

## Kvalitetsgaranti - Barnenheten

*Barnenhetens uppdrag är att ta emot anmälningar, ansökningar, göra förhandsbedömningar och utreda samt följa upp insatser inom ramen för Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) för barn 0-11 år.*

### ENHETSMÅL

- Du får en tydlig information om hur och när du lättast kan nå oss

Du kan komma i kontakt med din handläggare via telefon. Om du inte når handläggaren har du möjlighet att lämna ett meddelande i telefonens röstbrevlåda. Röstbrevlådan lyssnas av kontinuerligt och vi återkommer skyndsamt till dig.

Du kan också kontakta enhetens mottagning på tel 08-508 01 753. Telefonen är bemannad måndag-torsdag kl 8.00-16.35 samt fredagar kl 8.00-16.00.

- Vi garanterar dig en rättssäker handläggning

Vi utreder barnets/den unges behov efter ansökan eller anmälan. Utredningen ska vara färdig inom fyra månader om det inte finns särskilda skäl att förlänga utredningstiden.

När vi inleder utredningen får du en informationsbroschyr med information och telefonnummer till din handläggare.

- Du har inflytande över och insyn i den utredning vi gör och insatser vi föreslår

Vi ska i nära samarbete med föräldrar se till att barn och ungdomar får det skydd eller stöd som de kan behöva. Utredningen genomförs i nära samarbete med både barnet, ungdomen och föräldrarna. Andra viktiga personer i barnets nätverk kan vid behov involveras.

- Du bemöts med respekt i kontakten med oss som arbetar på enheten

Vi tar med respekt och tydlighet tillvara och bemöter dina synpunkter utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

**SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vi tar tillvara och bemöter dina synpunkter med respekt och tydlighet utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef (Jaana Jansson tfn 08-508-01-690, email: jaana.jansson@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag". Blanketter finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till IVO eller Justitieombudsmannen.

**RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

**VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Jaana Jansson på telefon 08-508 01 690.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-11-30

Jaana Jansson  
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015.

# Kvalitetsgaranti - Ungdomsenheten

*Ungdomsenheten riktar sig till ungdomar 12-19 år och deras familjer. Ungdomsenhetens uppdrag är att utreda ungdomens behov av stöd eller skydd. Enheten ansvarar också för att följa upp beviljade stöd- eller vårdinsatser.*

*Barnets bästa är utgångspunkt i våra bedömningar.*

## ENHETSMÅL

- Du får tydlig information om hur och när du lättast kan nå oss.

Du får en informationsbroschyr med telefonnummer till enheten och med de tider vi finns tillgängliga. Om du inte når handläggaren på telefon, har du möjlighet att lämna ett meddelande i telefonens röstbrevlåda. Röstbrevlådan lyssnas av kontinuerligt och vi återkommer skyndsamt till dig.

Du kan också kontakta enhetens mottagning på tel. 08-508 01 577.

- Vi garanterar dig en rättssäker handläggning

Vi utreder barnets/den unges behov efter ansökan eller anmälan. Utredningen ska vara färdig inom fyra månader om det inte finns särskilda skäl att förlänga utredningstiden.

- Du har inflytande över och insyn i den utredning vi gör och de insatser vi föreslår

Vi ska i nära samarbete med föräldrar se till att barn och ungdomar får det stöd och skydd som de kan behöva. Utredningen genomförs i nära samarbete med både barnet, ungdomen och föräldrarna. Andra viktiga personer i barnets nätverk kan vid behov involveras.

- Du bemöts med respekt i kontakten med oss som arbetar på enheten

Vi möter dig med respekt och tydlighet och tar tillvara dina synpunkter utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

**SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Vi tar tillvara och bemöter dina synpunkter med respekt och tydlighet utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef (Eva Klintwall tfn 08-508 01 511, email: [eva.klintwall@stockholm.se](mailto:eva.klintwall@stockholm.se)). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningen tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till IVO eller Justitieombudsmannen

**RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

**VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Eva Klintwall på telefon 08-508 01 511.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2015-11-30

Eva Klintwall  
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015.

## Kvalitetsgaranti - Familjestödsenheten

*Familjestödsenheten vänder sig till barn, ungdomar och familjer som är i behov av hjälp och stöd. Barns och ungdomars bästa är utgångspunkten i vårt arbete.*

*Familjeteamet, Ungdomsteamet och MST-teamet får uppdrag från Barnenheten, Ungdomsenheten och Enheten för familjehemsvård och familjerätt. Föräldrar till barn i åldern 0-18 år som upplever att de behöver föräldrastöd kan vända sig direkt till föräldrarådgivningen på familjehusen i Rinkeby och Husby.*

### **ENHETSMÅL**

- Vi åtar oss att hålla god kvalitet i de insatser och det stöd vi erbjuder.

När det är möjligt använder vi oss av metoder, arbetssätt och bedömningsinstrument som är baserade på forskning.

- Vi utformar stöd och behandlingsinsatser i samråd med den enskilde.

Vi har ett flexibelt arbetssätt för att nå med våra insatser.

- Vi arbetar för att underlätta samarbete för barns och ungdomars bästa.

Vi involverar i möjligaste mån de personer som är viktiga för barnet eller ungdomen.

### **SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Åsa Edlund på telefon 08 508 01 088 eller e-postadress [asa.edlund@stockholm.se](mailto:asa.edlund@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/eller> genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningen tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till IVO eller Justitieombudsmannen.

**RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

**VILL DU VETA MER?**

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Åsa Edlund på telefon 08 508 01 088.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-11-30

Åsa Edlund  
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015

# Kvalitetsgaranti – Enheten för familjehemsvård och familjerätt

*Enheten för familjehemsvård och familjerätt består av tre verksamheter - familjevård, familjerätt och kontaktverksamhet.*

*Familjerätten ansvarar för råd och stöd, frivilliga samarbetsamtal samt information i familjerättsliga frågor. Familjerätten ansvarar vidare för att fastställa faderskap och göra adoptionsutredningar. På uppdrag av domstol lämnar familjerätten upplysningar, genomför utredningar och samarbetsamtal i ärenden som rör vårdnad, boende och umgänge. Familjerätten prövar och godkänner också avtal i ärenden om vårdnad boende och umgänge.*

*Familjevården ansvarar för barn som är placerade i familjehem. Familjevården rekryterar, utreder familjehem och jourhem, familjer som för kortare eller längre tid tar emot andras barn för vård och fostran. Familjevården ansvarar för vården i genom stöd och handledning till familjehemmet, och för barnets umgänge med sina föräldrar.*

*Kontaktverksamheten rekryterar, utreder, utbildar och handleder kontaktpersoner, som ger stöd till barn och vuxna, samt kontaktfamiljer, som tar emot barn i sitt eget hem ett eller flera dygn per månad, som avlastning eller stöd när familjens eget nätverk inte räcker till.*

## **ENHETSMÅL**

- Vi åtar oss att vid utredningar och vid utformande av insatser inhämta dina önskemål och synpunkter.

I familjerättens utredningar om vårdnad boende och umgänge efterfrågar och dokumenterar vi föräldrarnas och barnets inställning beroende på barnets ålder och mognad. Familjevården tar av dina önskemål och synpunkter och beaktar dessa vid val av familjehem. Kontaktverksamheten tar del av dina önskemål och synpunkter vid val av kontaktperson och kontaktfamilj.

**SYNPUNKTER/KLAGOMÅL**

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Ingrid Persson, telefon 08-508 01 360, [ingrid.persson@stockholm.se](mailto:ingrid.persson@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål-förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningen tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till IVO eller Justitieombudsmannen.

**RÄTTELSE**

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas kvartalsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertialrapportering till nämnden.

**VILL DU VETA MER?**

De åtaganden som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på [www.stockholm.se/rinkeby-kista](http://www.stockholm.se/rinkeby-kista). Du är även välkommen att kontakta enhetschef Ingrid Persson på telefon 08-508 01 360

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-11-30

Ingrid Persson  
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015