



Servicedeklaration Kontaktfamilj



Kommunens ansvar

En kontaktfamilj är en vanlig familj som på kommunens uppdrag tar emot Ditt/Dina barn i sitt hem under någon/några helger i månaden. Syftet är att ge barnet stöd i sin sociala situation och att ge stöd till Dig som förälder i föräldrarollen eller avlastning av särskilda skäl.

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

Vad kan du förvänta dig av oss? Kvalitet i Östersunds kommun

- När Du söker hjälp hos oss ska Du vid första träffen få tydlig information om hur handläggningen går till. Du får också veta hur lång tid det kan väntas ta innan Du får ett beslut.
- Om Du beviljas kontaktfamilj sammanför vi Dig och Ditt/Dina barn med lämplig kontaktfamilj så snart det är möjligt.
- En plan upprättas för hur kontakten ska se ut mellan Dig och Ditt/Dina barn och kontaktfamiljen.
- Uppföljning görs regelbundet minst en gång per halvår för att följa upp om syftet med insatsen uppfyllts.

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.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Om Du inte kan komma till inbokat besök vill vi att Du i så god tid som möjligt avbokar besöket.
- Du följer den plan som upprättats.
- Du kontaktar oss om Du inte längre har behov av insatsen, eller av andra skäl vill avsluta.

För mer information om kontaktfamiljer ring 063-14 30 00 eller gå in på kommunens hemsida:

www.ostersund.se/kontaktfamilj

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 denna folder.