**Mottak og håndtering av klager vedrørende forhold som kan ha negativ innvirkning på barnets fysiske/psykiske helse.**

**HJEMMEL:**

**Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler mv. § 27. Klage*:***

Rutinen kommer til anvendelse i de tilfeller foresatte og/eller barn/ elever henvender seg til kommunen (les: skole, barnehage) for å anmode om/ kreve at kommunen fatter vedtak om retting av bestemte forhold ved skolen/ barnehagen, som antas å ha innvirkning på ett eller flere elevers/barns helse.

**FORMÅL/HENSIKT:**

Skolen/barnehagen skal legge til rette for en god praksis som sikrer at klager fra foresatte og barn blir mottatt/registrert og håndtert på en slik måte at deres rettigheter er ivaretatt.

**ANSVAR OG PLIKTER**

Alle ansatte har plikt til å ta imot og registrere enhver bekymring/klage som en foresatt / barn / elev ønsker å videreformidle til skolen / barnehagens ledelse.

Det skal i informasjonen fra den ansatte som mottar saken, framgå hvem som har klaget, tidspunkt, hva det er klaget på og så langt som mulig få skriftliggjort klagen med underskrift fra den som fremsetter klagen.

Hvis en representant for foresatte underskriver på vegne av, må vedkommende være formelt valgt.

Alle ansatte er pliktige til å informere rektor/assisterende rektor/styrer/assisterende styrer så snart som mulig etter at en klage er framsatt muntlig eller skriftlig, og sørge for at den blir registrert.

Leder ved enheten skal videre sørge for at bekymringen / klagen blir behandlet innen rimelig tid, og at den foresatte / eleven / barnet får tilbakemelding om leders vurdering av bekymringen/klagen.

Rektor/styrer har ansvar for at det blir varslet til **tilsynsmyndigheten** i henhold til rutine om ivaretakelse av opplysnings- og informasjonsplikt, vedrørende forhold som kan ha negativ innvirkning på barnets/elevens helse.

Rektor / styrer må i hvert enkelt tilfelle gjøre en vurdering av om overordnet skole-/barnehagemyndighet (styret i private virksomheter) skal informeres om klagen.

**TEMA DET BLANT ANNET KAN KLAGES OM**

* + Farlige forhold inne eller ute som kan medføre helserisiko
  + Dårlig inneklima som medfører ubehag eller sykdom
  + Barn som opplever mobbing / trakassering / utestengning jfr. Rutine for forebygging og avdekking av krenkende adferd og oppfølging av hendelser, (Opplæringslovens § 9A) og Handlingsplan mot mobbing.
  + Uro vedrørende psykososiale forhold i virksomheten blant voksne der barn opplever å bli berørt
  + Problemer vedrørende ernæring/måltid/hygiene
  + Forhold vedrørende manglende eller dårlig tilrettelegging for barn med særskilte behov
  + Manglende eller dårlig rengjøring
  + Manglende eller dårlig vedlikehold
  + Det er ellers fritt opp til den foresatte / barn / elev å vurdere hva man ønsker å klage på

**HÅNDTERING AV BEKYMRINGEN/KLAGEN**

* Dersom en klage blir framsatt muntlig til en ansatt (for eks. i levere/hente-situasjonen i garderoben), skal den ansatte undersøke om den foresatte/eleven/barnet ønsker å skrive en formell klage.
* Den ansatte skal veilede den som klager i hvordan klageskjema fylles ut.
* Enhetens klageskjema må være lett tilgjengelig for ansatte og foresatte/barn/elever.
* Bekymringer/klager skal behandles i henhold til saksbehandlingsrutinene, og arkiveres i et arkivsystem på en slik måte at den er sporbar/søkbar.
* Den som har levert bekymringen/klagen skal ha svar i etterkant om hvordan klagen er behandlet.
* Rektor/styrer må gjennom behandlingen vurdere om bekymringen/klagen skal registreres som avvik.

**INFORMASJON OM BEKYMRING/KLAGERETTIGHET**

Rektor/styrer har ansvar for at alle ansatte ved enheten er informerte om prosedyren for mottak og behandling av bekymringer/klager. Det må sikres at alle ansatte får denne informasjonen, setter seg inn i den og er klar over sin plikt til å motta og håndtere bekymringer/klager.

Rektor/styrer har ansvar for at alle foresatte og store barn (> 5 år) er informert om sine rettigheter til å melde bekymring/klage og hva det betyr. Denne prosedyren må være en del av den informasjonen som gis til heimen når nye elever/barn begynner i skole/barnehage.