



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 vuxna med missbruk

Du kan vända dig till socialtjänsten om du har problem med alkohol och droger eller vill rådgöra om en anhörig som har ett missbruk. I samråd med dig kan olika stöd- och behandlingsinsatser erbjudas i öppna former eller på behandlingshem. Du kan i vissa fall vända dig direkt till verksamheter som ger olika stödinsatser. Om du är orolig för någon som missbrukar kan en anmälan göras till socialtjänsten. Arbetet bedrivs utifrån socialtjänstlagen, lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) och kommunala riktlinjer.

Vi lovar att

- Ge dig råd och stöd och samverka med andra för att du ska få den form av stöd och insats som passar dig.
- Du under vardagar kan få kontakt med en socialsekreterare.
- Du senast inom två veckor får komma på ett första besök. Vid akuta behov kan vi träffa dig samma dag.
- Du vid första kontakten med din socialsekreterare får information om vad som kan erbjudas och hur handläggningen går till.
- Du som vill ha stöd och behandling är delaktig genom utredningsprocessen och i planering och genomförande av insatser.
- Handlägga ditt ärende rättssäkert och fatta beslut inom tre månader.
- Tillsammans med dig följa upp de insatser som ges och ditt behov av stöd.
- Utredning och val av insatser utgår från dina behov och önskemål, socialtjänstens samlade erfarenhet samt bästa tillgängliga kunskap när det gäller missbruksbehandling.
- Din kontakt med socialtjänsten ska präglas av kontinuitet och helhetssyn.

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. Du har rätt att ta del av allt som skrivs om dig. Tolk anlitas vid behov.

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av socialnämnden 2017-09-19 och gäller från och med 2017-11-01. En kvalitetsdeklaration kan behöva omprövas och ändras. På stadens webbplats 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.