Halldin, enhetschef, telefon, 08-508 09 353

Vivianne Sterner, biträdande enhetschef, telefon 08-508 09 421

Ida Burlin, biträdande enhetschef, telefon 08-508 09 395

Susanna Halldin

Enhetschef

Vuxenenheten

Äldre- och socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning

Box 3128 103 62 Stockholm

Besöksadress: Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09 353

susanna.halldin@stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS
STADSDELSNÄMND 2015-03-19