

ZASADY KOMUNIKACJI Z RODZICAMI/OPIEKUNAMI PRAWNYMI DZIECI

I. Postanowienia ogólne

1. Dokument dotyczy opiekunów, dyrekcji oraz rodziców/opiekunów prawnych dzieci uczęszczających do żłobka.
2. Rodzic/opiekun prawny ma prawo do bieżącej informacji na temat swojego dziecka. Informacje te przekazywane są przez opiekuna w formie ustnej podczas odbierania dziecka, zebrań, konsultacji oraz spotkań indywidualnych.
3. Rodzice/opiekunowie prawni wspomagają proces wychowawczy i opiekuńczy poprzez uczestnictwo w zebraniach, konsultacjach, imprezach i uroczystościach organizowanych na rzecz grupy i żłobka.
4. Miejscem kontaktów rodziców/opiekunów prawnych z opiekunami i dyrekcją jest teren żłobka. Wyklucza się udzielanie informacji o dziecku poza budynkiem placówki (np. na ulicy, w sklepie).
5. Informacji o dziecku udzielają wyłącznie opiekunowie, pielęgniarka oraz dyrektor. Uzyskiwanie informacji o dzieciach od innych pracowników lub rodziców nie jest dopuszczalne.

II. Formy i zasady kontaktu z rodzicami

1. Kontakt bezpośredni
 - a) Informacje o zebraniach z rodzicami/opiekunami prawnymi oraz terminach konsultacji otwartych umieszczane są na stronie internetowej żłobka, tablicy ogłoszeń oraz przekazywane drogą mailową z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem, z wyjątkiem sytuacji nagłych.
 - b) Spotkania z rodzicami/opiekunami prawnymi odbywają się w formie:
 - zebrań grupowych lub ogólnych
 - spotkań indywidualnych w ramach konsultacji.
 - c) Personel żłobka organizuje spotkania grupowe z rodzicami/opiekunami prawnymi co najmniej raz w roku, w celu:
 - omówienia realizacji Planu OWE,
 - przekazania informacji organizacyjnych,
 - wymiany doświadczeń i wniosków dotyczących rozwoju dzieci
 - d) W przypadku braku możliwości uczestnictwa w spotkaniu z przyczyn niezależnych od rodzica/opiekuna prawnego, ustalany jest inny termin z opiekunem lub dyrektorem.

- e) Indywidualne rozmowy nie powinny zakłócać toku pracy opiekuna, z wyjątkiem spraw nagłych.
- f) W sytuacjach tego wymagających opiekun lub dyrektor zaprasza rodzica na spotkanie indywidualne; w przypadku odmowy możliwe jest wezwanie w formie pisemnej.
- g) W sytuacjach uzasadnionych wychowawczo lub zdrowotnie w spotkaniach mogą uczestniczyć osoby trzecie, np. inny opiekun lub pielęgniarz.

2. Kontakt drogą elektroniczną

Rodzic lub opiekun prawny może kontaktować się z opiekunem lub dyrektorem za pośrednictwem służbowego adresu e-mail żłobka lub adresu przypisanego do danej grupy.

3. Kontakt telefoniczny i SMS

- a) W celu zapewnienia właściwego obiegu informacji rodzice zobowiązani są do przekazania aktualnych numerów telefonów kontaktowych.
- b) Kontakt telefoniczny stosowany jest w sytuacjach uzasadnionych i pilnych, z zachowaniem zasad kultury komunikacji.
- c) Kontakt z opiekunem poprzez prywatny numer telefonu możliwy jest wyłącznie za jego zgodą i nie ma charakteru korespondencji służbowej.

III. Zasady kultury kontaktu i rozwiązywania sytuacji spornych

1. W sytuacjach spornych każda ze stron zobowiązana jest do kulturalnego i rzeczowego wyrażania swoich opinii.
2. Spotkania z rodzicami/opiekunami prawnymi powinny odbywać się w atmosferze wzajemnego szacunku i życzliwości.
3. Niedopuszczalne jest obrażanie, pomawianie, zastraszanie lub naruszanie godności którejkolwiek ze stron.
4. W przypadku eskalacji emocji spotkanie może zostać przerwane, a naruszenia godności mogą zostać zgłoszone odpowiednim służbom.
5. Rodzice/opiekuni prawni zgłaszający zastrzeżenia dotyczące zachowania innego dziecka zobowiązani są przekazać je wyłącznie opiekunowi lub dyrektorowi. Wyklucza się bezpośrednią interwencję rodzica wobec dziecka.

IV. Ścieżka kontaktów między rodzicami a żłobkiem

1. Wszelkie zapytania i sprawy dotyczące funkcjonowania żłobka lub zachowania dziecka należy kierować kolejno do:
 - a) opiekuna dziecka,
 - b) dyrektora żłobka.

V. Współpraca z rodzicami i włączanie ich w życie placówki

1. Cele współpracy

Żłobek tworzy warunki sprzyjające budowaniu spójnego środowiska rozwoju dziecka, opartego na partnerstwie rodziców i personelu, wzajemnym zaufaniu oraz poszanowaniu praw dziecka i rodziny.

2. Partnerstwo i dialog

Rodzice/opiekuni prawni są traktowani jako partnerzy w opiece i wychowaniu dziecka oraz mają możliwość wyrażania opinii, zgłaszania wniosków i uczestniczenia w działaniach podejmowanych przez placówkę.

3. Sprawy konsultowane i współdecydowane z rodzicami/opiekunami prawnymi

Sprawy konsultowane z rodzicami obejmują m.in.:

- a) Organizację zebrań, konsultacji oraz spotkań informacyjnych w tym omówienie planu OWE.
- b) Planowanie uroczystości, wydarzeń i inicjatyw środowiskowych.
- c) Działania wspierające proces adaptacji dzieci.
- d) Ogólne kwestie organizacyjne dotyczące funkcjonowania grup.

Sprawy podejmowane wspólnie z rodzicami (w miarę możliwości organizacyjnych):

- a) Formy uczestnictwa rodziców w wydarzeniach żłobkowych.
- b) Inicjatywy integrujące społeczność żłobka.
- c) Działania wspierające dobrostan dzieci i rodzin.

Opinie rodziców/opiekunów prawnych są analizowane przez dyrektora i uwzględniane w zakresie kompetencji placówki.

4. Formy uczestnictwa rodziców/opiekunów prawnych w życiu żłobka

Rodzice/opiekuni prawni mogą uczestniczyć w życiu żłobka poprzez:

- a) Udział w zebraniach grupowych, ogólnych oraz konsultacjach indywidualnych z opiekunami oraz dyrektorem.
- b) Uczestnictwo w imprezach, wydarzeniach i uroczystościach organizowanych przez żłobek.
- c) Zgłaszanie wniosków i propozycji dotyczących funkcjonowania placówki.
- d) Współdziałanie w działaniach wspierających adaptację i rozwój dzieci.
- e) Konsultacje planu OWE.

5. Przekazywanie informacji między rodzicami

W celu wspierania komunikacji oraz integracji społeczności żłobka, w placówce zapewnia się rodzicom/opiekunom prawnym możliwość bezpośredniej wymiany informacji.

- a) Na terenie żłobka (w szatni dziecięcej) udostępniona jest tablica informacyjna przeznaczona dla rodziców, umożliwiająca pozostawianie ogłoszeń, informacji oraz wiadomości dla innych rodziców/opiekunów prawnych.
- b) Żłobek zapewnia materiały do korzystania z tablicy (np. karteczki, przybory do pisanie).
- c) Zamieszczane informacje powinny być zgodne z zasadami współżycia społecznego, szacunku oraz nie mogą naruszać prywatności innych osób ani przepisów o ochronie danych osobowych.
- d) Niedopuszczalne jest umieszczanie treści o charakterze obraźliwym, reklamowym (bez zgody dyrektora) lub naruszającym dobre imię innych osób.
- e) Żłobek nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczane przez rodziców, jednak zastrzega sobie prawo do usunięcia informacji niezgodnych z niniejszymi zasadami.
- f) Dodatkowo, przekazywanie informacji między rodzicami może odbywać się za pośrednictwem opiekuna grupy – wyłącznie w uzasadnionych przypadkach i z poszanowaniem zasad ochrony danych osobowych.

6. Zasady poruszania się rodziców na terenie żłobka

- a) Rodzice/opiekuni prawni mogą przebywać na terenie żłobka w zakresie niezbędnym do przyprowadzania i odbierania dziecka oraz udziału w zaplanowanych spotkaniach i wydarzeniach.
 - b) Poruszanie się rodziców/opiekunów prawnych po salach, korytarzach i innych pomieszczeniach odbywa się za zgodą opiekuna lub dyrektora oraz z poszanowaniem organizacji pracy placówki.
 - c) Rodzice/opiekuni prawni są zobowiązani do przestrzegania zasad bezpieczeństwa, higieny oraz do nienaruszania prywatności innych dzieci i rodzin.
 - d) Zasady te obowiązują również na terenie zewnętrznym żłobka.
7. Badanie satysfakcji rodziców/opiekunów prawnych
- Co najmniej raz w roku żłobek przeprowadza badanie satysfakcji rodziców, dotyczące:
- a) panującej atmosfery,
 - b) jakości relacji rodziców z personelem,
 - c) współpracy z placówką.

Wyniki badania satysfakcji rodziców/opiekunów prawnych są analizowane przez dyrektora żłobka i uwzględniane w modyfikacji pracy instytucji, w szczególności w zakresie:

- organizacji współpracy z rodzicami/opiekunami prawnymi,
- komunikacji,
- działań wspierających rozwój dzieci.

VI. Wspieranie kompetencji rodzicielskich

1. Żłobek udostępnia rodzicom/opiekunom prawnym materiały edukacyjne dotyczące wychowania bez przemocy, rozwoju emocjonalnego dziecka oraz ochrony dzieci przed przemocą.
2. Rodzice/opiekuni prawni mają dostęp do informacji o standardach ochrony małoletnich, w tym Polityki Ochrony Dzieci przed Krzywdzeniem.
3. W miarę potrzeb żłobek wspiera rodziców/opiekunów prawnych w nawiązywaniu kontaktów ze specjalistami spoza placówki.
4. Udostępniane są materiały dotyczące rozwoju dzieci, w szczególności rozwoju emocjonalnego, społecznego, mowy, samodzielności oraz adaptacji.

Materiały te mogą być udostępniane w formie drukowanej, elektronicznej, na tablicy informacyjnej lub poprzez stronę internetową żłobka.

VII. Charakter działań wspierających

Działania podejmowane przez żłobek mają charakter informacyjny, wspierający i edukacyjny. Nie zastępują specjalistycznej diagnozy ani terapii i służą wzmocnieniu współpracy z rodziną oraz jakości opieki nad dzieckiem.