KVALITETS DEKLARATIONER

INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG

Knivsta kommun

Individ- och familjeomsorg

Du vänder dig till individ- och familjeomsorgen om du har behov av stöd gällande ekonomi, missbruk, psykiatri, barn- och familj eller familjerätt samt annan social problematik.

I kommunens plan för Vård & Omsorg beskrivs att verksamheten ska ha följande förhållningssätt:

- Verksamheten ska inriktas på att frigöra och utveckla människors egna resurser och bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet.
- Verksamheten ska kännetecknas av helhetssyn, valfrihet och frivillighet.
- Verksamheten ska ha ett habiliterande och rehabiliterande arbetssätt. Det innebär att människor ska uppmuntras och motiveras att bibehålla och återvinna fysiska och sociala funktioner. Verksamheten ska också uppmuntra och stödja sunda levnadsvanor.
- Verksamheten ska ha ett förebyggande perspektiv för att tidigt uppmärksamma och snabbt kunna sätta in insatser för alla som behöver stöd.
- Verksamheten ska kännetecknas av tillgänglighet och professionell handläggning.

Individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning styrs av gällande lagstiftning tillsammans med riktlinjer som beslutats av Knivstas politiker. Är du i nödsituation har vi skyldighet att agera. Vi eftersträvar att en utredning av ditt ärende görs i samverkan med dig. Om du inte är nöjd med myndighetens beslut har du rätt att överklaga.

Inom individ- och familjeomsorgen bedrivs också förebyggande verksamhet som riktar sig till föräldrar i Knivsta med barn upp till 18 år. Fröhusets familjecentrum erbjuder öppen familjeverksamhet för familjer med barn upp till sex år, samarbetssamtal, föräldrautbildning samt barn/föräldrasamtal.

Information och rådgivning

Sociala enheten
Postadress: 741 75 Knivsta
Besöksadress: Forsbyvägen 6
Telefon: 018-34 70 00
E-post: knivsta@knivsta.se

KVALITETS DEKLARATIONER

Foto: Bo Gyllander

Nedanstående kvalitetsdeklarationer är en upplysning om vad du kan förvänta dig av oss som arbetar inom individ- och familjeomsorgen.

Vår strävan är att individ- och familjeomsorgen ska präglas av respekt för din personliga integritet, ett gott bemötande och lyhördhet för dina individuella behov och önskemål.

Det innebär att:

- vi ringer upp dig inom två arbetsdagar när du har lämnat meddelande på telefonsvarare eller på annat sätt sökt kontakt med individ- och familjeomsorgen (gäller ej e-post)
- vi i kontakten med dig ska uttrycka oss klart och tydligt i tal och skrift
- vi håller dig informerad under tiden vi arbetar med ditt ärende.

Deklarationerna är fastställda av kommunfullmäktige.

Hjälp oss att bli bättre – säg vad du tycker

Om du är nöjd eller missnöjd, eller om du har synpunkter på hur vi lever upp till våra kvalitetsdeklarationer är det viktigt för oss att du berättar det. Dina synpunkter, stora som små, är viktiga i vårt utvecklingsarbete.

Du kan framföra dina synpunkter på följande sätt:

- Blankett som skickas till kommunen per post. Blanketten finns att hämta på kommunens bibliotek samt vid Infocenter i Servicehuset. Det går också bra att skriva ut den från kommunens webbplats: www.knivsta.se.
- Webbformulär på www.knivsta.se.
  För dig som inte har egen dator finns publika datorer på Knivsta bibliotek.
- E-post: knivsta@knivsta.se.
- Telefon: 018-34 70 00.

Om du vill kommer du att bli kontaktad så snart vi fått in dina synpunkter.

www.knivsta.se

Grafisk form: PQ layout. Tryck: Åtta.45 AB