



SOLNA STAD

# Kvalitetsdeklaration

Våra löften till dig som medborgare/brukare hjälper dig att bedöma kvaliteten på våra tjänster. Du ska veta vilka krav du kan ställa och vad du kan förvänta dig av stadens tjänster oavsett utförare.

## Stöd till barn, unga och familj

Du som barn, ungdom eller förälder kan vända dig till socialtjänsten för att få rådgivning eller ansöka om stöd och hjälp för dig och din familj. Om du är orolig för att ett barn eller en ungdom far illa kan du göra en anmälan till socialtjänsten. Efter utredning och bedömning kan olika stöd- och behandlingsinsatser erbjudas utifrån vad som är bäst för barnets eller ungdomens behov. Beslut fattas utifrån socialtjänstlagen (SoL), vid allvarlig risk för att barn och unga far illa utifrån lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) och med stöd av kommunala riktlinjer.

## Vi lovar att

- Ge dig råd och stöd och när behov finns samverka med andra aktörer och myndigheter.
- Du under vardagar kan komma i kontakt med en socialsekreterare per telefon.
- Du vid första kontakten med din socialsekreterare får tydlig information om handläggning och hur en eventuell utredning går till.
- Du som barn, ungdom och vårdnadshavare kommer att vara delaktig genom hela utredningen och vid genomförandet av insatser.
- Bemöta dig med respekt och vara lyhörd för dina synpunkter och önskemål.
- Tillsammans med dig göra regelbundna uppföljningar av de insatser som beviljats för att ta reda på om de ger önskvärt resultat.
- Socialsekreterarna är specialiserade på att utreda barns och ungdomars behov.
- Din kontakt med socialtjänsten ska präglas av kontinuitet och helhetsyn.

*Du har rätt att överklaga beslut som rör dig och ta del av allt som skrivs om dig. Vi har tystnadsplikt och uppgifter om dig får inte lämnas ut till obehöriga. Tolk anlitas vid behov.*

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av socialnämnden 2018-09-18 och gäller från och med 2018-10-15. En kvalitetsdeklaration kan behöva omprövas och ändras. På stadens webbplats [solna.se](http://solna.se) finns alltid aktuell version.

## Hjälp oss att bli bättre

Vi vill gärna ta del av dina synpunkter och hur du tycker vi lyckas uppnå det vi lovar i vår kvalitetsdeklaration. Det ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Kontakta i första hand den verksamhet som din synpunkt rör. Du kan också lämna synpunkter via Solna stads synpunktshantering på [solna.se/synpunkt](http://solna.se/synpunkt).