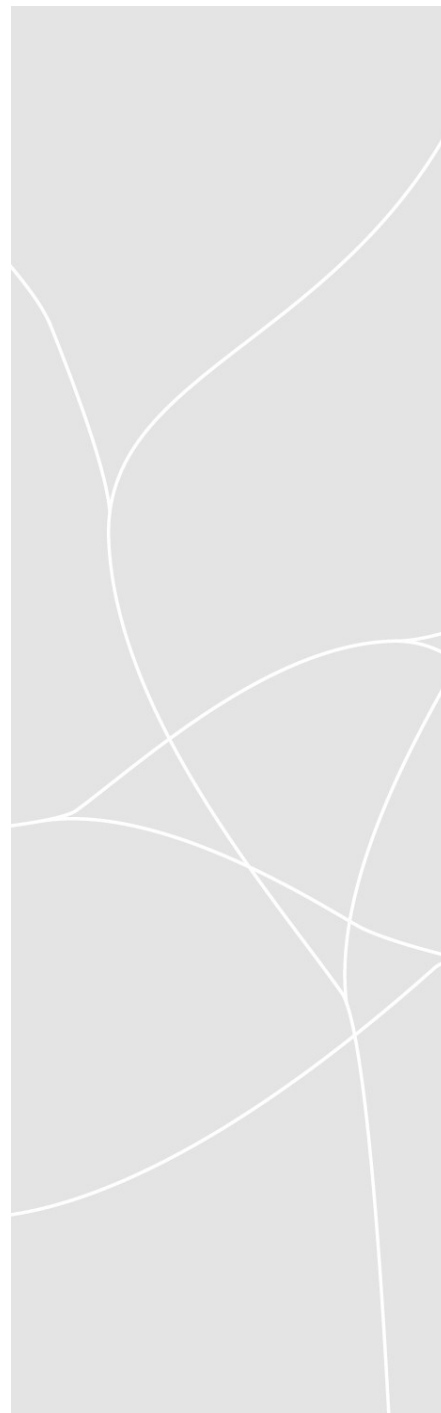


Uppföljning av inkomna klagomål 2022

Förskoleförvaltningen



Upprättad
Datum: 2023-03-11
Version: 1.0
Ansvarig: Moa Morin
Förvaltning: Förskoleförvaltningen
Enhet: Utveckling och utvärderingsenheten

Innehållsförteckning

Inledning och bakgrund	3
Reviderad lagstiftning och klagomålsrutin, samt utbildningstillfällen under 2022–2023	3
Uppföljning av klagomåls- och synpunktsärenden	4
Antalet klagomåls- och synpunktsärenden har minskat sedan 2021 .	4
Övervägande vårdnadshavare som klagar	5
Vad klagomålen handlar om	6
Fokus på klagomål som berör huvudmannanivå	7
Sammanfattning	9

Inledning och bakgrund

Den här rapporten presenterar en sammanställning av de diarieförda klagomålsärendena som förskoleförvaltningen tagit emot under 2022.

Rapporten är ett underlag till det systematiska kvalitetsarbetet på huvudmannanivå. Syftet med uppföljningen är att huvudmannen ska få en övergripande bild av de klagomål som riktats mot förvaltningen under det senaste året samt en jämförelse av utvecklingen över tid.

Samtliga ärenden som ingår i uppföljningen har hanterats i enlighet med skollagen 4 kap 7 §¹. Det innebär att ärendena har följts upp och utretts, och vid eventuella brister i verksamheten har nödvändiga åtgärder vidtagits.

Reviderad lagstiftning och klagomålsrutin, samt utbildningstillfällen under 2022–2023

Förskoleförvaltningen har under 2022 reviderat de interna riktlinjerna och rutinen för hantering av klagomål. Dessa finns samlade i dokumentet, *Riktlinjer och rutin för hantering av klagomål*, som är riktat till samtliga medarbetare i förskoleförvaltningen.

En revidering har skett till följd av ändringar i skollagen från augusti 2022, som bland annat inneburit ett förtydligande om att huvudmannen *aktivt* ska verka för att rutiner för klagomålshanteringen är kända bland vårdnadshavare och personal. Rutinen har även bearbetats utifrån regler för klarspråk i syfte att den ska bli mer tillgänglig.

För att sprida kunskap om den reviderade rutinen för klagomålshanteringen pågår en utbildningsinsats för samtliga rektorer, biträdande rektorer och medarbetare i den administrativa enheten. Den första utbildningsinsatsen skedde i december 2022 och de sista är planerade i mars 2023. En tydlig intern rutin för klagomålshanteringen är grundläggande för att åstadkomma en likvärdig hanteringen av klagomålen. En ökad kännedom och kommunikation kring klagomålshanteringen syftar även till att underlätta för vårdnadshavare som vill framföra klagomål (som utgör en majoritet av de som klagat) och därmed ge ökad möjlighet att påverka Malmö stads förskolor.

Även huvudmannens skyldighet att ta emot och utreda klagomål skyndsamt har förtydligats i skollagen. I 4 kap. 8§² står det numera explicit att en huvudman som tagit emot ett klagomål ska bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som framfört det. Därtill ställs det högre krav, på såväl huvudmannanivå som på enhetsnivå, om att systematiskt och kontinuerligt planera och följa upp

¹ Skollagen 4 kap. 7§ Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

² 4 kap. 8§ Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Lag (2022:940).

utbildningen, analysera orsakerna till uppföljningens resultat och utifrån analysen genomföra insatser i syfte att utveckla utbildningen.

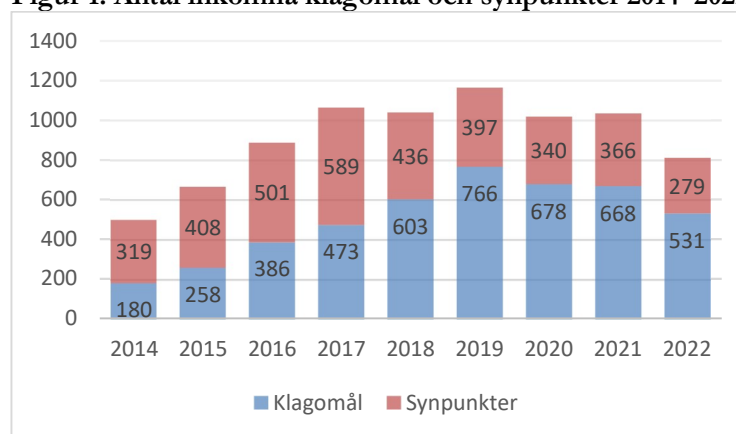
Uppföljning av klagomåls- och synpunktsärenden

Uppföljningen baseras på ett uttag av samtliga klagomåls- och synpunktsärenden som registrerats i förvaltningens diarium under 2022.

Antalet klagomåls- och synpunktsärenden har minskat sedan 2021

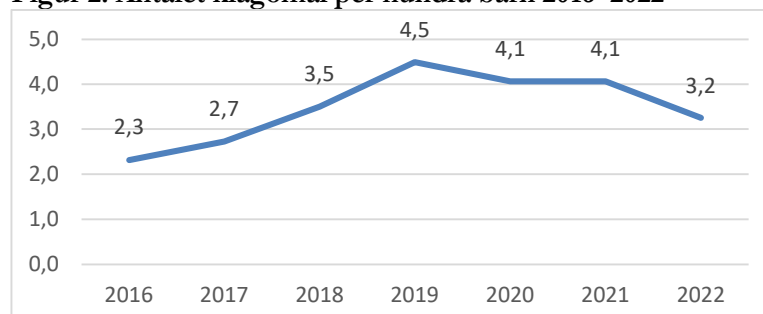
Under 2022 diariefördes 810 klagomål och synpunkter i förskoleförvaltningen. Av dessa var majoriteten klagomål (531 ärenden) och resterande ärenden synpunkter (279 ärenden).

Figur 1. Antal inkomna klagomål och synpunkter 2014–2022



Mellan 2021 och 2022 har det totala antalet diarieförda klagomål och synpunkter minskat med 224 ärenden, vilket motsvarar en minskning på cirka 22%. Sett enbart till antalet klagomål har de gått från 668 till 531, vilket innebär en minskning med 137, motsvarande en minskning på cirka 20%. Det framgår av figur 1 att antalet ärenden ökat från 2014 för att nå den högsta siffran 2019 och sedan succesivt minska de senaste tre åren.

Figur 2. Antalet klagomål per hundra barn 2016–2022³



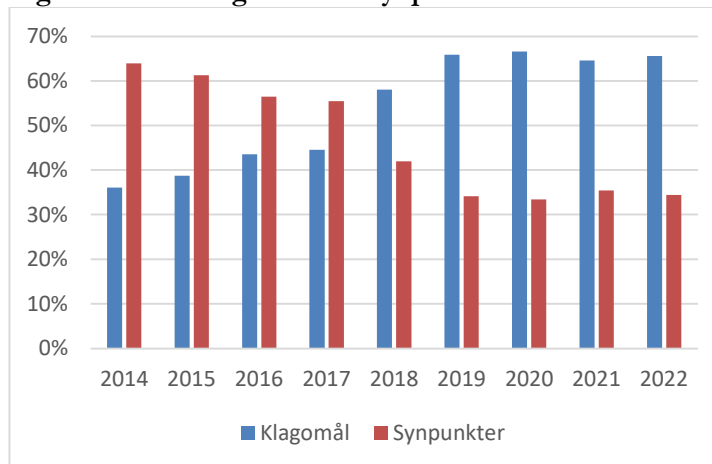
Från diariet framgår det även att antalet klagomål i förhållande till antalet barn sjunkit med cirka 22% sedan föregående år. För 2022 uppgick antalet klagomål per hundra barn till 3,2 ärenden. För 2021 låg antalet klagomål per hundra barn på 4,1 ärenden.

³ Ärenden som blivit diarieförda som synpunkter är inte med i denna beräkning.

Större andel klagomål bland ärendena

I tidigare uppföljningar av förvaltningens klagomål har det noterats en utveckling där rektorer i större utsträckning rubricerar klagomåls- och synpunktsärenden som klagomål⁴. I figur 3 framgår det att denna utveckling hållit i sig även för 2022. Under åren 2014–2017 var andelen diarieförda synpunkter fler än andelen diarieförda klagomål. Från och med 2018 har förhållandet varit det motsatta med en större andel klagomål än synpunkter bland de diarieförda ärendena. En möjlig förklaring till utvecklingen är att riktlinjerna och rutinen för klagomål efterlevs av förskolorna i ökad utsträckning.

Figur 3. Andel klagomål och synpunkter i förhållande till totalen 2014–2022



Övervägande vårdnadshavare som klagar

En majoritet av de inkomna klagomålen, 93%, kommer från vårdnadshavare. I tabell 1 nedan framgår det att andelen klagomål från vårdnadshavare varit relativt konstant över tid. Resterande klagomål kommer i huvudsak från medborgare (5%).

Tabell 1. Vem det är som klagat 2016–2022 (andel av totalen inom parentes)

År	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Klagande	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)
Vårdnadshavare	723 (93)	879 (94)	906 (94)	924 (94)	627 (92)	626 (94)	493 (93)
Annan anhörig	3 (<1)	3 (<1)	2 (<1)	4 (<1)	3 (<1)	4 (<1)	4 (<1)
Medborgare	45 (6)	45 (5)	29 (3)	36 (4)	36 (5)	29 (4)	27 (5)
Medarbetare	7 (<1)	4 (<1)	19 (2)	10 (1)	11 (2)	6 (<1)	7 (1)
Anonym	1 (<1)	2 (<1)	4 (<1)	4 (>1)	1 (<1)	-	-
Övriga	1 (<1)	1 (<1)	-	3 (>1)	-	3 (<1)	-
Totalt antal	780	934	960	981	678	668	531

⁴ Enligt förvaltningens definition signalerar ett klagomål att utbildningen inte lever upp till vad som förväntas av den utifrån skollag, läroplan eller annan lag som förskolan är skyldig att följa. Ett klagomål är förenat med ett tydligt missnöje eller en tydlig önskan om förändring. En synpunkt förekommer till vardags i dialog mellan vårdnadshavare och medarbetare och kan oftast åtgärdas direkt. Synpunkter behöver inte hanteras som klagomål, dvs. de behöver inte antecknas, diarieföras eller hanteras inom det systematiska kvalitetsarbetet.

Vad klagomålen handlar om

I flertalet klagomålsärenden påtalas brister som kan kopplas till olika läroplansmål eller delar av skollagen. Enligt uppföljningen förekommer dessa områden eller kategorier i likhet med tidigare år. Ett klagomålsärende kan innehålla brister som kan kopplas till mer än en kategori.

Styrning och ledning

I likhet med tidigare år är det vanligast förekommande med klagomål som handlar om brister kring förskolans styrning och ledning. Det handlar framför allt om kritik mot förskolans personella och organisatoriska förutsättningar. Klagomålen handlar t.ex. om barngruppens storlek och sammansättning, liksom om förskolans bemanning i form av personaltäthet, kompetensnivå, personalomsättning och sammansättning (andel förskollärare respektive barnskötare). Det förekommer även klagomål riktade mot förskolans ledning om förskolans regler och rutiner t.ex. öppettider, inskolning, föräldramöten eller byten mellan avdelningar.

Förskola och hem

Bland flera av ärendena förekommer klagomål kring samarbetet mellan förskola och hem. Kategorin innefattar vårdnadshavares klagomål på personalens bemötande vid lämning eller hämtning och/eller bristande kommunikation. Den som klagat upplever t.ex. att förskolan inte gett tillräcklig information eller så är kommunikationen om exempelvis rutiner kring personalbyten och avdelningsbyten bristfällig. Det klagas även på att viktig information lämnas alltför sent eller är svår att hitta.

Tillsyn över och omsorg om barn

Det är också vanligt förekommande att klagomål berör tillsyn över och omsorg om barnen. Klagomål som gäller brister i tillsyn kan till exempel handla om barn som lämnats ensamma ute på gården, eller som blivit kvarglömda utan uppsikt. Det finns klagomål som berör barn som skadat sig eller skadat andra barn, men där förskolans medarbetare inte har kännedom om hur skadan uppkommit.

Det förekommer även klagomål på kosten. Det kan handla om vårdnadshavare som upplever att maten är näringsfattig t.ex. att det servereras för lite kött eller grönsaker, eller att maten innehåller för mycket socker.

Det klagas även på tillhörigheter som försvunnit såsom kläder och snuttisar.

Därtill förekommer klagomål om brister i omsorg som får till följd att barnet känner otrygghet på förskolan. Det förekommer klagomål om barn som går i blöta/för lite kläder i förhållande till väderlek och om blöjbyte som sker för sällan med irriterad hud eller blöjsår som följd.

Normer och värden

En något mindre andel av klagomålen kan relateras till brister i förskolans arbete med normer och värden. Flera av dessa klagomål handlar om personalens förhållningssätt till barn t.ex. brister i bemötande vid lämning eller hämtning, barn som inte uppmärksammas eller får tröst när det är ledset. Det handlar i vissa fall om personal som skriker på barnet eller t.o.m. tar hårt i det.

Det kan också handla om brister i genus- och barnsyn eller brister i arbetet med att förebygga diskriminering och kränkande behandling. Det finns ett antal klagomål som handlar om kränkningar mellan barn där vårdnadshavare upplever att personalen har brustit i att stötta barnet i att reda ut konflikter.

Utveckling och lärande

En något mindre andel av klagomålen har en koppling till utveckling och lärande. Flera av dessa klagomål är av generell karaktär och rör upplevelser om att utbildningen saknar ett genomgående pedagogiskt innehåll, ofta kopplat till hög personalomsättning och/eller att personalstyrkan anses vara för liten och alltför belastad för att hinna med att bedriva pedagogisk verksamhet. Det kan t.ex. handla om för få pedagogiska aktiviteter, brister i det språkutvecklande arbetet, för lite utevistelse eller för mycket skärmtid.

Materiella förutsättningar

Klagomål som berör materiella förutsättningar utgör en mindre andel av klagomålen. De handlar framför allt om brister i förskolans utemiljö, men även i förskolans lokaler. Det kan t.ex. röra sig om att det förekommer nedskräpning i utemiljön på eller i anslutning till förskolans gård, i vissa fall med skadedjur som följd.

Flera klagomål i denna kategori handlar om bristande säkerhet i barnens fysiska miljö. Exempelvis kan det handla om en trasig grind eller ett för lågt staket. Det kan också röra sig om farliga material eller annan utrustning på förskolan som vårdnadshavaren inte upplever som säker.

Stöd och särskilt stöd

En betydligt mindre andel klagomål berör brister i stöd och särskilt stöd jämfört med övriga kategorier. Dessa klagomål kommer ofta från vårdnadshavare som upplever att barnet, som ofta har särskilda behov, inte får tillräckligt mycket, eller rätt typ av stöd och stimulans för att kunna utvecklas utifrån sina förutsättningar. Det förekommer även klagomål från vårdnadshavare som anser att extra resurser behöver sättas in för ett annat barn, då de upplever att deras barn drabbas av kränkningar pga. att det andra barnet inte får det stöd det behöver

Fokus på klagomål som berör huvudmannanivå

I likhet med tidigare år berör flertalet klagomål (478 ärenden) en specifik förskola och hanteras av rektor (eller biträdande rektor, på rektors uppdrag). Totalt finns det 53 klagomål riktade mot huvudmannanivå. I denna uppföljning finns ett särskilt fokus på dessa ärenden och en genomläsning har skett av samtliga.

Klagomål till utbildningschef

Vid genomläsningen har det framgått att ungefär hälften av ärendena utgör klagomål där den som klagat inte blivit nöjd med rektors hantering utan valt att ta ärendet vidare till utbildningschef, som agerar på delegation från förskolenämnden. Det framgår att flertalet av dessa klagomål kan kopplas till området *Styrning och ledning* (se avsnitt på sida 6). Klagomålen handlar om resursrelaterade aspekter såsom låg personaltäthet, vikariebrist och för stora barngrupper. Det förekommer också klagomål mot förskolans ledning t.ex. om

bristande åtgärder vid hög personalomsättning eller sjukfrånvaro som gör att barnen frekvent får träffa nya pedagoger, vilket i sin tur skapar en bristande kontinuitet som får negativ inverkan på barnens utveckling och trygghet. Det klagas också på bristande kompetens bland personalen som t.ex. visar sig genom brister i bemötande och omsorg om barn.

Därutöver förekommer klagomål som berör samarbetet mellan förskola och hem. Dessa klagomål handlar om förskolans besöksrutiner, organisering av föräldramöten och utvecklingssamtal, samt om bristande kommunikation med vårdnadshavare.

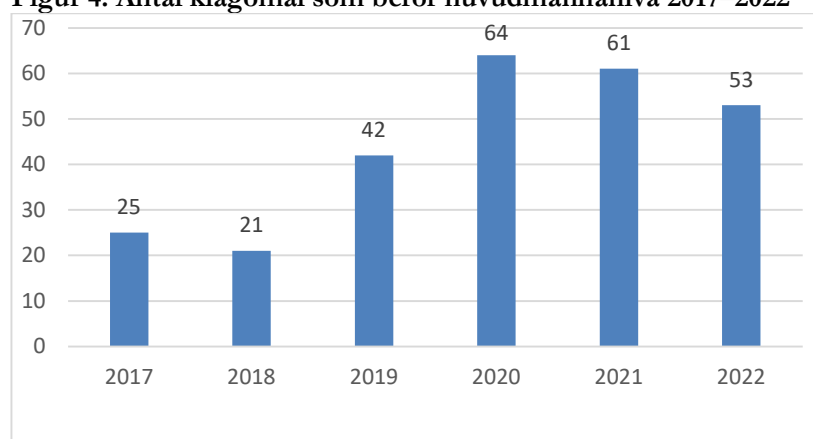
Klagomål på förvaltningsövergripande nivå

Den andra hälften av klagomålen mot huvudmannanivå är *inte* riktade mot en specifik förskola och berör *inte* rektors ansvarsområde, utan berör förvaltningsövergripande nivå.

Dessa klagomål handlar om förvaltningsövergripande rutiner och regler för förskoleplacering, kösystem, debitering av avgifter och rutiner kring smittspridning. Det förekommer t.ex. klagomål som rör hanteringen av pandemin Covid 19, dock betydligt färre än under 2021 och 2020. För 2022 finns det även klagomål på trafikplaneringen kring förskolor och på personal som kör för fort på tjänstecyklar/lådcyklar. Därutöver förekommer klagomål som rör resursrelaterade aspekter som barngruppernas storlek.

Sedan 2021 har klagomålen riktade till huvudmannanivå minskat något (se Figur 4), vilket sannolikt kan förklaras av ett minskat antal klagomål relaterade till pandemin. Dessa klagomål var betydligt fler under 2020–2021 och gav då upphov till en ökning av antalet klagomål riktade till huvudmannanivå jämfört med tidigare år

Figur 4. Antal klagomål som berör huvudmannanivå 2017–2022



Sammanfattning

- Antalet diarieförda klagomål och synpunkter uppgår 2022 till 810 ärenden. Det innebär en minskning med 224 ärenden, motsvarande cirka 22%, jämfört med 2021 då antalet ärenden var 1034.
- Även antalet klagomål i förhållande till antalet barn har sjunkit med cirka 22% sedan 2021, från 4,1 klagomål per hundra barn till 3,2 klagomål per hundra barn för 2022.
- Sedan 2018 har *andelen* klagomål överstigit andelen synpunkter bland de diarieförda ärendena. Trenden har hållit i sig även under 2022. Andelen klagomål har ökat något i förhållande till andelen synpunkter i jämförelse med 2021. En möjlig förklaring till utvecklingen är att förvaltningens *Riktlinjer och rutin för hantering av klagomål*, efterlevs i ökad utsträckning.
- I likhet med tidigare år har vårdnadshavare utgjort majoriteten av de som klagat (93%).
- Flertalet klagomål, 478 ärenden, berör specifika förskolor och hanteras av rektor, resterande 53 klagomål är riktade mot huvudmannanivå.
- Flertalet klagomål handlar om frågor som kan relateras till personella och organisatoriska förutsättningar. Klagomål riktas t.ex. mot personaltäthet (som anses vara för låg), vikariebrist och barngrupper (som anses för stora) och bristande kompetens bland personalen. Det förekommer också klagomål om bristande åtgärder vid hög personalomsättning eller hög sjukfrånvaro bland personalen.
- Förskolans samarbete med hemmet är ett annat område som flera klagomål kan kopplas till. Vårdnadshavare uttrycker missnöje kring t.ex. personalens bemötande eller brister i kommunikationen.
- Slutligen förekommer det flera klagomål som rör brister i tillsyn över och omsorg om barnen. Det kan handla om barn som ramlat och slagit sig eller barn som vid hämtning haft för lite kläder/blöta kläder. Det förekommer även klagomål på kosten.