



Handläggare: Connie Stålhäll-Wallin,
Ida Malmberg
Telefon: 508 03 375, 508 03 499

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Inkomna synpunkter och klagomål inom förskolan januari-december 2012

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att anmälan om inkomna klagomål, synpunkter och beröm inom förskolan för perioden januari-december 2012 läggs till handlingarna.

Maria Häggblom
Stadsdelsdirektör

Eva Broström
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 2012 bedrivit förskoleverksamhet på 37 förskolor för ca 2 100 barn. Det har under perioden 2012-01-01-2012-12-31 inkommit totalt 108 stycken klagomål, synpunkter eller beröm fördelat på 30 stycken förskoleenheter. Av dessa 108 var 14 stycken beröm, 49 stycken var synpunkter och 45 var klagomål.

Ärendet

Stockholms stads förskoleplan

Fullmäktige antog den 18 februari 2009 en förskoleplan. Förskoleplanen bygger på läroplanen och omfattar såväl kommunal som enskilt driven förskola i Stockholms stad. Under våren 2013 kommer kommunfullmäktige att ta ställning till förslag till en ny förskoleplan.

I inledning på förskoleplanen från 2009 står det bland annat att förskolan ska lägga grunden till ett livslångt lärande och vara rolig, stimulerande, trygg och utmanande, full av möjligheter. Tiden i förskolan ska vara en tid av lustfyllt lärande och utgångspunkten ska vara varje barns förmågor, lust och vilja att lära.

Verksamheten ska ge goda förutsättningar för lärande, tron på den egna förmågan och bejaka barnen som individer. Lugn och trygghet är en viktig förutsättning för barns utveckling och lärande. Förskolan ska erbjuda miljöer som ger barn tid för och möjlighet till koncentration och eftertanke. Förskolans inomhus- och utomhusmiljöer måste uppfylla gällande krav på barnsäkerhet för att garantera personal och barn en god arbetsmiljö. Förskolan ska aktivt bidra till jämställdhet och ta tillvara mångfaldens möjligheter. Den ska vidare stärka barnets identitet och självkänsla. Förskolor ska samarbeta med föräldrarna och vara ett stöd för familjerna i deras ansvar att ge varje barn möjlighet att utvecklas utifrån sina förutsättningar. Förskolan ska ge alla barn och föräldrar möjligheten att vara delaktiga, påverka och ta ansvar. Förskolan ska medverka i barns fostran, men inte överta föräldrars ansvar. Det övergripande målet är att Stockholms stad ska erbjuda en förskola i världsklass.

För att nå det övergripande målet om en förskola i världsklass har Spånga-Tensta under 2012 arbetat med att utveckla sina rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen inom förskolan. En viktig del har varit att få föräldrar att känna sig välkomna att framföra sina synpunkter. Detta har också resulterat i att fler kommentarer har inkommit under 2012. 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 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

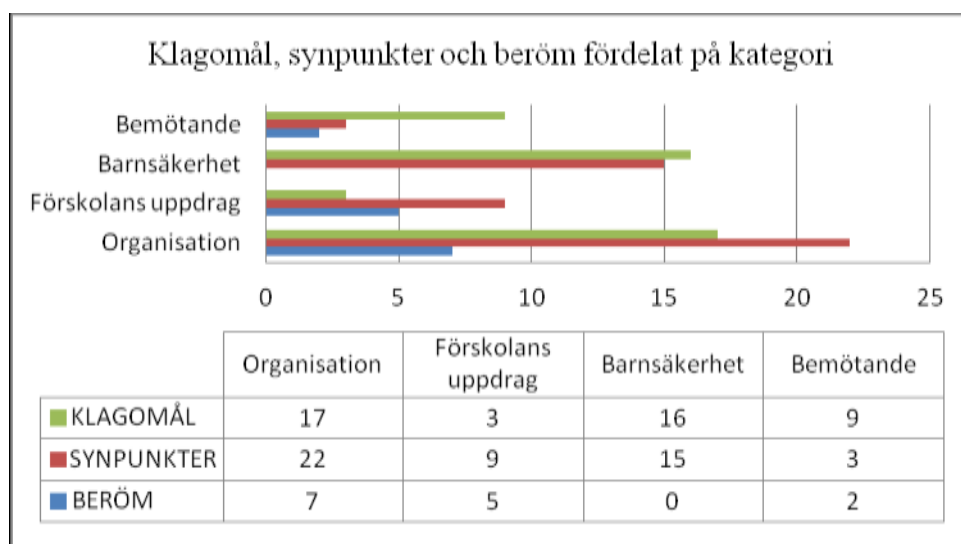
Personalens bemötande gentemot barn och föräldrar utifrån ett professionellt förhållningssätt.

Nedan presenteras de synpunkter, klagomål och beröm som inkommit under 2012. Först görs en kort övergripande beskrivning av resultatet i stadsdelen. Därefter görs en redogörelse för respektive kategori.

Övergripande beskrivning - Synpunkter, klagomål och beröm förskolan 2012

Spånga-Tensta har under 2012 bedrivit förskoleverksamhet på 37 förskoleenheter för ca 2 100 barn. Det har under perioden 2012-01-01-2012-12-31 inkommit totalt 108 stycken klagomål, synpunkter eller beröm fördelat på 30 stycken förskoleenheter. Av dessa 108 var 14 stycken beröm, 49 stycken var synpunkter och 45 var klagomål.

De inkomna klagomålen, synpunkterna och berömmet har fördelat sig på följande vis mellan respektive kategori.



Tabell 1

Organisation är den kategori som fått flest kommentarer. Läst antal kommentarer har kategorin bemötande fått. Det går inte att utläsa att en viss kategori skulle vara vanligare i något bostadsområde i stadsdelen. Oavsett bostadsområde är frågor som rör organisation det som föräldrar kommenterar mest. Förskolans uppdrag är den kategori som relativt sett fått mest beröm av föräldrar.

Organisation

Av de 108 kommentarerna handlar totalt 46 stycken om organisation. Med organisation menas frågor som berör förskolans organisation och planering, barngruppsstorlekar, pedagogtätthet, kompetens hos pedagoger, öppettider, information, inskolningar, föräldrarforum, pedagogiska kompetensen eller storleken på barngrupper.

Den vanligaste typen av synpunkt eller klagomål under perioden berör personalomsättning samt storleken på barngrupperna. Förskolorna har under perioden arbetat mycket aktivt med både rekrytering och löpande information till föräldrar om personalsituationen.

Beröm handlar om att förskolan upplevs som professionell samt att föräldrar uppskattar de åtgärder som gjorts för att få en fungerande organisation.

Förskolans uppdrag

17 stycken av de totalt 108 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 synpunkt eller klagomål under perioden har handlat om föräldrars frågeställningar runt vad som är förskolans uppdrag. Det finns ibland ett glapp mellan förväntan hos en förälder och förskoleverksamhetens innehåll. 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 108 kommentarerna berörde 31 stycken barnsäkerhet. Med barnsäkerhet menas olyckor, risk för olyckor i ute- och innemiljön, 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 utemiljön. Exempelvis att det är dåligt skottat eller att det ligger grus på

gården. I de fallen vänder sig förskolorna till fastighetsförvaltaren som därefter åtgärdar problemet. När det gäller grus på gården finns det ett avtal med fastighetsförvaltaren som säger att gårdarna ska vara grusfria per den 1 maj. 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. Förskolorna kontrollerar även att grindar inte är trasiga. Förskolan har under de senaste åren medvetet arbetat för att utveckla det strategiska barnsäkerhetsarbetet.

Bemötande

Av de 108 kommentarerna handlade 14 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. Vid sådana situationer har förskolechefen omedelbart haft samtal med berörd personal och återkopplat till föräldrar. Resultatet av vidtagna åtgärder har i en del fall varit omstruktureringar av verksamheten.

Slutsatser utifrån resultatet

En slutsats som kan dras utifrån resultatet är att det mycket viktigt med snabb information ut till föräldrar vid förändringar av verksamheten. Det är också viktigt att kontinuerligt återkoppla till föräldrar om exempelvis hur en rekryteringsprocess fortgår. Ytterligare en slutsats som kan dras är att det är viktigt 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. Spånga-Tensta har i stadsdelsnämndens verksamhetsplan tagit fram bemötande som ett särskilt fokusområde för alla avdelningar under 2013.



Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom Avdelningen för förskola, fritid och prevention i samarbete med strategiska staben.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att anmälan om inkomna klagomål, synpunkter och beröm inom förskolan januari-december 2012 läggs till handlingarna.