

## **Klagomålshanteringsrutin**

Detta är en vägledning till ledare och medarbetare som kan utgöra ett stöd när något barn eller vårdnadshavare uttrycker klagomål på verksamheten. Hantering av klagomål är en del av ett ständigt pågående förbättringsarbete för verksamheten och en del av det systematiska kvalitetsarbetet.

### **Bemötande:**

Ett klagomål skall ses som en möjlighet att uppmärksamma problem och vida åtgärder för att förbättra verksamheten. Ett klagomål skall därför bemötas med respekt för den klagande utan förutfattade meningar om innehåll eller resultat.

### **Information om att klagomål kan lämnas:**

Föräldrar får information när deras barn börjar i förskolan om att synpunkter och klagomål kan lämnas på verksamheten och hur det kan ske. Information skall också finnas på förskolans hemsida.

### **Mottagande av klagomål:**

Klagomål kan även lämnas per e-post, telefon, brev eller genom personligt möte. Klagomål kan också lämnas anonymt.

### **Ansvarig:**

Förskolechef är ansvarig för att processen kring hantering av klagomål på verksamheten. Om klagomålet avser förskolechefens hantering av en viss fråga skall klagomålet hanteras av föräldrakooperativets styrelse.

### **Tid för utredning:**

Utredning skall ske skyndsamt. En första återkoppling till den klagande skall ske inom två veckor.

## Vad är ett klagomål?

Det är inte helt lätt att fastställa vad som ryms i begreppet klagomål och man kan tolka det snävt eller brett. En enkel och vägledande definition är att ett klagomål ska vara ett tydligt uttryckt missnöje med en tjänst eller service som Lillmyran tillhandahållit och som inte infriat ställda förväntningar.

Det rör således Lillmyrans kvalitet samt omständigheterna kring själva utförandet. Det är denna typ av kritik som är föremål för klagomålshanteringen. Därmed omfattas inte enklare synpunkter.

**Klagomål:** Ett tydligt uttryckt missnöje med en tjänst eller service som Lillmyran tillhandahållit och som inte infriat ställda förväntningar.

**Synpunkt:** Enklare åsikter, uppfattningar och förslag

En bra rutin när du känner dig osäker på om det handlar om ett klagomål eller en synpunkt är att fråga den som kontaktat dig så att ni är överens om vad som skall hända efter samtalet. Uppdaterad

2015-05-26

## **När klagomål inkommer**

Du som tar emot klagomålet (medarbetare, chef) bedömer och avgör om detta kan lösas av Dig eller om ärendet ska skickas vidare till närmaste chef för handläggning. Om Du lämnar ärendet vidare så meddela den klagande om vem som har tagit över handläggningen. Handläggaren informerar den klagande om hur processen går till, det vill säga verksamheten undersöker - analyserar - åtgärdar - återkopplar/följer upp.

Den som handlägger ärendet ansvarar för att nödvändig dokumentation görs. Det är viktigt att dokumentera samtal (daterade) med den klagande och andra berörda personer, beslut som har fattats mm. eftersom Lillmyran behöver kunna visa på vad som har gjorts i ärendet om det går vidare till Skolinspektionen. Dokumentationen ska förvaras på säkert ställe utan åtkomst för obehöriga.

Om klagomålet är av ringa art och lätt åtgärdade går stegen i klagomålscirkeln snabbt att genomföra. Kravet på dokumentation i dessa ärenden är inte lika starkt som vid allvarligare klagomål. Vid allvarligare klagomål på medarbetare från barn/föräldrar ska förskolechef kontaktas. Detta för att dels ur ett arbetsgivarperspektiv kunna stötta medarbetare, dels för att ur ett brukarperspektiv säkerställa att barnet får den utbildning denne har rätt till.

## **Undersöka händelsen/klagomålet**

- Samla information om händelsen/klagomålet genom att prata med berörda personer (kom ihåg att dokumentera)
- Läs igenom dokumentation exempelvis protokoll, tidigare fattade beslut, rutinbeskrivningar, information på intranätet mm som rör det aktuella klagomålet.
- Definiera och skriv ned de klagomåls punkter som den klagande framför. Kontrollera sedan att du uppfattat klagomålet korrekt. Du kan också låta den klagande skriftligt nedteckna sina klagomåls punkter. Dessa blir då lättare för dig att bemöta/bearbeta.
- Kontrollera fakta, den information du har fått in, och bedöm om den verkar sannolik. Exempelvis kan du behöva följa upp erhållen

information genom att prata med berörda personer flera gånger. Var också uppmärksam på vad som är fakta och inte. Andra eller tredjehandsinformation kan ha låg sanningshalt.

### **Analysera informationen**

Sammanställ den insamlade informationen på papper och dra slutsats om klagomålet är relevant och om det behöver åtgärdas. Om klagomålet redan har åtgärdats eller om förskolan har agerat enligt befintliga rutiner och styrdokument och på så sätt "lägger ner ärendet" ska den som har framfört klagomålet få en motivering till detta.

### **Åtgärda klagomålet**

Utifrån analysen vidta lämpliga åtgärder. Om ärendet faller under redan befintliga rutiner ska dessa användas, exempelvis:

- o Likabehandlingsplan, diskriminering, trakasserier, kränkande behandling
- o Personalärende: kontakta förskolechef.
- o Arbetsmiljöplanen

För ärenden som inte kan lösas direkt ska planerade åtgärder dokumenteras. Uppdaterad 2015-05-26

### **Återkoppla/följa upp**

Under processens gång behöver Du återkoppla till den klagande om ärendets utveckling, det vill säga vilka åtgärder som har vidtagits eller kommer att vidtas, beslut som har fattats och var någonstans i processen klagomålet befinner sig.

När åtgärder genomförts ska dessa följas upp och den klagande ska få besked om resultatet och bedömning ska göras om ytterligare åtgärder behöver vidtas för att komma tillrätta med klagomålet.

Informera den klagande om hur de kan gå vidare med sitt klagomål om de inte är nöjda.

1. Tala med den det berör
2. Förskolechef: namn tel e-post (länk)
3. Lillmyrans styrelse

### **Anonymitet**

Man kan inte vägra att ta emot ett klagomål från någon som vill vara anonym. Vid klagomål på medarbetare bör man inte gå vidare enligt klagomålsrutinen om klagomålet är anonymt.