

Kategori: Samhandling/Intern samhandling	Gyldig fra/til: 21.09.2023/21.09.2024
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Drift-/teknisk divisjon/Barnehagene	Versjon: 1.01
Godkjenner: Bakken, Gerd	Retningslinje
Dok. ansvarlig: []	Dok.id: D72941

### Innhold

1	Hensikt .....	1
2	Målgruppe og avgrensning .....	1
3	Definisjoner .....	1
4	Ansvar .....	1
5	Gjennomføring .....	1
6	Referanser .....	2
7	Forankring .....	2
8	Endringer siden forrige versjon .....	2

## 1 Hensikt

Sikre at klager/bekymringer fra foreldre/foresatte fanges opp og behandles på en konstruktiv måte.

## 2 Målgruppe og avgrensning

Alle ansatte

## 3 Definisjoner

## 4 Ansvar

Alle ansatte som mottar klage

## 5 Gjennomføring

Tema	Tiltak	Ansvarlig
Sikre at rutinen følges	Ansatte gjøres kjent med rutinen	Styrer
Klage/bekymring mottatt på avdeling	Motta klage og bringe den videre til nærmeste leder	Alle ansatte
Klage/bekymring mottatt til ped.leder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Styrer informeres</li> <li>Ped.leder vurderer om de selv kan løse klagen/bekymringen</li> <li>Ped.leder inviterer foreldre inn til samtale og avklarer hvem som skal delta på møtet.</li> <li>Dersom klagen er av en slik art at en ikke kommer frem til en løsning involveres styrer</li> <li>Ped.leder skriver referat fra samtalen som legges ved saken</li> <li>Ped.leder informerer andre ansatte om eventuelle tiltak som skal settes i gang</li> </ul>	Pedagogisk leder
Klage/bekymring mottatt til styrer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Styrer vurderer om de selv kan håndtere klagen/bekymringen</li> <li>Barnehagesjef informeres</li> <li>Styrer sjekker ut med aktuelle ansatte med tanke på hva klagen/bekymringen går ut på (styrer innhenter utfyllende informasjon ang klagen/bekymringen fra aktuelle ansatte)</li> </ul>	Styrer

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Styrer inviterer foreldre inn til samtale og avklarer hvem som skal delta på møtet.</li><li>• Dersom klagen er av en slik art at en ikke kommer frem til en løsning involveres barnehagesjef</li><li>• Styrer skriver referat fra samtalen som legges ved saken</li><li>• Styrer informerer andre ansatte om eventuelle tiltak som skal settes i gang</li></ul>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 6 Referanser

Interne referanser

Eksterne referanser

## 7 Forankring

## 8 Endringer siden forrige versjon

Forlenget gyldighet til 21.09.2024