



Datum
2019-03-14
Vår referens
Sofi Lauenburg
Utredningssekreterare
Sofi.Lauenburg@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Uppföljning av klagomål inkomna år 2018 FSKF-2019-4260

Sammanfattning

Denna uppföljning av klagomål inkomna till förskoleförvaltningen under 2018 visar att den trend med stor ökning av klagomål mellan åren har brutits och istället blir 2018-års resultat liknande 2017. Den största andelen klagomål under 2018 rör upplevda brister i tillsyn och omsorg och klagomål som rör pojkar är överrepresenterade i relation till flickor. Uppföljningen visar även att skillnader mellan utbildningsområdena i antal diarieförda klagomål kvarstår men att dessa skillnader minskat.

Förslag till beslut

1. Förskolenämnden godkänner rapporten.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse Förskolenämnden 190327 Uppföljning av klagomål inkomna år 2018
- Rapport - Uppföljning av klagomål inkomna år 2018 190311

Beslutsplanering

Ordförandeberedning FSKN 2019-03-18
Förskolenämnden 2019-03-27

Ärendet

Enligt skollagen är huvudmannen skyldig att vidta nödvändiga åtgärder utifrån ett inkommet klagomål och det ska därför inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet också finnas rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. På Malmö stads webbplats, malmo.se, kan skriftliga klagomål lämnas genom ett särskilt formulär och klagomål kan även lämnas direkt till personal i förskolor eller till tjänstepersoner på förvaltningen.

I denna uppföljning har samtliga diarieförda klagomål inkomna under 2018 kategoriserats och analyserats och resultaten presenteras och diskuteras i bifogad rapport.

De viktigaste fynden är att klagomålen inte fortsatt att öka i samma takt utan endast en marginell ökning i jämförelse med 2017.

Utifrån de kategorier som 2018 års klagomål berör visar detta i jämförelse med 2017 att det är väldigt lika områden som klagomålen berör. Förändringarna har skett inom förutsättningar, styrning och ledning där en ökning skett. Minskningar har skett inom normer och värden, och

klagomål riktade mot huvudman. I granskning av förekomsten av fler kategorier (tre eller fler) i samma klagomålsärende kan en kontinuerlig ökning sedan 2016 skönjas. Detta innebär att komplexiteten i klagomålsärendena höjts och effekten av detta är mer svårutredda ärenden som tar mer handläggningstid i anspråk.

Antalet enheter som *inte* registrerar klagomål alls har minskat från 2017 till 2018 (från ca 50 verksamheter till ca 20). Förvaltning kommer därför att genomföra en separat uppföljning av de enheter som *ej* registrerat klagomål med syfte att fördjupa kunskapen om bakgrunden till detta. Den utbildningssatsning som genomfördes för samtliga biträdande förskolechefer under hösten 2018 är för tidigt att utläsa någon effekt av. Förhoppningen är att den reviderade rutinen samt utbildningssatsningen ska bidra till att klagomål registreras och åtgärdas i större utsträckning. Klagomålen kan då i samverkan med det systematiska kvalitetsarbetet leda till kvalitetsförbättringar i Malmös förskolor.

Förskoleförvaltningens uppföljningar av klagomål behöver utvecklas. Antalet klagomål innebär att förvaltningen måste finna andra metoder för att sammanställa och kategorisera informationen i de olika ärendena. Detta kan innebära att kontinuiteten i statistiken kommer att brytas. Förhoppningen är dock att finna ett mer hållbart och långsiktigt uppföljningsverktyg. Det åtgärdande och förebyggande arbetet, liksom uppföljningarna, behöver också ytterligare inkluderas i det systematiska kvalitetsarbetet, både på enhetsnivå och på huvudmannanivå. Detta innebär att rapporteringen av uppföljningarna och analyserna också kan behöva förändras framöver. Förvaltningen återkommer till nämnden med information under arbetets gång.

Ansvariga

Ana Maria Deliv Avdelningschef

Peter Lindberg Förvaltningschef