



SOCIALFÖRVALTNINGEN

Kvalitetsgarantier 2013



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

STÖDBOENDET BANDHAGSHEMMEN

Bandhagshemmen är en del av Stockholm boende och behandlingsenhet för vuxna. Verksamhetens målgrupp är män och kvinnor med missbruk och/eller psykisk problematik. Boendet är ett drogfritt stödboende. Placeringar ska leda till att brukarens individuella mål i den enskildes uppdrag uppnås.

Bandhagshemmens bedriver verksamhet på två adresser.

Avdelning Skeppstavägen i Bandhagen - 65 platser samt avdelning Skärslipargränd i Aspudden - 26 platser.

ÅTAGANDE

BRUKAREN ERBJUDS ETT TRYGGT OCH DROGFRITT BOENDE

Personal uppmuntrar och stödjer den boende att vara nykter och drogfri.
Regelbundna urinprov och utandningstester dokumenteras veckovis under boendetiden.

BANDHAGSHEMMENS INSATSER UTFORMAS I SAMRÅD MED BRUKAREN

Brukare och behandlingsassistent använder det evidensbaserade resultatuppföljningssystemet MAPS (Monitoring Area Phase System) som säkerställer att Bandhagshemmens insatser utgår från individens prioriterade behov.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

BRUKAREN GES MÖJLIGHET TILL UPPFÖLJNING AV SIN INDIVIDUELLA GENOMFÖRANDEPLAN

Behandlingsassistenten genomför minst ett hembesök varje vecka hos brukaren. Vid hembesök följs genomförandeplan upp. Samtidigt uppmärksammas brukarens ADL-behov.

BANDHAGSHEMMEN ARBETAR FÖR ATT ÖKA BRUKARENS MILJÖMEDVETENHET

Behandlingsassistenter gör brukaren delaktig i miljöarbetet genom dialog vid hembesök, samt i det dagliga behandlingsarbetet. Bandhagshemmens avfall källsorteras. Överbliven mat tas omhand för att bli biogas.

RÄTTELSE

Om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att vi inte uppfyller våra åtaganden, ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Inkomna klagomål och synpunkter dokumenteras. Vi ser dem som ett viktigt redskap för att förbättra verksamheten. Du kan lämna dina klagomål eller synpunkter anonymt på klagomålsblankett eller direkt till personalen.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att vända dig till verksamhetsledare Christina Wiklander, 08 508 49 221, bitr.verksamhetsledare Stefan Rosén 08 508 48 222 eller bitr.verksamhetsledare Saba Ekubasilassie, 08 508 49 225, för ett samtal.

Christina.wiklander@stockholm.se



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

BARN OCH FAMILJ

Surbrunnsgatans Föräldrastöd

Surbrunnsgatans Stödboende erbjuder boende med särskilt stöd och hjälp för föräldrar och deras barn 0-7 år. Surbrunnsgatans föräldrastöds målsättning är att medverka till att förbättra familjens sociala situation samt ge stöd och råd i föräldrarollen och tillsammans med Dig förbereda och planera Din och barnens gemensamma framtid i eget boende.

Vi arbetar praktiskt och pedagogiskt med att ge Dig som förälder tilltro till din egen förmåga att uppnå ett gott föräldraskap och en plattform för att gå vidare för att bli tryggare i föräldrarollen. Vi arbetar med stöd och struktur med fokus på barnens behov, råd och stöd i frågor som rör ekonomi, bostad och hjälp med myndighetskontakter.

Järva Föräldrastöd

Järva Stödboende erbjuder boende med särskilt stöd och hjälp för föräldrar och deras barn 0-12 år. Järva föräldrastöds målsättning är att medverka till att förbättra familjens sociala situation samt ge stöd och råd i föräldrarollen och tillsammans med Dig förbereda och planera Din och barnets gemensamma framtid i eget boende.

Vi arbetar praktiskt och pedagogiskt med att ge Dig som förälder tilltro till din egen förmåga att uppnå ett gott föräldraskap och en plattform för att gå vidare för att bli tryggare i föräldrarollen. Vi arbetar med stöd och struktur med fokus på barnens behov, råd och stöd i frågor som rör ekonomi, bostad och hjälp med myndighetskontakter.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Eurenii Minne, akut och utredningsinstitution

Eurenii Minne är socialförvaltningens akut- och utredningsinstitution för familjer med barn i åldrarna 0-12 år. Till Eurenii Minne kommer familjer med olika svårigheter, men med det gemensamt att barnens situation inte är tillräckligt god. Vistelsetiden varierar, men utredningstiden uppgår vanligen mellan fyra och åtta veckor.

Tillsammans med familjen och handläggande socialsekreterare utreder vi familjens resurser och svårigheter i syfte att skapa förutsättningar för en förändringsprocess. I fokus för vårt arbete står barnens utveckling och behov.

De metoder vi i huvudsak använder är observationer av familjens samspel i vardagliga situationer och samtal med såväl barn som vuxna. Vi strävar efter att genomföra utredningsarbetet i dialog med familjen och att varje enskild familjemedlems berättelse ska tydliggöras. Vistelsen avslutas med att vi sammanfattar vår bild av familjen och ger förslag på eventuella fortsatta behandlingsinsatser.

ÅTAGANDE

Surbrunnsgatans föräldrastöd

Vi åtar oss att tillsammans med Dig diskutera Dina förväntningar på stöd och hjälp från oss, vad ett boende på Surbrunnsgatans föräldrastöd innebär och vilket uppdrag vi har från placerande handläggare. Surbrunnsgatans föräldrastöd erbjuder Dig bostad under begränsad tid i avvaktan på permanent boende. Vi åtar oss att ge dig råd och stöd i frågor rörande ditt/dina barns utveckling samt praktiska råd och vägledning i kontakter med myndighetspersoner, skolor, bostadsförmedling etc.

Järva föräldrastöd

Vi åtar oss att tillsammans med Dig diskutera Dina förväntningar på stöd och hjälp från oss, vad ett boende på Järva föräldrastöd innebär och vilket uppdrag vi har från placerande handläggare. Järvas föräldrastöd erbjuder Dig bostad under begränsad tid i avvaktan på permanent boende. Vi åtar oss att ge dig råd och stöd i frågor rörande ditt/dina barns utveckling samt praktiska råd och vägledning i kontakter med myndighetspersoner, skolor, bostadsförmedling etc.

Eurenii Minne, akut- och utredning



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Vi åtar oss att tillsammans med Dig diskutera vad en inskrivning på Eurenii Minne kan innebära, vilket uppdrag vi har från placerande stadsdel och hur vi tillsammans med Dig kommer att genomföra uppdraget. Vi utreder ditt barns aktuella situation, utvecklingsnivå och behov av förändring och hjälp.

Vi utreder Din familjs resurser och svårigheter utifrån BBIC kriterier samt Eurenii Minnes utredningsmodell med anpassning till uppdraget.

Miljöåtaganden gemensamt för verksamhetsområdet.

Vi åtar oss att vara med och påverka vår miljö och vara varsamma med de resurser som vi förfogar över genom att sopsortera papper, tidningar och plast.

För att hålla vår energiförbrukning så låg som möjligt använder vi endast energilampor och är noga med att släcka elektrisk apparatur på ett energibesparande sätt. För att underlätta för Dig att vara med i miljöarbetet, finns sopsorteringskärl i varje lägenhet.

Vi reser kollektivt i möjligaste mån, i övrigt så följer vi Socialförvaltningens miljöpolicy.

RÄTTELSE

Om vi misslyckas med att leva upp till våra åtaganden skall vi snarast se över våra rutiner och se om vi kan rätta till det som blivit fel.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter skall diskuteras på institutionens arbetsplatsträffar så att erforderliga åtgärder eller rättelse skall kunna ske.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Vi vill att de familjer som skrivs in på Järva/Surbrunnsgatans föräldrastöd eller Eurenii Minne skall känna sig respekterade och väl bemötta. Därför är varje familjs åsikter om verksamheten viktig information till oss. Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att Du inte blir korrekt bemött, vill vi att Du för fram dina synpunkter till oss. Du kan vända dig till biträdande verksamhetsledare Helena Andersson, telefon 08-508 43 111.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Om du tycker att Du inte får gehör för dina synpunkter kan Du vända dig till verksamhetsledare Marianne Tenggren, telefon 08-508 43 103 eller enhetschef Anette Necander, telefon 08-508 25 000.

VILL DU VETA MER?

Marianne Tenggren

Verksamhetsledare

Barn & Familj, Surbrunnsgatan 14, nb 114 27 Stockholm

Telefon: 08-508 43103, E-post marianne.tenggren@stockholm.se

Anette Necander

Enhetschef

Socialförvaltningen, Swedenborgsgatan 20, 106 64 Stockholm

Telefon: 08-508 25 000, E-post anette.necander@stockholm.se

BEHANDLINGSENHETEN FÖR ALKOHOL- OCH NARKOTIKABEROENDE

Behandlingsenheten för alkohol- och narkotikaberoende erbjuder konsultation, rådgivning och samtalsbehandling till alkohol- och narkotikaberoende över 18 år och deras anhöriga boende i Stockholms stad.

Behandlingsenhetens erbjudanden är begränsade och skall fungera som ett komplement till övrig missbruksvård och till stadsdelsförvaltningarnas egen öppna vård.

PUMAN är en verksamhet inom enheten som riktar sig till unga vuxna, 18-28 år. PUMAN tar emot de som har risk/missbruk/beroende av alkohol och/eller narkotika,



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Behandlingsenheten erbjuder även par - och familjesamtal till de med en spelberoendeproblematik.

ÅTAGANDE

DE SOM SÖKER KONTAKT MED BEHANDLINGSENHETEN UPPHÖR MED SITT MISSBRUK.

All behandling består av samtal i olika former, individuellt och/eller i par/eller familjesamtal. Behandlingstiden är alltifrån enstaka rådgivande samtal och kortare samtalsserier till årslånga behandlingsöverenskommelser. Behandlingen görs upp efter varje klients behov och blir därmed en individuell behandlingsplan. Under 2013 kommer PUMAN att fortsätta erbjuda haschavvänjningsprogrammet (HAP) som är en strukturerad behandlingsmetod som pågår i 12 veckor med individuell behandling. Alla klienter på enheten bedöms enligt formulär med resultatbaserad styrning för att utvärdera varje klients förändring mot att bli fri från missbruk.

Detta säkerställer vi genom att:

Erbjuda kontakt med en välutbildad personalgrupp med lång erfarenhet att arbeta med alkohol- och narkotikaberoende och deras anhöriga.

Att ha en kontinuerlig metodutveckling genom konsultation, handledning och fortbildningsinsatser riktade till personalgruppen.

Behandlingsenheten ska ha en god tillgänglighet och hög service.

Detta säkerställer vi genom att:

En kvalificerad och kompetent personal bemannar telefonmottagningen varje helgfri vardag för konsultation, rådgivning och tidsinbokning.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Att tjänstemän samt de som söker för akuta problem ska nå verksamheten även utanför telefontiderna.

Ett första besök skall erbjudas snarast - senast inom tio helgfria dagar.

Att verksamheten är öppen en kväll i veckan för de besökare som har svårt att komma under dagtid.

Att kontakten är avgiftsfri.

Att ha god kunskap om angränsande verksamheter och därmed kunna hänvisa till andra hjälpinsatser.

Att erbjuda lokaler som förmår ta emot besökare med fysiska funktionshinder.

Vi åtar oss ett respektfullt bemötande

Detta säkerställer vi genom att:

Behandlingsmål formuleras i samråd med besökaren/besökarna.

Att behandlingsarbetet bedrivs under sekretess enligt kapitel 7 § 4 sekretesslagen.

RÄTTELSE

Om det framförs klagomål eller synpunkter eller på annat sätt framkommer att vi brister i våra åtaganden skall vi skyndsamt undersöka det och rätta till eventuella tillkortakommanden.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL VILL DU VETA MER?

Enhetschef

Helena Örn

Helena.orn@stockholm.se

Tel 08 508 25 716



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Boende och omvårdnad

Verksamhetsområdet Boende och omvårdnad består av institutionerna Edshemmet i Upplands Väsby och Hamnvikshemmet i Nynäshamn. Tillsammans 67 platser varav 31 platser på Edshemmet och 36 platser på Hamnvikshemmet. På Edshemmet finns 14 handikappanpassade platser och på Hamnvikshemmet 8 handikappanpassade platser.

Edshemmets och Hamnvikshemmets uppdrag är

- att bedriva en verksamhet som riktar sig till personer i Stockholms stad och kranskommuner
- att ge fysiska och psykiska förutsättningar till återhämtning och rehabilitering
- att arbeta för ökade möjligheter att komma ifrån missbruk

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att arbeta utifrån erfarenhet och en forskningsbaserad kunskap

Detta säkerställs genom att

- Vi håller oss à jour med forskning inom området, genom att ta del av rapporter, delta i seminarier, detta i nära samarbete med andra aktörer.
- Vi utbildar alla behandlingsassistenter i MAPS och tillämpar MAPS vid in och utskrivning. Detta för att vi bättre skall kunna följa upp Dina behov och resultat, samt få underlag för vidare utveckling och förbättring av verksamheten. Detta är en del av resultatbaserad styrning RBS.

Vi åtar oss att utforma vårt uppdrag tillsammans med dig och din socialsekreterare

Detta säkerställs genom att



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- När Du kommer till institutionen så har vi fått ett uppdrag från Din socialsekreterare som fastställer vårdtiden och en handlingsplan.
- Tillsammans med Dig utformar vi en genomförandeplan som beskriver vilka insatser som just Du önskar och har behov av.
- Du kommer att ha regelbundna stödsamtal med Din kontaktperson rörande ekonomi, drogfrihet, sysselsättning, eftervård och utslussning.
- Vi ansvarar för att din genomförandeplan följs upp och uppdateras regelbundet.
- Vi genomför en MAPS intervju där du får beskriva dina behov inom olika levnadsområden.

Vi åtar oss att skapa en trygg miljö för att ge goda möjligheter till en förändrad livssituation

Detta säkerställs genom att

- Vi bemöter Dig med respekt
- Vi erbjuder dig en drogfri miljö samt kontrollerar nykterhet och drogfrihet.
- Vi arbetar aktivt för att du skall ha en trygg, säker och utvecklande boendemiljö under din vistelse hos oss.
- Du får en kontaktperson i personalgruppen, som svarar för kontinuiteten i din individuella planering.
- Vi erbjuder kurser i Återfallsprevention.
- Vi har rutiner för de klagomål som Du vill framföra.
- Vi har intresseskapande aktiviteter

Vi åtar oss att vårt arbete ska präglas av hög rättssäkerhet och kompetens

Detta säkerställs genom att

- Personalen är välutbildad, erfaren och har särskild kompetens i missbruksfrågor.
- Vi för journalanteckningar, som du kan ta del av, detta som underlag för beslut med tydlig motivering.
- Vi listar Dig vid vårdcentral som vi samarbetar med för att Dina behov av medicin och eventuell sjukvård skall bli tillgodosedda



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Vi åtar oss att följa Socialförvaltningens miljöpolicy

Detta säkerställs genom att

- Källsortera avfallsprodukter inom samtliga verksamheter.
- Vidta åtgärder för att minska elförbrukningen.
- Använda porslin och bara diska med full maskin.
- Att bara skriva ut från datorn när det är nödvändigt.
- Återanvända papper för anteckningar genom att skriva på baksidan.

Vi åtar oss att följa upp våra åtaganden

Detta säkerställs genom att

- Uppföljning av uppdragen
- Vi följer upp både MAPS in och MAPS ut.
- Vid varje utskrivning lämnar klienten in synpunkter på verksamheten genom att besvara en enkät.
- Varje utskrivning planerad såväl som oplanerad är kommunicerad med Din socialsekreterare
- Vid eventuellt återfall i missbruk är vi tydliga med konsekvenserna. Ingen blir utskriven rutinmässigt.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs upp regelbundet genom vår klagomålshantering.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Edshemmet och Hamnvikshemmet arbetar för att hålla en god kvalitet inom verksamheten. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är Du som vistas hos oss. Dina synpunkter på vårt arbete är viktiga och ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VILL DU VETA MER?

Kontakta:

- Mats Löfman, verksamhetsledare, 08-508 428 88
- Trine Koivunen, biträdande verksamhetsledare, 08-508 428 82

Boende och utslussverksamheten "Bussen"

Boende- och utslussverksamhetens uppdrag

- att bedriva en verksamhet som riktar sig till personer i Stockholms stad som normalt är 20 år eller äldre och saknar eget boende och är på väg att fullfölja sin planering.
- att arbeta för att de som är i sin planering på sikt ska få möjlighet till ett värdigt och varaktigt boende.
- att arbeta utifrån erfarenhet och en forskningsbaserad kunskap.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att arbeta utifrån erfarenhet och en forskningsbaserad kunskap
Detta säkerställer vi genom att

- vi håller oss à jour med forskning inom området, genom att ta del av rapporter, delta i seminarier, detta i nära samarbete med andra aktörer.
- vi utbildar alla boendestödjare i MAPS och skall där så är möjligt tillämpa MAPS vid såväl in som utskrivning. Detta för att vi bättre skall kunna följa upp klienternas behov och resultat, samt få underlag för vidare utveckling och förbättring av verksamheten. Detta är en del av resultatbaserad styrning RBS.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Vi åtar oss att utforma vårt uppdrag tillsammans med dig och din socialsekreterare

Detta säkerställer vi genom att:

- vi erbjuder boendestöd baserat på biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen. I samklang med detta beslut erbjuder vi också boende med andrahandskontrakt enligt hyreslagen (förutom vid boende på Eken).
- vi ansvarar för att din arbetsplan upprättas så fort som möjligt efter din inflytt. Arbetsplanen är din garanti för att du får det stöd du efterfrågar för ditt fortsatta förändringsarbete, liksom att den samtidigt är grund för vårt uppdrag.
- vi erbjuder regelbundna, individuellt avtalade boendestödster i din lägenhet enligt din arbetsplan.
- vi ansvarar för att din arbetsplan uppdateras regelbundet genom trepartssamtal
- vi ger stöd i frågor som rör din ekonomi, drogfrihet, nätverk och sysselsättning. Detta så att du på sikt kommer att klara ett varaktigt värdigt boende. Vi kommer att stödja dig i de frågor som du prioriterar i din MAPS-intervju
- vi kommer att bemöta dig med respekt och intresse för att hjälpa dig att förändra din situation enligt din planering

Vi åtar oss att skapa ett tryggt boende med boendestöd som ett led i en rehabiliteringsprocess

Detta säkerställer vi genom att:

- vi erbjuder ett öppet informationssamtal, ett andra informationssamtal samt kontraktsskrivning.
- vi har olika stödboendeformer som erbjuder varierande stödinsatser anpassade efter dina önskemål och behov uttryckta i din arbetsplan och vår Genomförandeplan/ uppdrag.
- vi arbetar aktivt för att du skall ha en trygg, säker och utvecklande boendemiljö under din vistelse hos oss.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- du får en eller två kontaktpersoner i personalgruppen, som svarar för kontinuiteten i din individuella planering.

Vi åtar oss boende- och utslussverksamhetens arbete ska präglas av hög rättssäkerhet och kompetens

Detta säkerställer vi genom att:

- personalen är välutbildad och har särskild kompetens och intresse i frågor som är viktiga i boende och utslussfrågor
- vi för journalanteckningar, som du kan ta del av, detta som underlag för beslut med tydlig motivering.
- vi skriver korrekta andrahandskontrakt med i Hyresnämnden bortförhandlat besittningsskydd

Vi åtar oss att följa socialförvaltningens miljöpolicy

Detta säkerställer vi genom att:

- källsortera avfallsprodukter inom samtliga verksamheter
- använda kollektiva färdmedel inom staden
- använda porslin och bara diska med full maskin

Vi åtar oss att följa upp Boende- och utslussverksamhetens åtaganden

Detta säkerställer vi genom att:

- vi följer upp de individuella arbets- och genomförandeplanerna kontinuerligt med dig och din socialsekreterare gemensamt.
- vi följer upp både MAPS in och MAPS ut.
- vi genomför återkommande brukar/boendeträffar och inhämtar synpunkter på frågor som rör Boende och utslussverksamhetens arbete.
- vi genom klagomålshantering får in synpunkter och förbättringsförslag av våra boende

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs upp regelbundet genom vår klagomålshantering.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Boende och utslussverksamheten arbetar för att hålla en god kvalitet inom verksamheten. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är du som har boendestöd och bor hos oss. Synpunkter på vårt arbete ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

VILL DU VETA MER?

Kontakta Ulf Magnusson, verksamhetsledare, 08/508 40 666 eller Göran Rickan, biträdande verksamhetsledare 08/508 401 36.

DUVNÄS INTRAPRENAD

Öppenvårdsbehandling för småbarnsfamiljer som önskar stöd i sitt föräldraskap.

Vi vänder oss till blivande föräldrar, spädbarn- och småbarnsfamiljer med barn upp till 4 år samt adoptivfamiljer och familjehem med barn 0 till 6 år.

När man kommer till oss får man stöd i att utforska och utveckla sitt föräldraskap. Det handlar om att få hjälp att se, förstå och möta sitt barn och dess behov. Målsättningen är att man som förälder ges möjlighet att se sina egna resurser och utvecklingsmöjligheter.

Grunden i arbetet är att stärka föräldra-barn-relationen på ett för barnet utvecklingsbefrämjande sätt samt att få föräldern att hitta trygghet i sitt föräldraskap.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss att, tillsammans med familj och ansvarig handläggare från socialtjänsten, formulera ett uppdrag med fokus på föräldraskapet. Familjens uppdrag utgör grunden för behandlingen.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Vi åtar oss att erbjuda stöd/behandling till adoptivfamiljer med barn i förskoleåldern, familjerna kan söka direkt till verksamheten och behöver inget biståndsbeslut.
- Vi åtar oss att tillsammans med familjehem och ansvarig familjehemssekreterare/familjevårdsinspektör ge det stöd/behandling familjehemmet behöver för att utföra sitt uppdrag på bästa sätt.
- Vi åtar oss att stärka föräldra-barn-relationen samt ge möjligheter till att utveckla föräldraskapet genom att erbjuda:
 - Marte meo - en videobaserad metod, med syfte att främja anknytning och samspel.
 - samspel som innehåller lek och samvaro
 - individualsamtal
 - föräldrasamtal
 - samtal med andra för familjen viktiga personer
 - spädbarnsmassage
 - bild
- Vi åtar oss att varje familj får en kontaktperson som har till uppgift att stå för kontinuiteten i familjens behandlingsprocess samt samordna olika behandlingsinslag och hålla i kontakten med handläggare.
- Vi åtar oss att tillsammans med familj och handläggare utvärdera och följa upp behandlingsprocessen. Mötestätheten bestäms utifrån behov och önskemål parterna emellan.

RÄTTELSE

Synpunkter och klagomål ska tas om hand av personalen på ett respektfullt och lösningsinriktat sätt. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som kan ha blivit fel.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter diskuteras på Duvnäs Föräldrastöds arbetsplatsträffar så att erforderliga åtgärder eller rättelser ska kunna ske.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att varje förälder och barn som kommer till Duvnäs Föräldrastöds verksamhet skall känna sig respekterade och väl bemötta. Därför är varje familjs åsikter om verksamheten viktig information till oss.

Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att Du inte blivit korrekt bemött, vill vi att Du för fram dina synpunkter till oss.

Du kan vända dig direkt till Duvnäs Föräldrastöd, telefon 08-716 1687

Om du inte tycker att Du får gehör för dina synpunkter kan Du vända dig till enhetschef Anette Necander, telefon 08- 508 25 000.

VILL DU VETA MER?

För ytterligare information om verksamheten är Du välkommen att kontakta oss på Duvnäs Föräldrastöd eller ta del av vår verksamhetsbeskrivning.

Hemsida: www.stockholm.se/duvnas

Bitte Markstedt

Verksamhetsledare

e- post: bitte.markstedt@stockholm.se duvnasforaldrastod@stockholm.se

ENHETEN FÖR HEMLÖSA

Enheten för hemlösa är en del av Stockholms stads socialtjänst för dig som är över 20 år och hemlös. Vi arbetar i olika sektioner. Vilken sektion du kommer i kontakt med beror på ditt ärende.

Enheten för hemlösas uppdrag är:

- att tillsammans med dig arbeta för att du ska komma ur hemlösheten och /eller att du ska bli ekonomiskt självförsörjande.
- Att tillhandahålla Tak över huvudet enligt Stockholms stads garanti.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att i samråd med DIG utforma insatser utifrån dina behov och i enlighet med gällande lagstiftning och stadens riktlinjer

Detta säkerställer vi genom att



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Du medverkar i din utredning och i utformandet av din arbetsplan.
- Vi erbjuder olika former av arbetsrehabilitering och arbetsmarknadsåtgärder.
- Vi erbjuder en professionell bedömning av ditt missbruk och behandling efter dina behov.
- Vi erbjuder en professionell behovsbedömning av omvårdnads- och omsorgsinsatser.
- Vi erbjuder budget- och skuldrådgivning.

Vi åtar oss att vårt arbete ska präglas av hög rättssäkerhet och god kvalitet

Detta säkerställer vi genom att

- Personalen är utbildad och kompetent.
- Noggrant utreda dina behov.
- Fatta välgrundade beslut med möjlighet att överklaga.
- Fatta snabba beslut om utlämnande av handlingar.
- Följa gällande lagstiftning.

Vi åtar oss att ha en dialog med Dig eller dina representanter för bättre kvalitet och ökad effektivitet

Detta säkerställer vi genom att

- Ett brukarråd där Enheten för hemlösa ingår, sammanträder regelbundet. Dagordningen styrs av frågor som tagits upp av såväl brukare som personal.
- Regelbundet arrangera brukarkonferenser med angelägna teman.

Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet

Detta säkerställer vi genom att

- Varje sektion har en öppen jourtelefon på bestämda tider.
- Du får din handläggares direktnummer.
- Alltid ringa tillbaka till den som sökt oss.

Vi åtar oss att bemöta dig på ett korrekt och informativt sätt

Detta säkerställer vi genom att



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Förklara och motivera beslut samt hänvisa till rätt instans/andra myndigheter när det är aktuellt.

UPPFÖLJNING

Vi åtar oss att följa upp resultat

Detta säkerställer vi genom att

- Rapportera var 4:e månad till våra arbetsgivare, politikerna i socialnämnden.
- Att Enheten via klagomålshanteringen får in synpunkter och förbättringsförslag av Enhetens klienter.
- Kontinuerligt följa upp beviljade insatser.
- Kontinuerligt föra en dialog med utföraren av beviljade insatser.

Klienter, kvinnor och män, har ett stadigvarande boende vid avslut

Kontraktsoverföring gällande Försöklägenheter enl. riktlinjerna. Överföring av klienter till stadsdelar enligt andra gällande riktlinjer vid stadigvarande boende. Samarbete mellan socialsekreterare på olika sektioner. Stöd och hjälp vid bostadssökning.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs regelbundet upp genom vår klagomålshantering

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Enheten för hemlösa arbetar för en god kvalitet inom verksamheten. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas är du som besöker oss. Synpunkter på vårt arbete ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet. Vi har en särskild broschyr för synpunkter, förslag och klagomål, som kan hämtas i vår reception.

Synpunkter kan också lämnas till ansvarig för klagomålshanteringen:

Irma Wennerstrand



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VILL DU VETA MER?

Kontakta:

- Inger Åsebo, enhetschef, 08 508 25 353
- Veronica Starck, bitr. enhetschef, 08 508 25 365



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

ENSAMKOMMANDE FLYKTINGBARN SOM SÖKER ASYL

Orhems Gård är ett gruppboende för ensamkommande flyktingungdomar i åldern 14-17 under tiden Migrationsverket utreder deras asylansökan. På boendet bor killar och tjejer. Vi strävar efter att ungdomarna ska ha en bra levnadsmiljö under tiden de väntar på besked från Migrationsverket.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss organisera ungdomarnas vardag avseende boende, sjukvård, skola och fritid.
- Vi åtar oss att samarbeta med Migrationsverket, stadsdelsförvaltningar och frivilligorganisationer.
- Vi åtar oss att tillsammans med ungdomarna upprätta en genomförandeplan.
- Vi åtar oss att föra journal och ge en skriftlig sammanfattning vid behov.
- Vi åtar oss att introducera ungdomarna i svensk samhällsstruktur

Miljöåtagande:

Vi åtar oss att värna om miljön och förmedla till ungdomarna att vara varsamma med de resurser som vi förfogar över:

- Genom att sortera glas, plåt och papper
- Genom att ständigt hålla vår energiförbrukning så låg som möjligt
- Genom att verka för att inköp av ekologiska varor öka

RÄTTELSE

Om vi inte har fullföljt våra åtaganden ska vi omedelbart se över våra rutiner och rätta till det som blivit felaktigt.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter ska diskuteras på institutionens arbetsplatsträffar så att erforderliga åtgärder eller rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att de ungdomar som bor på Orhem ska känna sig respekterade och väl bemötta. Synpunkter och klagomål ska tas om hand av medarbetarna på ett betryggande sätt. Om du har synpunkter på verksamheten eller tycker att du inte blir korrekt bemött, vill vi att du för fram dina synpunkter till oss. Du kan vända dig till dina kontaktpersoner eller verksamhetsledare Soheila Heidari, telefon 076-129 03 15.

Om du inte anser att du har fått gehör för dina synpunkter på institutionen, kan du vända dig till enhetschef Anette Necander, tel. 08-508 250 00.

VILL DU VETA MER?

Kontakta verksamhetsledare Soheila Heidari

soheila.heidari@stockholm.se

076-1290315



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

ENSAMKOMMANDE FLYKTINGBARN SOM FÅTT PUT

Lignagatan

Lignagatan är ett gruppboende som tar emot ensamkommande ungdomar i åldrarna 16-21 år som fått permanent uppehållstillstånd, PUT. Ungdomarna bor i egna rum och får stöd av personal.

Palatset

Palatset organiserar ett korridorboende för flyktingungdomar i åldern 15- 21 år som fått uppehållstillstånd. Vi strävar efter att integrera ungdomarna.

Stadshagen

Stadshagen organiserar ett lägenhetsboende för ungdomar i åldern 18- 21 år som fått uppehållstillstånd. Vi strävar efter att integrera ungdomarna.

ÅTAGANDE

- Vi åtar oss organisera ungdomarnas vardag avseende boende, sjukvård, skola, arbete och fritid.
- Vi åtar oss att samarbeta med Migrationsverket, stadsdelsförvaltningar, myndigheter och andra frivilliga organisationer.
- Vi åtar oss att tillsammans med ungdomarna upprätta en genomförandeplan.
- Vi åtar oss att introducera ungdomarna i svensk samhällsstruktur.
- Vi åtar oss att vägleda ungdomarna till ett liv utan stödinsatser.
- Vi åtar oss att föra journal och ge en skriftlig sammanfattning vid behov.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

MILJÖÅTAGANDE

- Vi åtar oss att värna om miljön och att försöka förmedla till de ungdomar som skrivs in att också vara varsamma med de resurser som vi förfogar över
- genom att sortera glas, plåt och papper och ha redskap för källsortering
- genom att ständigt hålla vår energiförbrukning så låg som möjligt
- genom att verka för att inköp av ekologiska varor ökar
- genom att använda allmänna kommunikationer och om inte det är möjligt köra med miljöbilar

RÄTTELSE

Om vi inte har fullföljt våra åtaganden ska vi omedelbart se över våra rutiner och rätta till det som blivit felaktigt.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter ska diskuteras på institutionens arbetsplatsträffar så att erforderliga åtgärder eller rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att de ungdomar som bor på Stadshagen ska känna sig respekterade och väl bemötta. Synpunkter och klagomål ska tas om hand av medarbetarna på ett betryggande sätt. Om du har synpunkter på verksamheten eller tycker att du inte blir korrekt bemött, vill vi att du för fram dina synpunkter till oss. Du kan vända dig till dina kontaktpersoner eller verksamhetsledare Ingrid Kirbe, telefon 08-508 42 330.

Om du inte anser att du har fått gehör för dina synpunkter på institutionen, kan du vända dig till enhetschef Anette Necander, tel 08-508 250 00.

VILL DU VETA MER?

Verksamhetsledare

Ingrid Kirbe ingrid.kirbe@stockholm.se

08-50842330



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

FAMILJERÅDGIVNINGEN

Familjerådgivningen erbjuder samtalsbehandling vid samlevnadsproblem och kriser i par- och familjerelationer.

Familjerådgivning är en möjlighet för par med problem i sin relation, att tillsammans med en professionell utomstående, arbeta med sina svårigheter, i syfte att komma vidare i sin relation på ett konstruktivt sätt.

Vid Familjerådgivningen kan föräldrar som separerat få hjälp att hitta möjligheter för ett fungerande samarbete i frågor som rör barnen.

Utöver en huvudinriktning på parproblematik, arbetar Familjerådgivningen även med relationsproblematik i andra vuxna relationer, t.ex. mellan syskon eller mellan föräldrar och vuxna barn. Vi har också grupper för separerade.

Familjerådgivningens arbete omfattas av sträng sekretess. Inga journaler förs och den som önskar kan vara anonym. Besöksavgiften är 450 kr per samtal, för boende i Stockholms stad. Ekonomiska skäl för avgiftsfrielse kan finnas. Samarbetssamtal är avgiftsfria.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS ATT TILLHANDAHÅLLA PROFESSIONELL SAMTALSBEHANDLING VID SAMLEVNADSPROBLEM OCH KRISER I PAR- OCH FAMILJERRELATIONER.

Detta säkerställer vi genom att ha:

- familjerådgivare med socionomkompetens eller motsvarande och psykoteraeutisk vidareutbildning, inriktad på par- och familjeterapi.
- lång och samlad erfarenhet av samtalsbehandling med par och familjer.
- kompetensutveckling genom konsultation/handlednings- och fortbildningsinsatser, riktade till personalen.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- aktuell kunskap om angränsande verksamhetsområden.

VI ÅTAR OSS ATT STÖDJA ETT GEMENSAMT FÖRÄLDRAANSVAR EFTER EN SEPARATION.

Detta säkerställer vi genom att:

- erbjuda samarbetsamtal med bägge föräldrarna som uppdragsgivare. Vid behov samtalar vi även med barnen.
- ha kunskap om barnperspektiv och barn- och ungdomsfrågor i samband med separationer.
- ha kunskap om frågor som rör vårdnad, umgänge och barns boende.
- erbjuda avgiftsfria samarbetsamtal.

VI ÅTAR OSS ETT GOTT OCH RESPEKTFULLT BEMÖTANDE.

Det säkerställer vi genom att:

- lyssna till och utforma samtalskontakten i nära samarbete med våra hjälpsökande.
- ha en professionell och opartisk hållning.
- uppmärksamma barnens situation i vuxnas relationskonflikter.
- ge möjlighet till anonymitet.

VI ÅTAR OSS ATT HA GOD TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE.

Detta säkerställer vi genom att:

- ha öppet för rådgivning varje helgfri vardag under dagtid samt minst en kväll / vecka.
- ha telefontid för tidsbokning alla vardagar, både för- och eftermiddag.
- ha möjlighet att tala in meddelande på telefonsvarare utanför telefontid och sedan bli uppringd.
- ha en uppdaterad hemsida med möjlighet till frågor och tidsbeställning via e-post.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- erbjuda en första besökstid inom två veckor.
- ge möjlighet till telefonkonsultation med en erfaren familjerådgivare.
- att erbjuda samtal på andra språk än svenska samt vid behov anlita tolk.
- ha lokaler anpassade för att kunna ta emot sökande med funktionshinder.
- ha personal med erfarenhet av att möta kunder med funktionshinder.
- erbjuda samtalsbehandling med assistens av döv-tolk.
- ha kunskap om angränsande verksamheter och vid behov kunna rekommendera andra hjälpinsatser.
- hålla öppet minst en kväll i veckan.

VI ÅTAR OSS ATT UTVÄRDERA OCH UTVECKLA VÅRT ARBETE.

Detta säkerställer vi genom:

- dialog med våra besökare.
- uppföljningsenkäter till våra besökare.
- att sammanställa och dra slutsatser av utvärderingar.
- internt metodutvecklingsarbete.
- fortbildningsinsatser riktade till personalen.

GOD TILLGÄNGLIGHET OCH HÖG SERVICENIVÅ.

Öppethållande för rådgivning varje helgfri vardag under kontorstid samt minst en kväll/vecka. Telefontid för tidsbokning: för och eftermiddagar alla vardagar samt en kväll/vecka. Möjlighet till bokning och frågor via e-post. Möjlighet att tala in meddelande på telefonsvarare utanför telefontid och sedan bli uppringd. Möjlighet till telefonkonsultation med familjerådgivare.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VUXNA SYSKON OCH FÖRÄLDRAR-VUXNA BARN SOM HAR RELATIONSPROBLEM SINSEMELLAN ELLER SVÅRIGHETER I FAMILJESITUATIONEN, FÅR STÖD ATT FÖRBÄTTRA SIN SITUATION OCH FINNA HANDLINGSVÄGAR I SITUATIONEN.

Enheten har 10,25 familjerådgivarbefattningar och beräknar ta emot ca 1500 ärenden och genomföra ca 5800 samtal. Ca 2 % av familjerådgivningens samtal rör denna grupp.

FUNKTIONSHINDRADE HAR TILLGÅNG TILL FAMILJERÅDGIVNING PÅ LIKA VILLKOR.

Erbjuda samtal i lokaler som är anpassade för att kunna ta emot besökare med funktionshinder. Ha personal med erfarenhet av att möta kunder med funktionshinder och med vana vid att t ex bedriva samtalsbehandling med assistans av dövtolk.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden, ska vi snarast se över våra rutiner och undersöka vad som kan göras för att rätta till eventuella brister.

Enhetschefen ansvarar för att synpunkter och förslag som framförs till verksamheten, dokumenteras, diskuteras, följs upp och åtgärdas. Eventuella klagomål i enskilda ärenden handläggs i enlighet med Socialförvaltningens riktlinjer.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vid synpunkter eller förslag som rör verksamheten generellt kontaktar du t.f. enhetschef Hans Fagerstedt. Synpunkter/klagomål i enskilda ärenden kan framföras direkt till aktuell familjerådgivare. Du kan även vända dig direkt till enhetschefen.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VILL DU VETA MER?

För ytterligare information om verksamheten är du välkommen att kontakta vår expedition på tel. 08-508 44 620. Du kan också besöka vår hemsida: www.familjeradgivningenstockholmsstad.se

Hans Fagerstedt
enhetschef
Adress: Familjerådgivningen Stockholms stad
Sabbatsbergsvägen 1
113 21 Stockholm
E-POST: familjeradgivningen@stockholm.se

FAMVUX

FamVux rekryterar, utreder och handleder familjehem som matchas mot klientens specifika behov.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda dig ett tryggt boende

Detta säkerställer vi genom att

- Familjehemmen utreds grundligt.
- Klientens behov och uppdraget står i fokus
- Ett varierat utbud av familjehem möjliggör adekvata familjehemsplaceringar
- Täta besök av FamVux handläggare säkerställer kvaliteten.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Familjehemmen är kontrollerade i socialregister och belastningsregister.

Vi åtar oss att ha ett respektfullt och professionellt bemötande

Detta säkerställer vi genom att:

- Vara lyhörda för dina behov utifrån den situation du befinner dig i.
- Familjehemmen handleds regelbundet av FamVux handläggare
- Personalen har regelbunden handledning för att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt.

Vi åtar oss att ha en hög tillgänglighet och servicenivå

Detta säkerställer vi genom att:

- FamVux handläggare gör täta besök i familjehemmet och du får då möjlighet att prata med din handläggare enskilt.
- Personal/familjehem finns tillgänglig för råd, stöd och samordning av insatser.

Vi åtar oss att driva verksamheten på ett miljövänligt sätt

Detta säkerställer vi genom att:

- Vi följer den miljöpolicy som antagits av Stockholms stad.
- Vi har som mål att källsortera i största möjligaste mån.
- Miljömärkta varor och material är en självklarhet, dessa inhandlas av upphandlade leverantörer.
- Spara energi genom att släcka lampor, stänga av datorer som inte används etc.

Klagomål/Synpunkter

Om du vill framföra klagomål eller synpunkter är du välkommen att göra det skriftligt eller muntligt, direkt till personalen.

Vi ser dina synpunkter som ett redskap att förbättra verksamheten.

Rättelse/kompensation

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på planeringsdagar och personalmöten för revidering av verksamheten.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Vill du veta mer?

Om du vill ha mer information om verksamheterna är du välkommen att vända dig till Verksamhetsledare Ulf Magnusson tel 08 508 40 666

FamVux

Socialtjänstförvaltningen
Stockholms Boende- Och Behandlingsenhet
För Vuxna
106 64 Stockholm
Telefon: 08-508 40 660

E-POST: ULF.SAF.MAGNUSSON@STOCKHOLM.SE

GIOVANNIS AKUT- OCH KORTTIDSBOENDE

Giovannis har 10 platser för ungdomar. Varje inskriven har ett eget rum. Rummen är fördelade på ett våningsplan. Till boendena kommer ungdomar 13-20 år via socialtjänsten, planerat eller akut enligt SoL eller LVU. Uppdraget för boendeverksamheten är att ge ungdomarna boende och stöd. Vi strävar efter att erbjuda en trygg vardagsmiljö och upprättar individuella planer tillsammans med ungdomarna.

ÅTAGANDE

När kontakten inleds

- Åtar vi oss att ta emot dig på ett positivt sätt och att informera oss noga om dig och din situation.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Åtar vi oss att tydligt informera dig om gällande förutsättningar och vad som närmast kommer att hända.

Det gör vi bl.a. genom att

- Från stadsdelsförvaltningen/socialjouren och vid inskrivningssamtalet inhämta uppgifter om ungdomens aktuella situation, vad som lett fram till denna, språk (ev. tolkbehov) hälsa, riskanalys samt med stöd av strukturerade bedömningsinstrument.
- Vid akut inflyttning som ofta sker kvällstid förbereder personalen rum, mat och hygienprodukter inför ungdomens ankomst.
- Vid mottagandet läggs extra stor vikt vid att personalen är välkomnande, ger tydlig information om boendet och det sammanhang ungdomen befinner sig i. Vi informerar om vad som kommer att hända den närmaste tiden, vilka beslut som ska fattas och vilka som fattar dessa.

Under placeringstiden

- Åtar vi oss att boendet ska erbjuda en säker och trygg miljö för dig att bo i.
- Åtar vi oss att hjälpa dig i kontakten och mötet med olika myndigheter och fortlöpande hålla dig informerad om eventuella beslut och förändringar av din situation (t ex vidareflyttning).
- Åtar vi oss att utse en person som är din kontaktperson under placeringstiden hos oss.
- Åtar vi oss att tillsammans med dig formulera en genomförandeplan för din vistelse hos oss.
- Åtar vi oss att arbeta på ett sådant sätt att du själv uppmuntras att vara delaktig.

Det gör vi bl.a. genom att

- Ungdomen får ett rum att bo i. Han/hon får klara besked om vilka ramar och regler som gäller för boendet. Personal finns tillgänglig dygnet runt.
- Under placeringstiden eftersträvas en hög grad av normalitet och personalen planerar tillsammans med ungdomen för en fortsatt fungerande sysselsättning, bra dygnsrytm, god hygien och kost
- Vid behov följer personalen med ungdomen till olika myndigheter och stöttar honom/henne i att på ett adekvat sätt uttrycka sina behov och önskemål.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Utskrivning

- Då beslut fattats om vart du ska flytta vidare, åtar vi oss att tillsammans med dig planera och genomföra din avflyttning.
- Åtar vi oss att sammanfatta och återkoppla upplevelsen av din tid på boendet.

Det gör vi bl.a. genom att

- Personalen är behjälplig med att ordna papper och diverse praktiska bestyr i samband med ungdomarnas utflyttning.
- Vid avslutningssamtalet får deltagarna individuellt besvara en enkät om hur nöjda/missnöjda de är i olika avseenden rörande sin tid på boendet.

RÄTTELSE

Alla uttalade klagomål dokumenteras. Vi utlovar rättelse om vi inte levt upp till våra åtaganden och åtgärder snarast brister som framkommit. Framförda synpunkter och klagomål diskuteras på våra arbetsplatsträffar där all personal deltar. Vår ledning och våra politiker får regelbunden information om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. I samband med avslutat boende försöker vi genom enkäter fånga upp åsikter och synpunkter från alla inblandade. Det kan ändå finnas mer att säga. Alla synpunkter är välkomna och viktiga för oss. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden vill vi gärna veta det, så att vi får en chans att förbättra oss. Ring eller maila till verksamhetsledare Inge Odstam, tel 08- 508 48 250 inge.odstam@stockholm.se och framför dina synpunkter och eventuella klagomål. Om du ändå inte anser att du får tillräckligt gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Anette Necander, Enheten för familje- och ungdomsinsatser (tel 08-508 25 251).

VILL DU VETA MER?

www.stockholm.se/basosut
verksamhetsledare Inge Odstam



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

inge.odstam@stockholm.se
Tel 08- 508 48 250



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

GRIMMANS AKUTBOENDE

Grimman akut och korttidsboende är ett verksamhetsområde i Stockholms Boende och behandlingsenhet.

Verksamheten är en del av Stockholms stads arbete med att minska hemlösheten. Akutboendet har 28 akutplatser med inriktning på korttidsplatser/ dygnet runt för hemlösa män och par över 20 år med pågående missbruk och psykiatrisk problematik.

I uppdraget ingår ett aktivt uppföljningsarbete och samordning an insatser.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS INOM RAMEN FÖR TAK ÖVER HUVUDET GARANTIN ERBJUDA NATTLOGI

Detta säkerställer vi genom att:

- Du kan boka en logiplats via din handläggare på socialtjänsten alternativt söka akut logi via hemlöshetsmottagningen på plats.
- Vid fullbeläggning ansvarar vi för att du erbjuds annan nattlogi

VI ÅTAR OSS ATT HA ETT RESPEKTFULLT OCH PROFESSIONELT BEMÖTANDE

Detta säkerställer vi genom att:

- Vara lyhörd för dina behov utifrån den situation du befinner dig i
- Vi ser dig som den person du är utan förutfattade meningar.
- Vi värnar om att lyssna på dig och ta dig på allvar.
- Personalen har regelbunden handledning för att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VI ÅTAR OSS ATT HA EN HÖG TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICENIVÅ

Detta säkerställer vi genom att:

- Akutboendet erbjuder logi mellan 17:00 och 10:30
- Bistå dig i myndighetskontakten samt möjlighet att förlägga möten på Grimman.
- Hög tillgänglighet på telefonen dygnet runt. Om du inte når den personen du söker så garanterar vi en snabb återuppringning.

VI ÅTAR OSS ATT DRIVA GRIMMAN PÅ ETT MILJÖVÄNLIGT SÄTT

Detta säkerställer vi genom att:

- Grimman följer den miljöpolicy som antagits av Stockholm stad.
- Vi tillämpar källsortering samt samlar in grovsopor.
- Inhandla miljömärkta varor och material av upphandlade leverantörer.
- Grimman avstår från tjänstebil och tjänsteresor företas istället med kommunala färdmedel.
- Spara energi genom att släcka lampor, stänga av datorer som inte används etc.

VI ÅTAR OSS ATT ERBJUDA DIG EN TRYGG NATTVILA OCH TILLGODOSE DINA BASBEHOV

Detta säkerställer vi genom att:

- Personal alltid finns tillgänglig
- Vi eftersträvar en ren och välordnad miljö



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på personalmötena för uppföljningsarbete.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill framföra klagomål eller synpunkter är du välkommen att göra det skriftligt, i vår förslagslåda, eller muntligt, direkt till personalen.

Vi ser dina synpunkter som ett redskap att förbättra verksamheten.

Vi kommer att genomföra brukarenkäter och använda dem som underlag för vår verksamhetsutveckling.

VILL DU VETA MER?

Verksamhetschef Yvonne Erlandsson

Yvonne.erlandsson@stockholm.se

Tel 08 508 43 046



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

GÅLÖ BEHANDLINGSCENTER

Stockholm stad har som målsättning att medborgarna skall upphöra med sitt missbruk av alkohol, droger.

Gålö behandlingscenter erbjuder flera olika behandlingar i samma verksamhet för kvinnor, män och par med ett beroende av alkohol, droger och/eller kriminalitet. Behandlingarna är utredning, orienterings-, kognitiv och 12-stegsbehandling.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS ATT ERBJUDA FLERA OLIKA EVIDENSBASERADE BEHANDLINGAR

Detta säkerställs genom att:

- Din egen insats och öppenhet ökar chanserna till en stabil drogfrihet
- Personal och andra inskrivna förmedlar hopp om att en förändring är möjlig.
- Du får kunskaper om ett nytt sätt att leva utan alkohol eller droger.
- Du får kunskaper om sambandet mellan Dina tankar, känslor och handlingar
- Du möter ordinarie beroendebehandlare i behandlingsgrupperna och strukturerat innehåll med fasta rutiner i alla behandlingsprogram
- Vid enskilda samtal görs en kartläggning av Dina behov med hjälp av uppföljningsinstrumentet MAPS.
- I Din behandling ingår både gruppsamtal och aktivt deltagande i olika arbetsuppgifter på verksamheten.
- Under behandlingstiden får Du möjlighet att stärka kontakterna med Dina anhöriga eller andra viktiga personer, genom att bjuda in dem till informationsdag och familjesamtal som ordinarie personal leder.
- Du får kunskaper om och möjlighet att bearbeta kriminella tankar och beteenden i gruppen och i en kriminalitetsvecka då Du bara arbetar med detta ämne.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VI ÅTAR OSS ATT ERBJUDA EN DROGFRI VERKSAMHET

Detta säkerställs genom att:

- Både personal och Du själv verkar för att drogfriheten på Gålö behandlingscenter bibehålls.
- För Din egen trygghet kontrolleras nykterhet och drogfrihet genom tester i olika former.
- Personal finns tillgänglig dygnet runt för Din trygghet
- För att ge Dig som kvinna trygghet finns ett eget kvinnohus.

VI ÅTAR OSS ATT TILLSAMMANS MED DIG OCH UPPDRAGSGIVARNA
SKAPA EN INDIVIDUELL UTSLUSS PLAN

Detta säkerställs genom att:

- I god tid innan Din utsluss skall påbörjas bokar personalen och Du själv in ett möte med Dig och Dina uppdragsgivare.
- Din individuella utslussplan skapa i samverkan mellan Dig, Dina uppdragsgivare och personalen på Gålö.
- Som en del i utslussen erbjuds Du eftervård i Gålös regi under minst 12 gånger och upp till två år. Eftervårdsgruppen träffas på kvällstid en gång i veckan.

VI ÅTAR OSS ATT BEDRIVA BEHANDLINGEN PROFESSIONELLT OCH
FÖLJA VERKSAMHETENS ETISKA REGLER.

Detta säkerställs genom att:

- Personalen har adekvat utbildning för sina arbetsuppgifter.
- Utomstående handledare, och vidareutbildning enligt individuella utbildningsplaner och kunskaper om nya forskningsrön säkerställer en lärande organisation.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Ordinarie personal, vikarier och praktikanter följer verksamhetens värdegrund. Etiska regler skrivs under av personal och praktikanter.

VI ÅTAR OSS ATT DRIVA GÅLÖ BEHANDLINGSCENTER PÅ ETT MILJÖVÄNLIGT SÄTT.

Detta säkerställs genom att:

- Följa Stockholm stads miljöpolicy
- Källsortera vårt avfall
- Undvika engångsartiklar och prioritera inköp av ekologiska varor

RÄTTELSE

Om vi inte har fullföljt det vi har lovat i denna garanti ser vi över våra rutiner med en gång och rätta till det som är felaktigt.

Verksamhetschefen ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas på bästa sätt.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

VI ÅTAR OSS ATT SKAPA OLIKA MÖJLIGHETER ATT FRAMFÖRA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL FÖR ATT VERKSAMHETEN SKALL UTVECKLAS.

Detta säkerställs genom att:

- Personalen uppmuntrar Dig att lämna synpunkter och klagomål antingen muntligen eller skriftligen.
- Du har möjlighet att lämna synpunkter och klagomål vid följande obligatoriska möten:
 - morgonmötena varje vardag i respektive behandlingsgrupp .
 - husmöten i respektive hus en gång i veckan.
- Du kan också framföra synpunkter och klagomål till gruppvärden som kan ta upp dem på samverkansgrupper med högsta ledningen.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Naturligtvis har Du också möjlighet att ta upp klagomål och synpunkter vid enskilda samtal med personalen på behandlingscentrat.

VILL DU VETA MER?

Vill Du veta mera gå in på vår hemsida www.stockholm.se/galo eller facebook ”Gålö behandlingscenters vänner ” eller ring 08-500 332 90. Verksamhetsledare Anna Maria Pauesander, tel 08 508 48 124.

anna.maria.pauesander@stockholm.se



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

HAMMARBYBACKEN

Hammarbybacken är i första hand ett akutboende, dock finns även platser för kortare boenden på korttidsplatser.

Verksamheten är en del i arbetet med att minska Stockholms stads hemlöshet.

Verksamheten har 20 platser för män och 6 platser för kvinnor, inklusive 10 platser för korttidsboende. Målgruppen är hemlösa med pågående missbruk och/eller psykiatrisk problematik.

Utöver detta i undantagsfall och akuta situationer göra bedömningar om logerad person tillhör ovan nämnda målgrupp och eventuellt länka denna vidare.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att inom ramen för tak över huvudet-garantin erbjuda nattlogi

Detta säkerställer vi genom att:

- Du kan boka en logiplats via din handläggare på socialtjänsten alternativt söka akut logi via hemlöshetsmottagningen på plats
- Vid fullbeläggning ansvarar vi för att du erbjuds annan nattlogi

Vi åtar oss att ha ett respektfullt bemötande

Detta säkerställer vi genom att:

- Vara lyhörd för dina behov utifrån den situation du befinner dig i
- Vi ser dig som den person du är utan förutfattade meningar.
- Vi värnar om att lyssna på dig och ta dig på allvar.
- Personalen har regelbunden handledning för att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt.

Vi åtar oss att ha en hög tillgänglighet och servicenivå



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Detta säkerställer vi genom att:

- Akutboendet erbjuder logi mellan 19:00 och 12:00
- Bistå dig i myndighetskontakten samt möjlighet att förlägga möten på Hammarbybacken.
- Hög tillgänglighet på telefonen dygnet runt. Om du inte når den personen du söker så garanterar vi en snabb återuppringning.

Vi åtar oss att driva Hammarbybacken på ett miljövänligt sätt

Detta säkerställer vi genom att.

- Hammarbybacken följer den miljöpolicy som antagits av Stockholm stad.
- Vi tillämpar källsortering samt samlar in grovsopor.
- Inhandla miljömärkta varor och material av upphandlade leverantörer.
- Hammarbybacken avstår från tjänstebil och tjänsteresor företas istället med kommunala färdmedel.
- Spara energi genom att släcka lampor, stänga av datorer som inte används etc.

Vi åtar oss att erbjuda dig en trygg nattvila och tillgodose dina basbehov

Detta säkerställer vi genom att:

- Personal alltid finns tillgänglig
- Vi eftersträvar en ren och välordnad miljö

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se till att se över våra rutiner och rätta till eventuella brister. Vi har handledningsmöten där vi avsätter tid för uppföljningsarbeten.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi har alltid en klagomålsblankett tillgänglig, den kan du lämna anonymt i vår förslagslåda. Du kan även framföra klagomål direkt till tjänstgörande personal. Vi ser



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

dina synpunkter på verksamheten som verktyg för utveckling. Vi kommer att genomföra brukarenkäter och använda dem som underlag för vår fortsatta utveckling.

VILL DU VETA MER?

Göran Korsar

Tel 08-508 40 591

Akut och Stödboende för kvinnor Hvilan, Syrenen Söder och Syrenen Axelsberg

Hvilans uppdrag

Hvilan ingår i Socialförvaltningen Stockholms Boende- Och Behandlingsenhet för vuxna.

Ett boende för hemlösa kvinnor som är i behov av ett dygn runt boende. Hvilan erbjuder akutboende och korttidsboende för 21 kvinnor. Hvilan tar också emot våldsutsatta missbrukande kvinnor och har möjlighet att erbjuda dem ett skyddat boende. Hvilan tar emot kvinnor med pågående missbruk och psykisk problematik. I uppdraget ingår ett aktivt planeringsarbete i samråd med socialsekreterare och andra samarbetsparter för samordning av insatser.

Syrenernas uppdrag

Syrenens båda verksamheter ingår i Socialförvaltningen Stockholms Boende- Och Behandlingsenhet för vuxna.

Vi erbjuder tillsammans 26 platser till drogfria kvinnor fördelade på två verksamheter en på söder och en i närförort.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Båda verksamheterna tar emot kvinnor som kan ha läkemedels assisterade behandling. I uppdraget ingår ett aktivt planeringsarbete i samråd med socialsekreterare och andra samarbetsparter för samordning av insatser.

ÅTAGANDE

Hvilan ska finnas för de kvinnor som har behov av ett akutboende som sedan kan länkas till stödboendet Syrenerna

Detta säkerställer vi genom att:

- Till Hvilan kan du komma dygnet runt. Plats bokas via din handläggare på stadsdelsförvaltningen som du tillhör, under kvällar, nätter och helger går du via Hemlöshets jour alt Socialjouren.
- Möjlighet att sköta din personliga hygien och att sköta dina kläder, kontakta personer som du ska ha kontakt med via telefon eller mail.
- Om vi skulle ha fullbelagt kan vi hjälpa dig att kontakta andra verksamheter som tar emot kvinnor för logi.
- Vi håller oss à jour med forskning inom området, genom att ta del av rapporter, delta i seminarier, detta i nära samarbete med andra aktörer.
- Då du är redo för ett drogfritt boende finns Syrenen som en naturlig länk i boendekedjan.
- Vi utbildar alla behandlingsassistenter på Syrenerna i MAPS och skall när så är möjligt tillämpa MAPS vid såväl in som utskrivning. Detta för att vi bättre skall kunna följa upp klienternas behov och resultat, samt få underlag för vidare utveckling och förbättring av verksamheten. Detta är en del av resultatbaserad styrning RBS.
- Syrenens båda verksamheter ska var drogfria detta upprätthåller vi genom att ta u-toxprover och utandningsprover

Vi åtar oss att erbjuda dig ett tryggt boende

Detta säkerställer vi genom att:



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Vaken personal finns för dig dygnet runt.
- Vi erbjuder dig ett skyddat boende och en trygg miljö med en kompetent personalgrupp där alla utbildats i att arbeta med våldsutsatta kvinnor.
- Ett trivsamt rum som du disponerar under den tid du bor på Hvilan och Syrenens båda verksamheter.
- Ordnade måltider frukost och två lagade mål mat per dygn, på Syrenens verksamheter finns det möjlighet att kvinnan själv eller tillsammans med personal lagar middag.

Vi åtar oss att ha ett respektfullt och professionellt bemötande

Detta säkerställer vi genom att:

- Vi bemöter dig med respekt
- Vara lyhörda för dina behov utifrån den situation du befinner dig i.
- Genom lyhördhet och förmåga att härbärgera samt med intresse och kunskap vill vi motivera kvinnan att gå vidare framåt.
- Personalen har regelbunden handledning för att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt.
- Du får en kontaktperson som svarar för kontinuiteten i din planering.

Vi åtar oss att ha en hög tillgänglighet och servicenivå

Detta säkerställer vi genom att:

- På Hvilan kan du skrivas in 24 timmar per dygn.
- Till Syrenens båda verksamheter kommer du först på ett informationsmöte, där vi berättar om vår verksamhet det är viktigt att vi kan tillgodose dina behov med rätt boende.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Personal finns tillgänglig för råd, stöd och samordning av insatser.
- Stötta dig i myndighetskontakter samt möjlighet att förlägga möten på verksamheterna.
- Du erbjuds stöd i att knyta och upprätthålla kontakter som kan bidra till att förändra din livssituation.
- Hög tillgänglighet på telefon dygnet runt. Om du inte når personalen, garanterar vi en snabb återuppringning efter avlyssning av telefonsvararen.

Vi åtar oss att driva akut och stödboendena på ett miljövänligt sätt

Detta säkerställer vi genom att:

- Vi följer den miljöpolicy som antagits av Stockholms stad.
- Vi har som mål att källsortera i största möjligaste mån.
- Miljömärkta varor och material är en självklarhet, dessa inhandlas av upphandlade leverantörer.
- Verksamheternas tjänsteresor företas med kommunala färdmedel företrädesvis.
- Spara energi genom att släcka lampor, stänga av datorer som inte används etc.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på planeringsdagar och personalmöten för revidering av verksamheten.

SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

Om du vill framföra klagomål eller synpunkter är du välkommen att göra det skriftligt, i vår förslagslåda, eller muntligt, direkt till personalen.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Dina synpunkter tas upp på personalens möten var fjortonde dag, eller **vid närmaste rapporttillfälle.**

Vi ser dina synpunkter som ett redskap att förbättra verksamheten.

VILL DU VETA MER?

Kontakta

Anki Johansson. Verksamhetsledare:08-508 44 590

Anki.johansson@stockholm.se

Monica Färdigh, biträdande verksamhetsledare, 08-508 40 179

Monica.färdigh@stockholm.se



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

KORTTIDSHEM

Korttidshemmen riktar sig till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning, som enligt LSS har rätt till korttidsvistelse utanför det egna hemmet.

Korttidsvistelsen ska tillgodose Ditt behov av miljöombyte och rekreation och ge möjlighet till personlig utveckling.

ÅTAGANDE

- Vi erbjuder Dig en eller flera korttidsvistelser i omfattning och med innehåll enligt myndighetsbeslut av hemkommunens biståndshandläggare
- Vi erbjuder att tillsammans med Dig och din företrädare utforma ett individuellt programinnehåll som syftar till en så anpassad vistelse som möjligt utifrån dina behov och förutsättningar
- Vi erbjuder Dig, dina företrädare, din skola eller daglig verksamhet en kontaktperson på Drömmen och Navet
- Vi inbjuder till minst en gemensam träff per termin för alla brukare och anhöriga där verksamhetsfrågor diskuteras

RÄTTELSE

Om Du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi omgående se över våra rutiner och därefter informera Dig om vilka åtgärder som vi vidtagit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att hålla en hög kvalitet och förutsägbarhet i vår verksamhet. Dina synpunkter är därför viktiga.

Om Du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden vill vi att du eller dina företrädare omgående tar upp detta med din kontaktperson på Drömmen eller Navet alternativt verksamhetsledare Ansa Lindholm, 08 508 81 79 01, 076-825 48



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

19. Du kan även lämna skriftliga klagomål/synpunkter till enhetschef Anette Necander eller:

Registratören

Socialförvaltningen

106 64 Stockholm.

Vi lovar att Du ska få svar inom högst två veckor.

VILL DU VETA MER?

Om Du vill veta mer om Drömmen och Navet är Du välkommen att ringa oss, 08 81 79 01 eller 08 458 90 25. Du kan också skicka ett e-mail till drommen@stockholm.se, navet@stockholm.se eller besöka våra hemsidor www.stockholm.se/drommen eller www.stockholm.se/navet.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

KRISCENTRUM FÖR KVINNOR OCH BARN

ÅTAGANDE

VÅLDSUTSATTAS KVINNOR EJ BOENDE PÅ KRISCENTRUM SKALL ERBJUDAS ÖPPEN SAMTALSMOTTAGNING.

Kriscentrums samtalsmottagning erbjuder våldsutsatta kvinnor samtal anonymt och kostnadsfritt. Vardagar, kontorstid samt vissa kvällstider året runt. En av samtalsterapeuterna har särskilt fokus på kvinnor utsatta för våldtäkt., ingår i Stockholms våldtäktsmottagning. Vid behov skrivs intyg och referenser till myndigheter och organisationer. Vid behov medverkar mottagningen till att kvinnan får ytterligare hjälp.

VÅLDSUTSATTAS KVINNOR KAN NÅ KRISCENTRUMS JOURTELEFON DYGNET RUNT.

Bemannad jourtelefon dygnet runt.

VÅLDSUTSATTAS KVINNOR OCH DERAS BARN SKALL ERBJUDAS SKYDD OCH STÖD PÅ KRISCENTRUM

Det skyddade boendet har 18 platser och kan ta emot kvinnor och deras barn dygnet runt. Lokalerna är anpassade för funktionshindrade. Stöd och hjälp anpassas till varje kvinnas särskilda behov.

VÅLDSUTSATTAS KVINNOR OCH DERAS BARN SOM LÄMNAR KRISCENTRUM ÄR RUSTADE FÖR ETT LIV UTAN VÅLD.

Kriscentrums medarbetare medverkar till att ansöka om förtur till bostad, alternativt att kvinnan kan behålla sin tidigare bostad. Medarbetarna Informerar om och stödjer kvinnan i arbetet med att få besöksförbud



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

alternativt/och skyddade personuppgifter. Informerar om rättsliga processer samt möjligheterna till fortsatt stöd och eventuell vård.

BARNEN PÅ KRISCENTRUM ERBJUDS MÖJLIGHET ATT BEARBETA SINA UPPLEVELSER AV VÅLD

Barnen erbjuds tid och tillåtelse att berätta om sina upplevelser av våldet och uttrycka sina känslor. Medarbetarna förmedlar kontakt med BUP-mottagningar vid behov.

TILLGÄNGLIGHET FÖR ALLA.

RÄTTELSE

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter ska diskuteras på institutionens arbetsplatsträffar så att erforderliga åtgärder eller rättelse ska kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om Du anser att vi inte lever upp till våra åtaganden är du välkommen att kontakta verksamhetsledare Berit Jernberg.

Du kan även inkomma med skriftliga klagomål/synpunkter till enhetschef Anette Necander eller

Registratorn
Socialförvaltningen

106 64 Stockholm.

VILL DU VETA MER?

Verksamhetsledare Berit Jernberg, 08 508 25 548, berit.jernberg@stockholm.se



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

KRUKIS MOTIVATION OCH BEHANDLING

Stockholms stad genom socialnämnden har som mål att hemlösa stockholmare ska hantera ett varaktigt boende och att kvinnor och män som missbrukar alkohol eller andra droger slutar med sitt missbruk.

Krukis motivation och behandling har i uppdrag att i samverkan med landstingets beroendevård

1. erbjuda motivation, vård och behandling för personer med missbruk och psykisk ohälsa för att öka möjligheterna att uppnå och bibehålla drogfrihet och förbättring av den fysiska och psykiska hälsan (Krukis)
2. erbjuda förlängd avgiftning, efter avgiftning eller bedömning inom beroendevården, i syfte att minska antalet oplanerade utskrivningar från pågående behandling eller annan stödsats (Dropin)

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att erbjuda missbruksbehandling av hög kvalitet

Detta säkerställs genom att:

- Behandlande personal har vidareutbildning i MI (motiverande samtal) och/eller KBT (kognitiv beteendeterapi steg 1) och i ÅFP (återfallsprevention)
- Samtliga medarbetare har god kunskap om missbruk, beroende och psykisk ohälsa
- Medarbetarna har regelbunden handledning och vidareutbildning
- Vi arbetar utifrån socialstyrelsens nationella riktlinjer och följer forskning inom området
- Medarbetare från beroendevården och socialförvaltningen samverkar dagligen i det praktiska arbetet på Krukis
- Vi samarbetar med andra vårdgivare och personer i ditt nätverk

Vi åtar oss att tillsammans med dig ta reda på dina förändringsbehov inom olika livsområden (Krukis)



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Detta säkerställs genom att

- Vi kartlägger tillsammans dina mål, dina behov och din motivation inom olika områden
- Vi erbjuder hjälp till ökad kännedom om hur du kan arbeta med ditt missbruk och/eller ditt psykiska mående
- Vi ger dig redskap och stöd för att du ska kunna fatta beslut om ett förändringsarbete mot ett mer självständigt liv med inget eller mindre missbruk
- Vi hjälper dig med att medvetandegöra ”få fatt i” din specifika problematik eller frågeställning och med att hitta din inre motivation

Vi åtar oss att ge dig stöd då du behöver det (Krukis)

Detta säkerställs genom att

- Du kan välja motivation och behandling enskilt och/eller i grupp
- Du får en kontaktperson som finns med som ett stöd i din behandlingsprocess – och du får minst en regelbunden samtalstid varje vecka
- Det finns personal tillgänglig dygnet runt
- Du har möjlighet att boka extratider vid eventuella kriser
- Sjuksköterskor finns i tjänst vardagar mellan 07.00 och 19.30 (fre 15.00)

Vi åtar oss att hjälpa dig att påbörja eller fullfölja en planering (dropin)

Detta säkerställs genom att

- Vi erbjuder en trygg och lugn miljö med tillgänglig personal dygnet runt
- Du får stöd och omvårdnad i din abstinensfas och vi uppmärksammar och tar hänsyn till ditt fysiska och psykiska tillstånd
- Bedömning av medicinska riskfaktorer kan göras av sjuksköterska under vardagar 7.00–19.30. (fre 15.00). Övriga tider har vi ett gott samarbete med Beroendeakuten
- Personalen har ett motiverande förhållningssätt
- Vi erbjuder lokal för möte med ditt professionella nätverk

Vi åtar oss att ha ett respektfullt och professionellt bemötande (Krukis och dropin)



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Detta säkerställs genom att

- Vi värnar om att lyssna på dig och dina behov och att låta dig ta det ansvar som du är redo att ta
- Vi arbetar för en god och trivsamt behandlings- och boendemiljö där vi samarbetar och hjälper varandra

Vi åtar oss att driva verksamheten på ett miljövänligt sätt (Krukis och dropin)

Detta säkerställs genom att

- Vi följer den miljöpolicy som antagits av Stockholm stad och Stockholms Läns Landsting
- Du som är inskriven på Krukis görs delaktig i miljöarbetet
- Vi hjälps åt att källsortera papper, kartong, glas, plast, metall, miljöfarligt avfall, biologiskt matavfall och grovsopor
- Vi inhandlar miljömärkta varor och hjälps åt att spara energi

SAMTLIGA MEDARBETARE OCH FLERTALET AV DE INSKRIVNA KVINNORNA/MÄNNEN HAR ETT MILJÖTÄNKANDE OCH ÄR DELAKTIGA I MILJÖARBETET

Källsortering av papper, kartong, glas, metall, plast, elektronik och miljöfarligt avfall Utsortering av biologiskt matavfall Återvinning och reparation av möbler, inventarier och kläder Användning av miljövänliga rengöringsprodukter Belysningen är inställd på rörelsevakter samt dag- och nattbelysning Resor sker första hand med kommunala färdmedel och/eller samordning av transporter med miljöklassad bil. En bedömning ska göras vid varje tillfälle utifrån tillgängliga resurser - Det finns miljöansvariga för olika delar i verksamhetens återvinningssystem, dessa har till uppgift att försöka öka delaktigheten bland sina medarbetare och handleda de inskrivna kvinnorna/männen - K/Ö ingår i Locums (hyresvärd) energi- och miljöanpassningar utifrån Stockholms läns landstings övergripande miljömål, Miljösteg 5, där det pågår ett energioptimeringsprojekt med syfte att optimera energianvändningen och skapa ett bättre inomhusklimat. Energianvändningen 2013 ska inte vara högre än år 2000



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

1. DEN INSKRIVNA KVINNAN/MANNEN ÄR DELAKTIG I SIN PLANERING OCH HAR INFLYTANDE ÖVER SIN BEHANDLING

Krukis använder sig av kartläggningsinstrumentet MAPS (monitoring area phase system) som bidrar till att den inskrivna kvinnan/mannen blir delaktig och aktiv i sin målformulering och sitt förändringsarbete. En genomförandeplan görs tillsammans med den inskrivna kvinnan/mannen. Planen dokumenteras, kommuniceras och revideras vid behov tillsammans med den inskrivna kvinnan/mannen och det professionella nätverket.

DROPIN: DEN INSKRIVNA KVINNAN/MANNEN KAN FULLFÖLJA SIN PLANERING

Medarbetarna bryr sig om, uppmärksammar och ser till den inskrivna kvinnans/mannens omvårdnadsbehov och tar hänsyn till aktuellt tillstånd/dagsform. Lyssnar aktivt och stödjer den inskrivna kvinnan/mannen i eget ansvarstagande. Medarbetarna använder ett motiverande förhållningssätt. Behandlingsassistenter finns tillgängliga dygnet runt. Samarbete med uppdragsgivare och beroendemottagningar. Drogkontroller. Upplåtelse av lokal för möten med det professionella nätverket.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna. Vi avsätter tid på personalmöten för uppföljningsarbete.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tar gärna emot dina synpunkter eller eventuella klagomål, då vi ser det som en möjlighet att göra förbättringar. Du kan framföra dina synpunkter muntligt till personalen på möten eller enskilt. Du kan även lägga förbättringsförslag eller andra synpunkter i vår förslagslåda som vi tittar i en gång i veckan. Vi återkopplar till dig personligen eller på husmöten eller avdelningsmöten om det är en fråga av allmän karaktär.

Vi genomför ibland brukarenkäter och använder dem som underlag för verksamhetsutveckling.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VILL DU VETA MER?

Kontakta: 08-508 48 110

Elizabeth Hjalmarstedt, verksamhetsledare

Ewa Linneadotter, bitr. verksamhetsledare

Kai Cravelin, behandlingsansvarig

Carina Westberg, teamledare Dropin



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

LSS-KOLLO

Trygghet, gemenskap & fritid = kollo

Socialförvaltningen i Stockholm Stad bedriver under sport-, påsk- och sommarlov kolloverksamhet för barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning. Detta görs på uppdrag av Stockholm Stads stadsdelsförvaltningar. Kollovistelsen är en insats enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade, korttidsvistelse utanför egna hemmet (LSS 9§6).

Verksamhetens syfte är att erbjuda föräldrar och anhöriga avlastning och att erbjuda kollodeltagare (verksamhetens brukare) miljöombyte, rekreation, social samvaro och fritidsaktiviteter.

ÅTAGANDE

DU OCH DINA ANHÖRIGA ÄR DELAKTIGA OCH KAN PÅVERKA VERKSAMHETEN

Vi arbetar omsorgsfullt med varje placering och matchar dina önskemål och behov med lämplig verksamhet.

Vi ger möjlighet för dig och dina anhöriga att påverka verksamheten och dess innehåll under hembesök, förträffar och genom skriftlig information.

Vi har hög tillgänglighet före, under och efter vistelsen för dina frågor, önskemål och särskilda behov.

Vi har enskilda samtal och husmöten i verksamheterna.

Vi skickar en enkät till samtliga deltagare och anhöriga efter kollovistelse. Redovisning av deltagarenkätens resultat finns tillgänglig på LSS-kollos hemsida. www.stockholm.se/lsskollo



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

DU FÅR NYA UPPLEVELSER PÅ LSS-KOLLO

Vi erbjuder ett rikt utbud av aktiviteter och uppmuntrar och möjliggör för dig att delta.

Vi planerar varje kollops verksamhet och inriktning för att skapa förutsättningar för en stimulerande, trygg och upplevelserik vistelse.

Vi arbetar aktivt för att underlätta möten och social samvaro.

FÖRÄLDRAR OCH ANDRA ANHÖRIGA FÅR EN TRYGG AVLASTNING

Vi samlar in information om vilket omvårdnadsbehov och socialt behov som du har innan vistelsen.

Vi har en personaltäthet som är anpassad till gruppens behov vilket säkerställer god säkerhet och trygghet.

Vi har hög tillgänglighet för anhöriga.

VALFRIHET FÖR DIG

Vi har ett varierat utbud av kollopp med olika inriktningar och målgrupper.

Vi ger dig i största möjliga mån en kollopp placering enligt ditt förstahandsval.

BEDRIVA VERKSAMHETEN SÅ MILJÖVÄNLIGT VI KAN

Vi arbetar med källsortering utefter de förutsättningar som erbjuds av våra fastighetsägare.

Våra föreståndare utbildas i Socialförvaltningens miljöprogram. All vår personal ska fungera som förebilder för våra deltagare.

Vi strävar efter att öka andelen ekologiska matinköp.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

RÄTTELSE

Samtliga klagomål behandlas och besvaras av företrädare för verksamheten. Vid begäran från Dig ges skriftliga svar/utlåtanden. Förberedelse- och uppföljningsdagar med föreståndare genomförs för att säkerställa att förändringar och förbättringar utifrån klagomål/synpunkter genomförs. Förändringsåtgärder följs alltid upp av verksamhetsledare.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Dina synpunkter är viktiga och utgör grunden för verksamhetens förbättringsarbete. Kollopersonalen har en regelbunden dialog med Dig som kolloledare och med Dina anhöriga/företrädare avseende hur kollovistelsen upplevs.

Om du har klagomål/synpunkter på verksamheten, vänd dig i första hand till *föreståndaren* vid aktuell gård och i andra hand till *verksamhetsledare* Bengt Lundgren på telefonnummer 08-508 25 265 eller Anna Rask på telefonnummer 08-508 25 264.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om verksamheten är du välkommen att höra av dig till oss. Verksamhetsledare Anna Rask 08-508 25 264, anna.rask@stockholm.se och verksamhetsledare Bengt Lundgren 08-508 25 265, bengt.lundgren@stockholm.se



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

STÖDBOENDET LÖNNEN

Lönnen är en verksamhet inom Stockholms Boende- och behandlingsenhet.

Vi erbjuder ett nyktert och drogfritt stödboende för kvinnor och män med missbruksproblem.

Målet är att du ska få stöd att skapa bra förutsättningar att behålla din nykter- och drogfrihet och vidare klara ett mer självständigt boende.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS ATT UTFORMA VÅRT UPPDRAG TILLSAMMANS MED DIG OCH DIN SOCIALSEKRETERARE

Detta säkerställs genom att:

- När du kommer till Lönnen har vi fått ett uppdrag från din socialsekreterare som fastställer vårdtiden och en handlingsplan.
- Tillsammans med dig utformar vi en individuell genomförandeplan som beskriver vilka insatser som just du önskar och har behov av. För att du ska få rätt insatser gör vi en MAPS intervju för att ta reda på din beredskap och motivation till förändring inom olika livsområden.
- Du kommer få regelbundna stödsamtal med din kontaktperson rörande drogfrihet, ekonomi, sysselsättning, eftervård och utslussning mm.
- Vi ansvarar för att din genomförandeplan följs upp och uppdateras regelbundet.

VI ÅTAR OSS ATT ARBETA UTIFRÅN ERFARENHET OCH EN FORSKNINGSBASERAD KUNSKAP

Detta säkerställs genom att:

- Vi håller oss uppdaterade inom forskningsområdet, genom att ta del av rapporter, delta i seminarier, detta i nära samarbete med andra aktörer.
- Vi utbildar alla behandlingsassistenter i MI (Motiverande intervju) samt MAPS (Monitoring Area and Phase System). Detta för att vi bättre skall



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

kunna följa upp dina behov och resultat, samt få underlag för vidare utveckling och förbättring av verksamheten. Detta är en del av RBS, resultatbaserad styrning.

VI ÅTAR OSS ATT SKAPA EN TRYGG, NYKTER OCH DROGFRI MILJÖ FÖR ATT GE GODA MÖJLIGHETER TILL ETT FÖRÄNDRINGSARBETE

Detta säkerställs genom att:

- Vi bemöter dig med respekt.
- Vi erbjuder dig ett nyktert och drogfritt boende. Vi kontrollerar nykter- och drogfriheten med hjälp av blås- och urinprov.
- Vi arbetar aktivt för att du skall ha en trygg, säker och utvecklande boendemiljö hos oss. Du har tillgång till personal dygnet runt.
- Du får en kontaktperson som svarar för kontinuiteten i din individuella planering.
- Vi har rutiner för synpunkter och klagomål som du vill framföra.

VI ÅTAR OSS ATT VÅRT ARBETE SKA PRÄGLAS AV RÄTTSSÄKERHET OCH KOMPETENS

Detta säkerställer vi genom att:

- Personalen är välutbildad, erfaren och har särskild kompetens i missbruksfrågor.
- Vi följer journalanteckningar enl. socialstyrelsens riktlinjer.
- Du ges möjlighet att ta del av dina journalanteckningar.

VI ÅTAR OSS ATT MINSKA MILJÖPÅVERKAN

Detta säkerställer vi genom att:

- Vidta åtgärder för att minska elförbrukningen.
- Köpa utvalda ekologiska produkter.
- Använda porslin och bara diska med full maskin.
- Att bara skriva ut från datorn när det är nödvändigt och då dubbelsidigt.

VI ÅTAR OSS ATT FÖLJA UPP VÅRA ÅTAGANDEN

Detta säkerställs genom att:



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Göra uppföljning av uppdragen.
- Följa upp effekten och resultatet av de insatser du tagit del av på Lönnen utifrån din genomförandeplan/MAPS.
- Utskrivning planeras i samråd med din socialsekreterare.
- Vid eventuellt återfall i missbruk är vi tydliga med konsekvenserna.

RÄTTELSE

I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden, skall vi snarast se över våra rutiner och rätta till det som är felaktigt. Inkomna synpunkter och klagomål följs upp regelbundet genom vår klagomålshantering

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Lönnen arbetar för att hålla en god kvalitet. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är Du som vistas hos oss. Dina synpunkter på vårt arbete är viktiga och ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

VILL DU VETA MER?

Kontakta:

Lena Eriksson, verksamhetsledare, 08-508 44 061

Stefan Godin, biträdande verksamhetsledare, 08-508 44 059



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

UTREDNINGS- OCH BEHANDLINGSSEKTIONEN

Maria ungdomsenhet - Utrednings- och behandlingssektionens uppdrag är att erbjuda rådgivning, stöd och behandlingsinsatser till ungdomar upp till 20 år och deras familjer kring riskbruk/missbruk av alkohol/narkotika.

Arbetet bedrivs i samverkan med Beroendecentrum, Stockholms Läns Landsting.

ÅTAGANDE

- Utrednings- och behandlingssektionen erbjuder olika former av stöd och behandlingsinsatser.
- Vid behov ingår drogtestar i form av övervakade urinprover.
- Under en bedömnings- eller utredningsfas erbjuds ungdomen och dess familj att träffa olika professioner såsom socionom, sjuksköterska och läkare/psykiatriker.
- En strukturerad kartläggningssamtal, UNGDOK, genomförs i samtliga fall vid aktualisering.
- Vid behov upprättas en individuell vårdplan tillsammans med ungdom/familj
- Utrednings- och behandlingssektionen har en rådgivningstelefon öppen dagtid, 08-508 43 710.

DETTA GÖRS PÅ FÖLJANDE VIS:

- Utrednings- och behandlingssektionen strävar efter att alla insatser ska hålla en hög kvalitet, baserad på erfarenhet, forskning och brukarmedverkan.
- Insatserna kan bestå av flera moment, rådgivning, missbruksbedömning, missbruksutredning, strukturerad individ och familjebehandling, manualbaserade program samt föräldrastöd.
- Utrednings- och behandlingssektionen är lättillgänglig. Rådgivningstelefonen är öppen dagtid och väntetiderna för nybesök är



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

korta. Du behöver inte veta att det föreligger ett riskbruk/missbruk vid kontakt med Utrednings- och behandlingssektionen, det räcker med att du känner oro.

RÄTTELSE

Om du anser att Utrednings- och behandlingssektionen inte lever upp till sina åtaganden ska vi se över våra rutiner och arbetssätt. Vi rapporterar vidtagna åtgärder till dig.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du har synpunkter eller klagomål vill vi gärna att du framför dem till oss. Det är viktigt att vi får dessa till oss så att vi kan göra förbättringar i verksamheten. Vår ambition är att ha en hög kvalitet i arbetet med ungdomar och familjer.

Om du vill framföra synpunkter eller klagomål är du välkommen att kontakta

Sektionschef Liliana Pellegrino

Telefon: 08-508 43 704

E-post: liliana.pellegrino@stockholm.se

Enhetschef Göran Hägglund

Telefon: 08-508 43 681

E-post: goran.hagglund@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om Utrednings- och behandlingssektionens arbete är du välkommen att ringa:

Sektionschef Liliana Pellegrino

Telefon: 08-508 43 704

Enhetschef Göran Hägglund

Telefon: 08-508 43 681



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Utrednings- och behandlingssektionen har en rådgivningstelefon öppen dagtid: 08-508 43 710.

PROSTITUTIONSENHETEN

Prostitutionsenheten arbetar för att människor hittar alternativ till att sälja och köpa sexuella tjänster. Enheten arbetar uppsökande i stadens prostitutionsmiljöer gentemot såväl köpare som säljare av sexuella tjänster. Vi erbjuder stöd och praktisk hjälp och vid behov samtalsbehandling till båda parter i prostitutionen.

I samarbete med Stockholms läns landsting erbjuder vi stadens och länets invånare med missbruk och/eller prostitutionserfarenhet besök hos enhetens medicinska del där det finns tillgång till barnmorska och vid behov specialiserade läkare.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS ATT ARBETA FÖR ATT MÄNNISKOR HITTAR ALTERNATIV TILL ATT SÄLJA OCH KÖPA SEXUELLA TJÄNSTER.

Detta säkerställs genom att:

- kontinuerligt i nära samarbete med polisen arbeta uppsökande gentemot köpare av sexuella tjänster
- kontinuerligt arbeta uppsökande med säljare av sexuella tjänster
- erbjuda rådgivande, stödjande och vid behov behandlande samtal i syfte att sluta såväl köpa som att sälja sexuella tjänster samt att bearbeta skadeverkningarna av detsamma

VI ÅTAR OSS ATT STRÄVA EFTER ATT SKAPA FÖRTROENDEFULLA RELATIONER.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Det säkerställs genom att:

- Ge klienten den information, det stöd och den vägledning som situationen kräver.
- Bemöta alla klienter på ett respektfullt, ickedömande och icke moraliserande sätt.
- Att erbjuda flexibel, kompetent och välutbildad personal.

VI ÅTAR OSS ATT I SAMARBETE MED STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING ERBJUDA INSATSER FRÅN BARNMORSKA, GYNEKOLOG, PSYKIATRIKER OCH ALLMÄNLÄKARE.

Det säkerställs genom att:

- Erbjuda kostnadsfria besök.
- Att välutbildad och erfaren specialistkompetens tar emot.
- STI/HIV-provtagning erbjuds.
- Erbjuda korta väntetider och akuttider.
- Erbjuda kvällstider.

VI ÅTAR OSS ATT GE STÖD TILL PERSONER UTSATTA FÖR MÄNNISKOHANDEL FÖR SEXUELLA ÄNDAMÅL.

Det säkerställs genom att:

- Genom ett nära samarbete med polisens sektion för människohandel kunna skydda och stödja traffickingoffer.
- Samverka med relevanta myndigheter.
- Ge råd och stöd till stadsdelsförvaltningar och kommuner i ärenden som rör människohandel för sexuella ändamål.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Delta i operativa samverkansgrupper tillsammans med andra myndigheter och frivilliga organisationer
- Informera och sprida kunskap inom området.

VI ÅTAR OSS ATT VARA EN RESURSENHET I FRÅGOR RÖRANDE PROSTITUTION.

Detta säkerställs genom att:

- Ha en generös inställning till media.
- Hålla oss a jour inom området.
- Erbjuder kompetenshöjande seminarier och föreläsningar inom området.

RÄTTELSE

På enheten diskuteras eventuella klagomål och synpunkter på verksamheten. Om vi inte uppfyller våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till bristerna.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

En brukarenkät lämnas till klienterna en gång per år för att inhämta synpunkter på verksamheten. Synpunkter kan också lämnas på expeditionen eller vända sig direkt till enhetschefen.

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om verksamheten är du välkommen att ringa oss eller besöka vår hemsida

www.stockholm.se/prostitutionsenheten

Stockholm 2013-02-01

Helena Örn

enhetschef

Prostitutionsenheten



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Högbergsgatan 27
116 20 Stockholm
telefon 08 508 25 716 076 12 25 716
helena.orn@stockholm.se



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

RESURSTEAMEN BARN OCH UNGDOM

Resurscentrum för adopterade och deras familjer

Resurscentrum för adopterade och deras familjer är en del av Resursteamens barn och ungdom som bistår stadsdelsförvaltningarna med att samla och sprida kunskap om de speciella villkor som gäller för adopterade, deras föräldrar och familjer. Inom ramen för resurscentrum finns en öppen pedagogisk verksamhet, Spira. Spira har öppen verksamhet måndag till torsdag för adopterade barn i åldrarna 0-6 år och deras föräldrar.

Enheten har också i uppgift att anordna och organisera den lagstadgade obligatoriska föräldrautbildningen inför internationell adoption. När ett par eller en ensamstående vänder sig till sin stadsdelsnämnd för att påbörja adoptionsprocessen skickar familjerättens handläggare en anmälan till enheten. Därefter skickas ett erbjudande om kurs till den/de enskilde/a. Kurserna organiseras så att en del kurser riktar sig till par och andra till ensamstående. I så stor utsträckning som möjligt hålls kurserna så att par från samma stadsdel går tillsammans. Sedan december 2006 har enheten egna utbildningslokaler på Södermalm. Lokalerna delas med Spira och är så inrättade att två kurser kan hållas samtidigt. Kurserna omfattar sju tillfällen om tre timmar per tillfälle. Kursledarna rekryteras bland tjänstemän inom staden som kommer i kontakt med adopterade i sitt arbete, exempelvis familjerättssekreterare, behandlingsassistenter, socialsekreterare. Kursen följer en av socialstyrelsen utarbetad kursplan och samtliga kursledare har genomgått en kursledarutbildning. Kursdeltagarna betalar 2 000 kr per person för kursen, vilket beräknas helt finansiera organisation och genomförandet av kurserna.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

ÅTAGANDE

Resurscentrum för adopterade och deras familjer

ALLA SOM VILL GENOMGÅ FÖRBEREDANDE UTBILDNING INFÖR ADOPTION (FIA) SKA FÅ PLATS INOM TRE MÅNADER

Detta säkerställs genom att enhetens handläggare planerar och organiserar så att nya kurser startar löpande under året. Nya kursledare utbildas kontinuerligt så att det finns utrymme för kursledare att vila en period utan att antalet kursplatser påverkas.

UTVÄRDERING SKER EFTER VARJE AVSLUTAD KURS

Detta säkerställs genom att varje kursdeltagare och kursledare får fylla i en enkät vid sista kurstillfället. Svaren sammanställs och går igenom av enheten för att kunna identifiera områden som behöver förbättras.

KURSLEDARNA HÅLLER EN HÖG KVALITET

Detta säkerställs genom att kursledarna rekryteras i enlighet med socialstyrelsens rekommendationer. Kursledarna bör ha en beteendevetenskaplig grundutbildning, kunskaper om barn samt kunskap om internationell adoption. Samtliga kursledare genomgår en tredagarsutbildning i den av socialstyrelsen fastlagda kursplanen. Vidare ska kursledare inte ha eget intresse i någon adoptionsverksamhet. Samtliga kursledare bjuds in till regelbundna träffar där gemensamma frågor kring utbildningen diskuteras, kompetenshöjande föreläsningar samt tillgång till ett referensbibliotek med aktuell litteratur och forskningsrapporter i ämnet.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Klagomål och synpunkter på det arbetssätt som enheten bedriver eller på de kursledare som enheten anlitar kan i första hand framföras till ansvarig tjänsteman. Om man anser att man inte får gehör för sina klagomål och synpunkter så kan man vända sig till enhetschefen, Linda Kilter.

VILL DU VETA MER?

För ytterligare information: enhetschef Linda Kilter tfn: 08- 508 25 176,
linda.kilter@stockholm.se



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

RELATIONSVÅLDSCENTRUM

Relationsvåldscentrum erbjuder stöd under rättsprocessen till kvinnor över 18 år som anmält till Västerortspolisen i Stockholm att de utsatts för hot och/eller våld i nära relation. Det kan också gälla hedersrelaterad hot - eller våldsanmälan.

Relationsvåldscentrum är lokaliserat inom Västerorts polismästardistrikt. Upptagningsområde är de västra stadsdelarna, Bromma, Rinkeby-Kista, Spånga-Tensta och Hässelby-Vällingby, samt Solna, Sundbyberg och Ekerö.

Stödet innebär stöd- och krissamtal, information om rättsprocessen och hjälp till kontakt med andra myndigheter.

Det har visat sig lättare att orka stå fast vid sin anmälan och att medverka i rättsprocessen om kontakt med RVC finns under tiden.

ÅTAGANDE

VÅLDSUTSATTA KVINNOR I NÄRA RELATIONER FÅR EN FÖRBÄTTRAD LIVSSITUATION.

KVINNORNA HAR EFTER AVSLUTAD KONTAKT EN ALLMÄNT FÖRBÄTTRAD SITUATION

KVINNORNA HAR EFTER AVSLUTAD KONTAKT ETT ÖKAT INDIVIDUELLT VÄLBEFINNANDE

Polis tillfrågar dig som anmäler att du utsatts för hot och/eller våld om du vill bli kontaktad av Relationsvåldscentrum (RVC). Om du tackar ja blir du kontaktad per telefon, sms eller mejl beroende på vad du önskar inom 48 timmar.

Du erbjuds 1 - 5 kris- och stödsamtal. RVC kan också hjälpa dig med:

- information om rättsprocessen
- kontakt med sjukvård, försäkringskassa, socialtjänst och skyddat boende
- kontakt med polis och åklagare
- att närvara som stöd vid rättegång



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

RÄTTELSE

Synpunkter och klagomål behandlas på sektionens arbetsplatsträffar. Om sektionen inte uppfyller sina åtaganden ses rutiner och arbetssätt över och eventuella brister rättas till.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter eller klagomål tveka inte att kontakta sektionschef Christina Edlund Arnholm tel. 08 508 43 706. christina.edlund-ahrholm@stockholm.se eller enhetschef Göran Hägglund tel. 08 508 43 681. goran.hagglund@stockholm.se

Synpunkter och klagomål dokumenteras och överlämnas till ansvarig tjänsteman

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om Relationsvåldscentrums verksamhet är du välkommen att kontakta:

Christina Edlund Arnholm, sektionschef

Tele: 508 43 706 eller ringa till mottagningstelefonen nr. 010 56 305 40

E-post: christina.edlund-ahrholm@stockholm.se



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

SÄRSKILD KVALIFICERAD KONTAKTPERSON, SKKP

År 2007 infördes bestämmelser om särskilt kvalificerad kontaktperson (SKKP) både i LuL (Lagen om unga lagöverträdare) SoL (Socialtjänstlagen) och LVU (Lagen om vård av unga). Bestämmelserna/åtgärden är avsedd att användas för att ge stöd och vägledning åt unga (<21 år) med svårare problematik, ett mer omfattande vårdbehov och hög risk för missbruk, kriminalitet och socialt nedbrytande beteenden. Den bärande tanken är att ungdomar som döms till ungdomsvård ska kunna få ett rejält stöd på hemmaplan i stället för placering på behandlingshem eller institution. Stockholms stad har inrättat sex tjänster som SKKP. De är placerade vid BAS & SUT och ska serva socialtjänsten i alla stadens 14 stadsdelsförvaltningar. Verksamheten bedrivs med såväl statliga medel som intäkter. SKKP:s uppdrag är att med utgångspunkt i individuella genomförandeplaner under en längre tid ha tät kontakt och ge ett personligt stöd till den unge och hjälpa till med att ordna praktiskt fungerande förhållanden runt denne. Man ska motivera till skola, arbete och lämpliga fritidsaktiviteter, aktivt arbeta med vårdnadshavare och personer i nätverket runt den unge med fokus på att förebygga missbruk, kriminalitet och en framtida önskad utveckling.

I SKKP används manualbaserade samtalsmetoder inom ramen för påverkansprogram. Ett antal samtal med ungdomarna om deras kriminella beteenden, tankemönster, impulsgenombrott och drivkrafter genomförs under insatsen. Syftet är att få dem att överväga sin situation och att hjälpa dem att hitta strategier för att inte hamna i kriminalitet i framtiden.

ÅTAGANDE

När kontakten inleds

- Lovar vi att ta emot dig på ett positivt sätt och att informera oss noga om dig och din situation



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Lovar vi att tydligt tala om vilket syfte insatsen har, vilka regler som gäller och tillsammans med dig göra upp en plan för vår fortsatta kontakt/arbete.

Det gör vi bl. a genom att

- Vid ett startmöte med ungdomen, vårdnadshavarna och stadsdelsförvaltningens socialsekreterare gås uppdragsbeskrivning och ungdomskontraktet igenom. Vi informerar om de förutsättningar och regler som gäller, kontaktpersonens roll och vad han/hon kan vara behjälplig med.
- I en omfattande intervju kartläggs ungdomens situation på olika livsområden och behovet av stöd och hjälp inom dessa områden.
- Ungdom och kontaktperson gör tillsammans upp en individuell genomförandeplan där de resultat som ska uppnås under kontakttiden tydliggörs.

Under uppdragstiden lovar vi

- att hålla kontakt med dig flera gånger i veckan och att fortlöpande visa dig och din utveckling intresse.
- att tillsammans med dig, din familj, ditt sociala nätverk, skola/arbete/fritidsverksamheter, arbeta för att skapa en fungerande livssituation för dig och hjälpa dig att ta itu med dina problem.
- att arbeta på ett sådant sätt att du själv uppmuntras att vara delaktig.

Det gör vi bl. a genom att

- Under veckan hålla tät kontakt med dig och din vårdnadshavare samt arbeta med att skapa/upprätthålla en tydlig struktur, fungerande rutiner i din vardag. Din situation dokumenteras kontinuerligt i journalanteckningar.
- Vi strävar efter att uppdatera genomförandeplanen var sjätte vecka tillsammans med dig. Den uppdaterade planen ska godkännas av dig, din vårdnadshavare samt stadsdelsförvaltningens socialsekreterare.
- Efter individuella behov (t ex vid kriminalitet, missbruk, bristande impuls kontroll) kan särskilda riktade insatser bli aktuella. De genomförs med beprövad strukturerad metodik som t ex Vägvalet och rePULSE.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Kontaktpersonerna har goda kunskaper om olika organisationer och samhällsresurser som Du kan ha nytta av. Då behov finns, kontaktar och samarbetar vi med sådana organisationer och aktörer i Din omgivning. .
- Om det inträffar oförutsedda händelser eller uppstår akuta problem har alltid någon i SKKP-gruppen jour och finns tillgänglig dygnet runt för Dig och ditt nätverk.

När kontakten avslutas

- Lovar vi att detta ska ske planerat - att vi i god tid innan insatsen upphör tar nödvändiga kontakter och tillsammans förbereder din närmaste framtid utan kontaktperson.
- Lovar vi att ge Dig möjlighet att reflektera över och framföra dina åsikter om den tid vi haft tillsammans.

Det gör vi bl. a genom att

- I god tid förbereda Dig på att insatsen kommer att upphöra, diskutera dina planer och möjligheter för framtiden och ta de kontakter som behövs.
- Genomföra ett avslutningsmöte där Du, vårdnadshavarna och stadsdelsförvaltningens socialsekreterare summerar slutsatser kring tiden med SKKP. Deltagarna får också individuellt besvara en enkät om hur nöjda/missnöjda de är i olika avseenden med hur insatsen genomförts.

RÄTTELSE

Alla uttalade klagomål dokumenteras. Vi utlovar rättelse om vi inte levt upp till våra åtaganden och åtgärder snarast brister som framkommit. Framförda synpunkter och klagomål diskuteras på våra arbetsplatsträffar där all personal deltar. Vår ledning och våra politiker får regelbunden information om vilka klagomål som inkommit.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. I samband med avslutad insats försöker vi bl. a genom enkäter fånga upp åsikter och synpunkter från alla inblandade. Det kan ändå finnas mer att säga. Alla synpunkter är



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

välkomna och viktiga för oss. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden vill vi gärna veta det, så att vi får en chans att förbättra oss. Ring eller maila till verksamhetsledare **Inge Odstam, tel 08- 508 48 250, inge.odstam@stockholm.se** och framför dina synpunkter och eventuella klagomål. Om du ändå inte anser att du får tillräckligt gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Anette Necander, Enheten för familje- och ungdomsinsatser (tel 08-508 25 251). www.stockholm.se/basosut

SKYDDAT BOENDE

Kruton är Stockholms Socialtjänstförvaltnings skyddade boende och öppenvård för flickor/unga kvinnor och pojkar/unga män i åldrarna 16- 25 år som utsätts för eller riskerar att utsättas för hedersrelaterat våld eller hot om våld och som behöver ett skyddat boende. Intagning till skyddat boendet för flickor/unga kvinnor kan ske dygnet runt och vara antingen akut eller planerad. Gemensamt för de ungdomar som placeras i skyddat boende eller i öppenvård är att de av nära anhöriga är utsatta för hedersrelaterat våld och hot om våld. Placerings tiden varierar utifrån uppdrag och behov. Placeringen på Kruton sker i nära samarbete med placerande socialsekreterare, den våldsutsatte och det fortsatta arbetet utgår från ett gemensamt formulerat uppdrag. Dokument som upprättas delges den inskrivne och handläggare. Andra stöd-, hjälp och skyddsinsatser kan erbjudas såväl före som efter en placering genom ett kvalificerat kontaktmannaskap i öppenvårds form

ÅTAGANDE

- Vi erbjuder Dig placering för kortare eller längre tid i skyddad miljö.
- Vi åtar oss att ge Dig en egen kontaktperson under inskrivningstiden och att erbjuda Dig fortsatt kontakt före- under och efter placeringstiden.
- Vi åtar oss att tillsammans med Dig och placerande handläggare upprätta en handlings-/genomförandeplan för den fortsatta placeringstiden. Handlingsplanen utgår från Dina individuella behov och utifrån Ditt skyddsbehov samt den hotbild som föranlett placeringen.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Vi åtar oss att tillsammans med Dig göra en risk- och skyddsinventering utifrån manualen "Våld och kontroll i hederns namn" med syfte att bedöma behovet av skydd och restriktioner under placerings tiden, samt för kommande placeringar.
- Vi åtar oss att erbjuda en fungerande vardag utifrån ett individuellt hänsynstagande och skyddstänkande. Genom att tillsammans med Dig sätta upp mål för placerings tiden. Målet skall utifrån Ditt behov av skydd och trygghet möjliggöra skolgång eller annan hjälp så att Du kan fortsätta ett tryggt liv utanför det skyddade boendet och som du kan fortsätta med efter avslutad kontakt med oss.
- Vi åtar oss att medvetandegöra Din situation utifrån säkerhetstänkande och som grundar sig på vår bedömning utifrån manualen "Våld och kontroll i hederns namn", vår erfarenhet och professionalism och Din egen våldserfarenhet. Detta gör vi genom att i samtal med Dig förmedla vår kunskap och hjälpa Dig bearbeta Dina våldsupplevelser.
- Vi åtar oss det genom att kunna erbjuda Dig ett skyddat tillvaro i en trygg och säker miljö och med anställda som har en, professionell syn på våld och som tar hand om Dig. Vi finns till hands dygnet runt. Genom att Du får en egen kontaktperson medverkar vi till Din stabilitet och trygghet. Vi kan också erbjuda Dig fortsatt stödkontakt efter en placering för ett hållbart och mer långsiktigt stöd.

RÄTTELSE

Om vi inte lyckas att leva upp till våra åtaganden skall vi snarast se över rutinerna och se om vi kan rätta till det som blivit fel.

Verksamhetsledaren ansvarar för att inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras, följs upp och åtgärdas. Klagomål och synpunkter skall diskuteras på verksamhetens konferenser så att erforderliga åtgärder eller rättelser skall kunna ske.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi vill att Du som placeras på Kruton, skall känna Dig respekterade och väl bemött. Därför är varje åsikt om verksamheten viktig information till oss. Om Du



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

har synpunkter på verksamheten, eller tycker Du inte blivit korrekt bemött, vill vi att dessa synpunkter framförs till oss.

Du kan vända dig personligen till din kontaktperson, eller på telefonnummer 08-508 44 550. Du kan också lämna dina synpunkter på e-post: centret@stockholm.se
Om Du inte tycker att du får gehör för dina synpunkter kan Du vända dig till **verksamhetsledare Wafa Issa på telefon 08 508 44 53 eller via e-post wafa.issa@stockholm.se**

Om Du trots allt inte anser att du fått gehör för dina synpunkter kan Du vända Dig till enhetschef Anette Necander, telefonnummer 08- 508 25 251.

VILL DU VETA MER?

Ytterligare information om Kruton kan Du få av personalen eller genom att ta del av vår verksamhetsbeskrivning, annat informationsmaterial. Du kan också få information genom www.Stockholm.se/kruton



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

SOCIALJOUREN

ÅTAGANDE

PERSONER SOM BLIVIT UTSATTA FÖR HOT OCH VÅLD I NÄRA
RELATIONER FÅR STÖD OCH SKYDD I DEN AKUTA SITUATIONEN.

Kvinnor och män som är våldsutsatta, och deras barn är en prioriterad grupp för socialjouren. Socialjouren uppmärksammar och ser särskilt till barnets behov. Barn som bevittnat våld är brottsoffer, och en anmälan samt förhandsbedömning görs enligt Socialtjänstlagen (SOL) 14:1. Stödet som ges i en akut situation består av rådgivande och stödjande samtal. Socialjouren gör en skyddsbedömning och kan bevilja boende med olika grader av stöd och skydd.

STOCKHOLMARE OCH BESÖKARE ERBJUDS KRISSTÖD VID OLYCKOR
UNDER ICKE KONTORSTID.

Socialjouren arbete utgår från de riktlinjer som finns inom Säkerhetsprogram för Stockholms stad 2009-2012. Socialjourens inlarmande parter är tjänsteman i beredskap (TIB), polis och brandförsvaret. När larmande part bedömer att socialtjänsten behöver aktiveras under icke-kontorstid kontaktas Socialjouren som då har ett inledande ansvar för att bistå drabbade människor med akut krisstöd och sociala insatser. Socialjouren har vid larm ansvar för att bedöma om stadsdels- utbildnings- kultur- och idrottsförvaltningarna behöver larmas och/eller aktiveras, då kontaktas berörd direktör i ett tidigt skede. Socialjouren dokumenterar sina avslutade insatser på en händelserapport och lämnar denna information till berörd direktör, socialförvaltning och säkerhetsavdelningen inom stadsledningskontoret nästkommande vardag.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Socialinspektör/socialsekreterare deltar när Socialjouren blir kallad till stadsdelsförvaltningarnas övningar. Vi kommer att ha både interna och gemensamma övningar tillsammans med Ungdomsjouren och Uppsökarenheten för att tydliggöra ansvar, roller och uppdrag.

STOCKHOLMARE, BESÖKARE OCH MYNDIGHETER KAN NÅ SOCIALJOUREN DYGNET RUNT, ÅRET RUNT FÖR AKUTA SOCIALA INSATSER.

Socialjouren är bemannad och öppen dygnet runt, årets alla dagar. Vi har en öppen mottagning och det finns även möjlighet att möta klienten där han/hon befinner sig, till exempel på polisstation, sjukhus eller i hemmet. Socialjouren tar emot anmälningar, telefonsamtal och besök från enskilda sökande, anhöriga, privatpersoner, stadsdelsförvaltningar, myndigheter och frivilligorganisationer. Socialjouren prioriterar alltid barn och ungdomar som far illa och ser till barnets eller den unges behov av skydd och stöd. Många ärenden handläggs tillsammans, och ofta i samråd med polis, sjukvård och andra samarbetspartners.

BARN OCH UNGDOMAR SOM FAR ILLA FÅR STÖD OCH SKYDD I DEN AKUTA SITUATIONEN.

Socialjouren samverkar i det akuta skedet med polis, sjukvården, BUP, skola och andra myndigheter och har socialtjänstens samordningsansvar mellan myndigheter under icke kontorstid. All dokumentation överlämnas till stadsdelen för fortsatt handläggning nästkommande vardag. Socialjouren har ett pågående utvecklingsarbete som innebär att utveckla arbetsmetoder som utgår från BBIC och Signs of safety. En metodutvecklare anställs på halvtid med syftet att implementera evidensbaserad praktik. I samverkan med ledningsgrupp kommer metodutvecklaren också att arbeta för att BBIC samt Signs of safety implementeras.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

ENSAMKOMMANDE BARN SOM KOMMER TILL SOCIALJOURN UTREDS OCH PLACERAS UNDER SÄKRA OCH TRYGGA FÖRHÅLLANDEN.

Till Stockholms stad kommer ensamkommande barn dels till stadens boende för genom anvisning från Migrationsverket, dels direkt till polisstation som ankomstbarn eller som anvisning från MIG till nätverksfamilj, så kallat eget boende. I möjligaste mån träffar socialsekreterare på Socialjouren de barn som anvisas till eget boende för att göra en första bedömning av om barnet tillfälligt bör placeras i stadens boende eller om barnet tillfälligt kan placeras i släktinghem i väntan på stadsdelsförvaltningens utredning. Alla barn som kommer till direkt till polisstation träffar en socialsekreterare för utredning innan placering. Beroende på ålder och behov placeras barnet i första hand i jourhem eller på stadens boende vilket säkrar barnets akuta skyddsbehov i väntan på fortsatt utredning. En utredning inleds av Socialjouren och stadsdelen tar nästkommande vardag över handläggningen. Vid det första samtalet med barnet informerar vi om dess rättigheter, om socialtjänstens roll och vad som är viktigt i den fortsatta asylprocessen hos Migrationsverket.

HEMLÖSA ICKE-STOCKHOLMARE SOM SÖKER AKUT BISTÅND UTREDS AV SOCIALJOURN.

Socialjouren gör en tillhörighetsutredning och efter detta en bedömning av om klienten kan hänvisas till sin hemort inom Sverige. Utländska icke EU-medborgare anhängiggörs av Socialjouren till Gränspolisen samt hänvisas till sin ambassad. Om polis och/eller ambassaden inte kan ge akut nödhjälp så gör Socialjouren en utredning och nödprövning av rätten till bistånd utifrån relevant lagstiftning. Biståndet kan bestå av matpengar, tillfällig logi och/eller hemresa. Samverkan sker med ambassader, hemlöshetsmottagningen, stadsdelar, härbärgen och frivilligorganisationer.

STOCKHOLMARE OCH BESÖKARE MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING KAN NÅ SOCIALJOURN.

Socialjouren är öppet och tillgängligt för alla som behöver det under icke kontorstid. Det finns en handikapphiss för personer med fysiska



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

funktionsnedsättningar. Vi kan anlita teckentolk om behov uppstår av det. Inom alla grupper, d.v.s. avseende barn, ungdomar, kvinnor, män och våldsutsatta ingår personer med funktionsnedsättningar. Socialjouren arbetar alltid med ett lösningsfokuserat, individanpassat arbetssätt i akuta situationer.

ENHETSCHEF OCH MEDARBETARE ÅTAR SIG ATT TILLSAMMANS VERKA FÖR EN GOD ARBETSMILJÖ.

Socialjouren eftersträvar en öppenhet, tydlighet och en tillgänglighet i ledarskapet. Varje medarbetare ska vara delaktig i utvecklingen av en god arbetsmiljö. Detta skapas genom direkt dialog, inflytande, en tydlig ansvarsfördelning, eget ansvar, respekt för varandras arbete och att alla har tillgång till relevant information om vad som är på gång på enheten. Socialjourens medarbetare arbetar i ett kontorslandskap vilket innebär att medarbetare snabbt kan rådfråga och rådgöra med varandra i olika ärenden. Detta bidrar till kunskapsutbyte, att man är nära sina kollegor och inte lämnas ensam med komplicerade ärenden. Många ärenden som handläggs är svåra och det är därför viktigt att arbetsledare och medarbetare uppmärksammar om det finns behov av direkta avlastande samtal och/eller fördjupande samtal med enhetschef eller företagshälsovård. Samtliga socialsekreterare och socialinspektörer har obligatorisk handledning 2 timmar i grupp var tredje vecka. Samtliga på enheten har medarbetarsamtal 1 gång per år. Vi har tydliga lönekriterier, tydliga och uppdaterade arbetsrutiner och strukturerade möten. Enheten arbetar med egen schemaläggning i Time Care. Vi genomför systematiskt arbetsmiljöarbete som utgår från skyddsron och medarbetarenkäten.

SOCIALJOUREN ANVÄNDER SINA RESURSER PÅ ETT EFFEKTIVT SÄTT

Socialjourens budget, prognos och utfall följs kontinuerligt i ledningsgrupp och rapporteras på APT. Olika utgiftsposter bokförs noggrant och kan därför på ett bra sätt följas upp.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du har klagomål/synpunkter på verksamheten, vänd dig i första hand till enhetschef Maj-Stina Samuelsson telefonnummer 08-508 40 002.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VILL DU VETA MER?

Enhetschef Maj-Stina Samuelsson telefonnummer 08-508 40 002, maj-stina.samuelsson@stockholm.se

STOCKHOLMS UNGDOMSTJÄNST

Sedan 2007 är ungdomstjänst en fristående påföljd i brottsbalken ämnad för unga lagöverträdare (< 21 år). Påföljden består av oavlönat arbete samt ett påverkansprogram. Målgruppen är ungdomar som inte är grovt eller långvarigt kriminellt belastade. Verksamheten erhåller utöver statligt bidrag även bidrag från Stockholm stad för att utföra verksamheten.

Stockholms Ungdomstjänst rekryterar och underhåller kontakt med arbetsplatser som utan ersättning tar emot och sätter de dömda ungdomarna i arbete. Vi erbjuder arbetsledarna på arbetsplatserna stöd och handledning och kontrollerar kontinuerligt hur ungdomarna sköter sig i arbetet. I påverkansprogrammen används manualbaserade samtalsmetoder. Ett antal samtal med ungdomarna om deras kriminella beteenden, tankemönster, impulsgenombrott och drivkrafter genomförs under verkställigheten. Syftet är att få dem att överväga sin situation och att hjälpa dem att hitta strategier för att inte hamna i kriminalitet i framtiden.

ÅTAGANDE

När kontakten inleds

- Åtar vi oss att, efter inkommen dom från stadsdelsförvaltningen, se till att du inom en månad kan påbörja din ungdomstjänst.
- Åtar vi oss att ta emot dig på ett positivt sätt och tydligt informera dig om de villkor som gäller för verkställandet av ungdomstjänsten.

Det gör vi bl. a genom att



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Så fort domen kommit till oss kontaktar vi skriftligen stadsdelsförvaltningens handläggare, ungdomen och vårdnadshavaren och presenterar upplägget av ungdomstjänsten samt planerad tidpunkt för start.
- Vi bokar tid för uppstartsmötet med stadsdelsförvaltningens handläggare och kallar därpå ungdom och vårdnadshavare, så att verkställandet av domen kan påbörjas så snart som möjligt.
- Vid uppstartsmötet informerar vi om arbete och påverkansprogram och om de villkor och regler som gäller t ex hur frånvaro hanteras och vad som händer vid misskötsamhet. Vid behov anlitas tolk. Villkoren skrivs under.

Vid påföljdens genomförande

- Åtar vi oss att skaffa fram en lämplig arbetsplats till dig där du kan fullgöra din ungdomstjänst.
- Åtar vi oss att tillsammans med dig kartlägga din livssituation och genomföra ett antal samtal där du får möjlighet att reflektera över din situation och din framtid.
- Åtar vi oss att bemöta dig med respekt och tydliga ramar och att noga följa hur du sköter din ungdomstjänst. Vid misskötsel av påföljden återrapporterar vi till åklagarmyndigheten.

Det här gör vi bl. a genom att

- I en omfattande intervju kartläggs ungdomens situation på olika livsområden.
- Vi rekryterar och håller nära kontakt med ett stort antal arbetsplatser som utan ersättning tar emot ungdomar från Stockholms Ungdomstjänst.
- Vi försöker, utifrån vår tillgång på arbetsplatser, ge ungdomarna lämpligt arbete genom att matcha ihop rätt ungdom och arbetsplats. Vi erbjuder handledarna på arbetsplatserna stöd och handledning.
- Vi förlägger tiden för ungdomstjänsten så att den inte ska krocka med ungdomens skolgång/annan daglig sysselsättning
- Med hjälp av manualbaserade samtalsmetoder genomför vi ett antal samtal med ungdomarna om det brott de blivit dömda för och deras livssituation. Syftet är att få dem att överväga sin situation och att hjälpa dem hitta strategier för att inte återfalla i kriminalitet.
- Vi följer varje vecka upp hur det har gått med genomförandet av ungdomstjänsten och kontrollerar att antalet timmar i domen genomförs.



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Redan vid uppstarten av ungdomstjänsten informerar vi om vad som kommer att vara misskötsel av påföljden. Vi dokumenterar därpå all misskötsel skriftligt.
- Innan återrapportering till åklagare sker, kallas ungdom och vårdnadshavare till ett krismöte vid stadsdelsförvaltningen, med fokus på ungdomens möjligheter och vilja att fullfölja sin ungdomstjänst.
- Vi återrapporterar skriftligt till åklagarmyndigheten vid upprepad och allvarlig misskötsel. På anmodan är vi närvarande vid varningssamtal hos åklagaren.
- Vi informerar ansvarig handläggare på stadsdelsförvaltningen och kopia på återrapporteringen översänds för dokumentation där.

När kontakten avslutas

- Åtar vi oss att sammanfatta och återkoppla genomförandet av ungdomstjänsten
- Åtar vi oss att ge dig möjligheter att framföra dina åsikter om hur ungdomstjänsten fungerat för dig och hur du ser på din framtid efter denna.

Det här gör vi bl. a genom att

- Vid ett avslutande samtal med ungdomen, vårdnadshavarna och ansvarig handläggare på stadsdelen summeras slutsatser kring ungdomstjänstens genomförande. Vi beskriver och synliggör ungdomens tid i ungdomstjänsten för att ge möjlighet för honom/henne att dra lärdom av sina erfarenheter.
- Vid avslutningsmötet får deltagarna individuellt besvara en enkät om hur nöjda/missnöjda de är i olika avseenden med hur påföljden genomförts.

RÄTTELSE

Alla uttalade klagomål dokumenteras. Vi utlovar rättelse om vi inte levt upp till våra åtaganden och åtgärdar snarast brister som framkommit. Framförda synpunkter och klagomål diskuteras på våra arbetsplatsträffar där all personal deltar. Vår ledning och våra politiker får regelbunden information om vilka klagomål som inkommit



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. I samband med avslutad ungdomstjänst försöker vi genom enkäter fånga upp åsikter och synpunkter från alla inblandade. Det kan ändå finnas mer att säga. Alla synpunkter är välkomna och viktiga för oss. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden vill vi gärna veta det, så att vi får en chans att förbättra oss. Ring eller maila till verksamhetsledare **Inge Odstam, tel 08- 508 48 250** inge.odstam@stockholm.se och framför dina synpunkter och eventuella klagomål. Om du ändå inte anser att du får tillräckligt gehör för dina synpunkter kan du vända dig till enhetschef Anette Necander, Enheten för familje- och ungdomsinsatser (tel 08-508 25 251).

STÖDCENTRUM FÖR UNGA BROTTSOFFER OCH MEDLING

- Stödcentrum erbjuder brottsofferstöd till ungdomar, upp till 21 år, som utsatts för brott.

- Stödcentrum erbjuder stöd till unga vittnen till brott.

Brottsoffer- och vittnesstöd innebär stödsamtal, praktisk hjälp, rådgivning, rättegångsstöd samt föräldrastöd.

- Stödcentrum erbjuder medling som förutsätter att både gärningsperson och brottsutsatt samtycker till att träffas för att tala om händelsen.

Medarbetarna på Stödcentrum är lokaliserade till Stockholms tre olika polismästardistrikt.

ÅTAGANDE

STÖD TILL BROTTSUSSATTA OCH VITTNEN

Ungdomar som utsatts för brott och vittnen till brott ska efter avslutad kontakt med Stödcentrum ha en förbättrad livssituation.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Brottsutsatta ungdomar och vittnen känner sig tryggare efter avslutad kontakt med Stödcentrum och känner att de kan lägga händelsen bakom sig.

Stödcentrum erbjuder besökstid inom en vecka till ungdomar och föräldrar som tackat ja till kontakt. Stödsamtal sker genom individuella samtal, familjesamtal eller gruppsamtal.

Det är vanligt att den som utsatts för brott känner sig, rädd, arg eller orolig eller allt på samma gång. Frågor som varför blev just jag utsatt? Vad händer i polisutredningen? Vad innebär en rättegång? kanske dyker upp.

På Stödcentrum kan du som är upp till 21 år boende i Stockholm och utsatts för eller är vittne till misshandel, rån, sexualbrott, olaga hot och ofredanden eller annat brott få stöd och hjälp.

Boka tid på Stödcentrum om du vill ha hjälp:

- att bearbeta brottshändelsen och de följer den fått för dig.
- i kontakt med polis, åklagare och försäkringsbolag.
- med att få information om dina juridiska rättigheter
- att få en stödperson inför och under rättegången. Ni kan besöka en rättegång tillsammans och stödpersonen kan vara med under din rättegång.

MEDLING

De negativa konsekvenserna av att ha begått brott eller av att ha utsatts för brott minskar genom deltagande i medling.

Förväntat resultat är att gärningspersonen i ett tidigt skede i processen får insikt som leder till förändring.

Den brottsutsatta kan utifrån sina behov gå vidare.

Alla misstänkta gärningspersoner under 21 år, som medgivit brott eller del av brott tillfrågas av polis om kontakt med medlingsverksamheten.

- När du som medgivit brott är intresserad av att delta i medling träffar du en medlare i ett så kallat förmöte, där du får veta mer om medling och där du också berättar om brottshändelsen och din inställning till den. Om du vill delta i medling tillsammans med den brottsutsatta kontaktas den personen och får om hon/han är intresserad ett likadant möte. Om båda är intresserade av att gå vidare bestäms tid för ett medlingsmöte.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

- Du som utsatts för brott kan bli kontaktad av en medlare, som berättar att den som utsatt dig för brott vill träffa dig i ett medlingsmöte. Du kan då utan att ha bestämt dig för att delta i medling träffa medlaren för ett förmöte, där du får veta mer om medling, något om gärningspersonens inställning och också berätta om din inställning. Om du därefter vill bokas ett medlingsmöte.

Vid medlingstillfället får båda parter var och en för sig möjlighet beskriva vad händelsen haft för konsekvenser. Det finns möjlighet att ställa de frågor man har till den andra. Gärningspersonen har möjlighet att försöka ställa tillrätta det som går. Det finns möjlighet att be om ursäkt och visa att man ångrar det man gjort. Man kan sluta avtal om vad som ska gälla om/när man möts på allmän plats till exempel.

Medlingsmötet äger rum tillsammans med en opartisk medlare. Medling är frivilligt för båda parter. Medlingsmötet ersätter inte åtal eller eventuell rättegång.

RÄTTELSE

Negativa synpunkter på bemötande, hjälpinsatsen utformning eller annat behandlas på gruppens arbetsplatsträffar eller i enskilda samtal chef och medarbetare. Om sektionen inte uppfyller sina åtaganden ska bristerna skyndsamt rättas till.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Har du synpunkter eller klagomål tveka inte att kontakta sektionschef Christina Edlund Arnholm tel 08 508 43 706. christina.edlund-ahrholm@stockholm.se eller enhetschef Göran Hägglund tel 08 508 43 681. goran.hagglund@stockholm.se

Synpunkter och klagomål dokumenteras och överlämnas till ansvarig tjänsteman

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om Stödcentrums verksamhet kan du gå in på Youtube och se följande filmer:

Brottsofferstöd: <http://youtu.be/axWLSa4I2wE>

Medling vid brott: <http://youtu.be/AEPH89VPDX8>

Det går också bra att kontakta Christina Edlund Arnholm tel 08 508 43 706



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

christina.edlund-ahrholm@stockholm.se



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

UNGDOMSJOURN

Ungdomsjournens uppdrag är att under dagar, kvällar, nätter och helger bedriva socialt uppsökande arbete med barn och ungdomar i Stockholm citys riskmiljöer samt i anslutning till tunnelbanans mest utsatta knutpunkter. Ungdomsjournen bemannar även polisverksamheter med ungdomsinriktning. Syftet är att förebygga att barn och ungdomar hamnar i missbruk, kriminalitet, prostitution eller annat socialt nedbrytande beteende.

Ungdomsjournen samordnar stadens uppsökande arbete vid så kallade extraordinära situationer.

ÅTAGANDE

- Ungdomsjournen åtar oss att i de miljöer vi verkar i uppmärksamma och söka upp dig som lever i någon form av utsatt situation.
- Vi åtar oss att stötta och hjälpa dig förälder till ungdom som finns i våra ansvarsmiljöer eller som kan misstänkas finnas där.
- Vi åtar oss att medverka till länkning till vidare stöd hos din stadsdel eller vidare till behandling av missbruk.
- Vi åtar oss att medverka till att du som barn eller ungdom som är i behov av skydds- eller stödinsatser får detta.

Vi gör detta genom att:

Huvuddelen av vår arbetstid arbeta aktivt i våra ansvarsmiljöer ute på stan.

Ungdomsjournen har anmälningsplikt enligt 14 kap. 1§ Socialtjänstlagen.

Genom länkning till berörda samarbetsparter medverkar Ungdomsjournen till att barn, ungdomar och deras familjer får tillgång till relevanta stöd- och behandlingsinsatser.

Ungdomsjournen är genom sin jourtelefon tillgängliga för ungdomar, föräldrar och samarbetsparter.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Ungdomsjouren medverkar vid så många polisförhör som möjligt med ungdomar under 18 år.

Ungdomsjouren samverkar operativt med Länskriminalens ungdomssektion i syfte att tidigt hitta och erbjuda behandling för ungdomar med missbruksproblematik.

- Sektionen har en övergripande bild över stadens ungdomssituation gällande missbruk, kriminalitet, prostitution, social nedbrytande beteende och nya trender samt riktar sina insatser utifrån dessa kunskaper.

Detta säkerställs genom att:

Ungdomsjouren har organiserad samverkan med lokal socialtjänst, landstinget, polis, socialjourer, Fryshuset, ideella organisationer samt Uppsökarenheten för vuxna.

Ungdomsjouren ingår i Maria Ungdomsenhets organisation.

RÄTTELSE

Synpunkter och klagomål behandlas på sektionens arbetsplatsträffar. Om sektionen inte uppfyller sina åtaganden ska sektionen se över sina rutiner och arbetssätt och vid behov rätta till eventuella brister.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Synpunkter och klagomål dokumenteras och överlämnas till ansvarig tjänsteman.

Om du har synpunkter eller klagomål, kontakta enhetschef Göran Hägglund, 08-508 43 681, eller sektionschef Mikael Jeppson, 08-508 43 698.

E-post: goran.hagglund@stockholm.se

mikael.jeppson@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om Ungdomsjourens verksamhet är du välkommen att kontakta:

Mikael Jeppson, sektionschef

Tele: 08-508 43 698



KVALITETSGARANTI

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Göran Hägglund, enhetschef

Tele: 08-508 43 681

Stockholm 2013-01-31

UPPSÖKARENHETEN FÖR VUXNA

Uppsökarenhetens uppdrag är en del av socialnämndens arbete med att uppnå att hemlösa stockholmare hanterar ett varaktigt boende samt att kvinnor och män som missbrukar alkohol eller andra droger slutar med sitt missbruk. Uppsökarenhetens målgrupp är vuxna i hemlöshet eller annan utsatt situation som vistas i offentliga miljöer i Stockholm och som inte får sina behov tillgodosedda av det ordinarie hjälpsystemet.

ÅTAGANDE

VI ÅTAR OSS ATT UPPMÄRKSAMMA DIG SOM LEVER I HEMLÖSHET ELLER ANNAN UTSATT SITUATION OCH SOM VISTAS I OFFENTLIGA MILJÖER I STOCKHOLM

VI ÅTAR OSS ATT STÖDJA DIG SOM VILL ETABLERA KONTAKT MED ORDINARIE HJÄLPSYSTEM

VI ÅTAR OSS ATT GE DIG KUNSKAP OCH FÖRUTSÄTTNINGAR ATT PÅ EGEN HAND UPPRÄTTHÅLLA KONTAKTEN MED ORDINARIE HJÄLPSYSTEM



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VI ÅTAR OSS ATT GE DIG SOM ÄR UNG VUXEN OCH HEMLÖS
KUNSKAP OCH FÖRUTSÄTTNINGAR ATT NÅ EN STABIL
BOENDESITUATION

Detta gör vi genom att:

- Socialsekreterarna i fältgruppen arbetar uppsökande i offentliga miljöer för att finnas tillgängliga alla dagar om året för dig som lever i hemlöshet eller befinner dig i en utsatt situation. Fältgruppen finns även tillgängliga för rådgivning på telefon.
- Socialsekreterarna på Medborgarkontoret för hemlösa finns tillgängliga på vardagar på Östgötagatan 10 för rådgivning, stöd i myndighetskontakter och för dig som vill få hjälp med att förstå och överklaga myndighetsbeslut. Medborgarkontoret finns även tillgängliga för rådgivning på telefon under kontorstid.
- Socialsekreterarna på Botorg finns tillgängliga på vardagar på Krukmakargatan 36A för dig mellan 18 - 25 år för samhällsinformation, rådgivning i sociala frågor, stöd i myndighetskontakter och för dig som önskar hjälp att söka bostad på ett strukturerat sätt. Botorg finns även tillgängliga för rådgivning på telefon under kontorstid.

RÄTTELSE

I de fall vi inte lever upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och rätta till det som blivit fel. Vi rättar till fel och brister så fort det är möjligt och rapporterar vidtagna åtgärder till dig. Alla synpunkter dokumenteras och följs upp.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att kvalitén ska vara god i vår verksamhet. Alla synpunkter är därför viktiga. Om du har synpunkter eller tycker att vi inte levt upp till våra åtaganden, vill vi gärna att du meddelar oss så att vi har möjlighet att förbättra oss.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Om du vill framföra klagomål eller förbättringsförslag är du välkommen att göra det muntligt eller skriftligt i vår förslagslåda i receptionen på Östgötagatan 10 eller i vår förslagslåda på Krukmakargatan 36A. Du är också välkommen att kontakta enhetschef eller samordnare per e-post eller telefon.

Lisa Cadenius (enhetschef) Telefon: 08-508 25 653 E-post:
lisa.cadenius@stockholm.se

Ann Wångmar (samordnare) Telefon: 08-508 25 674 E-post:
ann.wangmar@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Vill du veta mer om hur vi arbetar är du välkommen att ringa, mejla eller besöka oss.

Fältgruppen

Telefon: 08-508 25 673

E-post: uppsokarenheten@stockholm.se

Medborgarkontoret för hemlösa

Telefon: 08-508 25 645

E-post: uppsokarenheten@stockholm.se

Adress: Östgötagatan 10

Öppettider: måndag - fredag 10.00–12.00, 13.00–15.30, övrig tid enligt överenskommelse.

Botorg för unga vuxna

Telefon: 08-508 25 670

E-post: ungavuxna@stockholm.se

Adress: Krukmakargatan 36 A

Öppettider: måndagar - fredagar 13.00–15.00, övrig tid enligt överenskommelse.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VÄSTBERGA BOENDE

Stockholms stad har en målsättning att minska hemlösheten.

Socialförvaltningen startade Västberga boende 2010 för att ordna boende för upp till 69 hemlösa män. De boende har missbruksproblem ofta i kombination med psykisk ohälsa.

ÅTAGANDE

SAMTLIGA MEDARBETARE HAR ETT MILJÖTÄNKANDE OCH FLERTALET AV DE BOENDE MÄNNEN ÄR DELAKTIGA I MILJÖARBETET.

Personalen tillämpar källsortering och Micasa ansvarar för tömning. Verksamheten har ingen tjänstebil utan använder kommunala transportmedel. Västberga boende köper in miljömärkta varor. Västberga boende använder lågenergilampor och har rörelsedetektorer för ljuskällor. Utsortering av matavfall för biologisk behandling fortsätter 2013.

DEN INSKRIVNE MANNEN KAN HANTERA EN VARAKTIG BOENDESITUATION.

Insatserna på Västberga boende fokuseras på: Att boende inte stör sina grannar. Att boende sköter sitt rum. Att boende betalar sin egenavgift.

DEN INSKRIVNE MANNEN MOTIVERAS TILL ANNAN ADEKVAT VÅRDFORM.

Personalen erbjuder de boende motiverande samtal enligt MI-modellen. Verksamheten erbjuder placerande socialsekreterare uppföljningsmöten och nätverksmöten tillsammans med den boende där genomförandeplanen diskuteras.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

VÄSTBERGA BOENDE ÄR INDIVIDUELLT ANPASSAD UTIFRÅN
INDIVIDENS NIVÅ AV FUNKTIONSNEDSÄTTNING.

Läkare och fotvårdare från Pelarbacken kommer till stödboendet varannan vecka samt sjuksköterska varje vecka. Psykiatriker från Beroendecentrum Psykiatrimottagning kommer var 4:e vecka. Västberga boende har 3 handikappanpassade rum, 2 hissar samt i övrigt handikappvänlig miljö.

RÄTTELSE

Inkomna synpunkter och klagomål går igenom på arbetsplatsträffar. I de fall vi inte fullföljer våra åtaganden skall vi snarast se över rutiner och rätta till bristerna.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Det går bra att framföra klagomål och synpunkter direkt till personalen, på husmöten eller skriftligt i förslagslådan. Inkomna klagomål och synpunkter dokumenteras och Västberga boende ser dem som ett redskap att förbättra verksamheten. Du kan också lämna dina klagomål eller synpunkter direkt till verksamhetsledaren Kerstin Stahre, 08 508 49 081, kerstin.stahre@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att kontakta verksamhetsledare Kerstin Stahre, 08 508 49 081, kerstin.stahre@stockholm.se.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Tillståndsenheten

Serveringstillstånd - ett ansvarsfullt åtagande

I dialog och samverkan med restaurangbranschen vill vi bidra till att skapa goda restaurang- och boende miljöer för stadens medborgare samt bra förutsättningar för restaurangägarna att konkurrera på lika villkor. Ett rikt restaurangliv är ett viktigt inslag i ett levande Stockholm.

Tillståndshavare och sökande av serveringstillstånd men också den breda allmänheten ska uppleva att vårt arbete håller god kvalitet, att det är rättsäkert och att det präglas av ett stort socialt ansvar.

Utifrån det så kallade skyddsintresset ska de positiva värden som restaurangerna erbjuder tillvaratas. Ungdomar ska skyddas från en för tidig alkoholdebut. Fylla, narkotikaanvändning, våld, vapen och diskriminering hör inte hemma i en god restaurangmiljö.

Vid eventuella konflikter mellan näringsfrihet och skyddet för människors hälsa tar skyddsaspekterna över. Det är bland annat därför som vi är försiktiga när det gäller sena serveringstider och etablering av renodlade nöjeskrogar i känsliga områden.

Restaurangägare ska kunna konkurrera på lika villkor. Vi kontrollerar därför tillståndshavares lämplighet. Svarta pengar och svart arbetskraft ska inte förknippas med restaurangbranschen. Den ska utmärkas av hög moral och god etik. Det har vi alla ett intresse av.

ÅTAGANDE

Tillståndsenheten åtar sig att i Stockholms stad handlägga ansökningar om serveringstillstånd och utöva tillsyn enligt alkohollagens bestämmelser och av kommunfullmäktige fastställda riktlinjer till den kostnad som fastställts.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Blanketter, ansökningsanvisningar och information finns tillgänglig via stadens webbplats. Det är även möjligt att ansöka via e-tjänst. För varje ärendekategori finns specificerat hur lång handläggningstiden är. Inom en vecka från mottagande av ansökan får sökanden en bekräftelse på att ansökan inkommit och besked om vem som handlägger den. Handlingar i ärendet kan med fördel skickas in via e-post. När alla handlingar som behövs för att utreda ärendet har kommit in får sökande information om det.

Förfrågningar gällande pågående ärenden besvaras av enhetens personal på vardagar under kontorstid, i första hand av respektive handläggare. Det finns också en särskild jourtelefon med nummer 08-508 25 800 där man kan få svar på frågor om serveringstillstånd.

Handläggarna vid enheten utför tillsyn över stadens restauranger. Detta innebär att deras telefoner ibland är avstängda. Då går det bra att tala in ett meddelande på röstbrevlådan och be att få bli uppringd. Det går också att göra förfrågningar via e-post. Är ärendet brådskande kan man ta kontakt med annan person som just då finns tillgänglig på enheten.

RÄTTELSE / KOMPENSATION

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi så snart som möjligt se över våra rutiner. Vi ska om möjligt rätta till det som felats. Vi välkomnar synpunkter på vår verksamhet och använder dem i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

KLAGOMÅL / SYNPUNKTER

Klagomål och/eller synpunkter på vår verksamhet kan skickas till Anders Häregård, Socialförvaltningen/Tillståndsenheten, Swedenborgsgatan 20, 106 64 Stockholm eller till e-postadress anders.haregard@stockholm.se.

Klagomål och synpunkter tas kontinuerligt upp på arbetsplatsträffar. De tas tillvara vid uppföljning av tillståndsenhetens åtaganden och vid utarbetande av rutiner.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Anders Häregård'.



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

Dnr 2.9-59/2013
Giltig fr.o.m. 2013-01-01
Giltig t.o.m. 2013-12-31

Anders Häregård
Enhetschef