

Kvalitetsgaranti - Barn- och ungdomsenheten

Barn- och ungdomsenhetens huvudsakliga uppgift är att utreda barns och ungdomars behov av skydd och stöd samt vid behov tillsätta insatser och följa upp dem.

I Barn- och ungdomsenheten arbetar 26 socialsekreterare, tre familjevårdsinspektörer, två kontaktsekreterare, fyra biträdande enhetschefer, tre mentorer och en enhetschef. Samtliga har socionomutbildning eller likvärdig utbildning.

ENHETSMÅL

Enheten arbetar med jämställdhetsintegrering.

Vi följer upp och analyserar statistiken och utifrån det överväger vi förbättringar ur ett jämställdhetsperspektiv.

Pojkar och flickor är delaktiga i ärenden som rör dem.

Forskning och brukarorganisationer visar att pojkar och flickor som kommer i kontakt med socialtjänsten upplever en låg grad av delaktighet och inflytande. Brukarnedverkan för barn kan uppfattas som komplicerat då barns rättigheter i stor utsträckning måste tillvaratas av vuxna på barnets vägnar. Socialsekreteraren har en mycket viktig roll att se till att barnet kommer till tals och får göra sin röst hörd. Intresset för barnets perspektiv, hur de förstår socialtjänstens arbete, vilken syn de har på kontakten med socialtjänsten samt deras beskrivning av delaktighet ska lyftas fram och bli tydligt. Signs of Safety är en lösningsinriktad modell som främjar delaktighet för såväl flickor och pojkar som deras familjer. Genom att mappa i möten med familjer och barn lyfter vi fram deras synpunkter och de får komma till tals. Vi träffar även barnen i enskilda samtal med socialsekreterare. Vi förklarar vad som har hänt och varför socialtjänsten finns med och försöker göra det begripligt för barnet. Barnet ska få en bild av varför familjen har kontakt med socialtjänsten, vad socialtjänsten har kommit fram till, vad som ska hända och varför. Det är ett sätt att säkerställa att barnen blir delaktiga och hjälpa dem att skapa ett sammanhang. Socialsekreterare har samtal med alla barn (där det utifrån ålder är möjligt) som är aktuella för utredning eller uppföljning av insatser. Samtalet ska ske på ett sådant sätt att pojkar och flickor förstår varför de har kontakt med socialtjänsten och varför olika beslut fattas. Med hänsyn till ålder och mognad ska pojkar och flickor ges möjlighet att påverka beslut som rör dem själva. Vi utgår från Signs of Safety och använder modeller som Tre hus och Mappning. Det är dock viktigt att vi inte låser oss vid fasta modeller i samtalen med pojkarna och flickorna, vi behöver använda vår kreativitet för att hitta olika former för olika barn. Vi kan t ex använda känslkort, dockor eller rita tillsammans med pojkarna och flickorna. Ibland träffar vi barn som

inte vill eller kan prata och det är viktigt att respektera även det. Det finns olika sätt att beakta barnets bästa och särskilt när det gäller yngre barn behöver vi istället observera barnets samspel med föräldrarna.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina synpunkter till enhetschef Lena Svensson, telefon 08/508 24 432.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschef Anna Mattsson på telefon 08/508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-26

Lena Svensson

Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV
NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN 2017-02-23

Kvalitetsgaranti - Enheten för ekonomiskt bistånd inkl arbetsmarknadsinsatser

Enheten för ekonomiskt bistånds huvudsakliga uppgift är att bidra till att hitta lösningar och vägar till självförsörjning för de som ansöker om ekonomiskt bistånd. I utredningsarbetet inom ekonomiskt bistånd ingår både en ekonomisk utredning och en utredning av hela livssituationen. Enheten arbetar för att korta vägen till egen försörjning och att invånarnas behov av ekonomiskt bistånd minskar. Enheten arbetar aktivt för att minska långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd.

Enheten består av 38 medarbetare fördelat på en enhetschef, tre biträdande enhetschefer, en verksamhetsutvecklare, en mentor, 19 socialsekreterare, nio bidragshandläggare, två arbetskonsulenter, en arbetsledare för arbetsträning och en jobbcoach. Enhetens socialsekreterare är indelade i två grupper. Grupp 1 består av tolv socialsekreterare där man utreder alla nybesök och deras kretsar består av hushåll som står nära arbetsmarknaden. Grupp 2 består av sju socialsekreterare inklusive en FUT-handläggare (Felaktiga utbetalningar). I grupp 2 finns de hushåll som är långtidsberoende och som behöver extra stöd för att bli självförsörjande.

ENHETSMÅL

Klienterna upplever att de kommer till tals i frågor som rör deras ärende.

Fortsätta prata om hur enheten ska vara serviceinriktade och att ge klienterna ett gott bemötande. Fortsätta med att hålla MI-andan och arbeta med MI. Diskutera värdegrunden. Under 2016 har enheten genomgått en klarspråksutbildning och alla besluts- och brevmallar har skrivits på klarspråk. Detta arbete är genomfört för att enheten ska bli tydligare i kommunikationen med klienterna. I stadens bemötandeenkät förväntas enheten ligga över eller i nivå med stadens snitt eller i de olika frågorna. 2014 hade enheten 6,1 i generellt betyg i stadens bemötandeenkät och 2016 hade enhetens värde höjts till 6,4. Enheten arbetar med resultatet från enkäten och målet är att öka till att 65 % av klienterna upplever att de kommer till tals i deras ärende. Från och med årsskiftet följer vi systematiskt upp av alla klagomål som inkommer muntligt och skriftligt till chefer. Verksamhetsutvecklare sammanställer alla inkomna klagomål vid månadsskiftet. Medarbetarna ger stöd till alla klienter som önskar hjälp med att överklaga ett avslagsbeslut genom att boka besök med klienten.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din handläggare antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Therese Grahn, telefon 08-508 24 816. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Anna Mattsson, på telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-27

Therese Grahn
Enhetschef

Enheten för ekonomiskt bistånd inkl
arbetsmarknadsinsatser

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Box 503, 127 26 Skärholmen
Telefon: 08 - 508 24 816
Telefax: 08 - 508 24 899
E-post: therese.grahn@stockholm.se

Denna garanti godkändes av
nämnden/förvaltningen 2017-02-23

Kvalitetsgaranti - Mottagningsenheten och ensamkommande

Mottagningsenheten tar emot alla ansökningar och anmälningar som rör barn och vuxna som inkommer till Skärholmens stadsdelsförvaltning. Inom mottagningsenheten finns också hyresrådgivning samt arbete kring unga vuxna. Enheten arbetar aktivt med att den enskilde individen som är i behov av stöd från socialtjänsten ska få snabb bedömning och kontakt med andra enheter inom socialtjänsten.

Mottagningsenhetens målgrupp är barn och unga med behov av skydd och stöd, ensamkommande barn, vuxna som ansöker om ekonomiskt bistånd, vuxna som skadar eller riskerar sin hälsa och/eller sociala situation genom användning av droger, personer och familjer med hyresskuld och unga vuxna 18-29 år med kriminell livsstil och/eller beroende samt saknar sysselsättning

ENHETSMÅL

Pojkar, flickor, kvinnor och män har inflytande

Resultat mäts via en enkät som alla barn, unga och vuxna ges möjlighet att svara på i samband med ett förhandsbedömningsmöte eller uppföljningsmöte. Enkäten innehåller bland annat frågor om bemötande, information, om man har fått komma till tals och om socialsekreteraren har lyssnat på synpunkterna. Möjlighet till att lämna ytterligare kommentarer finns.

Alla synpunkter som lämnas av våra brukare eller från andra instanser vare sig muntligt eller skriftligt tas upp med hela gruppen på ett tavelmöte och skrivs in i vår förteckning för "synpunkter, beröm och klagomål". Klagomål och avvikelser åtgärdas direkt och enhetschefen kan ge återkoppling om så önskas.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss. Om du anser att vi inte uppfyller våra åtagande kan du vända dig till din handläggare antingen direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina synpunkter och klagomål till enhetschef Susanna Lamartine. Telefon 08-508 24 096. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschef Anna Mattsson, telefon 08- 508 24 801

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-24

Susana Lamartine

enhetschef

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen 2017-02-23

Kvalitetsgaranti - Beställarenheten LSS/SOL

Beställarenheten omsorg om äldre och stöd till personer med funktionsnedsättning vänder sig till målgrupperna äldre personer över 65 år samt barn, unga och vuxna upp till 65 år med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar.

Omsorgen om äldre består av cirka 1116 brukare och stöd till personer med funktionsnedsättning består av cirka 530 brukare.

Personerna inom målgrupperna kan ansöka om insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Beställarenheten handlägger även riksfärdtjänst och kommunalt bostadstillägg (KBT). För att ansöka om en insats ska personen vara eller vistas inom Skärholmens stadsdelsområde.

På beställarenheten arbetar totalt 28 biståndsbedömare varav två samordnare och två mentorer (med egna ärenden). En enhetschef, två biträdande enhetschefer och en avtalssamordnare/strateg.

ENHETSMÅL

Kvinnor och män är trygga genom beviljade insatser

Enheten kommer att lansera en broschyr för att säkra ett tryggt boende för de äldre, trots eventuellt avslag på särskilt boende. I broschyren ges information om vad som händer med överklagan och prövning i förvaltningsrätt/kammarrätt. Broschyren innehåller även information om alternativa boendeformer som erbjudas i stadsdelen och staden i övrigt.

Enheten ska även ta fram en broschyr om handläggningsprocessen, med information om vad man som enskild kan förvänta sig vid kontakt med en biståndsbedömare. Vi återkopplar inom 48 timmar när någon sökt kontakt med enheten.

Flickor, pojkar, kvinnor och män kommer till tals i frågor som rör deras ärende.

Stadsledningskontoret har tagit fram en checklista för att belysa barnkonventionen i det konkreta arbetet. Checklistan ska användas i enhetens arbete och diskussioner ska föras utifrån frågeställningarna.

Barnkonventionen beaktas vid beslut om insatser

En genomgång av den checklistan som SLK tagit fram i det konkreta arbete med barnkonventionen i stadens verksamhet kommer att göras

och en diskussion ska föras kring de frågeställningar som finns i checklistan.

Vid beslut av en insats till en vuxen som även är förälder ska särskild hänsyn tas till hur insatsen påverkar hemmavarande barn.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter och kommer att på bästa sätt åtgärda eventuella fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till det vi lovar så vill vi att du berättar det för oss.

Du kan vända dig till din biståndsbedömare via Äldre direkt eller Kontaktcenter (funktionsnedsättning). Du kan också vända dig till enhetschefen eller någon av de två biträdande enhetscheferna.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till din biståndsbedömare eller enhetschef Ercan Sahin

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter finns på beställarenheten, fråga gärna efter den.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du kontakta avdelningschef Anna Mattsson, telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-10

Ercan Sahin
Enhetschef

Skärholmens stadsdelsförvaltning

Bodholmsplan 2, plan 7

Telefon: 08-508 24 554

E-post: ercan.sahin@stockholm.se

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV
NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN 2017-02-23**

Kvalitetsgaranti - Enheten för vuxna, socialpsykiatri och RVT

Vuxengruppen vänder sig till Dig som behöver hjälp med Ditt missbruk. Du kan få hjälp med behandling, boende och stöd till följd av detta.

Vi utreder Din situation utifrån Dina önskemål och behov. Din delaktighet är en förutsättning för att du ska få rätt insatser. Vi kontaktar bara de instanser som Du ger oss tillåtelse till.

Om ditt missbruk är av så allvarlig art så att du utsätter Ditt liv för fara och inte vill ha frivilliga insatser kan vi även utreda behov av tvångsvård som beslutas av förvaltningsrätten. Vi försöker i alla lägen motivera Dig att ta emot hjälp frivilligt.

Vi utvärderar och omprövar våra beslut regelbundet i nära samarbete med Dig.

Socialpsykiatrins beställarenhet vänder sig till Dig som på grund av en psykiatrisk diagnos har svårigheter att klara Din vardag. Vi utreder genom att gå genom med Dig hur du fungerar på livets olika områden och vad Du behöver hjälp med för typ av insatser av social karaktär. Vi formulerar mål och delmål tillsammans med Dig. Vi samarbetar med psykiatrin om Du godkänner det för att få bästa möjliga hjälp.

Relationsvårdsteamet är könsneutralt och erbjuder stöd till både våldsutsatta män och kvinnor och våldsutövande män och kvinnor över 18 år.

ENHETSMÅL

Kvinnor och män som kommer i kontakt med Relationsvårdsteamet (RVT) möts av kompetent personal som har kunskap om hur våld kan upptäckas i nära relationer och vilka åtgärder som kan vidtas

Identifiera våldet och dess karaktär genom att använda FREDA. Att aktivt söka upp samverkanspartner både externt och internt för att informera och utbilda om våld och dess mekanismer.

Unga vuxna kvinnor och män med psykosocial problematik, missbruk och/eller neuropsykiatriska diagnoser får förutsättningar att leva ett självständigt liv.

Socialekreterare och biståndsbedömare inom Enheten har ett riktat uppdrag mot unga vuxna. De samverkar med de som också arbetar mot målgruppen såsom exv. jobbtorg, Maria ungdom, ekonomiskt bistånd mm. De arbetar flexibelt och individuellt utifrån den unge vuxnes behov.

Kvinnor och män beviljas insatser utifrån deras stöd- och behandlingsbehov oavsett kön

Att koppla samman den mätning som genomförs avseende boende och missbruk med en mätning där vi kartlägger följande i en exelfil: Andel kvinnor respektive män som beviljas behandlingshem. Detta för att jämföra siffrorna från 2016. Andel kvinnor respektive män som beviljas behandling i strukturerad öppenvård. Detta för att jämföra siffrorna med 2016. Andel kvinnor respektive män vars insatser påbörjas enligt plan. Om ej påbörjas, varför? Andel kvinnor respektive män vars insatser fullföljs enligt plan. Om de har avbrutit, varför? Kartläggning av kvinnors respektive männens problematik. Missbruk (grad och substans), psykisk ohälsa, kriminalitet, våld i nära relation.

Kvinnor och män får likvärdiga insatser inom Socialpsykiatri

Att skapa en exelfil där vi kartlägger kvinnors och mäns boendesituation. Att under 2017 skapa en informationsfolder där sysselsättningarna finns beskrivna. Informationsfoldern ska finnas i nybesöksmappen.

Kvinnor och män får ett respektfullt bemötande oavsett kön, sexuell läggning och bakgrund.

Den nybesöksmapp som delas ut vid nybesök innehåller broschyren "Berätta vad du tycker om oss! Med hjälp av dina synpunkter kan vi bli bättre". Vi följer Skärholmen Stadsdelsförvaltnings värdegrund vid bemötande av de kvinnor och män som kommer i kontakt med enheten.

RÄTTELSE

Vi följer regelbundet upp hur det går för dig och om du är nöjd med din insats. Du får skatta hur nöjd du är var sjätte månad. Om du har synpunkter på vårt arbete eller våra insatser är du välkommen att ta upp det.

Du kan i första hand vända dig till din handläggare eller till enhetschefen

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan vända dig till enhetschef Sirpa Tamminen telefon 508 246 38.

Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du inte får gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med Anna Mattsson telefon 50824 801

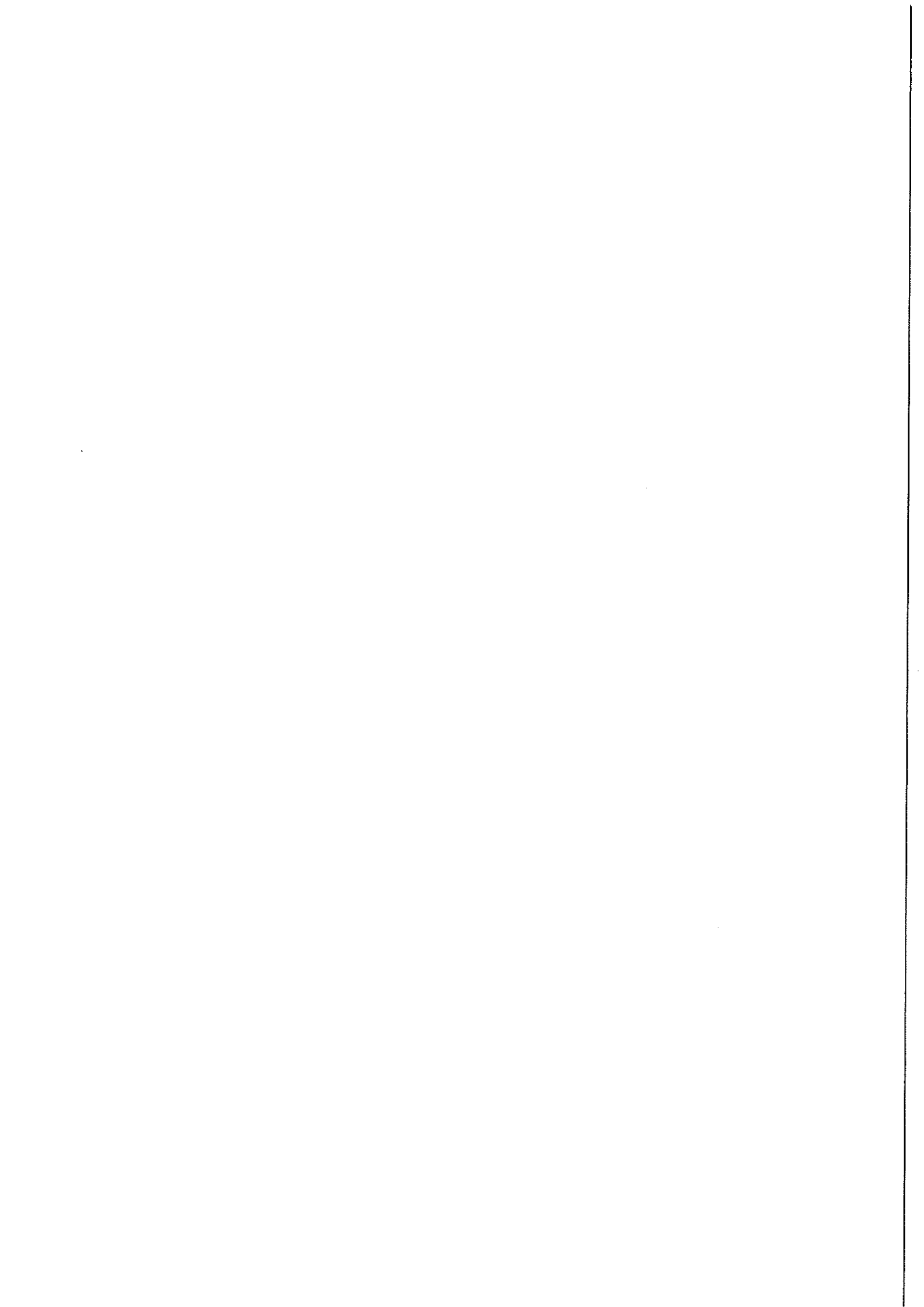
VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-25

Sirpa Tamminen
Enhetschef
Enheten för vuxna, socialpsykiatri och RVT

Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Storholmsgatan 3, 3 tr
Telefon: 08-508 24 638
E-post: sirpa.tamminen@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2017-02-23





Kvalitetsgaranti - Resursenheten, Barn och Ungdom

Resursenheten består av och organiserar socialtjänstens utförarverksamheter: Resursenheten Barn och ungdom utför insatser för barn, ungdomar och deras familjer medan Resursenheten Vuxen och arbetsmarknad utför insatser för vuxna. Inom enheten utförs både biståndsbedömda insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och förebyggande insatser som är öppna för alla medborgare. För alla verksamheter gäller anmälningsskyldigheten (14 kap. 1 § SoL) då det finns misstanke om att barn far illa. För Resursenheten liksom för övrig socialtjänst gäller förutom Socialtjänstlagen också bl.a. Förvaltningslagen, Offentlighets- och sekretesslagen.

Inom Resursenheten Barn och Ungdom finns följande verksamheter: Fältverksamheten, Ungdomsmottagningen och Familjeteamet.

ENHETSMÅL

Pojkar och flickor samt mammor och pappor har inflytande över de insatser som rör dem.

En viktig förutsättning för att bedriva framgångsrikt förändringsarbete är att de som behöver behandling är motiverade och att det som sker är begripligt för dem. För att ha och behålla motivation under en behandling är känslan av att ha inflytande över det som sker en viktig faktor. För att brukaren ska uppfatta sig som delaktig arbetar Familjeteamet med att utifrån uppdrag, tillsammans utmejsla hur vi skall nå målen som överenskommit med socialsekreterarna. I samband med detta föreslår familjebehandlarna/familjestödjarna strategier utifrån forskning och beprövad praktik som diskuteras tillsammans med familjen så att metoderna också anpassas efter familjens erfarenhet och preferenser. Detta dokumenteras i en genomförandeplan. På Ungdomsmottagningen arbetar vi på ungdomens uppdrag och behöver säkerställa att vi uppfattat det rätt. Utöver detta samtalar behandlaren på både Familjeteamet och Ungdomsmottagningen kontinuerligt med brukaren om deras samarbetsrelation och som ett underlag får brukaren regelbundet fylla i Scott Millers skattningsskala SRS.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din kontaktperson antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till

enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Sofia Björkvall, telefon 08-508 24 324. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Anna Mattsson, på telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-26

Sofia Björkvall

Enhetschef

**DENNA GARANTI GODKÄNDES AV
NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN 2017-02-23**

Kvalitetsgaranti - Resursenheten, Vuxna

Resursenheten består av och organiserar socialtjänstens utförarverksamheter: Resursenheten Barn och ungdom utför insatser för barn, ungdomar och deras familjer medan Resursenheten Vuxen och arbetsmarknad utför insatser för vuxna. Inom enheten utförs både biståndsbedömda insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och förebyggande insatser som är öppna för alla medborgare. För Resursenheten liksom för övrig socialtjänst gäller förutom Socialtjänstlagen också bl.a. Förvaltningslagen, Offentlighets- och sekretesslagen

*Inom Resursenheten Vuxen finns följande verksamheter:
Bostödsverksamheten och KBT-teamet.*

ENHETSMÅL

Kvinnor och män har inflytande i utformningen av de insatser som gäller dem.

En viktig förutsättning för att bedriva framgångsrikt behandlingsarbete är att du som behöver behandling är motiverad och att det som sker är begripligt för dig. För att ha och behålla motivation under en behandling är känslan av att ha inflytande över det som sker en viktig faktor. För att du ska uppfatta dig som delaktig arbetar vi med att utifrån uppdrag, tillsammans utmejsla hur vi skall nå målen som överenskommit med socialsekreterarna. I samband med detta föreslår Resursenhetens medarbetare strategier utifrån forskning och beprövad praktik som diskuteras tillsammans med dig så att metoderna också anpassas efter din erfarenhet och preferens. Detta dokumenteras i en genomförandeplan. Utöver detta samtalar Bostödsenheten med brukarna om känslan av delaktighet ett par gånger per år och KBT-teamet samtalar kontinuerligt med brukaren om deras samarbetsrelation och som ett underlag får brukaren regelbundet fylla i Scott Millers skattningsskala SRS.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller våra åtaganden kan du vända dig till din kontaktperson antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Du kan också vända dig till enhetschefen. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

RESURSENHETEN, VUXNA
Skärholmens stadsdelsnämnd

XEnhetAdressX
XEnhetOrtX
XNamndTelefonX

XEnhetEpostX
stockholm.se

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Sofia Björkvall, telefon 08-508 24 324. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Anna Mattsson, på telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-23

Sofia Björkvall

Enhetschef

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV
NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN 2017-02-23

Kvalitetsgaranti - Socialtjänstens administrativa enhet

Socialtjänstens administrativa enhet är en stödenhet för Socialtjänstens alla enheter. Vaktmästeriet är ett stöd för hela förvaltningen. Administrationens kärnuppdrag är att med gott bemötande, god tillgänglighet och administrativ kunskap ge stöd och service till chefer och medarbetare. Det stöd som administrativa enheten ger är stödjande, utförande, operativt, strategiskt samt kontrollerande. Samverkan är bred och ser internt och externt. Syftet med en administrativ enhet är att möjliggöra en effektivare och transparentare myndighetsutövning inom socialtjänsten. Den administrativa enheten bevakar hela socialtjänstens uppdrag och kännetecknas av tydlighet i det uppdrag vi har.

Vaktmästeriets kärnuppdrag är att med gott bemötande, god tillgänglighet stödja förvaltningens alla enheter med posthantering med utkörning inom förvaltningen, tryckeri, kopiering, utskick, nämndarbete vid sammanträden, medborgarmöten, fastighetservice och övrig intern service samt hantverkstjänster.

Vi har en tjänstvillighet till de andra enheterna.

Enheten består av en enhetschef, två samordnare, en nämndsekreterare, tre ekonomiadministratörer, fyra administratörer och 4 administrativa assistenter som arbetar inom områden administration och tre vaktmästare som arbetar inom vaktmästeriet. Enheten har även en "Stockholmsjobbare" som utför vissa enklare arbetsuppgifter för socialtjänsten och förvaltningen. Enhetens nuvarande organisation och arbetsformer bedöms kunna avlasta förvaltningen och socialtjänsten genom att vissa avseenden förkorta handlägningsprocessen och bidra till en funktionell och korrekt myndighetsutövning.

ENHETSMÅL

Förvaltningens verksamheter är nöjda med den service som vaktmästeriet utför.

Vaktmästeriets kärnuppdrag är att med gott bemötande, god tillgänglighet stödja förvaltningens alla enheter med posthantering. Vaktmästeriet ansvarar för utkörning av post inom förvaltningen, tryckeri, kopiering och utskick. De organiserar även så att nämndsammanträden och medborgarmöten kan genomföras. Medarbetarna inom vaktmästeriet utför även fastighetservice, hantverkarservice och övrig intern service.

Socialtjänstens enheter är nöjda med det administrativa stödet som ges.

Verkställa och leverera resultat utifrån enheternas behov. Snabba återkopplingar. Den administrativa enheten bevakar hela socialtjänstens uppdrag och kännetecknas av tydlighet i det uppdrag vi har. Vi har en tjänstvillighet till de andra enheterna. Enheten visar mycket god serviceanda. Medarbetarna är kompetenta i de administrativa arbetsuppgifterna som de utför.

RÄTTELSE

Vi är lyhörda för synpunkter på våra åtaganden och kommer att på bästa sätt åtgärda fel, misstag och brister. Om du anser att vi inte lyckas leva upp till vårt åtagande så vill vi att du genast berättar det för oss.

Om du anser att vi inte uppfyller vårt åtagande kan du vända dig till enhetschef antingen på direktnummer eller via stadsdelsförvaltningens växel. Vi kommer då att ta upp dina synpunkter i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med dig försöker vi sedan komma fram till en lösning.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet i verksamheten. Vi välkomnar dina synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Du kan framföra dina klagomål och synpunkter till enhetschef Maria Thöyrä, telefon 08-508 24 810. Blankett för förslag, klagomål och synpunkter som kan vara till hjälp finns på varje avdelning.

Om du anser att du inte fått gensvar på dina klagomål och synpunkter kan du ta kontakt med avdelningschefen Anna Mattsson, på telefon 08-508 24 801.

VILL DU VETA MER?

Skärholmen 2017-01-26

Maria Thöyrä
Enhetschef
Socialtjänstens administrativa enhet
Skärholmens stadsdelsnämnd
Adress: Bodholmsplan 2, plan 5
Telefon: 08-508 24 810 eller 076 12 2 4 810
E-post: maria.thoyra@stockholm.se

Denna garanti godkändes av nämnden/förvaltningen
2017-02-23

