



# Relationsvåldsteamets Rutiner.

# RVT

# Skärholmen



# Innehåll

<b>RVT Skärholmen</b>	<b>2</b>
<b>Relationsvårdsteamet</b>	<b>4</b>
Målgrupp	4
Ärenden	4
Redan aktuella ärenden på andra enheter	6
Ej inleda utredning	7
Partnerkontakt	7
<b>Inkommande information</b>	<b>7</b>
Registrering av inkommande information i Sociala system	8
Anmälningssplikt	13
Resultatbaserad styrning/uppföljning	13
Insatser	13
Stödsamtal	14
Placering på skyddat boende samt avtal	14
<b>Arbetsrelaterat</b>	<b>15</b>
Jour	15
Handledning	15
Ärendegenomgång med biträdande enhetschef	15
Enhetsmöten	16
Morgonmöten	16
Metodmöten	16
Flex	17
Semester	17
Rutiner vid sjukdom och VAB	17
<b>Rutiner vid hembesök</b>	<b>18</b>
Säkerhetsrutiner	18
Rutiner för bokning av Taxi och Tolk	20
Rutiner för användning av SL- kort.	20
Boka tolk rutiner.	21
<b>Vid sjukfrånvaro för dig som har Bas mobilabonnemang</b>	<b>22</b>
<b>Sommar rutiner(semester)</b>	<b>23</b>

## Relationsvårdsteamet

Relationsvårdsteamet bildades under våren 2012 och dess verksamhet påbörjades 27 augusti 2012. Relationsvårdsteamet är en del av enheten för vuxen, socialpsykiatri och relationsvåld i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Relationsvårdsteamet består av en enhetschef, en biträdande enhetschef och 5 socialsekreterare/behandlare. Relationsvårdsteamet startade som ett projekt och har sedan januari 2014 implementerats som en enhet i förvaltningen.

### Målgrupp

RVT:s målgrupp är kvinnor och män från 18 år bosatta inom Skärholmens stadsdel, som utsatts för eller bevittnat våld i nära relation eller som utsatt någon för våld. Med våld avses i bemärkelsen allt fysiskt, psykiskt, sexuellt, ekonomiskt och materiellt våld av partner eller före detta partner (även samkönade relationer), familj/släkt (till exempel vuxna barn) och hedersrelaterat våld. Även personer utsatta för människohandel (trafficking) och prostitution ingår i målgruppen.

RVT arbetar utifrån ett barnperspektiv, där barnets bästa alltid beaktas. När det finns minderåriga barn i familjen görs alltid en orosanmälan till Mottagningsenheten som inleder utredning enligt den föreskrift som råder att samtliga barn som bevittnat eller upplevt våld skall utredas. Mottagningsenheten är en enhet inom Skärholmens stadsdelsförvaltning. I Mottagningsenheten görs alla förhandsbedömningar på de ansökningar om stöd och anmälningar om oro som inkommer till stadsdelen.

### Ärenden

I Skärholmen får alla personer som ansöker om stöd gällande våld i nära relation kontakt med RVT inom 48 timmar efter att en ansökan inkommit. Ansökan kan ske per telefon, brev, mail eller att den sökande besöker verksamheten. Detsamma gäller den information som inkommer till RVT genom interna och externa aktörer.

RVT är tillgängligt under kontorstid inklusive lunchtid. Den sökande skall inte behöva vänta eller stå i telefonkö för att snabbt kunna nå fram till teamet.

Verksamheten handlägger alla ärenden enligt riktlinjerna som är beslutade av kommunfullmäktige gällande handläggning av våld i nära relation.

Ärendena är pågående utredningar och insatser i form av stödsamtal enskilt eller i grupp samt boende i olika former såsom skyddat boende, tillfälligt boende och stödboende

### **Aktualisering av ärenden.**

I det fall en ansökan/anmälan inkommer till Mottagningsenheten från en klient som inte har några barn, remitteras ärendet för en förhandsbedömning direkt till Relationsvårdsteamet.

Mottagningsenheten skriver en inkommande information som skickas till biträdande enhetschef på RVT. Vid Akuta ärenden kontaktas RVT jouren av Mottagningsenheten. Om klienten efter förhandsbedömningen önskar stöd för sin våldsproblematik, inleds utredning enligt 11 kap. 1§ SoL.

I det fall en ansökan/anmälan inkommer till Mottagningsenheten där klienten har minderåriga barn görs förhandsbedömningen av en socialsekreterare från Relationsvårdsteamet och en socialsekreterare från Mottagningsenheten gemensamt. Om klienten efter förhandsbedömningen önskar stöd för sin våldsproblematik, inleds utredning enligt 11 kap. 1§ SoL. Socialsekreterare från Mottagningsenheten ansvarar för inledning av utredning på barnet/barnen.

När det inkommer akuta ärenden rörande våld i nära relation till Mottagningsenhetens jourtelefon där en klient eventuellt är i behov av en placering på skyddat boende skall denna information föras vidare till Relationsvårdsteamets jour som ansvarar för att göra en riskbedömning av ärendet. Relationsvårdsteamet ansvarar för att finna lämplig placering för klienten och inleda utredning enligt 11 kapitlet 1 § SoL. I de ärenden där klienten har barn ansvarar socialsekreteraren på Mottagningsenheten för inledandet av utredning på barnet/barnen.

Syftet med detta är att den våldsutsatta skall få en kontakt med teamet så snabbt som möjligt. Forskning visar att våldsutsatta är som mest hjälpsökande i samband med att våldet har skett. Utifrån detta är det av stor vikt att klienten får stöd av behandlare med spetskompetens inom området våld i nära relation skyndsamt. Ärenden där klienter på eget initiativ kontaktar RVT på jourtelefonen för en ansökan om stöd handläggs ärendet direkt av RVT. En inkommande information skrivs. Därefter utdelas ärendet av biträdande enhetschef till handläggare som inom 48 timmar skall boka in klienten för ett bedömningsamtal.

## Redan aktuella ärenden på andra enheter

I de fall där klienter redan är aktuella inom andra enheter inom förvaltningen och bedömning görs att de är i behov av en kontakt med Relationsvårdsteamet görs en remittering direkt till Relationsvårdsteamet.

**Enheten där klienten redan är aktuell** skriver en inkommande information till biträdande enhetschef på Relationsvårdsteamet. I denna skall kort information om klientens situation framkomma. Om klienten har barn, hur RVT på säkraste sättet kan nå klienten samt om tolkbehov föreligger och i så fall vilket språk. Efter detta läggs ärendet ut till en socialsekreterare i Relationsvårdsteamet som tar kontakt med klienten inom 48 timmar. En **inkommande information** får max ligga hos Socialsekreteraren i **två veckor**. Därefter måste ett beslut tas om utredning skall inledas eller inte. Kontakt med klienten skall dock tas senast **48 timmar** efter att ärendet utdelats. Socialsekreteraren träffar klienten för ett bedömningsamtal. Därefter tas beslut om utredning enligt 11 kap. 1 § SoL skall inledas eller inte. I de fall där utredning inleds görs bedömning om klienten är i behov av vidare insatser av Relationsvårdsteamet efter avslutad utredning.

Under utredningsarbetet arbetar socialsekreteraren både med utredningsarbete men även med praktiskt arbete gällande klienten. Praktiskt arbete innebär t.ex. kontakt med andra myndigheter, deltar i möte med andra enheter inom socialtjänsten, myndigheter eller landstinget tillsammans med klienten eller i tjänstemannamöten gällande klienten.

Socialsekreteraren handlägger ärendet enligt riktlinjerna för handläggning av ärenden gällande våld i nära relation. Under utredningen används utredningsmallen samt FREDA(farlighetsbedömning och beskrivning). Utredningen skall genomföras under 2-4 samtal inom max en tvåmånaders period.

## Ej inleda utredningar

Beslut på att ej inleda utredning sätts in i pärmen i akt skåpet. Dessa skall sorteras efter adress.

## Partnerkontakt

Under utredningstiden på Relationsvårdsteamet är det viktigt att socialsekreteraren talar om partnerkontakten med klienten. Om klienten önskar att socialsekreteraren tar en kontakt med partnern så är huvudhandläggare i ärendet ansvarig för att ta denna kontakt. Efter individuell bedömning kontaktas partnern av utsedd socialsekreterare i gruppen. Om partnern önskar kontakt skrivs en inkommande information som genom sociala system skickas till biträdande enhetschef. Biträdande enhetschef delar sedan ut ärendet till en socialsekreterare i teamet. Om den våldsutsatta inte önskar att partnerkontakt tas så tas denna **inte**.

Om en klient som har en våldsproblematik/våldsutövare inte önskar en partnerkontakt är det inte möjligt att genomgå stödsamtal serie hos RVT. Klienten **nekas inte insats** i form av stödsamtal men om klienten efter ett antal samtal vägrar partnerkontakt avslutas insatsen.

## Inkommande information

- På inkommande informationen är det viktigt att det tydligt framkommer vad som föranlett ansökan till stöd.
- Om klienten har barn.
- På vilket sätt **det är säkrast kan nå klienten** t.ex. telefon, sms, mail mm.
- Om tolkbehov föreligger samt vilket språk.
- Vid aktualisering via partnerkontakt är det viktigt att det framkommer vem partnern är och hos vilken socialsekreterare partnern är aktuell.

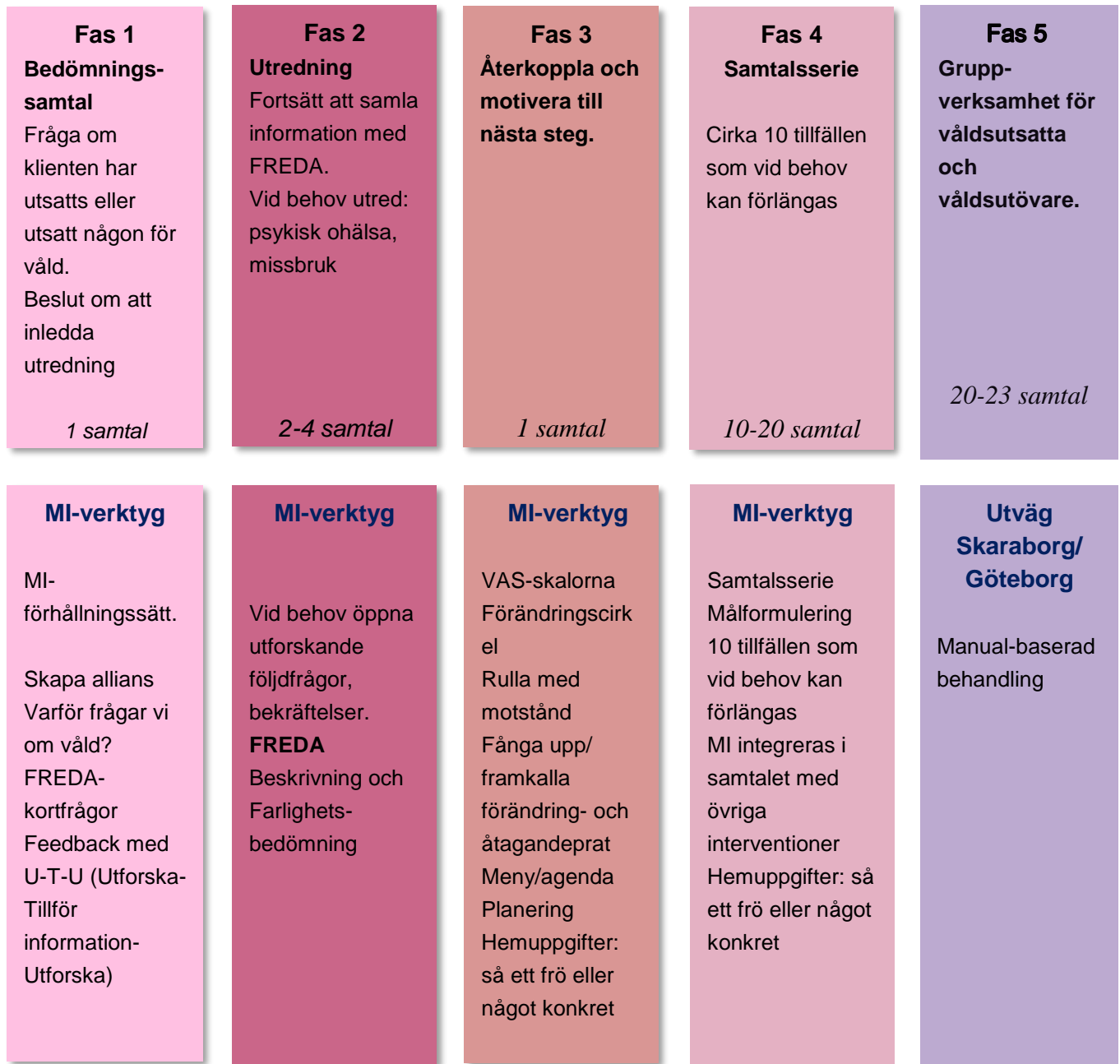
## Registrering av inkommande information i Sociala system

Mycket av det arbete som Relationsvårdsteamet utför statistikförs. Utifrån detta är det av stor vikt att ett ärende registreras på rätt sätt. Inkommande informationen skall registreras på följande sätt:

- Fyll i namn och personnummer på klienten.
- Under **typ av info** väljer du **ansökan**.
- Under **undertyp** väljer du vård/ behandling.
- När ärendet är nytt och aktualiseras av Relationsvårdsteamet skall **uppgiftslämnare** vara **sökande**.
- När en annan enhet i förvaltningen remitterar ett ärende skall **uppgiftslämnare** vara **socialtjänst**.



## Skärholmsmodellen



**Fas 1** innehåller ett samtal. En socialsekreterare i teamet träffar en våldsutsatt eller en våldsutövande person som ansökt om stöd för att genomföra ett bedömningsamtal. Bedömning kan även ske via telefon och/eller vid akut placering av Socialjouren utanför kontorstid. Under detta samtal identifieras våldet klienten har upplevt, bland annat genom FREDA. Vidare informeras personen vad en kontakt med RVT innebär samt vilket stöd som kan erbjudas. Klienten informeras även om möjlighet till att en partnerkontakt kan tas om klienten önskar detta. Självklart efter att en riskbedömning har gjorts. Om klienten efter detta samtal önskar fortsatt kontakt med RVT inleds en utredning enligt 11 kapitlet 1§ Socialtjänstlagen.

**Fas 2** är utredningsfasen. Denna fas innehåller 2-4 samtal. Under dessa samtal utförs en utredning enligt 11 kapitlet 1§ Socialtjänstlagen. En grundlig genomgång av det våld som klienten upplevt genomförs. Här utreds vilka konsekvenser våldet har inneburit för klientens psykiska och fysiska hälsa samt sociala situation. Exempelvis boende, ekonomi, nätverk och arbete. Dessa områden belyses utifrån ett våldsperspektiv.

En genomgång görs också av FREDA beskrivning och farlighetsbedömning. Utifrån detta görs en säkerhetsplanering gällande klientens aktuella och framtida situation. Denna följs upp under aktualitetsperioden. Resultatet av FREDA redovisas i klientens utredning. Utredningen avslutas med en bedömning kring behovet av ett eventuellt stöd. Stödet kan bestå av stödsamtal av praktiskt och bearbetande karaktär och skyddat boende. Skyddat boende kan beviljas under alla fyra faser utifrån klientens livssituation.

**Fas 3** delgivning av utredningen. Denna fas innehåller ett samtal. Socialsekreteraren går igenom utredningen tillsammans med klienten samt vilken bedömning som gjorts. Syftet med detta är att säkerställa att informationen som skrivits i utredningen är korrekt uppfattad. Utifrån bedömningen erbjuds klienten insats anpassad efter hans behov. Bedömer klienten och socialsekreteraren att behovet av stöd tillgodosetts under utredningstiden avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

Om klienten är motiverad till fortsatt stöd för det våld hen varit utsatt för eller utsatt någon annan för beviljas klienten insats enligt 4 kapitlet 1§ Socialtjänstlagen. Detta innebär att det stöd klienten erbjuds för att tillgodose dess behov är frivilligt.

Samma socialsekreterare som utfört utredningen genomför också stödsamtalen – för att upprätthålla ovan nämnd kontinuitet. Socialsekreteraren går tydligt igenom tillsammans med klienten att stödet kräver närvaro och att hen har en egen motivation till förändring. Det är viktigt att klientens autonomi betonas.

**Fas 4** stödsamtalsfasen. Denna fas innehåller cirka 10-20 samtal som genomförs under en sex månaders period. Vid behov kan insatsen förlängas. Under dessa samtal arbetar socialsekreteraren med att fortsätta bygga en allians och relation med klienten. Det är viktigt att klienten skall känna sig trygg i kontakten med socialsekreteraren/behandlaren. Det är en förutsättning för att stödsamtalen skall lyckas. Klienten möts på ett respektfullt och värderingsfritt sätt.

Samtalen är strukturerade. När stödsamtalen påbörjas sätts mål för dessa. Målen består i vad klienten önskar ha stöd och hjälp med samt vad det är för förändringar hen önskar göra i livet. Målen skiljer sig från klient till klient. Huvudmålet är dock att klienten skall leva ett liv fritt från hot och våld samt vilka alternativa vägar till våld som klienten kan tillgå.

Klienterna befinner sig i olika lägen i stödsamtalen. En del är motiverade till förändring medan andra kan känna sig ambivalenta eller inte beredda till förändring. I dessa lägen arbetar RVT med att höja motivationen till förändring. Detta sker genom att klienten möts där hen befinner sig. Samtalen har fokus kring klientens tankar, känslor och betoning på autonomin samt vilka konsekvenser valen får i livet på kort och lång sikt.

När målen är satta för stödsamtalen upprättas också en handlingsplan för hur klienten skall kunna uppnå målen. Klienten stöds och uppmuntras till autonomi och att använda sig av de styrkor och resurser de har. Detta sker genom att klienten får olika hemuppgifter mellan samtalen samt att man i samtalet går igenom olika situationer klienten hamnar i. Exempel på hemuppgift kan vara andningsövningar för ångesthantering och aktiveringsövningar vid nedstämdhet. Samtalsstödet inspireras av KBT (kognitiv beteendeterapi), MI (Motiverande samtal), ATV(Alternativ till våld) och Mindfulness (medveten närvaro).

**Fas 5** gruppverksamhet för våldsutsatta och våldsutövare. RVT erbjuder gruppverksamheter för våldsutsatta och våldsutövare. Verksamheten vänder sig till kvinnor och män boende i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Deltagarna i gruppen har innan deltagandet i denna genomgått ett flertal individuella samtal på RVT. Grupperna har ett rullande intag och träffas 20-23 gånger. Grupperna leds av två gruppledare som är socionomer med vidareutbildning.

Varje gruppdeltagare deltar i gruppen för sin egen skull och med sina utmaningar och förväntningar. Det som förenar gruppdeltagarna är att de har erfarenhet av våld i nära relation. I gruppen blandas inte våldsutsatta och våldsutövare.

Varje grupp tillfälle har en struktur som inleds med ett öppet samtal gällande var klienten är, vilka behov klienten har, möjlighet att samtala om det klienten upplever relevant och aktuellt. Den senare delen av grupp tillfället består av en temadel. Innehållet i gruppverksamheten blir på så vis både bearbetande, fördjupande och pedagogisk.

De specifika teman som behandlas i gruppverksamheten är:

- *Våld*
- *Motstånd*
- *Vardagspsykologi*
- *Sexualitet*
- *Kvinnohistoria*
- *Barn*

## Anmälningsplikt

Relationsvårdsteamet har anmälningsplikt. I de ärenden där det finns barn i familjen görs alltid en orosanmälan till Mottagningsenheten som i sin tur inleder utredning enligt 11 kap 1 och 2 § SoL på barnet/barnen för att utreda dess behov av skydd och stöd.

## Resultatbaserad styrning/uppföljning

Efter att ett ärende har avslutats ges en utvärderingsblankett till klienten. Socialsekreterare ansvarar för att klienten får blanketten och att den fylls i. När klienten fyllt i utvärderingsblanketten läggs denna i ett kuvert som märks med ”RVT” och läggs i postlådan inkommande post. Avslutade ärenden följs upp ytterligare efter 6 månader om klienten lämnat samtycke. Registrera klientens kontakttuppgifter i RBS 6 månaders uppföljning dokumentet. Kontakta klienten och erbjud ett uppföljningssamtal på plats eller per telefon. Utvärderingen lämnas till biträdande enhetschef som registrerar enkäterna.

## Insatser

De insatser Relationsvårdsteamet erbjuder i dagsläget är **skyddat boende** och **stödsamtal**. Dessa insatser är frivilliga och beviljas enligt 4 kap. 1 § SoL. **Skyddat boende** rekommenderas klienten efter att en riskbedömning gjorts med FREDA som visar att behov av skyddat boende föreligger. Socialsekreterare ansvarar för att tala med skyddade boendet om att fakturan skall delas upp med **vårdavgift samt egenavgift!**

Om klienten har en kontakt på försörjningsstöd skall egenavgiften faktureras dit och vårdavgiften till RVT. Om klienten har egen försörjning börjar klienten betala egenavgift efter två veckors placering. Klienten betalar då egenavgiften direkt till boendet eller retroaktivt till Skärholmens stadsdelsförvaltning. Har klienten ett förstahandskontrakt på ett boende och är i behov av placering på skyddat boende görs en individuell bedömning gällande egenavgiften.

## Stödsamtal

Erbjuds de klienter som bedöms vara i behov av en fortsatt kontakt med socialsekreteraren/behandlaren efter avslutad utredning.

Klienten erbjuds 10-15 samtal som äger rum inom en sexmånadersperiod. Samtalen är strukturerade och lösningsfokuserade. Samtalsmetoden är baserad på MI(motiverande intervju), ATV(alternativ till våld) och KBT(kognitiv beteende terapi). I de fall som bedömning görs att klienten kan vara i behov av ytterligare samtalsstöd efter avslutad insats görs en individuell bedömning om att bevilja detta.

Syftet med samtalsstödet är att klienten skall få egna verktyg att kunna hantera sin livssituation och skapa en trygg tillvaro fri från hot och våld samt hjälpa våldsutövare till förändring, alternativ till våld. Insatserna följs upp genom att ett uppföljningsmöte inplaneras i samband med avslutad insats.

## Placering på skyddat boende samt avtal

När bedömning görs att en klient bör placeras på skyddat boende skall detta kommuniceras med biträdande enhetschef. Samma gäller när en klient av olika anledningar flyttas från ett skyddat boende till ett annat.

När socialsekreterare på Relationsvårdsteamet placerar en klient på skyddat boende skall ett avtal ges till det skyddade boendet. Vid förlängning av placering skrivs ett nytt avtal.

Socialsekreterare ansvarar för att prata med skyddade boendet om att fakturan skall delas med vårdavgift samt egenavgift! Har klienten inte möjlighet att betala egenavgiften på egen hand skall socialsekreterare på Relationsvårdsteamet hjälpa klienten att initiera en kontakt med försörjningsstöd.

## Arbetsrelaterat

### Jour

Som socialsekreterare/behandlare i Relationsvårdsteamet har man efter ett rullande schema ansvar för en jourtelefon. Den som har jouden skall vara på socialkontoret 08.00 till 16.50. **Dessa dagar är det inte möjligt att använda flextiden.** Joudens telefon nummer är **08-508 24 863**. Samtal som inkommer till jouden är från andra enheter i förvaltningen, myndigheter, Landstinget samt klienter. Socialsekreterare som har jouden skall vara tillgänglig för akuta insatser som t ex möten med andra enheter och akuta placeringar. Av denna anledning skall möten med redan aktuella klienter **inte** bokas in denna dag. Den socialsekreterare som har jouden ansvarar för att ta hand om postfacket för en kollega som eventuellt är sjuk, har semester eller vab. Jouden ansvarar för att postlådan med inkommande post töms och delas ut i kollegornas postfack. Nyckeln till postlådorna ligger i aktskåpet. Vid byte av jourtelefonpass löser man det med varandra i gruppen. Biträdande enhetschef skall alltid informeras.

Om den kollegan som har jouden är sjuk, vab eller akut frånvaro av olika anledningar inte kan komma till arbetsplatsen skall denne meddela biträdande enhetschef samt skicka ett mail till resterande arbetsgrupp. Gruppen ansvarar på morgonmötet kl 9.00 att fördela jouden över dagen.

### Handledning

Relationsvårdsteamet har handledning ca 6 tim/månaden. Handledningen varvas med ärendehandledning och utbildning. Mellan handledningstillfällen handleds handläggarna/behandlarna av biträdande enhetschef. Handledningen är obligatorisk!

### Ärendegenomgång med biträdande enhetschef

Socialsekreterare/behandlare skall ha strukturerad ärendegenomgång av aktuella ärenden tillsammans med biträdande enhetschef ca två gånger i månaden och/eller när behov uppstår. Syftet med ärendegenomgångarna är att socialsekreterare/behandlare skall få handledning i ärenden både vad gäller utredningens förfarande samt behandlingsprocessen.

Ärenden gås även igenom med biträdande enhetschef under arbetsdagarna löpande utifrån att det i ärenden sker olika förändringar samt akuta situationer. Alla beslut gällande insatser skall ske i samråd med biträdande enhetschef eller enhetschef. Detta gäller även förlängning av insatser.

## Enhetsmöten

Relationsvårdsteamet har enhetsmöten tillsammans med enhetschef och samtliga medarbetare från vuxen och socialpsykiatri **en gång i månade mellan kl 9.00- 11.00**. Dessa möten är obligatoriska! APT hålls en gång i månaden.

## Morgonmöten

Relationsvårdsteamet har morgonmöte tisdag till fredag varje vecka mellan 9.00- 9.30. Syftet med morgonmötet är att gå igenom dagens struktur vad gäller jour, nyinkomna ärenden, akuta situationer samt genomgång av föregående dag. I detta forum ges möjlighet till spegling. Mötet är obligatoriskt vilket innebär att inga klientbesök skall bokas denna tid. Undantaget vid akuta situationer i samråd med biträdande enhetschef.

## Metodmöten

Relationsvårdsteamet har metodmöte tillsammans med biträdande enhetschef varje **ojämn måndag 9.00- 11.00**. Syftet med dessa möten är:

- följa upp kompetensutvecklingen
- praktisk övning av tillämpade metoder
- Aktuell forskning
- Goda exempel
- Metodutveckling
- Information från olika samverkansgrupper tex Origo, NAVIS, Tillämpningsnätverket, Chefssamverkan gällande VINR mfl
- Planering av verksamheten
- Förberedelse till handledning
- Utbildning



## Flex

Flexrapport i Excel: Registrera tid löpande, skriv ut respektive månad och lämna till biträdande enhetschef för godkännande. Biträdande enhetschef lämnar sedan rapporten till enhetschefen.

Önskas flex ledighet, tas kontakt med biträdande enhetschef som beviljar ledigheten om verksamheten tillåter. Gruppen meddelas sedan detta på gruppmötet. **Personen ansvarar för att byta eventuellt jourpass.** Vid uttag av flex skall en ansökan göras på särskild blankett som lämnas till biträdande enhetschef. Denna blankett lämnas sedan till enhetschef för godkännande.

## Semester

Önskas semester kontaktas biträdande enhetschef. Biträdande enhetschef undersöker om det finns tillräckligt med bemanning på Relationsvårdsteamet den önskade semesterperioden. Enhetschef beviljar efter detta önskad semester.

## Rutiner vid sjukdom och VAB

- Vid sjukdom eller VAB kontaktar socialsekreteraren/behandlaren biträdande enhetschef.
- Om socialsekreteraren har möten inbokade kontaktar denne jousen som i sin tur avbokar mötena eller tar något som är av akut karaktär.
- Socialsekreteraren programmerar sedan in frånvarohänvisning i telefon eller kopplar sin telefon till jousen.
- När socialsekreteraren är åter på arbetsplatsen efter sin frånvaro registrerar han/hon detta i Lisa självservice.
- Om det skulle vara så att biträdande enhetschef av någon anledning är frånvarande när socialsekreteraren blir sjuk eller behöver VAB så kontaktas enhetschef, Sirpa Tamminen 08-508 24 638 där frånvaro kan anmälas.

## Rutin gällande tjänstemobil/mail vid frånvaro

Vid frånvarande från arbetsplatsen under längre eller kortare perioder skall ett meddelande talas in i telefonsvararen samt skriva in en frånvaro hänvisning på mailet.

## Rutiner vid hembesök

- Relationsvårdsteamet träffar alla sina klienter på socialkontoret som huvudregel.

Följande undantag:

- Personer som av säkerhetsskäl inte kan vistas i stadsdelen bokas in i andra stadsdelars lokaler, skolor, eller annan överenskommen plats.
- Hos klienter som är placerade i träningslägenheter via resursenheten görs hembesök tillsammans med bostödjaren vid behov.
- I samverkan med andra enheter i stadsdelen efter en säkerhetsplanering där handläggare från alla berörda enheter är representerade.
- Bestäm vilka roller var och en ska ha under besöket innan Ni går från kontoret.

## Säkerhetsrutiner

Gör **alltid** hembesök tillsammans med en kollega.

### Till jouren:

- Tala om för jourhavande socialsekreterare *vilka två* som går på hembesöket samt till vilken eller vilka klienter besöket skall ske.
- Skriv ut adressen (med personnummer) till klienten från Infotorg. Stämmer inte adressen från Infotorg skriver Ni den korrekta adressen som Ni skall besöka och lämnar till jourhavande socialsekreterare.

- Telefonnummer till jourtelefonen ska vara inprogrammerat som snabbnummer i telefonerna. Ni båda skall kunna numret.
- Båda socialsekreterares telefonnummer lämnas till jouren. Båda socialsekreterarna tar med sina tjänstemobiler till besöket.
- Efter hembesöket: tala om för jourhavande socialsekreterare att Ni har återkommit från hembesöket. Om Ni blir försenade meddela detta till jourhavande socialsekreterare.
- Hembesök får inte göras efter arbetsdagens slut. Skulle det ändå förekomma ska *chef* godkänna besöket samt meddelas när besöket är avslutat.
- Om jouren inte hört något efter 1,5 timme ska socialsekreterarna kontaktas per telefon.

### Om kollegorna inte kommer eller ej är avhörda

Om kollegorna inte är tillbaka på utsatt tid ringer jourhavande socialsekreterare till de mobilnummer som angivits vid hembesöket för att kontrollera att det är okej. Om ingen svarar larma polis 112 och meddela arbetsledare på plats.

### På hembesöket

- En av Er håller mobiltelefonen i handen under hela hembesöket för att snabbt kunna ringa polis 112 om Ni behöver hjälp.
- Gå in i lägenheten efter klienten för att försäkra Er om att dörren inte låses bakom er.
- Ta inte av skorna vid hembesöket. Använd skoskydd (finns i aktrummet).

## Rutiner för bokning av Taxi och Tolk

- 1) Ring Taxi Stockholm tel. 08-612 00 00
- 2) Uppge kundnummer **64853**
- 3) Uppge lösenord: **RVT-teamet.**
- 4) Uppge ert eget namn som referens person.
- 5) Efter avslutad taxiresa lämnas kvittot till behörig administratör, där det ska framgå vart man rest och i vilket syfte. Kvittot klistras på pappret för redovisning av taxiresor.
- 6) Om man bokar taxi åt klienten där klienten åker själv, kontaktar handläggare efter avslutad taxiresa **Taxi Stockholms kundservice** och ber dem maila kvitto på resan. Därefter vidarebefordras mailet till ansvarig administratör. I mailet skall även resans syfte vara beskrivet och vem som åkt i taxin. T. ex kvinna tillsammans med barn till tingsrätten.
- 7) När socialsekreterare bokar taxi för en klients räkning skall detta följas av ett beslut enligt 4 kap. 1§ Socialtjänstlagen. På beslutet skall det tydligt stå en motivering till beslutet. **Detta skall kommuniceras med biträdande enhetschef eller enhetschef.**

## Rutiner för användning av SL- kort.

Relationsvårdsteamet har 3 SL kort som kan användas i samband med besök hos klienter, utbildningar, möten med samverkanspartners mm. När man använt sitt kort skall resan redovisas. Redovisning av resan dokumenteras på de bifogade listorna i pärmen i aktskåpet.

## **Boka tolk rutiner.**

När det gäller tolkbokning skall vi följa följande ordning när vi bokar.

Det är endast RVT som kan boka tolk och inte våra uppdragstagare!!

Efter avslutad tolkning lämnas tolkkvitto till behörig administratör (Kerstin Nyström)!

1) Språkservice Sverige AB

Tel: 0770- 457 458

e-post: [info@sprakservice.se](mailto:info@sprakservice.se)

Kundnummer: 12593

2) Lingua Communication Nordica AB

Tel: 08- 410 96 300

e-post: [boka@linguacom.se](mailto:boka@linguacom.se)

Kundnummer: STH 519

3) Järva Tolk och Översättning

Tel: 08- 445 75 90

e-post: [remziye@jarvatolk.se](mailto:remziye@jarvatolk.se)

Kundnummer: 3049

## Vid sjukfrånvaro för dig som har Bas mobilabonnemang

Du ska **inte** ringa till växeln, utan välja mellan följande alternativ:

- 1) **Hänvisa** din telefonank. Med ett framtida återdatum då du beräknar att vara tillbaka på jobbet. Glöm inte att ta bort hänvisningen om du är åter tidigare än angivet återdatum!

Du slår 990, vänta på ton, därefter \*23\* 8 \*återdatum #  
(vänta på bekräftelsen att beställningen är mottagen)  
Vid avbeställning slår 990, vänta på ton, därefter #23#  
(vänta på bekräftelsen att beställningen är mottagen)

- 2) **Medflytta** din telefonank. till en kollega som kan ta emot dina samtal under din frånvaro:

Du slår 990, vänta på ton, därefter \*21\* mottagande ank.#  
(vänta på bekräftelsen att beställningen är mottagen)  
Vid avbeställning när du är åter – slår 990, vänta på ton, därefter #21#  
(vänta på bekräftelsen att beställningen är mottagen)

- 3) Det här alternativet kan vara bra att använda om du blir **sjukskrivnen** under en längre period:

I röstbrevlådan har du tillgång till **tre olika** hälsningsfraser varav hälsningsfras **1** är din **personliga** hälsningsfras som du bör ha talat in. Hälsningsfras **2** och **3** kan du använda för andra **tillfälliga** meddelanden:

Ring upp din röstbrevlåda via 0133 och följ de talade anvisningarna!

Välj Hälsningsfras 2 eller 3 och tala in ett separat sjukfrånvaromeddelande med information om vem eller vilka kollegor som kan ta emot dina samtal under din sjukfrånvaro.

## Sommar rutiner(semester)

- Under sommaren skall det vara en bemanning på minst 2 socialsekreterare samt en chef.
- Innan medarbetarna går på semester hålls en gemensam ärendegenomgång med hela teamet. Syftet med detta är att alla medarbetare skall få en inblick i varandras ärenden.
- Socialsekreteraren/behandlare har en ärendegenomgång med biträdande enhetschef innan semestern för att se över om det finns ärenden som behöver bevakas och/eller följas upp av medarbetare som är i tjänst.
- Alla placeringar prioriteras och följs upp av de socialsekreterare/behandlare som är i tjänst.
- Lägg till medarbetarna som medhandläggare så att det skall vara möjligt att ha tillgång till ärendena.
- Under semesterperioden följer de medarbetare som är i tjänst upp ärenden som behöver hanteras.
- Ärenden av akut karaktär prioriteras.