

# Kvalitetsgaranti för utredningsenheten barn och unga

## Delaktighet och inflytande

Alla barn har rätt till trygghet, omvårdnad och utbildning. Huvudansvaret för detta har föräldrarna som i samarbete med förskola, skola och barnhälsovård ska tillgodose att deras barn får möjlighet till utveckling och växande. När det av något skäl visar sig att barnets behov inte i tillräcklig grad kan tillgodoses på denna grundläggande nivå kan det bli aktuellt med en kontakt med utredningsenheten barn och unga. Utredningsenheten ansvarar för utredningar och bedömning av behov av insatser för barn och ungdomar. Vi strävar efter att synliggöra varje barns behov utifrån sitt sammanhang inom familjen och övriga nätverk. Målgruppen är barn och ungdomar i åldern 0 till 20 år och deras familjer. Familjer kan själva ansöka om råd, stöd och insatser. Utredningsenheten kontaktar också familjer utifrån att vi har fått information om att en familj kan vara i behov av stöd.

## Tillgänglighet och bemötande

Vi har en ambition att boende i kommunen ska uppleva oss som en instans där man som familj/förälder kan få hjälp och stöd. Vi är angelägna om att vårt bemötande ska inge förtroende och tilltro till socialtjänstens möjlighet att medverka till en positiv förändring. Vi anpassar vårt bemötande och arbetssätt till varje enskild individ oavsett etnicitet, religion, sexuell läggning, funktionsnedsättning, ålder, kön etc. Vi använder oss av tolk vid behov och anpassar våra möten så att var och en upplever att de kan uttrycka och förmedla sina behov. Vid samtal med barn används olika hjälpmedel för att skapa förutsättningar så att barnets röst blir hörd.

Du som är förälder, barn eller ungdom är alltid välkommen att ringa socialkontorets mottagning för att få information. När du ringer får du prata med en socialsekreterare som har stor kunskap om allt som handlar om



barn och ungdomar. Kontakta mottagningen på telefon 08-590 970 70. Mottagningen har öppet följande tider:

- måndag, tisdag, torsdag och fredag 9.00–12.00
- onsdagar 13.00–16.00

### Kunskap och samverkan

Vi är alla utbildade socionomer, med olika vidareutbildningar. Vi samarbetar vid behov med andra yrkeshjälpare inom kommunen, landstinget m fl. Barn, ungdomar och vuxna som vi kommer i kontakt med kan behöva stöd från oss under en period i livet, men det egna nätverket ska bära hela livet. Ett långsiktigt hållbart förändringsarbete för en individ behöver involvera hela nätverkssystemet. Därför erbjuder vi nätverksmöten och så kallade SIP-möten.

### Rättssäkerhet och tystnadsplikt

Alla som arbetar hos oss omfattas på olika sätt av bestämmelser för offentlighet och sekretess. Sekretessen gäller alla muntliga och skriftliga uppgifter som handlar om dig, oavsett om de finns på papper, i en dator eller på annat sätt. Alla som arbetar här har tystnadsplikt. Tystnadsplikten innebär att man varken i ord, handling eller skriftligen får informera om något som rör dina personliga förhållanden. Det gäller till exempel uppgifter om din hälsa, familjesituation, utbildning, ekonomi, adress och telefonnummer. Det är endast barnet/ungdomen själv och dess vårdnadshavare som får ta del av uppgifter som rör ett barn/en ungdom.

Vi dokumenterar i journalanteckningar, utredningar och skriftliga beslut. Alla dokument har du som vårdnadshavare rätt att ta del av.

### Barnrättsperspektiv

Utredningsenheten lever upp till FN's barnkonvention. Barn och unga som är i kontakt med enheten ska ha kännedom om sina rättigheter och aktivt ges möjlig-

het att medverka vid beslut som rör den egna personen. Barnets åsikt ska beaktas vid val av insatser och deras juridiska ställning är säkerställd.

När du har kontakt med utredningsenheten har du som vårdnadshavare och barn/ungdom, rätt att förvänta dig följande:

- Du kontaktas av en socialsekreterare inom tio dagar från det att en ansökan/anmälan kommit in.
- Du är med och utformar en plan för hur utredningen ska göras.
- Utredningen genomförs inom fyra månader.
- Du blir bemött på ett bra sätt av kunnig och professionell personal.
- Du får information om dina rättigheter.

### Upplever du att vi inte uppfyller kvalitetsgarantin?

Dina synpunkter är viktiga för att vi ska kunna förbättra verksamheten. Om du har synpunkter eller klagomål som rör handläggningen av ditt ärende kan du lämna dessa skriftligt via kommunens e-tjänst Synpunkt Väsby på [upplandsvasby.se/synpunkt](http://upplandsvasby.se/synpunkt). Det går också bra att lämna dem muntligt till Väsby Direkt eller till din socialsekreterare.

### FÖR MER INFORMATION ELLER KONTAKT:

Väsby Direkt telefon 08-590 970 00  
[vasbydirekt@upplandsvasby.se](mailto:vasbydirekt@upplandsvasby.se)  
[www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se)



Upplands Väsby  
kommun