

Handläggare
Barbro Eriksson
Telefon: 50803077**Till**
Spånga Tensta stadsdelsnämnd

Inkomna synpunkter och klagomål inom förskolan januari-december 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att anmälan om inkomna klagomål, synpunkter och beröm inom förskolan för perioden januari-december 2014 läggs till handlingarna

Christina Heglert
Tf 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 2014 bedrivit förskoleverksamhet på 35 förskolor för ca 1950 barn. Det har under perioden 2014-01-01-2014-12-31 inkommit totalt 237 stycken klagomål, synpunkter eller beröm fördelat på stadsdelens 35 förskolor. Av dessa 237 var 68 stycken beröm, 54 stycken var synpunkter och 115 var klagomål.

Ärendet

Stockholms stads förskoleprogram Framtidens förskola bygger på förskolans läroplan och omfattar såväl kommunal som fristående förskola i Stockholms stad.

Förskolan ska samarbeta med föräldrarna och vara ett stöd 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.

fortsätter förvaltningen att utveckla sina rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen inom förskolan. Synpunkts och klagomålshantering 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 2014. Först görs en kort övergripande beskrivning av resultatet i stadsdelen. Därefter görs en redogörelse för respektive kategori.

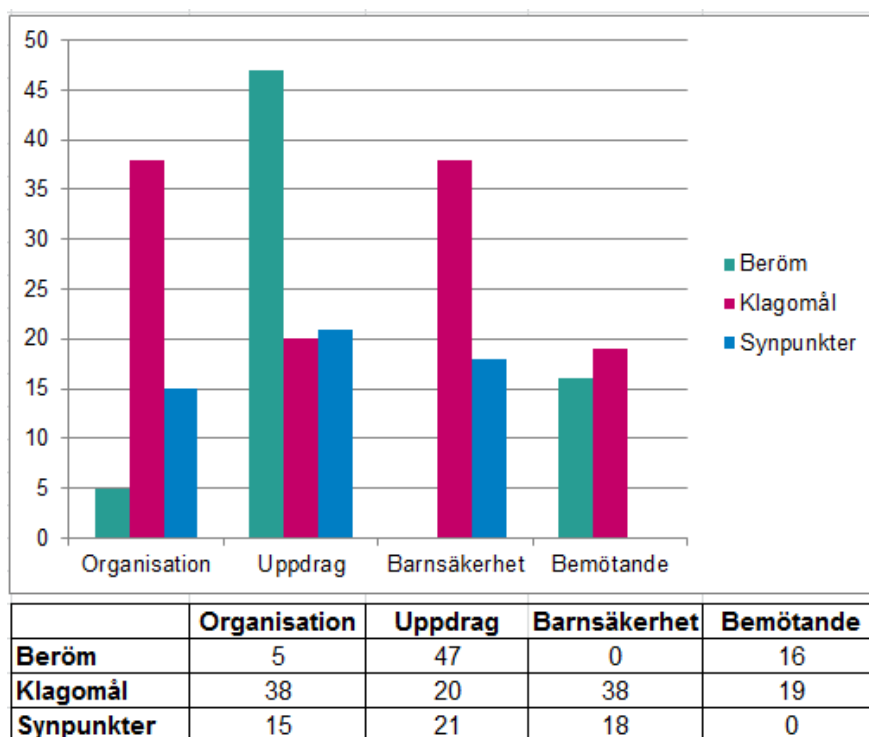
Övergripande beskrivning - Synpunkter, klagomål och beröm förskolan 2014

Spånga-Tensta har under 2014 bedriver förskoleverksamhet på 35 förskolor för ca 1950 barn.

Det har under året inkommit totalt 237 stycken klagomål, synpunkter eller beröm fördelat på de 35 förskolorna. Av dessa 237 var 68 stycken beröm, 54 stycken synpunkter och 115 var klagomål. Förskole enheterna rapporterar inkomna klagomål, synpunkter och beröm i tertialrapporter samt verksamhetsberättelse. Det har skett ökning med

40 synpunkter, 38 klagomål och 31 beröm i jämförelse med föregående år. Denna ökning av kommentarer visar på föräldrars engagemang i verksamheten. Förskolorna beskriver också en tydligare systematik i synpunkt och klagomålshanteringen, vilket kan bidra till ökningen av antalet kommentarer

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



Tabell 1

Sett över hela stadsdelen är frågor som rör uppdraget det som föräldrar kommenterar mest, vilket är en förändring från föregående år då organisation var det område som hade flest kommentarer. De lägsta antalet kommentarer har även i år kategorin bemötande fått.

Organisation

Av de 237 kommentarerna handlar totalt 58 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, personalbrist och personalomsättning. 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 den tydliga informationen förskolorna ger.

Förskolans uppdrag

88 stycken av de totalt 237 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 samt förslag på förändringar. Samtal har även hållits med föräldrar om detta. Föräldrar har haft olika synpunkter och förslag angående maten på förskolorna.

Under perioden har ett stort antal föräldrar framfört beröm för det pedagogiska innehållet i verksamheten.

Barnsäkerhet

Av de 237 kommentarerna berörde 56 stycken barnsäkerhet. Med barnsäkerhet menas olyckor, risk för olyckor i ute- och innemiljön, låg pedagogtäthet 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 innemiljön. Flera förekommande klagomål gäller grindar som lämnas öppna eller är trasiga. 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. Trasiga grindar åtgärdas. Förskolan har under de senaste åren medvetet arbetat för att utveckla det systematiska barnsäkerhetsarbetet. I de fall det förekommer olyckor eller incidenter rapporteras dessa incidentrapportering RISK. Klagomål om städning på förskolan förekommer. Då det inträffat tar förskolan kontakt med städföretaget.

Bemötande

Av de 237 kommentarerna handlade 35 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 utmaning för förskolorna är också att utveckla sin information angående organisation och verksamhet.

Även om det har inkommit förhållandevis få klagomål om bemötande är det viktigt att enheterna fortsätter att arbeta med att utveckla dialogen mellan förskolans medarbetare och föräldrar. Om föräldrar får möta respektfull, positiv och professionell personal i verksamheten skapas bättre förutsättningar för att klagomålen även minskar inom de övriga områdena, uppdrag och organisation.

Förskolorna har även en fortsatt utmaning i säkerhetsarbetet för att eliminera risker för barnolycksfall.