

Kvalitetsgaranti – Mottagningsenheten

Mottagningsenheten är en av två enheter inom ekonomiskt bistånd och består av två team: mottagningsteamet och boteamet. Mottagningsteamet tar emot samtal från de invånare som vill ansöka om ekonomiskt bistånd och inte har en pågående kontakt. Boteamet är indelat i två funktioner: en funktion som arbetar med bostadslösa hushåll som uppbär försörjningsstöd och en funktion som utför vräkningsförebyggande arbete. Därutöver finns förvaltningens kassafunktion inom Mottagningsenheten och ansvarar bland annat för avstämning av beslut om försörjningsstöd, hanteringen av egna medel och återsökning/återkrav.

ENHETSMÅL

- Vi erbjuder dig en god tillgänglighet

När du kontaktar enheten får du tydlig information om hur du bäst når oss via telefon för att prata om ditt ärende. När du lämnar meddelande i röstbrevlådan ringer vi skyndsamt tillbaka till dig. Vi har telefonjour under kontorstid för akuta ärenden.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Kristina Grape på telefon 08-508 01 240 eller via e-post: kristina.grape@stockholm.se. Du kan också lämna dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal/> eller genom att använda förvaltningens blankett ”Synpunkter – klagomål - förbättringsförslag”. Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

RÄTTELSE

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

VILL DU VETA MER?

Det åtagande vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Kristina Grape på telefon 08-508 01 240.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-12-01

Kristina Grape
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december
2015.

Kvalitetsgaranti - Enheten för arbetsmarknadsinsatser

Enheten för arbetsmarknadsinsatser tillhör verksamhetsområdet Socialtjänst – vuxna. Vårt uppdrag är att erbjuda arbetsförberedande insatser till personer som står långt från arbetsmarknaden och som saknar egen försörjning. Vi erbjuder förberedande arbetsmarknadsinsatser så som arbetsträning och arbetsförmågebedömning. Enheten har även hand om stadsdelsområdets offentligt skyddat anställda, trygghetsanställda samt visstidsanställda i samverkan med Jobbtorg och Arbetsförmedlingen.

ÅTAGANDE

- Invånare stärks mot självförsörjning.

Vi stödjer dig i din utveckling genom nivåanpassade insatser och gör en kartläggning för att bedöma dina förutsättningar och din förmåga till arbete. Du kommer att ha uppföljningssamtal under din tid på vår enhet samt få en slutrapport då du slutar hos oss.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertialsvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertiärrapportering till nämnden. Vi åtgärdar fel och brister som vi får kunskap om och ser snarast över våra rutiner för att erbjuda god service och korrekt information.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Titti Waern per telefon: 08 - 508 01 052, eller via mail: titti.waern@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal-/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception, på medborgarkontoret samt i receptionen på Rinkebysvägen 22.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller Justitieombudsmannen (JO).

VILL DU VETA MER?

Det åtagande vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Titti Waern på telefon: 08-508 01 052.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby 2015-12-01

Titti Waern
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december.

Kvalitetsgaranti - Beställarenhet omsorg om personer med funktionsnedsättning

På beställarenheten arbetar handläggare som utreder och fattar beslut enligt lagar som ska hjälpa människor med funktionsnedsättningar. Socialtjänstlagen (SOL) är en av dessa och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) en annan. Enhetens uppdrag är att efter ansökan göra en utredning, fatta beslut, beställa insats och därefter följa upp beslutet. De insatser som beviljats ska man själv få vara med och bestämma om hur de ska utföras.

ENHETSMÅL

- Vi säkrar din delaktighet och ditt inflytande över dina insatser genom att upprätta en beställning med en tydlig målsättning samt granska genomförandeplanen.

Dialogen mellan biståndshandläggaren och dig om mål för insatsen sker vid hembesök eller i ett senare skede i utredning och läggs in i beställningen till utföraren. Med tydliga mål och en tydlig beställning ökar din möjlighet att tillsammans med den valda utföraren skapa en bra och tydlig genomförandeplan som redovisar hur och när dina insatser kommer att utföras.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med tf enhetschef, Charlotte Lindeborg tel: 08-50801305, eller via mejl: charlotte.lindeborg@stockholm.se Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomål/>, 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 Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller Justitieombudsmannen (JO).

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.

För oss som arbetar på enheten är det viktigt att du är nöjd med oss. Vi rättar till fel som vi får reda på så snart vi kan och vi tittar på vad vi kan göra för att bli bättre.

VILL DU VETA MER?

Det åtagande 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.

Du är även välkommen att kontakta tf enhetschef Charlotte Lindeborg 08-508 01 305

Kista 2015-12-01

Charlotte Lindeborg
tf enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015.

Kvalitetsgaranti – Enheten för ekonomiskt bistånd

Enheten för ekonomiskt bistånd ingår i verksamhetsområde Socialtjänst – vuxna. Vid ditt första besök hos oss förklarar vi dina rättigheter och dina skyldigheter så att det ska bli enklare för dig att förstå information och beslut som du sedan får. Efter att du lämnat in din ansökan utreder, bedömer och fattar handläggarna inom enheten beslut om rätten till ekonomiskt bistånd. Utredning och förslag på insats sker i samråd med dig och vid behov också med andra myndigheter. Du som kontakter oss ska få ett korrekt bemötande, god service och information.

ENHETSMÅL

- All skriftlig information och alla beslut är lätta att förstå.

Vi skriver beslut och brev som är lätta att förstå. Om du inte förstår våra skriftliga beslut eller vår information gör vi dem tydligare för dig genom att förklara igen skriftligt eller muntligt.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Zahra Haghpanah på telefon 08-508 01 607 eller via e-post: zahra.haghpanah@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

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?

Det åtagande vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Zahra Haghpanah på telefon 08-508 01 607.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-12-01

Zahra Haghpanah
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december.

Kvalitetsgaranti – Rinkeby-Kistamottagningen

Rinkeby-Kistamottagningen tar emot personer som bor i stadsdelsområdet och har en missbruksproblematik kring alkohol, narkotika och/eller tabletter. Mottagningen är samlokaliserad med landstingets beroendevård och tar emot personer från 18 år och uppåt. Vi utför både missbruksutredningar samt olika former av öppenvårdsbehandlingar, och vid behov beviljas institutionsbehandlingar.

ENHETSMÅL

- Vi erbjuder dig god tillgänglighet

Du når oss på vår jourtelefon eller kan vid behov besöka oss samma dag, vardagar under kontorstid. Du får en ordinarie besökstid inom en till två veckor hos en utredande socialsekreterare.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Anders Broomé på telefon 08-508 01 851 eller via epost:

anders.broome.@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida:

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-påverka/Synpunkter-och-klagomal-/>, 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 i Rinkeby-Kista stadsdelförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller Justitieombudsmannen (JO).

RÄTTELSE

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

VILL DU VETA MER?

Det åtagande som vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktigt. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Anders Broomé på telefon 08-508 01 851.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-12-01

Anders Broomé
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december
2015.

Kvalitetsgaranti - Beställarenheten socialpsykiatri

På beställarenheten arbetar handläggare som utreder och fattar beslut enligt lagar som ska hjälpa människor med funktionsnedsättningar. Socialtjänstlagen (SOL) är en av dessa och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) en annan. Enhetens uppdrag är att efter ansökan göra en utredning, fatta beslut, beställa insats och därefter följa upp beslutet. De insatser som beviljats ska man själv få vara med och bestämma om hur de ska utföras.

ENHETSMÅL

- Vi säkrar din delaktighet och ditt inflytande över dina insatser genom att upprätta en beställning med en tydlig målsättning samt granska genomförandeplanen.

Dialogen mellan biståndshandläggaren och dig om mål för insatsen sker vid hembesök eller i ett senare skede i utredning och läggs in i beställningen till utföraren. Med tydliga mål och en tydlig beställning ökar din möjlighet att tillsammans med den valda utföraren skapar en bra och tydlig genomförandeplan som redovisar hur och när dina insatser kommer att utföras.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med tf enhetschef Charlotte Lindeborg 08- 508 01 530, charlotte.lindeborg@stockholm.se. Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida:<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal-/>. eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertiärvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertiärrapportering 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. Du är även välkommen att kontakta tf enhetschef Charlotte Lindeborg på telefon 08- 508 01 530

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Kista 2015-12-01

Charlotte Lindeborg
tf enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015.

Kvalitetsgaranti - Relationsvåldsteamet

Relationsvåldsteamet vänder sig till personer över 18 år som utsatts för våld i nära relation. Vi erbjuder insatser som syftar till att personer utsatta för våld ska få stöd och hjälp att kunna leva ett självständigt liv utan våld. Vi vänder oss även till personer över 18 år som utövar våld mot någon närstående och erbjuder insatser som syftar till att de ska hitta alternativa handlingsätt och upphöra med sitt våldsamma beteende. Vi samarbetar med barn- och ungdomsenheterna för att barnen ska få nödvändiga stödinsatser.

ENHETSMÅL

- Vi åtar oss att ha hög tillgänglighet - det ska vara lätt att nå oss. Du når oss på jourtelefon 08-508 01 420, måndag till torsdag 08:00 - 16:35, fredag 8:00 - 16:00. (sommartid maj-augusti) måndag till torsdag 8:00 - 16:00, fredag 8:00 - 15:00.
- Vi åtar oss att vid akuta situationer erbjuda stöd samma dag som du ringer.
Vi kan erbjuda dig skydd om du bedöms vara i behov av det. Vi samarbetar även med andra enheter för att hjälpa dig i det akuta skedet.
- Vi åtar oss att kontakta dig inom en vecka.
Om du inte önskar akut stöd från Relationsvåldsteamet får du en handläggare inom en vecka som ringer upp dig.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef Anders Broomé, telefon 08- 508 01 851, eller via mejl: anders.broome@stockholm.se

Du kan också anmäla dina synpunkter och klagomål på stadens webbsida: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrari/Du-kan-paverka/Synpunkter-och-klagomal/>, eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter - klagomål - förbättringsförslag". Blanketten finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

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. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Anders Broomé på telefon 08-508 01 851

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-12-01

Anders Broomé
enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 17 december 2015.