

Kvalitetsgaranti - Barn- och ungdomsenheten

Hägersten-Liljeholmens barn- och ungdomsenhet arbetar förebyggande och uppsökande för familjer med barn och ungdomar upp till 20 år, samt utreder familjer där det finns barn och ungdomar som riskerar att utvecklas ogynnsamt genom brister i uppväxtmiljön eller eget skadligt beteende. Målet är att ge barn och ungdomar den hjälp och det skydd de behöver. Enhetens synsätt präglas av ett helhetsperspektiv där tidiga insatser och ett nära samarbete med familjerna är viktigt. Ni ska alltid mötas med respekt och era egna resurser ska tillvaratas och stärkas. Insatser ska i första hand erbjudas i hemmiljö. Metoder som enligt forskning och beprövad erfarenhet ger goda resultat ska användas.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att beakta barnperspektivet i alla sammanhang.

Vi åtar oss att arbeta för att stärka dig som förälder i din föräldraroll.

Vi åtar oss att informera dig och din familj om vilka insatser ni kan erbjudas.

Vi åtar oss att handlägga och dokumentera alla inkommande ärenden utifrån gällande lagstiftning och praxis.

Vi åtar oss att bemöta dig på ett respektfullt sätt och ge dig inflytande och delaktighet i utformandet av biståndet.

Vi åtar oss att erbjuda barn och ungdomar hjälp och stöd, i första hand i sin hemmiljö och i sitt nätverk.

Vi åtar oss att erbjuda insatser och metoder som baseras på en sammanvägning av tillgänglig forskning, erfarenhetsbaserad kunskap och dina erfarenheter och önskemål

Vi säkerställer detta genom att

- i brukarenkät en gång per år ställa frågor om bl a bemötande, tydlighet och nöjdhet med insats och sedan följa upp svaren.
- kontinuerligt följa upp vård och behandling och då särskilt att barnperspektivet beaktas.
- vid behov följa upp och revidera pågående familjebehandling, ungdomsstöd och gruppverksamhet tillsammans med dig och din familj.
- biträdande enhetschefer kontinuerligt följer och handleder socialsekreterarna så att utredningar utförs enligt lagar, praxis och med adekvat beslutsstöd.

- hålla oss åjour med aktuell forskning om metoder och behandling.

RÄTTELSE

Vi strävar efter att ständigt utveckla och förbättra verksamheten inom barn- och ungdomsenheten. Vi vill att du som har kontakt med oss ska vara nöjd med vårt bemötande och våra insatser. Vi är därför angelägna om att få dina åsikter och förslag på hur vi kan bli bättre.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Utgångspunkten för hantering av klagomål är att lyssna på de klagomål som lämnas, att möta dig som lämnar synpunkter eller klagomål på ett respektfullt sätt och att rättelse sker. Du ska också få information om hur du kan överklaga beslut och vid behov stöd i att göra detta. Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten. Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

Klagomål på verksamheten följs upp av enheten för att hindra upprepning och rapporteras alltid vidare till avdelningschef.

Du kan också vända dig till:

enhetschef Liselotte Persson Öhrn (myndighetsutövning)
tel 508 23 330, e-post liselotte.persson-ohrn@stockholm.se

enhetschef Kjerstin Zierer (insatser samt familjerätt) tel 508 23 125
e-post: kjerstin.zierer@stockholm.se

biträdande enhetschef Britt-Marie Johansson (mottagningsgruppen)
tel 508 22 332, e-post: britt-marie.johansson@stockholm.se

biträdande enhetschef Susanne Steffensen (utredning barn 0-11 år)
tel 508 22 309, e-post: susanne.steffensen@stockholm.se

biträdande enhetschef Marie Sundberg (utredning barn och ungdomar 12-20 år) tel 508 22 340, e-post: marie.sundberg@stockholm.se

biträdande enhetschef Johan Westervall (familjevård och kontaktverksamhet) tel 508 22 332,
e-post: johan.westervall@stockholm.se

biträdande enhetschef Rebecca Berg (familjerätt), tel 508 22 368,
e-post: rebecca.berg@stockholm.se

Om du inte är nöjd med hur klagomålet hanterats kan du vända dig till avdelningschef Ingrid Widebäck tel 508 23 301,
e-post ingrid.wideback@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar kan du gå in på vår hemsida www.stockholm.se/h-l.

Hägersten 2015-02-25

Liselotte Persson Öhrn
enhetschef
tel. 508 23 330

Kjerstin Zierer
enhetschef
tel 508 23 125

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 490, 129 04 Hägersten
Telefon: 08-508 22 000
E-post: hagersten-liljeholmen@stockholm.se

Barn- och ungdomsenheten
Adress: Box 490, 129 04 Hägersten
Telefon: 08-508 22 000

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden 2015-03-26