

Barn- och utbildningsnämndens riktlinjer för hantering av synpunkter, tillbud och avvikelser

Dokumentet beskriver hur synpunkter, tillbud och avvikelser inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområde ska hanteras. Riktlinjerna är mer detaljerat beskriven inom fyra områden; synpunkter, arbetsmiljöansvar, kränkande behandling och skolhälsovård.

Förvaltningens uppdrag är att på olika sätt informera om riktlinjerna samt revidera rutiner efter behov. Information om hur synpunkter, klagomål hanteras ska finnas på hemsidan så vårdnadshavare enkelt kan ta del av dem. På hemsidan ska också finnas webbformulär där synpunkter kan lämnas direkt.

Om avvikelser av allvarigare art inträffar ska dessa händelser även rapporteras till förvaltningschef samt nämndens presidie. Förvaltningen följer genom sin interna kontroll och andra uppföljningar verksamheten för att kunna upptäcka avvikelser och åtgärda de samma.

Barn- och utbildningsnämnden ges information om synpunkter, tillbud och avvikelser genom olika återrapporteringar. Det kan vara genom delegationsbeslut, meddelande, aktuella händelser, särskilda sammanställningar och ärenden, delårsrapporter och årsrapporter.

Synpunkter på barn- och utbildningsnämndens verksamhet

Synpunkter från de som verksamheten är till för är en viktig del av arbetet för att bedriva en bra verksamhet. Att ta hand om synpunkter och visa att de tas på allvar är också en förutsättning för att upprätthålla ett förtroendefullt samarbete med eleven och hemmet. Skollagen, SL 4:7-8¹, ställer också krav på att brister som framkommer genom t.ex. ett klagomål ska åtgärdas.

För att försäkra sig om att synpunkter tas om hand och besvaras informerar förvaltningen alla anställda på sitt intranät. Där finns en lathund med ansvarsfördelning och ett informationsmaterial. Stegen beskrivs här i korthet.

1. Hantera frågan direkt, åtgärda problemet eller lämna en förklaring.
2. Är problemet allvarligt informera din närmaste chef.
3. Är den som lämnar klagomål inte nöjd får du informera om hur de kan gå vidare.
4. Om personen med klagomålet vänder sig till fel person, hjälp den att komma rätt.
5. Vet du inte vem man bör vända sig till, be personen fylla i formuläret för synpunktshantering på mark.se
6. Har en synpunkt vidarebefordrats till dig är du ansvarig för att synpunkten tas om hand och att svar lämnas skyndsamt.
7. På enhetsnivå ansvarar respektive enhetschef för att inkomna synpunkter följs upp och tas tillvara i enhetens systematiska kvalitetsarbete. Därigenom kommer synpunkterna också till nämndens kännedom.
8. Synpunkter som inte kan hanteras på enheten, såsom frågor om politiska prioriteringar eller det förvaltningsövergripande arbetet ska vidarebefordras till

¹ <https://lagen.nu/2010:800#K4P7S1>

förvaltningskansliet. Sådana synpunkter registreras, skickas vidare till rätt person samt redovisas för nämnden i juni och i december.

Arbetsmiljöansvar

Barn- och utbildningsnämnden har ett arbetsmiljöansvar för de anställda och för de elever som finns i våra verksamheter. Tillbud och olyckor som anställda och elever råkar ut för ska rapporteras. Även tillbud och olyckor som drabbar förskolebarn, ska rapporteras trots att dessa inte omfattas av arbetsmiljölagen. Detsamma gäller händelser på fritidshemmen. Rutin finns på intranätet så alla anställda enkelt ska kunna ta reda på hur de ska göra.

Intern rapportering av tillbud, skada eller olycka

Barn och elever

- Skolledaren ska i samråd med den som drabbats (samt, om lämpligt, skyddsombud) gå igenom vad som inträffat och fylla i särskild blankett
- Skolledaren gör tre kopior; en till den drabbade eleven, en till skyddsombud samt en egen kopia för eventuella åtgärder.
- Originalen skickas förvaltningsledning (personalfunktionen) för dokumentation.
- Anmälan till försäkringsbolag görs av vårdnadshavare.

Anställda

- Arbetstagaren ska omgående rapportera tillbud till chefen och skyddsombudet.
- Chefen ska i samråd med den som är utsatt för tillbudet och skyddsombud gå igenom vad som inträffat och dokumentera händelsen på särskild blankett.
- Chefen skickar underskriven originalblankett till förvaltningsledningen (personalfunktionen), behåller en kopia för uppföljning av eventuella åtgärder samt kopia till den som är drabbad samt skyddsombudet.

Chefen ansvarar för att verkställa eventuella åtgärder i syfte att förebygga ohälsa eller skada och för att händelser tas upp och diskuteras på arbetsplatsträff.

Barn- och utbildningsförvaltningen sammanställer tillbud och olyckor varje månad och presenterar vid förvaltningssamverkan. En sammanställning över tillbud och olyckor redovisas i barn- och utbildningsnämnden i juni och i december.

Anmälan till Arbetsmiljöverket

Allvarliga tillbud eller allvarliga olyckor som drabbar elever (från förskoleklass till och med vuxenutbildningen) eller anställda ska anmälas till arbetsmiljöverket. Det görs via arbetsmiljöverkets och försäkringskassans gemensamma sida.

Anmälan till Försäkringskassan

I vissa fall ska elevers skada eller olycka anmälas till försäkringskassan. Försäkringskassans arbetsskadeförsäkring gäller för elever årskurs 7 och äldre då eleven utför arbete som stämmer överens med eller till sin art liknar sådant som vanligen utförs vid förvärvsarbete.

Anmälan till Kammarkollegiet (gäller APL)

Elever som drabbas av personskada i samband med APL kan ha rätt till ersättning från staten, via handläggning från kammarkollegiet. Ersättningen gäller vid olycksfall och arbetsjukdom och kan ges för sveda och värk samt kvarstående besvär.

Om det är aktuellt att anmäla händelsen till annan myndighet ansvarar rektor eller chef för detta. Allvarliga olyckor och tillbud ska även anmälas till nämndens presidie, förvaltningschef och verksamhetschef.

Kränkande behandling

Kränkande behandling av ett barn eller en elev ska enligt Skollagen 6 kap § 10² anmälas och utredas. För att huvudmannen ska vara informerad och kunna följa och bedöma utvecklingen i varje enskilt fall av uppgivna trakasserier eller kränkande behandling är det viktigt att det finns fungerande system för rapportering och kommunikation om detta mellan enheten och huvudmannen. Förvaltningen har rutiner och blanketter för detta i sitt intranät. Information finns dessutom i enheternas likabehandlingsplaner.

1. En lärare, förskollärare eller annan personal som får kännedom om att ett barn eller en elev anser sig ha blivit utsatt för kränkande behandling i samband med verksamheten är skyldig att anmäla detta till förskolechefen eller rektorn.
2. När förskolechef/rektorn fått kännedom om att ett barn/en elev blivit utsatt för kränkande behandling, skall en anmälan till huvudman göras omgående.
3. Anmälan skickas till bundiarium@mark.se och bevaras i barnakt/elevakt.
4. Enligt delegation från nämnden har rektor/förskolechef ansvar för att omständigheterna kring de uppgivna kränkningarna utreds.
5. Utredningen ska inledas snarast och genomföras skyndsamt. Utredningen ska fokusera på vad som har hänt, varför det hände och vad som kan göras för att förhindra att det händer igen.
6. Utredningen ska skickas till bundiarium@mark.se och bevaras i barnakt/elevakt.
7. Rektor/förskolechef har ansvar för att vidta de åtgärder som krävs för att förhindra kränkande behandling i framtiden.
8. Åtgärderna ska dokumenteras i den aktuella utredningen.
9. De beslutade åtgärderna skall följas upp. Om inte vidtagna åtgärder anses tillräckliga, skall ett nytt beslut om åtgärder fattas.
10. Uppföljningsblankett skickas till bundiarium@mark.se och bevaras i barnakt/elevakt på enheten.

Medicinsk del av elevhälsan

Risker i hälso- och sjukvården skall minimeras i första hand genom förebyggande åtgärder. Därför skall hälso- och sjukvårdspersonal rapportera alla felbehandlingar, tillbud, incidenter och andra avvikelser som har betydelse för patientsäkerheten, även om ingen kommit till skada. Vårdgivaren, i det här fallet barn- och utbildningsnämnden, måste ha rutiner för hantering av avvikelser.

Förvaltningen har rutiner och blanketter i metodboken för den medicinska delen av elevhälsan.

1. Avvikelse med eller utan inträffad skada, rapporteras på särskild blankett, till medicinskt ansvarig och verksamhetschef
2. Den medicinskt ansvarige bedömer rapporter om avvikelser.
3. Medicinskt ansvarig ska dokumentera och analysera händelsen samt återföra erfarenheterna till verksamheten.
4. Medicinskt ansvarig ska anmäla till barn- och utbildningsnämnden och Socialstyrelsen vid allvarig skada eller om det funnits risk för sådan (Lex Maria-anmälan).

Förvaltningen rapporterar dessutom till barn- och utbildningsnämnden genom Patientsäkerhetsberättelsen.

² <https://lagen.nu/2010:800#K6P10S1>