



K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (4)
Dnr 2011-837-1.1.
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

Familjeenheten

Ingress

Familjeenhetens verksamhetsområde

Barn och ungdomar 0-20 år, familjerätt, familjevård, stöd och service för barn och ungdomar med funktionsnedsättning, Ungdomsmottagning.

Barn, ungdomar och deras familjer ska erbjudas den hjälp och det stöd de behöver för att ge de unga goda uppväxtmöjligheter. Vi värnar om rättsäkerhet och tillgänglighet och att alla ska bemötas med respekt i kontakten med oss. Vårt uppdrag är att alltid sätta barnets/ungdomens bästa i första hand. Ibland kan föräldrarnas och barnets/ungdomens behov vara motstridiga. Vår uppgift är då att sträva efter en lösning som är tillfredsställande för både barnet/ungdomen och föräldrarna.

Biståndsbeslut ska vara tydligt formulerade. De beslut som fattas ska vara förenliga med slutsatserna i utredningen och vara formulerade så att de är lätta att förstå för dem som det gäller. Vi ger bistånd i form av individuellt utformade insatser till barn, ungdomar och deras familjer. Vi möter också ungdomar och familjer för rådgivning och stöd och erbjuder gruppverksamhet till barn och föräldrar. Vi arbetar förebyggande tillsammans med andra som ansvarar för barn och ungas situation i stadsdelen. Beslut och insatser ska syfta till ökad självständighet. Våra utredningar skall vara sakliga och visa på såväl positiva resurser som svårigheter i föräldraskapet och barnets situation. Vid verkställighet av insatser skall det finnas tydliga mål som skall formuleras i arbetsplaner där det framgår vilken hjälp Du ska få



och vad Du behöver göra själv för att Du och Din familjs situation ska bli bättre. Vi arbetar med barn och ungas familjerättsliga trygghet och erbjuder föräldrar samarbetsamtal.

Barn och ungdomar med funktionsnedsättning skall tillförsäkras kontinuitet och säkerhet i det stöd de erhåller. Stödet skall anpassas efter barnets/ungdomens individuella behov och syfta till att ge den unge möjlighet att vara delaktig i samhället och i dess olika kultur- och fritidsaktiviteter.

Innan socialsekreteraren/biståndshandläggaren ger beslut om insats skall Du som förälder, och om det är lämpligt även Ditt barn, haft möjlighet att påverka utformandet

ÅTAGANDE

- Beslut och insatser ska syfta till ökad självständighet.

Utredningarna genomförs i nära samarbete med de familjer vi kommer i kontakt med. Alla föräldrar vi kommer i kontakt med och som har behov av det ska informeras om de generella föräldrastödsprogram som stadsdelen, staden och andra huvudmän kan erbjuda.

- Biståndsbeslut ska vara tydligt formulerade.

Familjeenhetens medarbetare skriver på ett lättfattligt och tydligt sätt samt kommunicerar utredningar och beslut på ett sådant sätt som den enskilde har behov av.

- Invånare på Östermalm ska ges tydlig information om olika valmöjligheter.

I syfte att erbjuda ökad valfrihet och mångfald ges tydlig information om hur den enskilde kan påverka utformandet av beviljade insatser och innehållet i vårdplaner samt vilka möjligheter som finns att välja utförare enligt kundvalsmodell samt upphandlad verksamhet när det gäller stöd och service för barn och ungdomar med funktionsnedsättning.



- Skapa delaktighet genom att ge den enskilde inflytande över innehållet i vårdplaner och över hur insatsen ska utformas.

Utredningar och uppföljningar av insatser sker i nära samarbete med familjerna.

- All personal ska ha adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.

Vid nyanställning finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning. Vid medarbetarsamtal görs en kartläggning av medarbetarens samlade kompetens och behov av vidareutbildning, vilket utgör grunden för medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

RÄTTELSE

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 enhetscheferna.

Vid behov sammankallas till möte där de som berörs av Dina synpunkter deltar för att diskutera hur en rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi inom Familjeenheten tar alla förbättringsförslag, synpunkter och klagomål på allvar och anser att de ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet. Stadsdelsförvaltningen har en policy för hantering av synpunkter och klagomål med åtgärder enligt fastställda rutiner. Du kan få hjälp att lämna in synpunkter och klagomål av Din handläggare, eller av personalen i receptionen. Observera att Du inte ska använda dig av klagomålshanteringen när det gäller överklagan av beslut.

VILL DU VETA MER?

Vi hoppas att vi genom denna information har kunnat föremedla en bild av vår verksamhet. Du kan även få information om Familjeenhetens verksamhet på stadsdelens hemsida, www.stockholm.se/ostermalm.



Sid 4 (4)
Dnr 2011-837-1.1.
Giltig fr.o.m. 2012-01-01
Giltig t.o.m. 2012-12-31

STOCKHOLM 2011-12-15

Leif Jarlebring
enhetschef

Toni Mellblom
enhetschef

SOCIALTJÄNSTEN
ÖSTERMALMS STADSDELSNÄMND
POSTADDRESS BOX 24 156
104 51 STOCKHOLM

TELEFON 508 10 000 VX

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2011-12-15