

## Vård- och omsorgsnämnden

# Tjänstegaranti

## - Individ- och familjeomsorg

Individ- och familjeomsorgen ger stöd och hjälp till personer som befinner sig i en svår familjesituation, personer som till exempel behöver ansöka om ekonomisk hjälp till sin försörjning eller personer som missbrukar alkohol eller narkotika.

Målen för vår verksamhet följer de lagar och förordningar som gäller för vårt område.

Du ska bemötas av kunnig personal som respekterar och lyssnar på dig, dina önskemål och åsikter. Vid akuta situationer går det alltid vända sig till oss.

### VAD KAN VI LOVA

Du får en kontakt med socialsekreterare inom två arbetsdagar.

#### **Barn-och familjegruppen:**

Är du i behov av råd eller stöd ska du få en tid för samtal inom 10 arbetsdagar.

#### **Ekonomiskt bistånd:**

När du söker ekonomisk hjälp ska du bli erbjuden en tid för ett personligt besök inom 7 arbetsdagar.

#### **Missbruksenheten:**

Är du eller någon i din närhet i behov av råd eller stöd ska ni bli erbjuden tid för samtal inom 3 arbetsdagar.

### VAD FÖRVÄNTAR VI OSS AV DIG

Att du anmäler avvikelser från utlovade tjänstegarantier till vård- och omsorgsförvaltningen.

### VAD HÄNDER OM VI INTE HÅLLER VAD VI LOVAR?

Om tjänstegarantierna inte infrias kommer vi att lämna en skriftlig förklaring. Du kommer också att erbjudas möjlighet till ett personligt möte med ansvarig handläggare/chef.

### ÖVRIG INFORMATION

Adressuppgifter till de olika avdelningarna hittar du på Tingsryds kommuns hemsida, [www.tingsryd.se](http://www.tingsryd.se) under fliken Vård och omsorg.

Vid händelser som kommunen inte kan råda över gäller inte tjänstegarantierna.



### TJÄNSTEGARANTI

En tjänstegaranti talar om vad du har rätt att förvänta dig av oss i olika frågor. Vi arbetar ständigt för att förbättra oss och tar tacksamt emot synpunkter som hjälper oss i vårt kvalitetsarbete. Du har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål muntligen eller skriftligen om du upplever att vi inte uppfyller vad vi lovat.

### KONTAKTA OSS

Tel 0477—441 00

[Klicka här för att skicka e-post](#)

Tingsryds kommun

Box 88

362 22 TINGSRYD