

Princip for positivt kommunikation i Nord.

Kommunikationen foregår i en åben gensidig dialog, hvor der er plads og rum til nysgerrighed, underen og konstruktiv kritik.

Område Nord vægter en faglig pædagogisk praksis højt og derfor går vi i dialog med forældre om barnets udvikling og trivsel. I opstartsfasen afstemmer vi forventninger fra hjemmet sammen med den pædagogiske praksis og forældre vil have mulighed for at få indblik i børnenes hverdag igennem Intra.

Mål:

- Kommunikationen mellem alle parter skal opleves som anerkendende, åben og respektfuld.
- Alle forældre og ansatte kender område Nord's retningslinjer for, hvem de skal kontakte i forskellige situationer.
- At det er let for alle forældre at holde sig opdateret omkring såvel de praktiske som de indholdsmæssige dele af deres barns dagligdag.
- At personalet på enheden er orienteret om væsentlige forhold i familien, som har betydning for barnets dagligdag.

Dagligleders ansvar:

- Sikre at der udarbejdes en politik for god kommunikation i den enkelte enhed.
- Sikre at alle forældre er informeret om deres barns dagligdag – log kode til Intra m.m.
- Sikre at informationen til forældrene sker så hurtigt som muligt, hvis der opstår trivselsmæssige problemer.
- Sikre at der så hurtigt som muligt tages hånd om bekymringer og utilfredshed fra forældre, med henblik på en tilfredsstillende løsning for begge parter.
- Sikre at der kommunikeres tydeligt og rettidigt til forældrene.
- Sikre at der så hurtigt som muligt svares på henvendelser fra forældrene - som hovedregel indenfor 2 arbejdsdage.

Medarbejders ansvar:

- Sikre at alle efterlever politikken om den gode kommunikation.
- Sikre at forældre informeres om barnets udvikling og trivsel.
- Sikre at forældre får information omkring barnets dagligdag, aktiviteter mm. via Intra.
- Sikre at kommunikationen til forældrene er konkret og tydelig.

Forældrenes ansvar:

- **Forældre holder sig orienteret dagligt om deres barns dagligdag via dialog, intra og dokumentationen i institutionen.**
- **Forældre skal som udgangspunkt orientere, hvis der er væsentlige forhold i familien, som har betydning for barns dagligdag.**
- **Forældre der er utilfredse med forhold omkring deres barns dagligdag, tager kontakt til personalet på stuen eller dagligleder med henblik på løsning af problemet. Findes der ikke en løsning på denne måde, retter forældre henvendelse til områdelederen.**
- **Forældre informerer daglig leder og retter henvendelse til bestyrelsen, hvis de oplever, at principper som bestyrelsen har fastsat, ikke efterleves.**

Enheden og forældrerådets ansvar:

Dagligleder og forældrerådet udarbejder en politik ud fra ovenstående princip om kommunikation i enheden.

Klagesager:

Bestyrelsen er ikke et klageorgan vedrørende enkelt- og personsager, og har ingen kompetence til at ændre dagligleder/områdelederens beslutning i forhold til den pædagogiske praksis.

Når der modtages en klage er det vigtigt, at der straks tages hånd om sagen. Bestyrelsen henstiller til, at uoverensstemmelser drøftes i god dialog med medarbejder og daglig leder så en klagesag ikke bliver nødvendig. Bestyrelsen har udarbejdet en intern procedure, som skal følges, når der er en klage, således at alle klagesager behandles ordentligt og rettidigt.

Hvis der ikke skabes forståelse mellem klageren og daglig leder, så videragives klagen til områdelederen.