

 HELSE BERGEN Haukeland universitetssjukehus	Behandling av mottatt klage
Kategori: Samhandling/Intern samhandling	Gyldig fra/til: 09.10.2024/09.10.2025
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Drift-/teknisk divisjon/Barnehagene	Versjon: 2.00
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	• Styrer informeres • Ped.leder vurderer om de selv kan løse klagen/bekymringen • Ped.leder inviterer foreldre inn til samtale og avklarer hvem som skal delta på møtet. • Dersom klagen er av en slik art at en ikke kommer frem til en løsning involveres styrer • Ped.leder skriver referat fra samtalen som legges ved saken • Ped.leder informerer andre ansatte om eventuelle tiltak som skal settes i gang	Pedagogisk leder
Klage/bekymring mottatt til styrer	• Styrer vurderer om de selv kan håndtere klagen/bekymringen • Barnehagesjef informeres • 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)	Styrer

Behandling av mottatt klage	Versjon: 2.00
-----------------------------	------------------

	• Styrer inviterer foreldre inn til samtale og avklarer hvem som skal delta på møtet. • Dersom klagen er av en slik art at en ikke kommer frem til en løsning involveres barnehagesjef • Styrer skriver referat fra samtalen som legges ved saken • Styrer informerer andre ansatte om eventuelle tiltak som skal settes i gang	
--	--	--

6 Referanser

Interne referanser

Eksterne referanser

7 Forankring

8 Endringer siden forrige versjon

[]