

Zasady współpracy z rodzicami

Współpraca instytucji opieki z rodzicami, oparta na dialogu i wzajemnym zaufaniu, ma kluczowe znaczenie dla dobrostanu dziecka.

Spójność oddziaływań dom- żłobek sprzyja poczuciu bezpieczeństwa dziecka, ułatwia adaptację oraz wspiera jego rozwój emocjonalny i społeczny.

Regularna komunikacja, konsultacje oraz włączanie rodziców w życie placówki umożliwiają lepsze rozpoznanie potrzeb dzieci i adekwatne dostosowanie działań opiekuńczo- wychowawczo- edukacyjnych.

Standardy współpracy z rodzicami stanowią zatem istotny element systemu jakości opieki nad małym dzieckiem.

I . Zasady i procedury służące zapewnieniu efektywnej komunikacji z rodzicami, mającej na celu współdziałanie dla najlepszego interesu dziecka (standard 3)

Numer standardu	
3.1	<u>PRAWA RODZICÓW</u> Rodzice (opiekunowie prawni) dziecka uczęszczającego do żłobka mają prawo do: • Uzyskiwania rzetelnych i bieżących informacji na temat funkcjonowania dziecka w placówce • Zapoznania się z dokumentami regulującymi pracę żłobka, w tym statutem, regulaminami i procedurami • Uczestniczenia w konsultacjach indywidualnych dotyczących rozwoju, potrzeb i dobrostanu dziecka • Zgłaszania uwag, wniosków i skarg dotyczących funkcjonowania placówki • Poszanowania ich godności, prywatności rodzinnej, kulturowej i światopoglądowej <u>OBOWIĄZKI RODZICÓW</u> Rodzice zobowiązani są do: • Przekazywania upoważnionemu personelowi żłobka rzetelnych informacji dotyczących zdrowia, rozwoju, potrzeb i nawyków dziecka • Informowania o wszelkich zmianach mających wpływ na funkcjonowanie dziecka w placówce • Przestrzegania zasad organizacyjnych żłobka, w tym godzin przyprawiania i odbierania dziecka • Współpracy z personelem w celu zapewnienia dziecku spójnych warunków opieki i wychowania

	PRAWA ŻŁOBKA: <u>Institucja ma prawo do:</u> • Oczekiwania od rodziców współpracy opartej na wzajemnych szacunku i zaufaniu • Wymagania przestrzegania przez rodziców zasad organizacyjnych, regulaminów i procedur • Otrzymywania od rodziców pełnych i prawdziwych informacji niezbędnych do zapewnienia dziecku właściwej opieki • Podejmowania decyzji organizacyjnych i opiekuńczych w granicach obowiązującego prawa oraz standardów opieki • Odmowy realizacji działań lub poleceń rodziców, które są sprzeczne z dobrem dziecka, bezpieczeństwem, przepisami prawa lub standardami opieki • Ochrony dobrego imienia placówki i jej pracowników OBOWIĄZKI ŻŁOBKA <u>Institucja opieki zobowiązuje się do:</u> • Zapewnienia dziecku bezpiecznych, stabilnych i wspierających warunków opieki • Prowadzenia współpracy z rodzicami w formie partnerstwa • Informowania rodziców o istotnych sprawach dotyczących dziecka • Zapewnienia poufności przekazywanych informacji oraz ochrony danych osobowych • Reagowania na zgłoszenia rodziców w sposób rzetelny, bezstronny i terminowy Prawa i obowiązki rodziców i instytucji opieki są realizowane z poszanowaniem dobra dziecka jako nadrzędnej wartości. Naruszenie zasady współpracy może skutkować zastosowaniem działań przewidzianych w regulaminach placówki oraz obowiązujących przepisach prawa. Obowiązki i prawa rodziców oraz placówki są również opisane w Umowie o świadczeniu usług oraz w Regulaminie Organizacyjnym zespołu.
3.2	Zbieranie informacji o potrzebach, preferencjach, nawykach i umiejętnościach dzieci: 1) <u>Zakres zbieranych informacji</u> Personel żłobka gromadzi informacje dotyczące: • Potrzeb rozwojowych i emocjonalnych dziecka • Preferencji żywieniowych i sensorycznych • Nawyków dnia codziennego (sen, jedzenie, rytuały) • Umiejętności samoobsługowych i społecznych • Stanu zdrowia oraz ewentualnych zaleceń specjalistów 2) <u>Formy pozyskiwania informacji</u> Informacje zbierane są poprzez: • Kartę informacyjną dziecka wypełnianą przed rozpoczęciem uczęszczania dziecka do żłobka • Rozmowy z rodzicami np. na spotkaniu adaptacyjnym oraz bieżące rozmowy z rodzicami w trakcie uczęszczania dziecka do placówki • Obserwacje dziecka prowadzone przez personel

	Konsultacje indywidualne z rodzicami Rodzice są zobowiązani do informowania o istotnych zmianach dotyczących dziecka.
3.3	Zasady bieżącej komunikacji z rodzicami. Załącznik nr 1 Formy komunikacji: - Codzienne krótkie rozmowy przy przyprowadzaniu i odbieraniu dziecka - Konsultacje indywidualne - Komunikacja pisemna i elektroniczna (tablica informacyjna, e-mail, aplikacja) Zasady komunikacji: - Komunikacja prowadzona jest w sposób jasny, rzetelny i zrozumiały - Personel przekazuje informacje z poszanowaniem godności dziecka i rodziny - Sprawy wymagające poufności omawiane są wyłącznie w formie indywidualnej
3.4	System zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców: 1) Formy zgłaszania Rodzice mogą zgłaszać uwagi, wnioski i skargi: - Ustnie- do sekretarki lub dyrektora - Pisemnie- w formie papierowej lub elektronicznej - Anonimowo- poprzez skrzynkę uwag 2) Tryb rozpatrywania - Każde zgłoszenie (oprócz anonimowego) jest rejestrowane - Zgłoszenia są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni - Rodzic otrzymuje informację zwrotną o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia. 3) Zasady postępowania - Zgłoszenia rozpatrywane są z zachowaniem bezstronności i poufności - Wnioski i skargi wykorzystywane są do doskonalenia jakości pracy placówki.

II. Współpraca personelu i rodziców oparta na wzajemnym szacunku i otwartości w celu kształtowania spójnego środowiska rozwoju dzieci (standard 16)

Numer standardu	Szczegółowy zakres działań
16.1	Rodzice są informowani o realizacji Planu OWE za pomocą co najmniej jednego stałego kanału informacji, w szczególności: - Rozmów bezpośrednich z personelem - Informacji pisemnych i elektronicznych - Zebrań i spotkań z rodzicami

16.2	Personel organizuje spotkania grupowe z rodzicami przynajmniej raz w roku. <u>Spotkania grupowe mają na celu:</u> • Budowanie i wzmacnianie relacji opartych na zaufaniu i partnerstwie pomiędzy rodzicami a personelem instytucji opieki • Tworzenie spójnego środowiska opiekuńczo- wychowawczego, sprzyjającego dobru i rozwojowi dzieci • Wspólne omawianie potrzeb dzieci oraz sposobów ich wspierania • Przekazywanie informacji i organizacji pracy placówki • Omówienie realizacji planu opiekuńczo- wychowawczo- edukacyjnego • Wymianę doświadczeń i obserwacji pomiędzy rodzicami a personelem • Wzmacnianie poczucia wspólnoty wśród rodzin korzystających z opieki żłobkowej Spotkania mogą mieć formę zebrań organizacyjnych, konsultacji lub spotkań warsztatowych dostosowanych do potrzeb dzieci i rodziców. Spotkania grupowe mają na celu wzmocnienie relacji rodzic- personel, sprzyjanie lepszemu rozumieniu potrzeb dzieci oraz budowaniu spójności oddziaływań dom- żłobek.
16.3	Informowanie o planowanych spotkaniach. 1) Rodzice są informowani o planowanych spotkaniach z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem 2) Informacja o spotkaniach zawiera w szczególności: • Termin, godzinę i miejsce spotkania • Formę spotkania • Jego temat lub cel 3) Informowanie rodziców odbywa się za pośrednictwem ustalonych kanałów komunikacji (informacja na tablicy, aplikacja, plakat)
16.4	System zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców Rodzice mogą zgłaszać uwagi, wnioski i skargi: • Ustnie- do opiekuna, sekretarki lub dyrektora • Pisemnie- w formie papierowej lub elektronicznej • Anonimowo- poprzez skrzynkę uwag Zgłoszenia są rejestrowane i rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi procedurami.
16.5	Badanie satysfakcji rodziców. 1) Przynajmniej raz w roku instytucja przeprowadza badanie satysfakcji rodziców 2) Badanie dotyczy • Atmosfery panującej w placówce • Relacji rodziców z personelem • Jakości współpracy i komunikacji 3) Badanie może mieć formę ankiety papierowej lub elektronicznej i zapewnia anonimowość respondentów.

16.6	Wykorzystanie wyników badania satysfakcji 1) Wyniki badania satysfakcji rodziców są analizowane przez dyrektora instytucji opieki 2) Wnioski z badania są uwzględniane w modyfikacji pracy żłobka, w szczególności w zakresie • Organizacji pracy • Komunikacji z rodzicami • Działań opiekuńczo- wychowawczo- edukacyjnych 3) Informacje o ogólnych wynikach badania oraz planowanych działaniach jest przekazywana rodzicom.
16.7	Konsultowanie planu z rodzicami. 1) Plan opiekuńczo- wychowawczo-edukacyjny podlega konsultacją z rodzicami/ Radą Rodziców 2) Konsultacje mają na celu: • Uwzględnienie potrzeb i oczekiwań rodziców • Doskonalenia jakości opieki • Wzmacniania partnerstwa między instytucją opieki a rodzicami

III. Tworzenie warunków umożliwiających rodzicom włączanie się w życie instytucji (standard 17)

Numer standardu	Szczegółowy zakres działań
17.1	Zakres spraw konsultowanych i współdecydowanych z rodzicami. 1) <u>Zasady ogólne</u> • Współpraca instytucji opieki z rodzicami opiera się na zasadzie partnerstwa, z poszanowaniem odpowiedzialności prawnej dyrektora oraz kompetencji personelu • Nie wszystkie sprawy dotyczące funkcjonowania żłobka podlegają decyzjom wspólnym- część z nich ma charakter informacyjny, konsultacyjny lub decyzyjny po stronie placówki. • Zakres udziału rodziców w podejmowaniu decyzji jest jasno określony i dostępny dla rodziców 2) <u>Placówka podejmuje decyzje samodzielnie w sprawach:</u> • Organizacji pracy personelu oraz podziału obowiązków • Realizacji obowiązujących przepisów i standardów opieki • Zapewnienia bezpieczeństwa dzieciom • Reagowania w sytuacjach nagłych i kryzysowych • Organizacji dnia dziecka wynikającej z potrzeb grupy • Doboru metod pracy opiekuńczo- wychowawczo- edukacyjnej • Decyzji kadrowych

	• Zasad higieny, żywienia i opieki zdrowotnej zgodnych z przepisami • Organizacji przestrzeni placówki wynikającej z norm bezpieczeństwa Rodzice nie podejmują decyzji w powyższych sprawach, ponieważ odpowiedzialność za nie ponosi dyrektor i personel placówki 3) <u>Konsultacjom z rodzicami i Radą Rodziców podlegają w szczególności:</u> • Kierunki współpracy z rodzicami • Organizacja wydarzeń i spotkań z rodzicami • Propozycje zmian w planie opiekuńczo- wychowawczo- edukacyjnym • Planowanie działań wspierających adaptację dzieci • Sposoby komunikacji z rodzicami • Propozycje tematów warsztatów i spotkań dla rodziców • Działania integrujące społeczność żłobka • Wnioski wynikające z badania satysfakcji rodziców • Organizacja przestrzeni dostępnej dla rodziców Placówka analizuje opinie rodziców, jednak ostateczna decyzja należy do dyrektora. 4) <u>Wspólne decyzje podejmowane są w szczególności w sprawach:</u> • Form i tematów wydarzeń integrujących rodziny i dzieci • Inicjatyw społecznych i prorodzinnych realizowanych na terenie placówki • Sposobów włączania rodziców w życie placówki • Działania wzmacniających atmosferę współpracy • Wyboru dodatkowych, dobrowolnych działań adresowanych do rodzin • Form konsultowania planu opiekuńczo- wychowawczo- edukacyjnego Współdecydowanie nie dotyczy spraw związanych z bezpieczeństwem, prawem i organizacją pracy personelu. 5) <u>Uprawnienia i ograniczenia po stronie rodziców</u> • Rodzice mają prawo zgłaszać propozycje, opinie i wnioski w sprawach konsultowanych i współdecydowanych • Rodzice nie mają prawa ingerować w : - metody pracy personelu - organizację pracy grupy w trakcie dnia - decyzje kadrowe - działania podejmowane w celu zapewnienia bezpieczeństwa dzieci • Wszystkie formy współpracy realizowane są z poszanowaniem dobra dziecka i obowiązujących przepisów prawa. Lista spraw konsultowanych i współdecydowanych jest udostępniana rodzicom w dokumentach placówki
17.2	Formy uczestnictwa rodziców w życiu instytucji. 1) W instytucji opieki określone są co najmniej trzy formy uczestnictwa rodziców w życiu placówki 2) Formami uczestnictwa rodziców są w szczególności: • Udział w spotkaniach grupowych i indywidualnych • Współtworzenie wydarzeń i inicjatyw dla dzieci i rodzin • Udział w radzie rodziców i współpraca z nią

	• Udział w badaniach satysfakcji i konsultacjach ankietowych • Udział w warsztatach i spotkaniach organizowanych przez placówkę 3) Udział rodziców w życiu placówki: • Wzmacnia poczucie przynależności i współodpowiedzialności • Pozwala rodzicom lepiej zrozumieć funkcjonowanie placówki • Sprzyja tworzeniu wspólnoty wokół dziecka
17.3	Instytucja zapewnia rodzicom miejsce umożliwiające pozostawienie informacji dla innych rodziców. W żłobku rodzice mogą zostawiać informacje dla innych rodziców na odpowiednio oznaczonej tablicy informacyjnej. Informacje umieszczane przez rodziców nie mogą naruszać dóbr osobistych, przepisów prawa ani zasad bezpieczeństwa.
17.4	Zasady przebywania rodziców na terenie instytucji opieki. 1) W instytucji opieki określone są zasady przebywania rodziców na terenie placówki obejmujące: • Zasady poruszanie się po pomieszczeniach • Zasady przebywania na terenie zewnętrznym • Zasady zapewnienia bezpieczeństwa dzieci 2) Rodzice przebywają na terenie placówki w sposób nienaruszający organizacji pracy personelu oraz dobra dzieci. 3) Szczegółowe zasady są dostępne dla rodziców w formie regulaminu (załącznik nr 2)

IV. Tworzenie warunków umożliwiających rodzicom podnoszenie kompetencji rodzicielskich (standard 18)

Numer standardu	Szczegółowy zakres działań
18.1	Wsparcie edukacyjne rodziców. 1) <u>Instytucja opieki udostępnia rodzicom materiały edukacyjne dotyczące wychowania dzieci bez przemocy oraz ochrony dzieci przed przemocą i wykorzystywaniem</u> 2) <u>Materiały mogą mieć formę</u> • Broszur • Materiałów elektronicznych • Rekomendowanych źródeł wiedzy 3) <u>Materiały są udostępniane rodzicom:</u> • Na tablicy informacyjnej • Umieszczane w aplikacji • Drukowane w formie ulotek i broszur, które rodzice mogą zabrać ze sobą

	Udostępniania materiałów i wsparcie edukacyjne wzmacnia kompetencje rodzicielskie, buduje relację opartą na wsparciu, sprzyja wczesnemu reagowaniu na potrzeby dziecka.
18.2	Materiały dotyczące standardów ochrony małoletnich Instytucja opieki udostępnia rodzicom materiały informacyjne dotyczące standardów ochrony małoletnich obowiązujących w placówce na stronie internetowej oraz na tablicy ogłoszeń. Materiały są dostępne w sposób stały i czytelny dla rodziców.
18.3	Wsparcie w kontakcie ze specjalistami 1) Placówka wspiera rodziców w nawiązywaniu kontaktów ze specjalistami spoza placówki, w szczególności: • Psychologiem • Terapeutą SI • Neurologopedą/ Logopedą • Neurologiem • Innymi specjalistami pracującymi z małymi dziećmi 2) Wsparcie polega w szczególności na: • Przekazywaniu informacji o dostępnych formach pomocy • Udostępnianiu kontaktów do instytucji i specjalistów • Zachęcaniu do konsultacji dzieci, które wymagają wsparcia rozwoju
18.4	Inne materiały dotyczące rozwoju dzieci 1) Placówka udostępnia rodzicom inne materiały edukacyjne dotyczące różnych aspektów rozwoju dzieci, w szczególności: • Rozwoju emocjonalnego i społecznego • Rozwoju poznawczego i ruchowego • Adaptacji dziecka do żłobka • Wspierania samodzielności dziecka 2) Materiały są dostosowane do wieku dzieci oraz potrzeb rodzin. 3) Materiały są umieszczane na tablicy informacyjnej, w aplikacji oraz w formie ulotek i broszur przekazywane rodzicom.

ZASADY BIEŻĄCEJ KOMUNIKACJI Z RODZICAMI (3.3)

Bieżąca komunikacja z rodzicami ma charakter obustronny- ma służyć wymianie informacji, oparta jest na regularnych i partnerskich kontaktach.

1. Cele komunikacji

- Współdziałanie w zakresie najlepszego interesu dziecka
- Wymiana informacji dotyczących zdrowia, samopoczucia i rozwoju dziecka
- Informowanie o bieżących wydarzeniach, zmianach organizacyjnych i działaniach placówki
- Wzmacnianie współpracy na linii żłobek- rodzina

2. Formy komunikacji

- Codzienny kontakt bezpośredni

Przy przyprowadzaniu i odbieraniu dzieci- przekazywanie podstawowych informacji o samopoczuciu, apetycie, zachowaniu, stanie zdrowia

- Tablica ogłoszeń

Przy sekretariacie- aktualności, komunikaty, jadłospis, terminy zajęć dodatkowych.

W holu- publikacje specjalistów, jadłospis, informacje dotyczące rozwoju i wychowania dzieci.

- Kontakt telefoniczny

W sytuacjach wymagających szybkiego kontaktu (np. pogorszenie stanu zdrowia dziecka), w sprawach organizacyjnych.

- Kontakt za pośrednictwem aplikacji lub e-mail

Przekazywanie bieżących informacji i ogłoszeń, zmiany organizacji dnia, informacje o płatnościach.

3. Zasady dobrego kontaktu:

- Personel utrzymuje kontakt z rodzicami w sposób życzliwy, profesjonalny i rzeczowy.
- Komunikacja powinna być uprzejma, profesjonalna, pozbawiona emocjonalnych ocen.

- Komunikacja opiera się na wzajemnym szacunku, dyskrecji i poufności informacji.
- Bezpośredni kontakt z opiekunami możliwy jest w godzinach pracy żłobka, najlepiej przy odbiorze dziecka.
- W sprawach wymagających delikatności lub dłuższej rozmowy, zalecane są spotkania indywidualne (po wcześniejszym umówieniu się).
- Wszelkie rozmowy powinny być prowadzone w sposób dyskretny, z zachowaniem poufności.
- Rodzice są zachęceni do dzielenia się swoimi spostrzeżeniami, pytaniami i sugestiami
- Personel nie omawia zachowania i rozwoju dzieci w obecności osób trzecich.
- Personel nie omawia z rodzicami problemów rozwojowych innych dzieci.
- Telefoniczny kontakt z personelem odbywa się w godzinach pracy przez telefon służbowy.

4. Odpowiedzialność za komunikację

- W sprawach dotyczących kontaktu z rodzicami dotyczącymi bieżących spraw związanych z dzieckiem- opiekunowie.
- W sprawach związanych z rozwojem dziecka- opiekunowie, specjaliści (logopeda, psycholog).
- W pozostałych sprawach- dyrektor lub osoba przez niego upoważniona.

5. Poszanowanie granic

- Personel nie kontaktuje się z rodzicami poza oficjalnymi kanałami (np. prywatny telefon, media społecznościowe).
- Niedopuszczalne jest komentowanie sytuacji rodzinnych dziecka z osobami postronnymi.
- Rodzice nie powinni nagrywać rozmów ani fotografować personelu bez ich zgody.

6. Rozwiązywanie konfliktów i nieporozumień

- W przypadku wątpliwości lub nieporozumień, rodzic powinien w pierwszej kolejności zwrócić się do opiekuna grupy.
- Jeśli problem nie zostanie rozwiązany, kolejnym krokiem jest kontakt z dyrektorem placówki.
- Wszystkie sprawy trudne są rozwiązywane w atmosferze wzajemnego szacunku i z zachowaniem poufności.

ZASADY PRZEBYWANIA RODZICÓW NA TERENIE ŻŁOBKA (17.4)

1. Strefy poruszania się rodziców:

- Rodzice mogą przebywać wyłącznie w sekretariacie, szatni oraz na korytarzu.
- Pozostałe pomieszczenia są niedostępne dla rodziców, bez wyraźnego zaproszenia dyrektora.

2. Wejście do sal zabaw

- Wstęp do sal zabaw możliwy jest tylko na zaproszenie personelu żłobka, np. w przypadku wydarzeń organizowanych przez placówkę.
- Każdorazowe wejście rodzica do sali musi odbywać się pod nadzorem personelu.

3. Poruszanie się po terenie zewnętrznym

- Rodzice mogą przebywać na terenie placu zabaw wyłącznie podczas wydarzeń organizowanych przez żłobek. Na co dzień teren przeznaczony jest wyłącznie dla dzieci i pracowników.

4. Bezpieczeństwo i prywatność

- Prosimy o poszanowanie prywatności innych dzieci oraz nieutrwalanie (zdjęcia/filmy) pobytu dzieci w żłobku bez zgody personelu i rodziców pozostałych dzieci.