

Klagomålshantering

Rutiner för klagomålshantering

Om Du/Ni som förälder har klagomål/synpunkter på Marjattas Familjedaghems verksamhet används nedanstående arbetsgång. Alla klagomål/synpunkter dokumenteras, utreds skyndsamt och följs upp.

Steg 1.

Vi vill uppmuntra Dig/Er att ta upp synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal. Dessa dokumenteras alltid.

Steg 2.

Använd Familjedaghemets blankett för att skriftligen lämna klagomål/synpunkter på verksamheten. Blanketten kan lämnas direkt, mailas eller skickas till familjedaghemmet. Vi tar upp klagomålet/synpunkterna direkt. Dagbarnvårdaren ansvarar för att uppföljning görs.

Steg 3.

Är Du/Ni inte nöjd så tar Du/Ni upp saken igen med dagbarnvårdaren som i sin tur talar med personalen.

Steg 4.

Är Du/Ni förfarande inte nöjd med Ditt/Ert svar från dagbarnvårdaren så kan Du kontakta Utbildningsförvaltningen. Mailadress: anmalan@stockholm.se eller tel.nr. 08-508 33 000.

Dina/ Era klagomål/synpunkter är viktiga för oss för att vi ska systematiskt kunna förbättra kvalitén i verksamheten.

Kontaktuppgifter:

Dagbarnvårdaren, förskolläraren, Marjatta Säflund 070 791 86 70

Blankett för klagomål/synpunkter

Kontaktuppgifter:

Namn:

Adress:

Postnummer och ort:

E-postadress:

Telefonnummer:

Beskriv ditt klagomål/synpunkter:

Ort och datum:

Namnteckning:

Blanketten lämnas, mailas eller skickas till Dagbarnvårdaren, Marjatta Säflund

Dorpatsvägen 13 122 37 Enskede. Tel. 070 791 86 70. E-mail: Marjatta@saflund.com