

Handläggare
Barbro Eriksson
Telefon: 508 03 077**Till**
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Inkomna synpunkter och klagomål inom förskolan januari-december 2013

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att anmälan om inkomna klagomål, synpunkter och beröm inom förskolan för perioden januari-december 2013 läggs till handlingarna

Maria Häggblom
StadsdelsdirektörConnie Stålhäll-Wallin
Avdelningschef

Sammanfattning

Enligt beslut i Spånga-Tensta stadsdelsnämnd 2008-06-12 ska inkomna synpunkter och klagomål inom förskolan regelbundet anmälas till nämnden. Spånga-Tensta har under 2013 bedrivit förskoleverksamhet på 36 förskolor för ca 1950 barn. Det har under perioden 2013-01-01-2013-12-31 inkommit totalt 128 stycken klagomål, synpunkter eller beröm fördelat på stadsdelens 36 förskolor. Av dessa 128 var 37 stycken beröm, 14 stycken var synpunkter och 77 var klagomål.

Ärendet

Stockholms stads förskoleprogram

Fullmäktige antog den 4 november 2013 ett nytt förskoleprogram. Förskoleprogrammet bygger på läroplanen och omfattar såväl kommunal som enskilt driven förskola i Stockholms stad.

I förskoleprogrammet står det bland annat att förskolan ska lägga grunden till ett demokratiskt medborgarskap, ett livslångt lärande och en tro på den egna förmågan. Förskolan ska samarbeta med föräldrarna och vara ett för familjerna i ansvaret för barnets möjlighet att utvecklas. Varje förälder ska ges möjlighet till inflytande.

Forskning och erfarenhet visar på värdet av att rikta goda omsorgs- och utbildningsinsatser till de yngre åldrarna.

För att nå det övergripande målet om en förskola i världsklass och Spånga-Tenstas vision ”Vi gör skillnad för människan i vardagen”

fortsätter förvaltningen att utveckla sina rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen inom förskolan. Synpunkts och klagomålshandtering är en del av stadens Integrerade Ledning och Styrning (ILS).

En viktig del har varit att få föräldrar att känna sig välkomna att framföra sina synpunkter. Distinktionen mellan ett klagomål och en synpunkt är ibland svårbedömd. Målsättningen är alltid att beteckna inkomna kommentarer på ett riktigt sätt. Med det sagt är det fullt möjligt att någon annan i vissa fall valt att göra en annan bedömning än den handläggaren gjort här.

Förvaltningen har fortsatt valt att sortera in respektive synpunkt, klagomål eller beröm under fyra kategorier, dessa är:

Organisation

Förskolans organisation och planering, barngruppsstorlekar, pedagogtätthet, kompetens hos pedagoger, öppettider, information, inskolningar, föräldraforum.

Förskolans uppdrag utifrån läroplanen och Stockholms stads förskoleplan

Det pedagogiska innehållet ex, språk/modersmål, pedagogisk ute-innemiljön, pedagogiskt material, omsorg om barnet ex blöjbyte, kost, sovstunder, utevistelse, utvecklingssamtal, pedagogisk dokumentation kring det egna barnet.

Barnsäkerhet

Olyckor, risk för olyckor i ute- och innemiljön, låg pedagogtätthet utifrån barnsäkerhetsperspektiv, kost utifrån allergier, konflikter i barngruppen.

Bemötande

Personalens bemötande gentemot barn och föräldrar utifrån ett professionellt förhållningssätt.

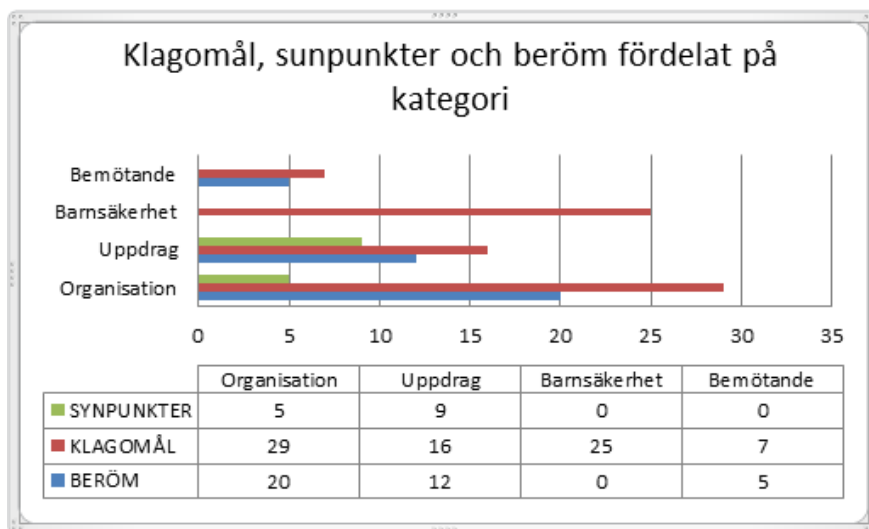
Nedan presenteras de synpunkter, klagomål och beröm som inkommit under 2013. Först görs en kort övergripande beskrivning av resultatet i stadsdelen. Därefter görs en redogörelse för respektive kategori.

Övergripande beskrivning - Synpunkter, klagomål och beröm förskolan 2013

Spånga-Tensta har under 2013 bedriver förskoleverksamhet på 36 förskolor för ca 1950 barn.

Det har under året inkommit totalt 128 stycken klagomål, synpunkter eller beröm fördelat på de 36 förskolorna. Av dessa 128 var 37 stycken beröm, 14 stycken synpunkter och 77 var klagomål. Förskole enheterna rapporterar inkomna klagomål, synpunkter och beröm i tertialrapporter samt verksamhetsberättelse.

De inkomna kommentarerna har fördelat sig på följande vis mellan respektive kategori.



Tabell 1

Sett över hela stadsdelen är frågor som rör organisation det som föräldrar kommenterar mest. Lägst antal kommentarer har kategorin bemötande fått.

Organisation

Av de 128 kommentarerna handlar totalt 54 stycken om organisation. Med organisation menas frågor som berör förskolans organisation och planering, barngruppsstorlekar, pedagogtätthet, kompetens hos pedagoger, öppettider, information, inskolningar, föräldraforum, pedagogiska kompetensen eller storleken på barngrupper.

Den vanligaste typen av synpunkt eller klagomål under perioden berör information, lokaler samt storleken på barngrupperna. Förskolorna har under perioden arbetat aktivt med att utveckla dialogen med och informationen till föräldrar.

Beröm handlar om att förskolan bedriver en professionell verksamhet samt att föräldrar uppskattar de åtgärder som gjorts för att få en fungerande förskoleverksamhet.

Förskolans uppdrag

37 stycken av de totalt 128 kommentarerna berörde förskolans uppdrag. Med förskolans uppdrag menas det pedagogiska innehållet t.ex. språk/modersmål, pedagogisk ute- innemiljön, pedagogiskt material, omsorg om barnet ex blöjbyte, kost, sovstunder, utevistelse, utvecklingssamtal och den pedagogiska dokumentationen kring det egna barnet.

Den vanligaste typen av beröm, synpunkter eller klagomål under perioden har handlat om föräldrars frågeställningar kring den pedagogiska verksamheten. I de fall det har framförts kritik mot förskolans pedagogiska innehåll har diskussioner förts i arbetslaget kring verksamhetsidé, värdegrund samt förslag på förändringar. Samtal har även hållits med föräldrar om detta. Under perioden har flera förskolor fått mycket beröm för det pedagogiska innehållet i verksamheten.

Barnsäkerhet

Av de 128 kommentarerna berörde 25 stycken barnsäkerhet. Med barnsäkerhet menas olyckor, risk för olyckor i ute- och inomhusmiljön, låg pedagogtätthet utifrån barnsäkerhetsperspektiv, kost utifrån allergier och konflikter i barngruppen.

Den vanligaste typen av synpunkter eller klagomål under perioden har handlat om brister i ute- och inomhusmiljön. Ett förekommande klagomål är att grindar lämnas öppna. Förskolorna arbetar mycket med att informera föräldrar om hur viktigt det är att alltid stänga och låsa grinden när man kommer till förskolan och när man lämnar förskolan. Några klagomål kring olyckor på förskole gårdar har förekommit. I dessa fall har förskolorna dialog och uppföljning med föräldrarna samt åtgärdat riskerna. Förskolan har under de senaste åren medvetet arbetat för att utveckla det systematiska barnsäkerhetsarbetet. Klagomål om städning på förskolan förekommer. Då det inträffat tar förskolan kontakt med städföretaget.

Bemötande

Av de 128 kommentarerna handlade 12 stycken om bemötande. Med bemötande menas personalens bemötande gentemot föräldrar och barn utifrån ett professionellt förhållningssätt.

Kommentarer som berör bemötande handlar relativt ofta om att föräldrar upplevt att en eller flera pedagoger har betett sig på ett otrevligt sätt mot dem själva eller mot deras barn. Det kan bl.a handla om mottagandet på morgonen. Vid situationer då föräldrar framfört kritik mot personalens förhållningssätt och bemötande har förskolechefen omedelbart haft samtal med berörd personal och återkopplat till föräldrar.

Slutsatser utifrån resultatet

En slutsats som kan dras utifrån resultatet är att det mycket viktigt med dialog och tydlig information till föräldrar. Att kommunicera ut till föräldrar vad förskolans pedagogiska uppdrag är och hur vi arbetar med det. En annan form av kommunikation är hur vi bemöter barn och föräldrar ute i verksamheterna. Även om det har inkommit relativt få klagomål och synpunkter om bemötande är det viktigt att enheterna fortsätter att arbeta med att utveckla dialogen mellan förskolans medarbetare och föräldrar. Förskolorna har en fortsatt utmaning i säkerhetsarbetet för att eliminera risker för barnolycksfall.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom Avdelningen för förskola i samarbete med strategiska staben.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att anmälan om inkomna klagomål, synpunkter och beröm inom förskolan januari-december 2013 läggs till handlingarna.