



ZASADY I PROCEDURY WSPÓŁPRACY PERSONELU ŻŁOBKA BAJKOWA WYSPA Z RODZICAMI

NAZWA INSTYTUCJI: ŻŁOBEK BAJKOWA WYSPA W KRAKOWIE
ORGAN PROWADZĄCY: ABM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
NR WPISU: NUMERACJA OGÓLNA: 34273/Z; WEWN.: 7330.1.37.2024
PODSTAWA PRAWNA:
– USTAWY Z 04.02.2011R. O OPIECE NAD DZIEĆMI DO LAT 3 (T.J. DZ.U. Z 2025R. POZ. 798),
– ROZPORZĄDZENIA MINISTRA RODZINY I POLITYKI SPOŁECZNEJ Z 13.12.2024R. W SPRAWIE
STANDARDÓW OPIEKI SPRAWOWANEJ NAD DZIEĆMI W WIEKU DO LAT 3 (DZ.U. Z 2024R. POZ.
1882)

SPIS TREŚCI:

- I. PRAWA I OBOWIĄZKI RODZICÓW I ŻŁOBKA _____ STR. 2
- II. ZASADY ZBIERANIA INFORMACJI O POTRZEBACH, PREFERENCJACH, NAWYKACH
I UMIEJĘTNOŚCIACH DZIECI _____ STR. 3
- III. ZASADY BIEŻĄCEJ KOMUNIKACJI Z RODZICAMI _____ STR. 3
- IV. SYSTEM ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA UWAG, WNIOSKÓW I SKARG RODZICÓW _____ STR. 4
- V. SYSTEM INFORMOWANIA RODZICÓW O REALIZACJI PLANU OWE _____ STR. 5
- VI. BADANIE SATYSFAKCJI RODZICÓW – ANKIETA _____ STR. 6
- VII. LISTA SPRAW DOTYCZĄCYCH RODZICÓW ORAZ FORMY ICH UCZESTNICTWA W ŻYCIU
PLACÓWKI _____ STR. 9

I. PRAWA I OBOWIĄZKI RODZICÓW I ŻŁOBKA

1. Prawa i obowiązki Żłobka

a) Placówka ma prawo do:

- Ustalania i modyfikowania planu dnia oraz programu opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjnego
- Odstąpienia od świadczenia usług w przypadku stwierdzenia objawów chorobowych u dziecka
- Organizowania zajęć dodatkowych, wycieczek i innych aktywności po wcześniejszym poinformowaniu rodziców
- Wnioskowania o konsultację specjalistyczną dla dziecka w przypadku zaobserwowania niepokojących symptomów rozwojowych
- Skreślenia dziecka z listy podopiecznych w przypadkach określonych w regulaminie placówki

b) Placówka zobowiązana jest do:

- Zapewnienia dziecku bezpiecznych i higienicznych warunków pobytu
- Realizacji zadań opiekuńczych, wychowawczych i edukacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami
- Zapewnienia zbilansowanych posiłków uwzględniających potrzeby żywieniowe dziecka
- Współpracy z rodzicami w procesie opieki i wychowania dziecka
- Prowadzenia systematycznych obserwacji rozwoju dziecka i informowania rodziców o ich wynikach
- Organizowania spotkań indywidualnych i grupowych dla rodziców
- Zachowania poufności informacji dotyczących dziecka i jego rodziny
- Udzielenia pierwszej pomocy w razie nagłego zachorowania lub wypadku dziecka oraz niezwłocznego powiadomienia rodziców o zaistniałej sytuacji.

2. Prawa i obowiązki rodziców:

a) Rodzice mają prawo do:

- Otrzymywania informacji o wartościach, założeniach programowych i planie opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjnym realizowanym w placówce;
- Uzyskiwania aktualnych informacji o postępach rozwojowych dziecka, jego funkcjonowaniu w grupie oraz metodach pracy stosowanych przez personel;
- Współdecydowania w sprawach dotyczących dziecka, zgodnie z zasadami przyjętymi w placówce;
- Natychmiastowego powiadomienia o zdarzeniach mogących zagrażać zdrowiu dziecka, takich jak wypadki, zachorowania na choroby zakaźne i inne, według procedur obowiązujących w placówce

b) Rodzice zobowiązani są do:

- Odbierania dziecka z placówki zgodnie z ustalonym harmonogramem
- Regulowania opłat za usługi w terminach określonych w umowie
- Aktywnej współpracy z personelem placówki w zakresie opieki i edukacji dziecka
- Stosowania się do zapisów umowy, statutu oraz regulaminu placówki
- Informowania o nieobecnościach dziecka zgodnie z ustalonymi zasadami

- Przekazywania istotnych informacji o stanie zdrowia dziecka, które mogą wpływać na bezpieczeństwo jego samego lub innych dzieci w placówce
- Bezwłocznego aktualizowania danych kontaktowych oraz listy osób upoważnionych do odbioru dziecka
- Brania udziału w organizowanych zebraniach oraz indywidualnych konsultacjach z personelem placówki.

II. ZASADY ZBIERANIA INFORMACJI O POTRZEBACH, PREFERENCJACH, NAWYKACH I UMIEJĘTNOŚCIACH DZIECI

Dane i informacje o potrzebach, preferencjach, nawykach oraz umiejętnościach dzieci gromadzone są w Żłobku Bajkowa Wyspa w Krakowie przez Opiekunów na podstawie:

1. Karty zgłoszenia
2. Dziennika adaptacji
3. Arkusza obserwacji

III. ZASADY BIEŻĄCEJ KOMUNIKACJI Z RODZICAMI

Zasady ogólne

1. Komunikacja z rodzicami opiera się na partnerskich relacjach, wzajemnym szacunku i zaufaniu
2. Wszystkie informacje przekazywane przez rodziców są traktowane jako poufne
3. Personel placówki informuje rodziców o istotnych kwestiach dotyczących dziecka
4. Zachęcamy rodziców do aktywnego dzielenia się ważnymi informacjami o dziecku

Formy komunikacji

1. Komunikacja bezpośrednia
 - Krótkie rozmowy podczas przyprowadzania i odbierania dziecka
 - Indywidualne konsultacje (po wcześniejszym umówieniu terminu)
 - Zebrania grupowe
2. Komunikacja pośrednia
 - Tablica ogłoszeń
 - Kontakt telefoniczny w ważnych sprawach
 - Komunikacja mailowa/SMS (informacje ogólne)
 - Inne dostosowane do potrzeb rodziców i możliwości placówki

Zakres przekazywanych informacji

1. Podstawowe informacje codzienne dotyczące:
 - Ogólnego samopoczucia i zachowania dziecka
 - Informacji o posiłkach (tylko w przypadku problemów z jedzeniem)
 - Informacji o drzemce (tylko jeśli wystąpiły trudności)

- Informacji o czynnościach higienicznych (w przypadku dzieci uczących się korzystania z nocnika)
- Istotnych wydarzeń z dnia dziecka
- 2. Informacje okresowe dotyczące:
 - Postępów w rozwoju dziecka
 - Procesu adaptacji
 - Planowanych wydarzeń i uroczystości
 - Zmian organizacyjnych w placówce

Procedura kontaktu w sytuacjach szczególnych

- a) W przypadku pogorszenia stanu zdrowia dziecka, personel kontaktuje się z rodzicem telefonicznie
- b) W sytuacji wypadku lub nagłego zachorowania, placówka zawiadamia rodziców telefonicznie oraz w razie potrzeby wzywa pomoc medyczną
- c) W razie powtarzających się problemów wychowawczych, opiekun inicjuje rozmowę z rodzicem

Zasady organizacyjne

- Kontakt telefoniczny z opiekunami – w nagłych przypadkach
- Terminy konsultacji indywidualnych- po wcześniejszym umówieniu się
- Aktualizacja danych kontaktowych- rodzice zobowiązani są do informowania o zmianie numeru telefonu lub adresu e-mail

Zasady jakości w komunikacji z rodzicami

- Personel przekazuje ważne informacje podczas odbierania dziecka
- Sprawy pilne zawsze należy zgłaszać telefonicznie
- Opiekunowie używają zrozumiałego języka w komunikacji z rodzicami
- W przypadku trudnych tematów, komunikacja odbywa się podczas indywidualnych spotkań.

IV. SYSTEM ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA UWAG, WNIOSKÓW I SKARG RODZICÓW

Zasady ogólne

1. Placówka zapewnia rodzicom możliwość zgłaszania uwag, skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania oraz opieki nad dziećmi
2. Wszystkie zgłoszenia są traktowane z należytą uwagą i rozpatrywane z zachowaniem zasad poufności
3. Celem systemu jest stałe podnoszenie jakości opieki oraz budowanie partnerskich relacji z rodzicami

Formy zgłaszania uwag, skarg i wniosków

1. Forma pisemna:
 - Pismo złożone w placówce lub przesłane pocztą na adres placówki

— Wiadomość e-mail przesłana na oficjalny adres placówki bw@abmzlobek.com

2. Forma ustna:

- Rozmowa z Dyrektorem Żłobka w uzgodnionym terminie
- Zgłoszenie podczas zebrań z rodzicami
- Rozmowa z opiekunem grupy (dotyczy bieżących spraw związanych z opieką nad dziećmi)

Procedura rozpatrywania zgłoszeń

1. Rejestracja zgłoszenia:

- Zgłoszenia pisemne są rejestrowane przez Dyrektora Żłobka
- Poważniejsze zgłoszenia ustne są dokumentowane notatką

2. Terminy rozpatrywania zgłoszeń:

- Odpowiedź na zgłoszenie udzielana jest w terminie do 14 dni roboczych
- W złożonych sprawach termin może być dłuższy, o czym rodzic zostaje poinformowany

3. Sposób rozpatrywania:

- Dyrektor lub Menadżer Żłobka analizuje zgłoszenie i wyjaśnia sprawę
- W uzasadnionych przypadkach organizowane jest spotkanie z zainteresowanymi stronami
- Po rozpatrzeniu sprawy rodzic otrzymuje informację zwrotną

4. Kompetencje w zakresie rozpatrywania zgłoszeń

a) Dyrektor Żłobka lub Menadżer Żłobka:

- Rozpatruje skargi i wnioski formalne
- Podejmuje decyzje o działaniach naprawczych

b) Opiekunowie grup:

- Przyjmują bieżące uwagi dotyczące funkcjonowania grupy
- Przekazują poważniejsze sprawy Dyrektorowi Żłobka lub Menadżerowi

Działania następcze

1. Działania naprawcze podejmowane są w przypadku: uzasadnionych zgłoszeń (usprawnienia)
2. Rodzice/Opiekunowie dzieci informowani są o istotnych zmianach w funkcjonowaniu placówki

Ochrona przed działaniami odwetowymi

Placówka zapewnia, że zgłaszanie uwag, wniosków i skarg nie będzie skutkowało negatywnymi konsekwencjami dla dziecka lub rodzica

Informowanie o systemie wnoszenia uwag, wniosków, skarg

Informacja o możliwościach zgłaszania uwag, wniosków i skarg przekazywana jest rodzicom podczas pierwszego spotkania.

V. SYSTEM INFORMOWANIA RODZICÓW O REALIZACJI PLANU OWE

Kanały informacji

Placówka zapewnia systematyczne informowanie rodziców o realizacji planu opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjnego poprzez co najmniej jeden z poniższych kanałów:

- Bezpośrednie rozmowy z rodzicami podczas odbioru dziecka
- Dedykowana tablica informacyjna w placówce
- Cykliczne newslettery wysyłane drogą elektroniczną
- Inne dostosowane do potrzeb rodziców i możliwości placówki

Zasady komunikacji

- Informacje przekazywane są regularnie, w sposób przystępny i zrozumiały dla wszystkich rodziców.
- Harmonogram aktualnych zabaw i aktywności jest udostępniany rodzicom w wybranej formie:
 - Elektronicznej (dostęp do tygodniowego planu zajęć)
 - Papierowej (wydrukowany plan wywieszony na tablicy informacyjnej)
- Komunikacja opiera się na wzajemnym szacunku i otwartości między personelem a rodzicami, co tworzy spójne środowisko rozwojowe dla dzieci.

VI. BADANIE SATYSFAKCJI RODZICÓW- ANKIETA

Badanie satysfakcji rodziców z usług świadczonych przez Żłobek realizowane jest w formie anonimowej ankiety, o następującej treści:

Ankieta satysfakcji rodzica ze żłobka

Informacje ogólne:

Jak długo Twoje dziecko uczęszcza do żłobka?

- ☐ Mniej niż 3 miesiące
- ☐ 3-6 miesięcy
- ☐ 6-12 miesięcy
- ☐ Ponad rok

Ile dni w tygodniu dziecko uczęszcza do żłobka?

- ☐ 1-2 dni
- ☐ 3-4 dni
- ☐ 5 dni

Opieka nad dzieckiem:

Jak oceniasz poziom opieki nad dzieckiem?

- ☐ Bardzo dobry
- ☐ Dobry

- ☐ Przeciętny
- ☐ Niski

Czy masz poczucie, że dziecko jest bezpieczne w żłobku?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Czy opiekunowie są empatyczni i zaangażowani?

- ☐ Zawsze
- ☐ Często
- ☐ Rzadko
- ☐ Nigdy

Rozwój dziecka:

Czy zauważyłeś pozytywny wpływ żłobka na rozwój społeczny dziecka?

- ☐ Tak
- ☐ Nie
- ☐ Trudno powiedzieć

Czy program zajęć jest dostosowany do wieku i potrzeb dzieci?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Komunikacja z personelem:

Jak oceniasz komunikację z personelem żłobka?

- ☐ Bardzo dobrą
- ☐ Dobrą
- ☐ Przeciętną
- ☐ Złą

Czy jesteś informowany/a o postępach i samopoczuciu dziecka?

- ☐ Regularnie

- ☐ Sporadycznie
- ☐ Rzadko
- ☐ Nigdy

Warunki lokalowe i organizacyjne:

Jak oceniasz czystość i wyposażenia żłobka?

- ☐ Bardzo dobrze
- ☐ Dobrze
- ☐ Przeciętnie
- ☐ Źle

Czy godziny otwarcia żłobka są dla Ciebie dogodne?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

Ogólna satysfakcja:

Jak ogólnie oceniasz żłobek?

- ☐ Znakomicie
- ☐ Dobrze
- ☐ Przeciętnie
- ☐ Źle

Czy polecił (a) byś ten żłobek innym rodzicom?

- ☐ Zdecydowanie tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Zdecydowanie nie

Opinie otwarte:

Co najbardziej cenisz w żłobku?

Co Twoim zdaniem można by poprawić?

Inne uwagi lub sugestie:

VII. LISTA SPRAW DOTYCZĄCYCH RODZICÓW ORAZ FORMY ICH UCZESTNICTWA W ŻYCIU PLACÓWKI

1. Lista spraw dotyczących rodziców:

- a) Harmonogram dnia w grupie
- a) Jadłospis
- b) Aktualizacja planu opiekuńczo- wychowawczo- edukacyjnego
- c) Wycieczki
- d) Obchodzenie świąt i uroczystości
- e) Godziny otwarcia placówki
- f) Zmiany w opłatach
- g) Decyzje dotyczące indywidualnego dziecka (np. dieta, udział w zajęciach, specjalne potrzeby)
- h) Wprowadzenie dodatkowych zajęć
- i) Dostosowanie przestrzeni w placówce
- j) Adaptacja dziecka w placówce
- k) Zasady bezpieczeństwa w placówce
- l) Zatrudnianie personelu
- m) Wprowadzanie nowych metod edukacyjnych
- n) Organizacja imprez okolicznościowych

2. Lista form uczestnictwa rodziców:

- a) Udział w zajęciach otwartych, obserwacja dzieci podczas zabawy
- b) Współorganizowanie uroczystości, wycieczek, imprez specjalnych
- c) Prowadzenie przez rodziców zajęć prezentujących ich pasje, zawody (np. muzyczne, plastyczne, sportowe)
- d) Udział rodziców w podejmowaniu decyzji dotyczących ważnych spraw instytucji (bezpośrednio np. za pomocą ankiety lub pośrednio poprzez przedstawicieli)
- e) Uczestnictwo w warsztatach i szkoleniach organizowanych przez placówkę
- f) Konsultacje indywidualne z opiekunami i specjalistami
- g) Udział w akcjach charytatywnych organizowanych przez placówkę
- h) Pomoc w przygotowaniu materiałów edukacyjnych