

## Kvalitetsdeklaration för individ- och familjenämndens verksamheter

### Vårt uppdrag

Verksamheterna inom individ- och familjenämnden ska ge ett stöd som stärker och gör det möjligt för invånare i Umeå kommun att leva ett fullvärdigt och självständigt liv samt att ha en egen försörjning. Detta oavsett etnisk tillhörighet, hudfärg, kön, språk, religion, sexuell läggning, politisk uppfattning eller social ställning. Huvuddelen av vårt stöd utgår från individens behov och har sin grund utifrån den lagstiftning som styr verksamheterna. Det innebär att stödet utgår från ett individuellt behov och att ett beslut är anpassat för just den aktuella individen.

Individ- och familjenämndens verksamheter ger stöd till barn, unga och vuxna, som har en intellektuell, fysiskt eller psykisk funktionsnedsättning. Vi ger även stöd till individer och familjer som på något sätt behöver socialt stöd. Det kan handla om till exempel missbruk, försörjningsstöd, psykisk ohälsa eller stöd till våldsutsatta. Individ- och familjenämnden har även ansvar för barn/unga som kommer till kommunen utan vårdnadshavare.

### Vi lovar

- Det är lätt att komma i kontakt med oss.
- Vi möter dig med respekt och vi lyssnar på dig.
- Du får information och beslut som är lätta att förstå. Du har rätt till tolk om du behöver det.
- Ditt ärende handläggs på ett rättssäkert sätt.

## **Vi vill bli bättre**

Genom regelbundna uppföljningar och kvalitetsmätningar tar vi reda på vad du tycker om det stöd vi ger. Vi arbetar kontinuerligt med kvalitetsförbättringar och verksamhetsutveckling.

Om du inte tycker vi uppfyller våra löften eller har andra synpunkter vill vi veta det. Du kan vända dig direkt till ansvarig chef för verksamheten eller till din handläggare.

Du kan också lämna synpunkter på kommunens hemsida, [www.umea.se/medborgarslussen](http://www.umea.se/medborgarslussen), eller via vår synpunktsblankett.

## **Vill du veta mer?**

Vill du veta mer om våra kvalitetsdeklarationer?

Kontakta Enheten för stöd och utveckling 090-16 13 42

## **Kontakter**

Du når våra verksamheter via Umeå kommuns växel 090-16 10 00

När du vill ansöka om stöd tar du kontakt med mottagningsenheten, 090-16 10 02

eller [mottagningsenheten@umea.se](mailto:mottagningsenheten@umea.se)

Vid akuta ärenden under kvällar och helger nås kommunens socialjour via 090-16 30 50

## **Fastställd**

Fastställd av individ- och familjenämnden 2018-04-25. Kvalitetsdeklarationerna följs upp i den årliga kvalitetsberättelsen och revideras vid behov.