

Kvalitetsgaranti - Barn- och ungdomsenheten

ENHETSMÅL

Vi beaktar barnperspektivet i alla sammanhang.

Vi arbetar för att stärka dig som förälder i din föräldraroll.

Vi informerar dig och din familj om vilka insatser som ni kan erbjudas.

Vi handlägger och dokumenterar alla inkommande ärenden utifrån gällande lagstiftning och praxis.

Vi bemöter dig på ett respektfullt sätt och ger dig inflytande och delaktighet i utformandet av biståndet.

Vi erbjuder barn och ungdomar hjälp och stöd, i första hand i sin hemmiljö och i sitt nätverk.

Vi erbjuder insatser och metoder som baseras på en sammanvägning av tillgänglig forskning, erfarenhetsbaserad kunskap och dina erfarenheter och önskemål

Vi säkerställer detta genom att

- 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.

Barnets bästa beaktas i planering, beslut och utförande av insatser.

Barnperspektivet ska genomsyra alla arbetsmoment på enheten. Barnperspektivet ska vara tydligt i utredningar och andra dokument som rör barnet. Enhetens utvecklingsgrupp fortsätter att intervjua barn som varit aktuella för utredning och/eller insats om deras upplevelse av delaktighet. Fortsatt kompetenssatsning kring utbildning i barnsamtal erbjuds externt och internt under 2017 riktat till utredargrupperna.

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) tel 508 23 125 e-post kjerstin.zierer@stockholm.se

enhetschef Sofia Ferrer (familjerätt) tel 508 22 368, e-post sofia.ferrer@stockholm.se

enhetschef Ann Wladis (familjevård samt ensamkommande barn) tel 508 22 066, e-post ann.wladis@stockholm.se

biträdande enhetschef Britt-Marie Johansson (mottagningsgruppen) tel 508 22 332, e-post britt-marie.johansson@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 Tina Lundberg Tornesjö (familjevård och kontaktverksamhet) tel 508 22 332, e-post tina.lundberg.tornesjo@stockholm.se

Om du inte är nöjd med hur klagomålet hanterats kan du vända dig till avdelningschef Toni Mellblom tel 508 23 301, e-post toni.mellblom@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.

2016-01-02

Liselotte Persson Öhrn

enhetschef

tel. 508 23 330

Kjerstin Zierer

enhetschef

tel 508 23 125

Sofia Ferrer
enhetschef
tel 508 22 368

Ann Wladis
enhetschef
tel 508 22 066

Hägersten 2017-01-02

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Adress: Telefonvägen 30
Telefon: 08-508 22 00

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen

2017-02-02