

Systematiskt kvalitetsarbete Rutin för att ta emot och utreda klagomål i verksamheten

Rutinen utgår ifrån

- dels Skollagen, dels Riktlinjer för förskolan utgivna från Stockholm Stad,
- dels huvudmannens uppställda krav på verksamhetsuppföljning och internkontroll.

Rutinen skall finnas tillgänglig bl.a. på hemsida för vårdnadshavare till barn inskrivna vid huvudmannens förskoleverksamhet samt medarbetare.

Denna rutinbeskrivning gäller vårdnadshavare som vill eller skall rapportera klagomål.

Rutiner för medarbetarnas skyldighet att rapportera återfinns i andra rutinbeskrivningar.

Processbeskrivning Klagomål

1. Avvikelse uppkommer i form av händelse (har hänt) eller allmänt klagomål. Gemensamt benämns detta Avvikelse.
2. Vårdnadshavare uppmanas, och stöds av huvudman, att rapportera eller inge anmälan (klagomål) på händelse eller avvikelse.
3. I första hand skall synpunkt eller klagomål ges till arbetslagsledare för barngrupp eller avdelning vid förskolan.
4. I andra hand skall synpunkt eller klagomålet (avvikelsen) inges till Rektor och vara skriftlig. Om klagomålet avser ledning eller medarbetare i verksamheten kan anmälan inlämnas direkt till huvudmannen och då är första kontaktväg till ordföranden ¹ i styrelsen.
5. Mottagaren av anmälan, har skyldighet att dokumentera mottagandet med angivande av ankomstdatum, samt rapportera in den i skolans administrativa ledning och förekommande system.
6. Då Rektor erhåller anmälan (klagomålet), skall den klassificeras i
 - A. a) allvarlig, eller
 - B. b) mindre allvarlig, eller
 - C. c) endast rapportering för uppföljning.

Rektor har ansvaret att utreda händelsen, eventuellt korrigera rutiner och arbetsprocesser samt återkoppla till anmälaren. Skriftliga anmälningar skall alltid återkopplas skriftligt. Anmälan tillsammans med utredning, beskrivning av beslutade och genomföra korrigering åtgärder samt skriftlig återkoppling skall arkiveras i förskolans handlingar.

Samtliga Avvikelser enligt kategori A och B skall rapporteras till styrelsen för Huvudmannen på ärendenivå.

7. Då Huvudmannen får en anmälan (Avvikelse, Klagomål) direkt från anmälaren skall den anses vara allvarlig (Kategori A) intill annan klassificering beslutas. Ordföranden i styrelsen eller den som styrelsen eller Huvudmannen utsett, har ansvaret för att utreda händelsen och rapportera till styrelsen. Styrelsen äger ansvaret att alternativt delegera anmälan till

¹ Kontaktuppgifter till Rektor och Ordförande skall finnas tillgängliga för berörda.

Rektor för hantering enligt punkt 6, alternativt besluta om eventuella åtgärder. Styrelsens hantering av ärendet skall skriftligt återkopplas till anmälaren.

8. Rektor skall till huvudmannen vid dess styrelsesammanträden rapportera Avvikelser enligt ovan.

Anmälningens ordning Anonyma Klagomål

9. Vårdnadshavare till barn inskrivna vid Huvudmannens förskolor, eller annan, skall kunna inge Klagomål Anonymt.
10. För att garantera anonymitet skall Klagomålet inges skriftligt till Huvudmannens postadress adresserat till Styrelsen för Huvudmannen, Katarina Barnstugeförening, Box 4198, 102 64 Stockholm.
11. Huvudmannen ansvarar för dokumentering, utredning och eventuella korrigerande åtgärder.
12. Då Huvudmannen får ett Anonymt Klagomål skall den alltid klassificeras allvarlig (Kategori A) intill annan klassificering beslutas. Ordföranden i styrelsen eller den som styrelsen eller Huvudmannen utsett, har ansvaret för att utreda händelsen och rapportera till styrelsen. Styrelsen äger ansvaret att alternativt delegera anmälan till Rektor för hantering enligt punkt 6, alternativt besluta om eventuella åtgärder.
13. Återkoppling kan ej ske till anmälaren då klagomålet är ingett anonymt. Återkoppling skall ske övergripande (summerisk form) i information terminsvis till Vårdnadshavare, att klagomål inkommit och hur dessa har utretts och vilka eventuella korrigerande åtgärder som vidtagits.
14. Huvudmannen och anställda vid verksamheten är förbjuda att efterforska källan eller vem som ingett klagomålet.