



# Servicedeklaration Ung Integration



# Kommunens ansvar

Mottagandet av ensamkommande barn är organiserat inom Socialförvaltningen och Område Integration, enheten Ung Integration.

Inom verksamheten finns boenden. Boendena arbetar med barnens omvårdnad, introduktion och integration i det svenska samhället.

## Vad kan du förvänta dig av oss?

Vårt mål med din boendetid hos oss är att du genom socialt och praktiskt lärande i gemenskap med andra, ska öka dina förutsättningar för att kunna klara av egenförsörjning, studier och ett eget boende vid 18 års ålder. Du kan förvänta dig:

- Att du upplever det boende du får som tryggt och att du får det stöd du behöver för att kunna klara av ett eget boende vid 18 års ålder.
- Att du får en kontaktpersonal som stöder och underlättar din introduktion och integration i det svenska samhället.
- Du får en socialsekreterare som ansvarar för att upprätta en vårdplan och genomförandeplan för att tillgodose de behov som du har.
- Att vi bemöter dig med respekt och aktivt lyssnar på dina synpunkter, funderingar och frågor.

## Vad förväntar vi oss av dig?

- Att du aktivt tar ansvar och visar engagemang för din egen planering.
- Att du tar ansvar för dina val och handlingar.
- Att du på samma sätt som du vill bli respekterad visar respekt för övriga boende och personal.
- Att du samarbetar, följer de regler och rutiner som finns inom boendet för att skapa en trevlig och trygg boendemiljö för alla.

Mer information om Ung integrations uppdrag och arbete hittar du på kommunens hemsida:

[www.ostersund.se](http://www.ostersund.se)

En servicedeklaration beskriver vad du som medborgare kan förvänta dig när du nyttjar kommunala tjänster.

## Tala om vad du tycker!

Om vi inte lever upp till vad vi lovar vill vi gärna att du meddelar oss detta. Dina synpunkter ger oss värdefull information och möjlighet att förbättra våra verksamheter. Använd i detta fall vår blankett för synpunkter som finns i broschyrstället där du hittat detta blad eller på: [www.ostersund/synpunkter](http://www.ostersund/synpunkter)

## Kvalitet i Östersunds kommun

Vår kvalitetspolicy innehåller områden som kommunen ska arbeta med för att förbättra kvaliteten på den kommunala servicen. Alla nämnder och förvaltningar ska arbeta med dessa områden.

Syftet med policyn är att skapa en gemensam grund för arbetet med kvalitet i Östersunds kommun.

Kommunfullmäktige har fastställt fyra kvalitetsdimensioner:

### • Tillgång och tillgänglighet

Alla som vänder sig till kommunen upplever att tillgängligheten är god. Vi ger all information på ett sådant sätt att den uppfattas som tydlig och begriplig.

### • Bemötande

De vi är till för upplever att de bli lyssnade till och bemöts personligt med respekt och engagemang.

### • Inflytande

Vi underlättar för medborgare att vara delaktiga och ha inflytande när det gäller kommunens utbud och utförande av tjänster.

### • Kompetens

De vi är till för upplever att våra uppdrag utförs med rätt kompetens. På så sätt skapar vi förtroende för kommunens verksamheter.

Kvalitet är att tillgodose behov och infria realistiska förväntningar såväl medborgarnas som personalens och de förtroendevaldas.