

# Klagomålshantering i Kunskapsförvaltningen, Karlskrona

SKL 2018-09-18

# Bakgrund



- Allmänna råd – Systematiskt kvalitetsarbete för skolväsendet
- Brist vid kommunrevision
- Skolverkets granskningsrapport
- Digitalt klagomålsverktyg i kommunen
  
- Inget enhetligt arbetssätt, otydliga roller och ansvarsnivåer
- ”Syltburkstendenser”
  
- Beroendeförhållande till andra kommunala förvaltningar

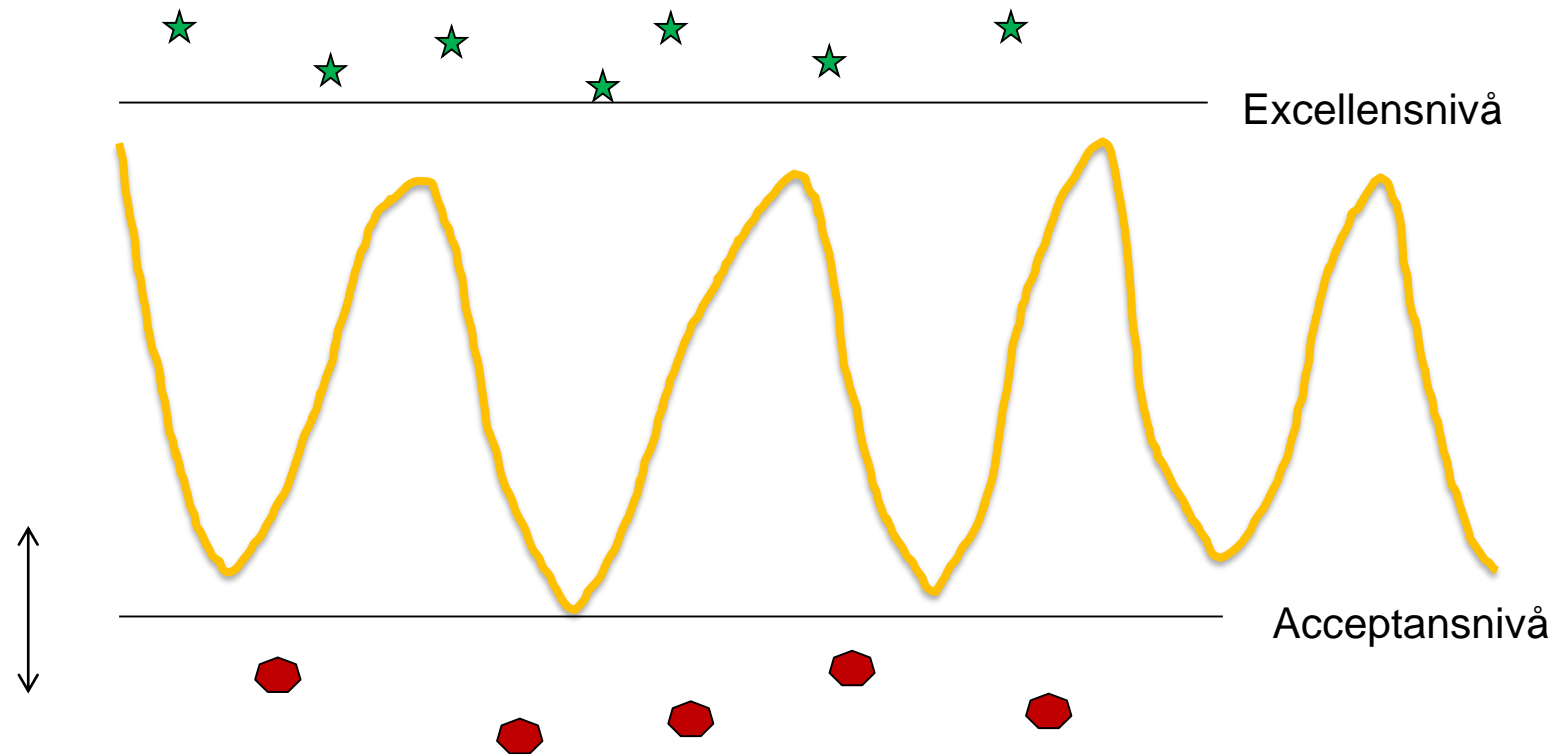
# Målsättning

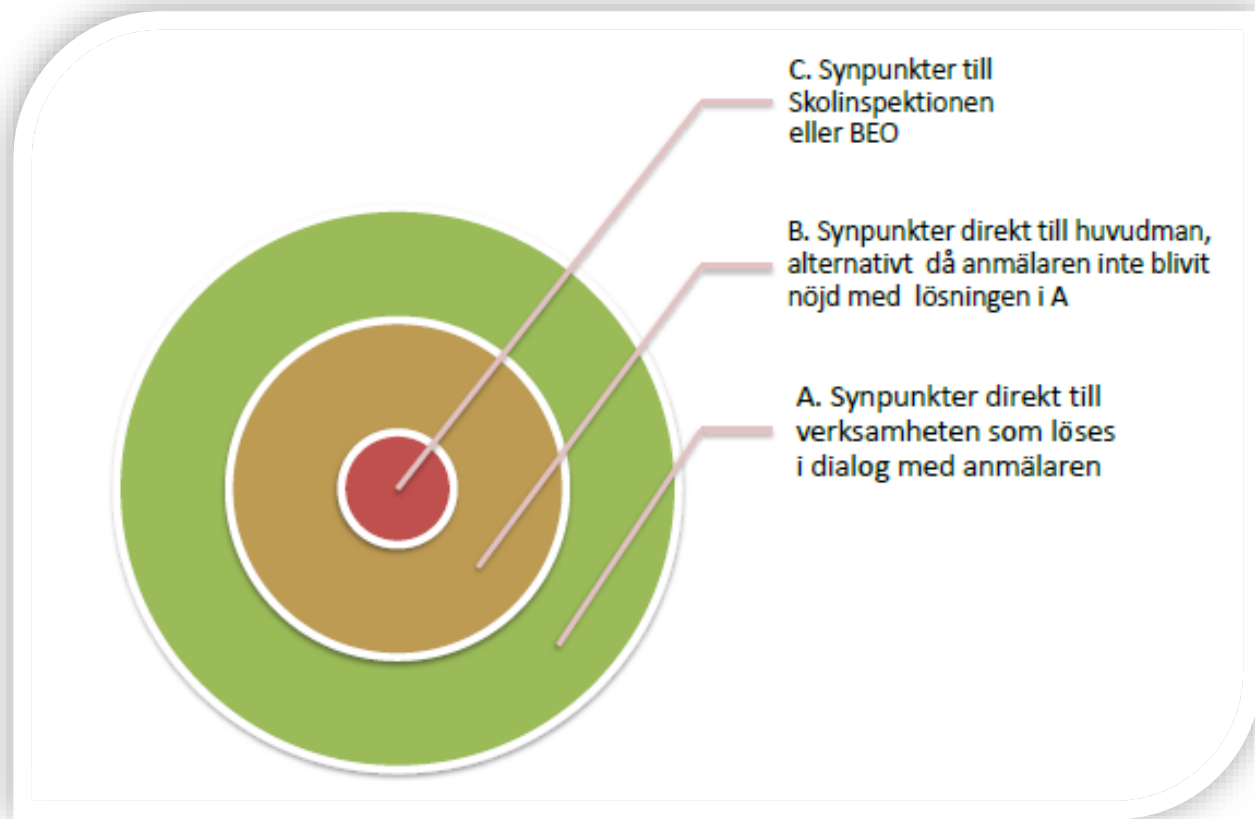


- Gemensamt och tydligare arbetssätt, både för medborgare och medarbetare
- **Regelbunden återkoppling till nämnd**
- Inte skapa merarbete för rektorer och förskolechefer
- Enkelt!!
- Vara grund för utvecklingsarbete/del av det systematiska kvalitetsarbetet

# Klagomål i ett systematiskt kvalitetsarbete – kundperspektivet

## *Upplevd kvalitet i våra kunders ögon*





- De flesta klagomål ska hanteras på enheten i dialog med medborgaren.
- När är det ett klagomål? Stödja skolledaren i bedömning och hantering.
- **Hur kan vi fånga synpunkterna/klagomålen på enhetsnivå och redovisas till nämnden?**

# Synpunkter på enhetsnivå - verktyg för kategorisering

*Påvisa utvecklingsområden samt ge underlag för redovisning till nämnden*

Måltider	Organisation	Inomhusmiljö	Utomhusmiljö	Information/bemötande

Registreringen skickas in till avdelningen för kvalitet och utveckling kvartalsvis, redovisning till nämnden två ggr/år.

## *Definitioner:*

Måltider; Synpunkter på frukost, lunch eller mellanmål. Kan handla om utbud, näringsinnehåll, mängd, men även om personalens bemötande i matsalen.

Organisation; Synpunkter på gruppkonstellationer, personal, pedagogisk verksamhet, särskilt stöd.

Inomhusmiljö; Synpunkter på lokalernas beskaffenhet, yta, lokalvård, underhåll.

Utomhusmiljö; Synpunkter på lekmaterial, underhåll (tex sandning), säkerhet, trafik.

Information/bemötande; Synpunkter på den information som verksamheten ger, brist på information, samt på personalens bemötande mot barn eller föräldrar.

# Redovisning till nämnden, exempel

# Klagomål och synpunkter registrerade och hanterade av cheferna i verksamheterna

## Definition;

När en förälder, elev eller annan intressent tagit sig tiden att ta kontakt med förskolechef eller rektor om något som berör dem, är det att betrakta som ett klagomål.

Registreras i fem olika kategorier;

- Måltider
- Organisation
- Inomhusmiljö
- Utomhusmiljö
- Information och bemötande





# Antal klagomål per verksamhetsform och kategori

Kategori	Måltider			Organisation			Inomhusmiljö			Utomhusmiljö			Information/ Bemötande			
	När?	Ht 13	Vt 14	Ht 14	Ht 13	Vt 14	Ht 14	Ht 13	Vt 14	Ht 14	Ht 13	Vt 14	Ht 14	Ht 13	Vt 14	Ht 14
Förskola		0	5	18	6	11	16	0	9	5	4	5	21	4	13	25
Skola/fth		14	5	32	25	7	46	34	24	46	23	4	46	11	7	17
Summa		14	10	50	31	18	62	34	33	54	27	9	67	15	20	42

EXEMPEL

# Hur hanteras klagomålen?

## Implementering av nytt system ger samtidigt ett lärande

- Kontakt med anmälaren – lyssna, lyssna, lyssna
- Försöka hitta åtgärder
- Återkoppla!!
- Visa att vi tar klagomålen på allvar – bidrar till en nöjdare kund även om grundorsaken inte gick att lösa.
- Berätta om hur klagomålet hanteras formellt – tar lite fokus från det upplevda problemet, skapar trygghet
- Hur ett klagomål hanteras/bemöts kan få avgörande effekt

# Erfarenheter/effekter av systemet...

- Färre "valda sanningar", mer fakta
- Underlag i diskussion med andra förvaltningar/nämnder
- "Lugnare" beslutsfattare
- Mindre syltburkstendenser
- Håll i, håll ut....

