



Współpraca z rodzicami
Klub Dziecięcy Misiolandia w
Bydgoszcz

WSPÓŁPRACA PERSONELU Z RODZICAMI

Określono kluczowe obszary współpracy personelu z rodzicami, zgodnie ze standardami wynikającymi z obowiązujących przepisów. Określono kluczowe obszary pracy personelu z rodzicami, zgodnie ze standardami wynikającymi z obowiązujących przepisów. Działania te mają na celu budowanie relacji opartych na partnerstwie i wzajemnym zaufaniu, a także aktywne wspieranie rodziców w procesie wychowania i rozwoju dziecka.

- **STANDARD 3** – określenie zasad i procedur efektywnej komunikacji z rodzicami
- **STANDARD 16** – współpraca bazująca na wzajemnym szacunku i otwartości
- **STANDARD 17** – tworzenie warunków do włączania się rodziców w życie instytucji
- **STANDARD 18** – tworzenie warunków do podnoszenia kompetencji rodzicielskich

STANDARD 3

Określenie zasad i procedur służących zapewnieniu efektywnej komunikacji z rodzicami, mającej na celu współdziałanie w zakresie najlepszego interesu dziecka

Standard 3.1

Stworzony jest dokument, w którym określone są prawa i obowiązki rodziców oraz instytucji opieki, które zostaną zawarte we wzorze umowy z rodzicami dotyczącej pobytu dziecka w instytucji opieki lub w regulaminie organizacyjnym instytucji opieki

Zakres usług świadczonych przez instytucję

1.1. Instytucja zapewnia dzieciom w wieku od ukończenia 20. tygodnia życia do lat 3 opiekę, wychowanie i wsparcie rozwoju zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem.

1.2. Usługi opiekuńcze świadczone są od poniedziałku do piątku w godzinach: od 6.30 do 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wskazanych w odrębnym harmonogramie (np. przerwa urlopową wprowadzona zarządzeniem dyrektora, dni organizacyjne).

Zasady przyprawiania i odbioru dziecka

2.1. Dzieci mogą być przyprowadzane i odbierane wyłącznie przez rodziców/opiekunów prawnych lub przez osoby pełnoletnie pisemnie upoważnione przez rodziców.

2.2. Upoważnienie dla osoby trzeciej musi być złożone w formie pisemnej na odpowiednim druku dostępnym w instytucji i musi zawierać dane osoby upoważnionej oraz jej numer dokumentu tożsamości.

2.3. Instytucja ma prawo odmówić wydania dziecka osobie, której stan wskazuje na brak możliwości zapewnienia dziecku bezpieczeństwa (np. osoba niepełnoletnia pod wpływem alkoholu lub środków odurzających).

Zasady odpłatności

3.1. Rodzice zobowiązani są do terminowego wnoszenia opłat za pobyt dziecka zgodnie z obowiązującym cennikiem i harmonogramem płatności.

3.2. Wysokość opłat oraz sposób rozliczania nieobecności określa umowa zawarta między rodzicami a instytucją (opłata za wyżywienie).

3.3. W przypadku zaległości w opłatach instytucja ma prawo do naliczania odsetek ustawowych oraz rozwiązania umowy zgodnie z jej zapisami.

Obowiązki instytucji

4.1. Instytucja zapewnia dzieciom:

- bezpieczne i higieniczne warunki pobytu,
- opiekę dostosowaną do wieku i indywidualnych potrzeb dziecka,
- wyżywienie zgodnie z obowiązującymi normami żywieniowymi,
- wsparcie w rozwoju społecznym, emocjonalnym, fizycznym i poznawczym,

- opiekę kadry posiadającej odpowiednie kwalifikacje, z uwzględnieniem zaświadczenia o niekaralności oraz informacji, iż przyszły pracownik nie widnieje w Rejestrze Sprawców Przepływów na Tle Seksualnym.

Obowiązki rodziców/opiekunów prawnych

5.1 Rodzice / opiekunowie prawni są zobowiązani do:

- zapewnienia, aby dziecko było przyprowadzane do instytucji w stanie zdrowia umożliwiającym udział w zajęciach i bez objawów chorobowych,
- przekazywania personelowi wszelkich istotnych informacji dotyczących dziecka, mających wpływ na jego bezpieczeństwo, samopoczucie lub organizację opieki,
- współpracy z personelem instytucji w zakresie wspierania rozwoju dziecka i przestrzegania ustalonych zasad funkcjonowania placówki,
- dbania o terminowe regulowanie należności finansowych wynikających z umowy oraz zgłaszania nieobecności dziecka zgodnie z obowiązującymi zasadami,
- poszanowania pracy personelu, innych dzieci i ich rodziców oraz stosowania zasad kultury osobistej i wzajemnego szacunku w kontaktach z placówką.

Zasady współpracy i komunikacji

6.1. Komunikacja między rodzicami a instytucją odbywa się za pośrednictwem:

- bezpośrednich rozmów z personelem,
- kontaktu telefonicznego lub e-mailowego:
 - nr tel 523202098 ,
 - sekretariat@misiolanda.com
- zamkniętych grup komunikacyjnych utworzonych przez instytucję – aplikacja Dojo,

6.2. Rodzice są zobowiązani do korzystania wyłącznie z oficjalnych kanałów komunikacji.

Niedozwolone jest kierowanie uwag czy próśb wobec personelu w sposób nieformalny (np. prywatne wiadomości na mediach społecznościowych).

Zasady przyjmowania dziecka chorego i powrotu po chorobie

Dziecko z objawami choroby (np. gorączką, kaszlem, wysypką, wymiotami, biegunką, infekcją wirusową lub bakteryjną) nie może zostać przyjęte do placówki w związku z ochroną zdrowia pozostałych dzieci i personelu. Personel, dokonuje wstępnej obserwacji dziecka pod względem stanu zdrowia i zgłasza dyrektorowi i rodzicowi podejrzenia choroby.

Zasady podawania leków

Placówka nie podaje dzieciom żadnych leków, suplementów diety ani preparatów medycznych, z wyjątkiem sytuacji szczególnych wynikających z dokumentacji medycznej dziecka (np. choroby przewlekłe), po uprzednim dostarczeniu przez rodzica pisemnego upoważnienia oraz stosownego zaświadczenia lekarskiego. Każdorazowe podanie leku musi być udokumentowane w sposób wymagany przepisami prawa.

Zasady publikacji wizerunku dziecka i danych osobowych

Wizerunek dziecka mogą być wykorzystywane przez placówkę wyłącznie na podstawie pisemnej zgody rodzica/opiekuna prawnego, wyrażonej dobrowolnie w formularzu zgody..

Zasady organizacji wyjść i wycieczek

Placówka może organizować wyjścia i krótkie wycieczki poza teren placówki. Każde wyjście poza teren placówki odbywa się na podstawie wcześniejszej, pisemnej zgody rodzica/opiekuna prawnego. Organizacja wyjść odbywa się z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, z odpowiednim przygotowaniem logistycznym i kadrowym. Placówka ponosi odpowiedzialność za dzieci na czas trwania wyjścia.

Zasady odpowiedzialności za rzeczy osobiste dzieci

Placówka nie ponosi odpowiedzialności za zgubione, uszkodzone lub zniszczone rzeczy osobiste dzieci przyniesione do placówki, w tym zabawki, ubrania, akcesoria czy inne przedmioty. Rodzice są proszeni o odpowiednie oznakowanie rzeczy dziecka oraz ograniczenie przynoszenia wartościowych przedmiotów.

W placówce obowiązuje zakaz noszenia kolczyków przez dzieci w celu zapewnienia bezpieczeństwa i zdrowia innych dzieci.

Postępowanie w przypadku nieodebrania dziecka po godzinach pracy instytucji

W przypadku nieodebrania dziecka w wyznaczonych godzinach pracy placówki, personel podejmuje próbę kontaktu z rodzicami/opiekunami prawnymi oraz osobami upoważnionymi do odbioru dziecka. Po wyczerpaniu dostępnych możliwości kontaktu, a także w sytuacji długotrwałego braku odbioru, placówka ma obowiązek poinformowania odpowiednich służb (np. Policji, MOPS) w celu zapewnienia dziecku bezpieczeństwa. Placówka może również naliczyć dodatkową opłatę za każdą rozpoczętą godzinę opieki poza standardowymi godzinami.

Zasady obowiązujące podczas adaptacji dziecka

Proces adaptacji dziecka do warunków placówki odbywa się stopniowo, zgodnie z ustalonym harmonogramem i przy współpracy z rodzicem/opiekunem prawnym. W pierwszych dniach dziecko może przebywać w placówce krócej, a obecność rodzica może być czasowo dopuszczona w uzasadnionych przypadkach. Celem procesu adaptacyjnego jest zapewnienie dziecku poczucia bezpieczeństwa, komfortu emocjonalnego oraz płynne włączenie się do grupy.

Standard 3.2

Określony jest sposób zbierania przez personel informacji dotyczących istotnych potrzeb, preferencji, nawyków i umiejętności dzieci

Cel działań

Celem zbierania informacji o dzieciach jest zapewnienie każdemu dziecku indywidualnego podejścia, dostosowanie opieki i organizacji dnia do jego potrzeb, wsparcie procesu adaptacji, a także stworzenie bezpiecznych, komfortowych i sprzyjających rozwojowi warunków w instytucji opieki.

Działanie to umożliwia:

- rozpoznanie indywidualnych potrzeb, przyzwyczajęń i ewentualnych trudności dziecka,
- dostosowanie opieki i planu dnia do możliwości i oczekiwań dziecka,
- skuteczniejszą komunikację i współpracę z rodzicami,
- zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego (np. alergie, choroby przewlekłe),
- budowanie poczucia bezpieczeństwa i zaufania u dziecka.

Zakres zbieranych informacji

- dane dotyczące umiejętności rozwojowych dziecka (np. samodzielność, mowa, poruszanie się),
- preferencje żywieniowe, alergie, informacje o stanie zdrowia,
- ulubione zabawy, aktywności, sposoby komunikacji,
- reakcje dziecka w nowych sytuacjach i sposoby wspierania dziecka,
- indywidualne potrzeby, mocne strony, trudności rozwojowe,
- oczekiwania rodziców związane z pobytem dziecka w instytucji.

Formy zbierania informacji

- formularz informacyjny dla rodziców – wypełniany przed rozpoczęciem pobytu dziecka w instytucji,
- rozmowa indywidualna z rodzicami – prowadzona przez wyznaczonego pracownika, w celu omówienia informacji z formularza i uzupełnienia danych,
- obserwacja dziecka w trakcie pobytu w instytucji – prowadzona przez personel w celu bieżącego rozpoznawania potrzeb i preferencji,
- dodatkowe konsultacje z rodzicami – na wniosek rodziców lub w razie potrzeby wynikającej z obserwacji dziecka.

Odpowiedzialność

- za zbieranie i opracowanie informacji odpowiedzialny jest opiekun grupy, do której zapisane jest dziecko, lub inna wyznaczona przez dyrekcję osoba,
- za aktualizację i bieżące uzupełnianie informacji odpowiedzialny jest personel sprawujący codzienną opiekę nad dzieckiem,
- informacje zebrane od rodziców są przekazywane wyłącznie osobom upoważnionym, z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych.

Zasady przetwarzania informacji

- informacje o dziecku są wykorzystywane wyłącznie w celu zapewnienia mu odpowiedniej opieki i organizacji pobytu w instytucji,
- dane są przechowywane w dokumentacji dziecka w sposób zabezpieczający przed dostępem osób nieupoważnionych,
- personel zobowiązany jest do zachowania poufności dotyczącej wszystkich informacji uzyskanych od rodziców.

Standard 3.3

Określone są zasady bieżącej komunikacji z rodzicami

Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest określenie jasnych i spójnych zasad bieżącej komunikacji pomiędzy personelem a rodzicami/opiekunami prawnymi dzieci uczęszczających do Zespołu Żłobek i Klub Dziecięcy w Górze. Celem jest zapewnienie obustronnego przepływu informacji, budowanie atmosfery zaufania, a także umożliwienie skutecznego i regularnego kontaktu w sprawach dotyczących dziecka i funkcjonowania placówki.

Zasady ogólne

- komunikacja z rodzicami ma charakter obustronny, opiera się na wzajemnym szacunku i zaufaniu,
- informacje przekazywane rodzicom dotyczą wyłącznie ich dziecka — nie omawia się spraw innych dzieci ani rodzin,
- wszelkie rozmowy o charakterze bardziej złożonym (np. dotyczące rozwoju, trudności wychowawczych) odbywają się w formie indywidualnych spotkań, w spokojnych warunkach,
- komunikacja powinna być dostosowana do potrzeb i możliwości rodziców — zarówno w zakresie formy, jak i częstotliwości,
- informacje istotne dla funkcjonowania instytucji są udostępniane rodzicom w sposób przejrzysty i łatwo dostępny.

Formy komunikacji z rodzicami

Bezpośrednie rozmowy:

- codzienne, krótkie rozmowy przy przyprowadzaniu i odbieraniu dziecka oraz w godzinach pracy opiekunów — dotyczą spraw bieżących i organizacyjnych,
- rozmowy nie mogą rozpraszać opiekunów podczas sprawowania opieki nad grupą,
- w sytuacji wymagającej spokojnej rozmowy nt. rozwoju dziecka umawia się indywidualne spotkanie.

Indywidualne spotkania z rodzicami:

- spotkania dotyczące rozwoju, zachowania lub potrzeb dziecka,
- organizowane na wniosek rodziców lub personelu,
- odbywają się w ustalonym terminie poza czasem pracy danego opiekuna z dziećmi.

Spotkania grupowe z rodzicami:

- zebrania organizacyjne i informacyjne,
- spotkania tematyczne lub integracyjne,
- terminy ogłaszane z odpowiednim wyprzedzeniem.

Komunikacja elektroniczna:

- e-mail, aplikacja Dojo,
- narzędzia służą do przekazywania ogłoszeń, informacji organizacyjnych, przypomnień,
- nie służą do omawiania problemów rozwojowych — w takich przypadkach należy umawiać spotkanie indywidualne.

Warsztaty i spotkania edukacyjne dla rodziców:

- organizowane w zależności od potrzeb i zainteresowania,
- dotyczą tematów związanych z wychowaniem, rozwojem i bezpieczeństwem dzieci,

Stały dostęp do informacji

Rodzice mają stały dostęp do informacji takich jak:

- godziny otwarcia placówki,
- statut, regulamin organizacyjny,
- kontakt do dyrekcji oraz personelu poprzez aplikację Żłobek online,
- numery alarmowe,
- ramowy plan dnia,
- informacje o realizacji planu OWE,
- informacje o procedurach uwag, wniosków i skarg – skrzynka ogólnodostępna,
- informacje o działaniach w zakresie przeciwdziałania przemocy,
- ogłoszenia bieżące,
- prace dzieci - tablice artystyczne - szatnie dziecięce.

Informacje dostępne są w formie:

- tablicy informacyjnej w placówce,
- strony internetowej placówki,
- aplikacji Żłobek online.

Zasady obowiązujące personel

- personel zobowiązany jest do przestrzegania zasad poufności i ochrony danych osobowych,
- wszelkie trudne tematy omawiane są wyłącznie z rodzicem dziecka, którego dotyczą,
- komentarze, opinie i uwagi rodziców przyjmowane są z szacunkiem,

- w sytuacjach konfliktowych lub nieporozumień, personel prosi rodziców o skontaktowanie się z dyrektorem.

Standard 3.4

Określony jest system zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców

Cel systemu

Celem wprowadzenia systemu zgłaszania uwag, wniosków i skarg jest:

- stworzenie bezpiecznej i przyjaznej przestrzeni do wyrażania opinii przez rodziców,
- zapewnienie sprawnej komunikacji między rodzicami a kadrą instytucji,
- umożliwienie zgłaszania zauważonych nieprawidłowości lub pomysłów na udoskonalenie pracy placówki,
- stałe doskonalenie jakości świadczonych usług.

Osoby odpowiedzialne

Za przyjmowanie i rozpatrywanie uwag, wniosków i skarg odpowiada:

- Dyrektor instytucji opieki,
- w przypadku nieobecności dyrektora – wyznaczony przez niego pracownik.

Formy zgłaszania uwag, wniosków i skarg

Rodzice mogą zgłaszać uwagi, wnioski i skargi w następujący sposób:

- ustnie – bezpośrednio do osoby odpowiedzialnej,
- pisemnie – na papierze, w zamkniętej kopercie lub poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w placówce,
- drogą mailową – na oficjalny adres e-mail placówki,
- w formie anonimowej ankiety badania satysfakcji rodziców, organizowanej raz w roku.

Procedura rozpatrywania zgłoszeń

- rozpatrzenie sprawy następuje w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od daty zgłoszenia,
- jeśli sprawa wymaga dłuższego wyjaśnienia, rodzic jest informowany o przedłużeniu terminu i przewidywanym czasie udzielenia odpowiedzi,
- po zakończeniu procedury rodzic otrzymuje informację zwrotną o podjętych działaniach,
- zgłoszenia rozpatrywane są z zachowaniem poufności i anonimowości, jeśli rodzic sobie tego życzy.

Badanie satysfakcji rodziców

Co najmniej raz w roku instytucja przeprowadza badanie satysfakcji rodziców. Badanie to jest anonimowe i obejmuje:

- ocenę jakości opieki i wsparcia rozwoju dzieci,
- ocenę kompetencji, zaangażowania i podejścia personelu,
- ocenę komunikacji z rodzicami i dostępności informacji,
- ocenę organizacji pracy instytucji, godzin otwarcia i wyposażenia,
- ocenę czystości i estetyki pomieszczeń,
- ocenę jakości żywienia,
- ogólną satysfakcję z funkcjonowania placówki.

Ankieta zawiera pytania zamknięte (w formie skali ocen) oraz pytania otwarte umożliwiające rodzicom swobodne wyrażenie opinii i sugestii.

Zasady wykorzystania wyników

- wyniki ankiety są analizowane przez personel oraz dyrektora instytucji,
- podsumowanie wyników jest udostępniane rodzicom,
- na podstawie zebranych informacji planowane są działania doskonalące funkcjonowanie instytucji, o czym informowani są rodzice,
- badanie satysfakcji odbywa się najczęściej w okresie styczeń/luty.

STANDARD 16

Współpraca personelu i rodziców oparta na wzajemnym szacunku i otwartości w celu kształtowania spójnego środowiska rozwoju dzieci

Standard 16.1

Instytucja opieki ma określony system informowania rodziców o realizacji planu opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjnego za pomocą przynajmniej jednego kanału informacji

Cel działań

Celem systemu informowania rodziców jest zapewnienie przejrzystej, regularnej i zrozumiałej komunikacji na temat sposobu realizacji Planu OWE w instytucji opieki, co sprzyja budowaniu zaufania, spójności działań wychowawczych oraz aktywnemu włączaniu rodziców w życie placówki.

Zakres działań

- regularne przekazywanie rodzicom informacji o realizacji bieżących działań opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjnych,
- udostępnianie harmonogramu zajęć i zabaw w sposób zrozumiały i dostępny (np. kolorowy plakat, spis zabaw w tabeli, notatka sporządzona na podstawie planu OWE),
- zapewnienie co najmniej jednego, stałego kanału komunikacji, z którego rodzice mogą korzystać.

Formy informowania rodziców

Instytucja opieki wykorzystuje co najmniej jeden z poniższych kanałów komunikacji (z możliwością stosowania kilku jednocześnie):

- bezpośrednio, codzienne rozmowy przy odbiorze dziecka,
- aktualizacje zamieszczane na stronie internetowej instytucji,
- informacje przekazywane za pomocą aplikacji Dojo,
- inne uzgodnione z rodzicami formy, np. papierowy tygodniowy lub miesięczny plan zajęć wywieszany przy sali.

Zasady informowania

- informacje przekazywane są regularnie — w przypadku istotnych zmian lub wydarzeń niezwłocznie, w pozostałych sprawach z ustaloną częstotliwością (np. raz w tygodniu, raz w miesiącu),
- treść informacji formułowana jest w sposób przystępny, zrozumiały i konkretny,
- rodzice mają możliwość zadania dodatkowych pytań lub zgłoszenia uwag dotyczących realizacji Planu OWE w uzgodnionych formach (osobiście, e-mailowo, telefonicznie),
- informowanie rodziców odbywa się z poszanowaniem zasad poufności i ochrony danych osobowych.

Standard 16.2

Personel organizuje spotkania grupowe z rodzicami minimum raz do roku

Cel działań

Celem organizacji spotkań grupowych z rodzicami jest budowanie partnerstwa i współpracy między rodzicami a personelem instytucji opieki, wymiana informacji, omówienie spraw organizacyjnych i wychowawczych dotyczących całej grupy oraz wsparcie rodziców w podnoszeniu kompetencji rodzicielskich.

Zakres działań

- organizowanie minimum jednego spotkania grupowego w ciągu roku pracy,
- możliwość organizacji dodatkowych spotkań w zależności od potrzeb zgłaszanych przez dyrektora, personel lub rodziców,
- zapewnienie rodzicom przestrzeni do wyrażenia opinii, zadawania pytań i zgłaszania uwag,
- przekazywanie informacji dotyczących funkcjonowania grupy, planu opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjnego (Plan OWE) oraz bieżących spraw organizacyjnych,
- udzielanie rodzicom wsparcia merytorycznego, np. poprzez warsztaty lub prelekcje dotyczące rozwoju i wychowania dzieci oraz szkolenia online.

Formy realizacji

- spotkania grupowe z rodzicami organizowane w siedzibie instytucji lub w innym uzgodnionym miejscu,
- spotkania odbywają się w dogodnych dla rodziców terminach, ustalonych z odpowiednim wyprzedzeniem (minimum 14 dni przed planowanym terminem),
- informacja o planowanym spotkaniu przekazywana jest rodzicom w formie papierowej na tablicy ogłoszeń, elektronicznej lub poprzez aplikację komunikacyjną Żłobek online,
- spotkania mogą mieć charakter informacyjny, konsultacyjny, integracyjny lub edukacyjny,
- spotkania prowadzone są w atmosferze wzajemnego szacunku i z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych.

Zasady organizacji

- obowiązek zorganizowania przynajmniej jednego spotkania grupowego w roku spoczywa na opiekunach grupy lub dyrektorze,
- dodatkowe spotkania organizowane są w miarę potrzeb, na wniosek personelu, dyrekcji lub rodziców,
- z każdego spotkania sporządzana jest notatka lub protokół z najważniejszymi ustaleniami, która jest dostępna dla rodziców,
- w przypadku braku możliwości organizacji spotkania stacjonarnego, dopuszcza się organizację spotkania w formie zdalnej.

Standard 16.3

Rodzice są informowani o planowanych spotkaniach (indywidualnych i grupowych) z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem

Cel działań

Zapewnienie rodzicom rzetelnej i terminowej informacji o planowanych spotkaniach w celu umożliwienia im aktywnego udziału w życiu instytucji, budowania partnerstwa oraz wspólnego wspierania rozwoju dziecka.

Zakres działań

- dotyczy wszystkich spotkań indywidualnych i grupowych organizowanych przez instytucję opieki z udziałem rodziców,

- uwzględnia spotkania o charakterze informacyjnym, wychowawczym, edukacyjnym, integracyjnym lub konsultacyjnym,
- dotyczy zarówno spotkań planowanych z inicjatywy instytucji, jak i tych organizowanych na wniosek rodziców.

Zasady informowania

- rodzice są informowani o planowanych spotkaniach z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem,
- informacja zawiera:
 - termin spotkania (data, godzina),
 - miejsce spotkania,
 - cel i tematykę spotkania,
 - w przypadku spotkań indywidualnych – możliwość ustalenia dogodnego terminu w porozumieniu z rodzicem.

Informacje przekazywane są w formie pisemnej, w co najmniej jednej z następujących form:

- wiadomość e-mail,
- informacja w aplikacji komunikacyjnej,
- zaproszenie wręczane osobiście rodzicowi,
- ogłoszenie wywieszone w widocznym miejscu w instytucji (np. tablica informacyjna).

Standard 16.4

Określony jest sposób umożliwiający rodzicom składanie wniosków, uwag lub skarg

Sposób składania przez rodziców wniosków, uwag i skarg został opisany szczegółowo w zasadach współpracy z rodzicami. Dokument ten określa m.in.: osobę odpowiedzialną za przyjmowanie i rozpatrywanie zgłoszeń, dostępne formy zgłaszania (ustnie, pisemnie, mailowo), zasady rejestracji zgłoszeń, terminy udzielania odpowiedzi, gwarancję anonimowości oraz tryb informowania rodziców o podjętych działaniach (standard 3.4).

Standard 16.5

Co najmniej raz w roku jest dokonywane badanie satysfakcji rodziców dotyczące panującej atmosfery i relacji rodziców z personelem instytucji opieki

Cel działań

Celem badania satysfakcji rodziców jest systematyczne poznawanie opinii rodziców na temat jakości funkcjonowania instytucji, relacji z personelem, atmosfery panującej w instytucji opieki lub klubie dziecięcym oraz wyłanianie obszarów do ewentualnego doskonalenia. Badanie sprzyja budowaniu partnerstwa z rodzicami i ciągłemu podnoszeniu jakości świadczonych usług.

Zakres badania

Badanie obejmuje m.in.:

- jakość opieki i wsparcia rozwoju dzieci,
- realizację Planu Opiekuńczo-Wychowawczo-Edukacyjnego (OWE),
- kompetencje, zaangażowanie i podejście personelu,
- komunikację z rodzicami, dostępność informacji,
- organizację pracy instytucji, godziny otwarcia, wyposażenie,
- czystość i estetykę pomieszczeń,
- jakość wyżywienia,
- ogólne zadowolenie z usług instytucji,
- inne istotne zagadnienia wskazane przez rodziców lub kadrę.

Formy badania satysfakcji

Formy badania:

- anonimowe ankiety (papierowe lub elektroniczne),
- indywidualne rozmowy z rodzicami,
- wywiady lub konsultacje podczas zebrań,
- grupowe dyskusje (np. podczas spotkań integracyjnych),
- skrzynka na opinie i sugestie (w formie tradycyjnej lub elektronicznej).

Zasady przeprowadzania badania

- badanie satysfakcji odbywa się co najmniej raz w roku, w terminie ustalonym przez dyrektora placówki,
- badanie ma charakter dobrowolny i anonimowy,
- rodzice są uprzednio informowani o celu, terminie i sposobie badania,
- po zakończeniu badania, kadra instytucji analizuje wyniki i formułuje wnioski,
- wyniki badania oraz planowane działania (jeśli takie będą) są udostępniane rodzicom podczas zebrania z rodzicami,
- uwagi i sugestie rodziców są uwzględniane przy wprowadzaniu zmian w organizacji pracy, Planie OWE i innych obszarach działalności instytucji.

Standard 16.6

Wyniki badania satysfakcji rodziców są uwzględniane w modyfikacji pracy instytucji opieki

Cel badania satysfakcji rodziców

Instytucja opieki regularnie przeprowadza badanie satysfakcji rodziców w celu poznania ich opinii, oceny jakości świadczonych usług oraz identyfikacji obszarów wymagających ulepszenia. Opinie rodziców stanowią cenne źródło informacji i są brane pod uwagę przy planowaniu zmian organizacyjnych, wychowawczych i edukacyjnych.

Zasady przeprowadzania badania

- badanie satysfakcji rodziców realizowane jest co najmniej raz w roku, w formie anonimowej ankiety,
- termin przeprowadzenia badania ustalany jest przez dyrektora placówki i dostosowany do przyjętego cyklu rocznego instytucji (np. czerwiec, sierpień),
- wzór ankiety udostępniany jest wszystkim rodzicom, którzy wyrażą zgodę na dobrowolny udział w ankiecie.

Analiza i wykorzystanie wyników

- wyniki ankiety są poddawane analizie przez kadrę instytucji, a uzyskane wnioski dokumentowane,
- na podstawie wyników mogą być podejmowane decyzje o modyfikacji pracy instytucji, np. w zakresie organizacji dnia, współpracy z rodzicami, organizacji zajęć, komunikacji,
- wyniki ankiety oraz ewentualne planowane zmiany są przedstawiane rodzicom w formie pisemnej (np. podsumowanie wywieszone na tablicy informacyjnej lub przesłane drogą elektroniczną).

Postanowienia końcowe

Badanie satysfakcji rodziców oraz jego wyniki mają charakter konsultacyjny. Podejmowane zmiany muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, możliwościami organizacyjnymi instytucji oraz uwzględniać dobro wszystkich dzieci.

Standard 16.7

Plan opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjny podlega konsultacjom z rodzicami

Obowiązek konsultacji

Plan Opiekuńczo-Wychowawczo-Edukacyjny (Plan OWE) podlega corocznym konsultacjom z rodzicami dzieci uczęszczających do instytucji opieki.

Formy konsultacji

Instytucja może zastosować jedną lub kilka z poniższych form konsultacji Planu OWE:

- organizacja spotkania informacyjno-konsultacyjnego dla chętnych rodziców w siedzibie instytucji,
- umożliwienie przedstawicielom rodziców lub rady rodziców udziału w części spotkania kadry poświęconej podsumowaniu i aktualizacji Planu OWE,
- uwzględnienie zagadnień dotyczących Planu OWE w ankiecie badającej satysfakcję rodziców z funkcjonowania instytucji.

Zasady organizacyjne

- o planowanych konsultacjach rodzice są informowani z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem,
- uwagi i propozycje rodziców są rozpatrywane przez dyrekcję instytucji, przy uwzględnieniu możliwości organizacyjnych, kadrowych oraz obowiązujących przepisów prawa,
- po zakończeniu procesu konsultacji wszyscy rodzice są informowani o wynikach, a nowa wersja Planu OWE jest udostępniana w formie papierowej (np. w siedzibie placówki) oraz/lub elektronicznej,
- Plan OWE obowiązuje zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 grudnia 2024 r. od 1 stycznia 2026 r. Aktualizowany jest w terminie wskazanym przez dyrektora placówki.

Uwagi końcowe

Konsultacje Planu OWE mają na celu zapewnienie transparentności działań instytucji, włączanie rodziców w proces współdecydowania o sprawach ważnych dla dzieci oraz dostosowanie organizacji pracy do realnych potrzeb społeczności instytucji.

STANDARD 17

Tworzenie warunków umożliwiających rodzicom włączanie się w życie instytucji opieki

Standard 17.1

W instytucji opieki jest spisana lista spraw, w których decyzje są konsultowane z rodzicami lub radą rodziców, oraz spraw, w których decyzje są podejmowane wspólnie z rodzicami

Zasady dotyczące konsultacji i ustaleń

- wszelkie istotne decyzje organizacyjne, które dotyczą bezpośrednio dzieci i ich rodzin, są omawiane z rodzicami lub radą rodziców,
- w sprawach, które dotyczą indywidualnego dziecka, decyzje podejmowane są w uzgodnieniu z jego rodzicami,
- rodzice mają prawo zgłaszania swoich opinii, potrzeb i propozycji podczas spotkań lub indywidualnych rozmów,
- placówka zobowiązuje się do informowania rodziców o planowanych zmianach i wydarzeniach z odpowiednim wyprzedzeniem,
- w przypadku spraw wymagających wspólnego ustalenia, finalne decyzje podejmowane są po uwzględnieniu możliwości organizacyjnych i kadrowych instytucji oraz z poszanowaniem potrzeb dzieci.

Konsultowane z rodzicami, decyzje podejmuje instytucja

- decyzje dotyczące codziennego funkcjonowania grupy,
- wprowadzenie dodatkowych zajęć dla dzieci,
- adaptacja nowych dzieci w grupie,
- plan opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjny,
- decyzje indywidualne dzieci – dieta, specjalne potrzeby, udział w zajęciach.

Decyzja wspólnie podejmowana

- sposoby komunikacji z rodzicami – preferowane sposoby,
- spotkania indywidualne – ustalenie terminu,
- wycieczki,
- uroczystości i święta,

Decyzja podejmowana przez instytucję – rodzice są informowani

- zasady przebywania dzieci na zewnątrz,
- terminy zebrań grupowych,
- godziny pracy instytucji,
- zmiany w opłatach,
- zmiany kadrowe,
- jadłospis przygotowany przez firmę cateringową.

Standard 17.2**Są określone co najmniej trzy formy uczestnictwa rodziców w życiu instytucji opieki****Zasady uczestnictwa rodziców w życiu instytucji opieki**

W trosce o budowanie partnerskich relacji oraz wspieranie wszechstronnego rozwoju dzieci, placówka umożliwia rodzicom aktywne uczestnictwo w życiu grupy i instytucji. Formy i zasady tego uczestnictwa opisane są szczegółowo w niniejszym dokumencie.

Formy uczestnictwa rodziców

- udział w zajęciach otwartych i obserwacja dzieci podczas zabawy,
- współorganizowanie uroczystości, imprez specjalnych, kiermaszy, akcji charytatywnych, wybór firmy fotograficznej,
- prowadzenie zajęć prezentujących pasje lub zawody rodziców (np. muzyczne, plastyczne, sportowe) zgodnie z procedurami zawartymi w Polityce ochrony małoletnich,
- wspólne realizacje programów promujących czytelnictwo wśród najmłodszych z udziałem rodziców,
- włączenie się w prace na rzecz instytucji (np. szycie strojów, zorganizowanie choinki, Zajączka, Mikołaja, itp.),
- udział w podejmowaniu decyzji dotyczących ważnych spraw instytucji (np. poprzez udział w ankietach, zebraniach, działalność w radzie rodziców),
- udział w nieformalnych spotkaniach integracyjnych dla dzieci i rodziców.

Zasady uczestnictwa w wybranych formach

- udział w zajęciach otwartych i obserwacjach możliwy jest wyłącznie po wcześniejszym umówieniu się z opiekunami lub dyrektorem,
- rodzice prowadzący zajęcia lub warsztaty dla dzieci zobowiązani są do uzgodnienia ich tematyki i terminu z opiekunem grupy, co najmniej 2 tygodnie wcześniej,
- w przypadku współorganizacji uroczystości rodzice deklarują swoje zaangażowanie na zebraniu grupowym lub u opiekunów,

- wszelkie prace na rzecz placówki (np. dekoracje, zapewnienie transportu, pomoc techniczna) są realizowane po wcześniejszym ustaleniu potrzeb z personelem,
- udział w podejmowaniu decyzji odbywa się poprzez udział w zebraniach, spotkaniach rady rodziców lub wypełnianie ankiet.

Udział w zajęciach otwartych i obserwacja dzieci podczas zabawy

Rodzice mają możliwość obserwowania swojego dziecka podczas codziennych zajęć i zabaw w grupie. Celem jest poznanie funkcjonowania dziecka w środowisku rówieśniczym, sposobów pracy opiekunów oraz lepsze zrozumienie procesu wychowawczo-opiekuńczego.

Zasady:

- udział możliwy po wcześniejszym umówieniu się z opiekunem grupy,
- obserwacja odbywa się w ustalonym terminie, bez ingerencji w przebieg zajęć,
- rodzic zobowiązany jest do zachowania dyskrecji i nieoceniania innych dzieci.

Współorganizowanie uroczystości, imprez specjalnych, wycieczek

Rodzice mogą aktywnie włączać się w przygotowanie i organizację wydarzeń takich jak:

1. Dzień Rodziny - Festyn,
2. Dzień Dziecka,
3. spotkania świąteczne,
4. bale karnawałowe,
5. pikniki,
6. wycieczki.

Zasady:

- informacje o planowanych wydarzeniach przekazywane są z odpowiednim wyprzedzeniem,
- rodzice mogą zgłaszać chęć pomocy u opiekunów lub dyrektora,
- zakres pomocy ustalany jest indywidualnie, zgodnie z potrzebami placówki (np. przygotowanie poczęstunku, dekoracji, pomoc w transporcie).

Prowadzenie zajęć prezentujących pasje lub zawody rodziców

Rodzice, którzy chcą podzielić się swoimi pasjami lub opowiedzieć o wykonywanym zawodzie, mogą zorganizować krótkie zajęcia dla dzieci.

Zasady:

- tematyka i termin zajęć muszą być wcześniej uzgodnione z opiekunem grupy,
- rodzic przygotowuje zajęcia w sposób dostosowany do wieku i możliwości dzieci,
- placówka zapewnia wsparcie organizacyjne w miarę potrzeb,
- organizację zajęć zgodnie z procedurami zawartymi w Polityce ochrony małoletnich.

Rozwój czytelnictwa

Rodzice mogą włączyć się w rozwój dzieci poprzez wspólne czytanie bajek, opowiadań, wierszy w trakcie zajęć w instytucji oraz w domu.

Zasady:

- chęć udziału należy zgłosić opiekunom z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem,
- książka powinna być wcześniej zaakceptowana przez opiekuna (dostosowanie do wieku dzieci, treści neutralne światopoglądowo),
- czas trwania spotkania ustalany jest indywidualnie, zazwyczaj 10–15 minut,
- rodzic może zabrać ze sobą również rekwizyty, maskotki lub ilustracje uatrakcyjniające spotkanie.

Włączenie się w prace na rzecz instytucji

Rodzice mogą angażować się w działania wspierające funkcjonowanie placówki, np. szycie strojów, realizację programów i akcji lub przygotowanie dekoracji, przestrzeni zewnętrznej itp.

Zasady:

- rodzice zgłaszają gotowość do pomocy u opiekunów lub dyrektora,
- zakres i termin prac ustalany jest wspólnie z personelem,
- wszelkie działania muszą być zgodne z zasadami bezpieczeństwa obowiązującymi w placówce.

Udział w podejmowaniu decyzji dotyczących ważnych spraw instytucji

Rodzice mogą współdecydować o sprawach istotnych dla funkcjonowania placówki, takich jak zmiany w organizacji dnia, planowanie wydarzeń okolicznościowych, sportowych, wprowadzanie dodatkowych zajęć (dodatkowo płatnych) teatrzyków itp.

Zasady:

- konsultacje odbywają się podczas zebrań, poprzez ankiety lub za pośrednictwem rady rodziców,
- decyzje podejmowane są wspólnie lub po konsultacji, zgodnie z obowiązującymi standardami i przepisami prawa.

Udział w nieformalnych spotkaniach integracyjnych dla dzieci i rodziców

Placówka organizuje spotkania integracyjne mające na celu budowanie pozytywnych relacji między rodzicami, dziećmi i personelem (np. pikniki rodzinne, ogniska, wspólne zabawy podczas Dnia Rodzinnego itp.).

Zasady:

- terminy i miejsca spotkań ustalane są z odpowiednim wyprzedzeniem,
- udział jest dobrowolny,
- rodzice są odpowiedzialni za bezpieczeństwo dzieci w trakcie trwania spotkania, jeśli odbywa się ono poza terenem placówki.

Harmonogram działań z udziałem rodziców

- szczegółowy harmonogram działań z udziałem rodziców jest ustalany w trakcie roku, zgodnie z potrzebami dzieci, grupy i możliwościami organizacyjnymi placówki,
- dokładne terminy i godziny zajęć otwartych, warsztatów, uroczystości i innych wydarzeń są przekazywane rodzicom z co najmniej 2-tygodniowym wyprzedzeniem,
- informacje o planowanych wydarzeniach przekazywane są za pośrednictwem ogłoszeń na tablicy informacyjnej, ustnie, Aplikacji Żłobek Online.

Uwagi końcowe

Uczestnictwo rodziców we wskazanych formach jest dobrowolne, a wybór zaangażowania zależy od indywidualnych możliwości i preferencji. Celem współpracy jest tworzenie przyjaznej, bezpiecznej i rozwijającej przestrzeni dla dzieci oraz budowanie pozytywnych relacji w środowisku instytucji opieki.

Standard 17.3

Rodzice mają miejsce, w którym mogą zostawiać informacje dla innych rodziców

Cel dokumentu

Celem stworzenia miejsca do pozostawiania informacji przez rodziców jest:

- ułatwienie wzajemnej komunikacji między rodzicami,

- budowanie atmosfery współpracy i wzajemnego wsparcia w społeczności placówki,
- możliwość dzielenia się ogłoszeniami prywatnymi dotyczącymi np. wymiany informacji o zajęciach dodatkowych, poszukiwania wsparcia, polecenia specjalistów itp.

Dostępne formy

Aplikacja Dojo - placówka zastrzega sobie prawo do zdejmowania ogłoszeń niezgodnych z zasadami.

Wiadomości nie mogą dotyczyć oficjalnych spraw związanych z placówką (np. próśb organizacyjnych, uwag), które należy zgłaszać bezpośrednio personelowi.

Zasady korzystania

- ogłoszenia i wiadomości nie mogą mieć charakteru obraźliwego, naruszającego dobre obyczaje lub wizerunek placówki,
- zabronione jest zamieszczanie reklam,
- placówka nie ponosi odpowiedzialności za treść i skutki zamieszczanych ogłoszeń,
- ogłoszenia starsze niż 14 dni mogą być usuwane w celu zachowania porządku,
- miejsce do wymiany informacji nie zastępuje oficjalnych kanałów komunikacji z placówką.

Standard 17.4

Są określone zasady przebywania rodziców na terenie instytucji opieki, obejmujące zasady poruszania się rodziców w pomieszczeniach i na zewnątrz

Wejście na teren placówki

- rodzice oraz inne osoby upoważnione mają prawo wstępu na teren instytucji wyłącznie w godzinach funkcjonowania placówki,
- osoby wchodzące na teren placówki zobowiązane są do zamykania drzwi wejściowych oraz do nieudostępniania wejścia osobom nieupoważnionym,
- osoby nieznane pracownikom będą poproszone o podanie celu wizyty i wylegitymowanie się.

Wchodzenie do sal zajęć

Rodzice mają możliwość wchodzenia do sal, w których przebywają dzieci, wyłącznie podczas:

- uzgodnionych z personelem zajęć otwartych, obserwacji lub spotkań adaptacyjnych,
- sytuacji wyjątkowych, po wcześniejszym uzgodnieniu z personelem lub dyrektorem.

W czasie pobytu w sali rodzic zobowiązany jest do niezakłócania pracy grupy i przestrzegania zasad obowiązujących w placówce.

Poruszanie się po ogrodzie i innych przestrzeniach wspólnych

Rodzice mogą przebywać na terenie placu zabaw lub innych przestrzeniach zewnętrznych placówki podczas:

- zajęć integracyjnych,
- spotkań okolicznościowych,
- po wcześniejszym ustaleniu z personelem.

Na terenie placu zabaw i terenach zielonych obowiązują zasady bezpieczeństwa, w tym: zakaz samodzielnego korzystania przez dzieci z placu zabaw bez nadzoru.

Zasady ogólne

- rodzice zobowiązani są do stosowania się do zaleceń i próśb personelu, szczególnie w kwestiach organizacyjnych i związanych z bezpieczeństwem dzieci,
- niedozwolone jest samowolne poruszanie się po innych pomieszczeniach placówki (biura, kuchnia, magazyny) bez zgody personelu,
- w sytuacjach spornych lub wątpliwych rodzic może zwrócić się do dyrektora.

Obserwacja zajęć

- placówka umożliwia rodzicom obserwację zajęć z dziećmi po wcześniejszym uzgodnieniu z opiekunem grupy lub dyrektorem placówki,
- obserwacja powinna odbywać się w sposób dyskretny, nienaruszający naturalnego przebiegu zajęć.

STANDARD 18

Tworzenie warunków umożliwiających rodzicom podnoszenie kompetencji rodzicielskich

Standard 18.1

Instytucja opieki udostępnia rodzicom materiały edukacyjne w zakresie wychowania dzieci bez przemocy oraz ochrony ich przed przemocą i wykorzystywaniem

Cel działań

Zwiększenie wiedzy rodziców o wychowaniu bez przemocy, budowanie ich świadomości w zakresie ochrony dzieci przed przemocą i wykorzystywaniem.

Zakres działań

- udostępnianie materiałów edukacyjnych na temat pozytywnego wychowania,
- informowanie o konsekwencjach stosowania przemocy wobec dzieci,
- organizacja spotkań z ekspertami z zakresu wychowania.

Formy udostępniania materiałów i informacji

- dokumentacje ogólnodostępne – Polityka ochrony małoletnich,
- ulotki, broszury, plakaty na terenie instytucji,
- elektroniczne materiały publikowane na stronie internetowej oraz zakładki aplikacji Żłobek online,
- spotkania i warsztaty stacjonarne lub online.

Zasady udostępniania materiałów

- materiały są dostępne dla wszystkich rodziców w widocznych miejscach,
- rodzice są zachęcani do zapoznawania się z materiałami przy okazji zebrań i codziennego kontaktu z placówką,
- informacje są przekazywane w sposób przystępny i zrozumiały.

Standard 18.2

Instytucja opieki udostępnia rodzicom materiały informacyjne dotyczące standardów ochrony małoletnich

Cel działań

Zapewnienie rodzicom wiedzy o zasadach ochrony dzieci obowiązujących w placówce oraz o sposobach reagowania na niepokojące sytuacje.

Zakres działań

- upowszechnianie standardów ochrony dzieci,
- informowanie o procedurach zgłaszania niepokojących sytuacji,
- promowanie wiedzy o prawach dziecka.

Formy udostępniania materiałów i informacji

- ulotki i plakaty w siedzibie instytucji,
- linki do materiałów dotyczących rozwoju dziecka,
- broszury dostępne przy zapisach dziecka i na zebraniach.

Zasady udostępniania materiałów

- materiały dostępne w miejscu widocznym i ogólnodostępnym,
- informacje udostępniane rodzicom przy zapisie dziecka,
- placówka regularnie przypomina o dostępności materiałów.

Standard 18.3**Instytucja opieki wspiera rodziców w nawiązaniu kontaktów ze specjalistami spoza placówki****Cel działań**

Ułatwienie rodzicom dostępu do profesjonalnego wsparcia w sytuacjach wymagających specjalistycznej pomocy.

Zakres działań

- informowanie o możliwości konsultacji z ekspertami - organizacje,
- organizowanie w miarę możliwości spotkań z ekspertami na terenie placówki.

Formy udostępniania materiałów i informacji

- lista kontaktowa dostępna w widocznym miejscu w instytucji,
- informacje zamieszczane na stronie internetowej i w materiałach papierowych,
- plakaty, ulotki z danymi kontaktowymi.

Zasady udostępniania materiałów

- rodzice mają swobodny dostęp do listy specjalistów,
- placówka nie narzuca korzystania z usług, a jedynie ułatwia dostęp do informacji,
- aktualizacja danych co najmniej raz w roku lub w razie potrzeby.

Standard 18.4**Instytucja opieki udostępnia rodzicom inne niż wskazane powyżej materiały dotyczące różnych aspektów rozwoju dzieci****Cel działań**

Poszerzanie wiedzy rodziców o rozwoju dziecka i wspieranie ich w codziennym wychowaniu i opiece.

Zakres działań

- udostępnianie materiałów na temat rozwoju mowy, emocji, motoryki, zdrowia,
- informowanie o sposobach wspierania dzieci w różnych etapach rozwoju,
- organizacja spotkań i warsztatów na bieżące tematy zgłaszane przez rodziców.

Formy udostępniania materiałów i informacji

- artykuły, broszury, plakaty,
- linki do wartościowych stron internetowych,
- spotkania i prelekcje na terenie instytucji lub szkolenia online.

Zasady udostępniania materiałów

- tematyka materiałów dostosowywana do potrzeb rodziców, m.in. na podstawie ankiet,
- materiały udostępniane w miejscu dostępnym dla rodziców w placówce oraz w wersji elektronicznej,
- informacje przekazywane w przystępny, zrozumiały sposób.