



CZĘŚĆ 3

WSPÓŁPRACA PERSONELU Z RODZICAMI

Określono kluczowe obszary współpracy 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: 6.30-17.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wskazanych w odrębnym harmonogramie (np. przerwa wakacyjna, dni organizacyjne).
Zasady przeprowadzania i odbioru dziecka:	2.1. Dzieci mogą być przyprowadzane i odbierane wyłącznie przez rodziców/opiekunów prawnych lub przez osoby 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 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. 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 oraz zaświadczenia o niekaralności.
Obowiązki rodziców/opiekunów prawnych:	5.1. Komunikacja między rodzicami a instytucją odbywa się za pośrednictwem: • bezpośrednich rozmów z personelem, • kontaktu telefonicznego lub e-mailowego, • tablicy ogłoszeń i strony internetowej instytucji. 5.2. Rodzice są zobowiązani do kontaktu wyłącznie w godzinach pracy placówki. 5.3. W przypadku niezadowolenia z usług lub nieporozumień, rodzic ma prawo złożyć skargę pisemnie do dyrektora.
Zasady współpracy, komunikacji i rozwiązywanie umowy:	6.1. Umowa o świadczenie usług opiekuńczo-wychowawczych może zostać rozwiązana przez każdą ze stron zgodnie z zapisami w niej zawartymi, czyli 7 dni przed końcem jej obowiązywania (koniec miesiąca) 6.2. W szczególności instytucja ma prawo do rozwiązania umowy w przypadku: • rażącego naruszenia przez rodziców postanowień umowy i regulaminów, • nieuiszczania całości opłat przez 2 miesiące, • zatajenia istotnych informacji dotyczących stanu zdrowia dziecka.
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 celu ochrony zdrowia pozostałych dzieci i personelu. Personel ma prawo odmówić przyjęcia dziecka w przypadku 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, alergie), 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 oraz jego dane osobowe (w tym imię, inicjały) mogą być wykorzystywane przez placówkę wyłącznie na podstawie pisemnej zgody rodzica/opiekuna prawnego, wyrażonej dobrowolnie w formularzu zgody. Brak zgody nie wpływa na dostęp dziecka do zajęć ani świadczeń oferowanych przez placówkę.
Zasady organizacji wyjść i wycieczek	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.
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 za podwójnym uwierzytelnieniem wyłącznie na numery telefonów, które podali placówce rodzice podczas czynności przyjęcia dziecka do żłobka. 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 z rodzicem, później ten czas jest wydłużany i bez rodzica. 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, przyzwyczaję 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:	• Wniosek przyjęcia dziecka do żłobka – wypełniany przed rozpoczęciem pobytu dziecka w instytucji.

	• Rozmowa indywidualna z rodzicami – prowadzona przez dyrektora/ pielęgniarkę , 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 odpowiedzialna jest pielęgniarka ; • 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 żłobka. 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 — 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; • Odbývają się w ustalonym terminie poza czasem pracy z dziećmi. Spotkania grupowe z rodzicami: • Zebrania organizacyjne i informacyjne; • Spotkania tematyczne lub integracyjne; • Terminy ogłaszane z odpowiednim wyprzedzeniem. 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 i personelu; • Numery alarmowe; • Ramowy plan dnia; • Informacje o planie OWE; • Informacje o procedurach uwag, wniosków i skarg; • Informacje o działaniach w zakresie przeciwdziałania przemocy;

	• Ogłoszenia bieżące; • Prace dzieci; Informacje dostępne są w formie: • Tablicy informacyjnej w placówce; • Strony internetowej placówki;
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; • 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 dyrektora; • pisemnie – na papierze, w zamkniętej kopercie, • drogą mailową – na oficjalny adres e-mail placówki; • w formie anonimowej ankiety badania satysfakcji rodziców, organizowanej raz w roku.

Procedura rozpatrywania zgłoszeń:	• Zgłoszenie jest rejestrowane i potwierdzane rodzicowi w ciągu dni roboczych. • Rozpatrzenie sprawy następuje w terminie do 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 (np. w formie ogłoszenia, na zebraniu). • Na podstawie zebranych informacji planowane są działania doskonalące funkcjonowanie instytucji, o czym informowani są rodzice. • Badanie satysfakcji odbywa się najczęściej w okresie podsumowania roku opiekuńczego (np. w czerwcu lub sierpniu).

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 (na tablicy ogłoszeń)
Formy informowania rodziców:	Instytucja opieki wykorzystuje co najmniej jeden z poniższych kanałów komunikacji: • bezpośrednie, codzienne rozmowy przy odbiorze dziecka; • komunikaty i informacje na tablicy informacyjnej w widocznym miejscu; • aktualizacje zamieszczane na stronie internetowej instytucji;
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; • Harmonogram zabaw i zajęć dostępny jest w wersji papierowej (wywieszony w widocznym miejscu, np. na tablicy informacyjnej)
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 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.
Formy realizacji:	• Spotkania grupowe z rodzicami organizowane w siedzibie instytucji, • Spotkania odbywają się w terminach, ustalonych z odpowiednim wyprzedzeniem (minimum 7 dni przed planowanym terminem); • Informacja o planowanym spotkaniu przekazywana jest rodzicom w formie papierowej/ ogłoszenie lub na www : zlobek9.opole.pl; • 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 wychowawcy grupy, • 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 tematyka spotkania, ○ w przypadku spotkań indywidualnych – możliwość ustalenia dogodnego terminu w porozumieniu z rodzicem; Informacje przekazywane są w formie pisemnej, poprzez 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 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 kadre.
Formy badania satysfakcji:	• anonimowe ankiety (papierowe); • indywidualne rozmowy z rodzicami; • wywiady lub konsultacje podczas zebrań; • grupowe dyskusje (np. podczas spotkań integracyjnych);
Zasady przeprowadzania badania:	• Badanie satysfakcji odbywa się co najmniej raz w roku, w terminie ustalonym przez dyrektora placówki. • Badanie ma charakter dobrowolny i anonimowy. • Po zakończeniu badania, kadra instytucji analizuje wyniki i formułuje wnioski. • Wyniki badania oraz planowane działania (jeśli takie będą) są udostępniane rodzicom w formie pisemnej lub elektronicznej. • 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 kadre 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 wywieszane na tablicy informacyjnej).
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 Radą Rodziców	
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: • Udostępnienie rodzicom wersji elektronicznej Planu OWE z możliwością zgłaszania uwag i propozycji zmian. • Umożliwienie przedstawicielom 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) lub elektronicznej. • Zaktualizowany Plan OWE obowiązuje od dnia wskazanego 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 • Jadłospis • Uroczystości i święta • 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

Decyzja podejmowana przez instytucję – rodzice są informowani	• Zasady przebywania dzieci na zewnątrz • Terminy zebrań grupowych • Godziny pracy instytucji • Zmiany w opłatach • Zmiany kadrowe
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, instytucja opieki Żłobek Nr 9 w Opolu umożliwia rodzicom aktywne uczestnictwo w życiu grupy i placówki. Formy i zasady tego uczestnictwa opisane są szczegółowo w niniejszym dokumencie.
Formy uczestnictwa rodziców	• Udział w uroczystościach tj. Dzień Rodzica, Zakończenie, Dzień Dziecka. • Współorganizowanie uroczystości, imprez specjalnych. • Prowadzenie zajęć prezentujących pasje lub zawody rodziców (np. muzyczne, plastyczne, sportowe). • Czytanie na dywanie – seria promująca czytelnictwo wśród najmłodszych z udziałem rodziców. • Włączenie się w prace na rzecz instytucji (np. szycie strojów, pielęgnacja ogrodu, przygotowanie dekoracji). • 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	• Rodzice prowadzący zajęcia lub warsztaty dla dzieci zobowiązani są do uzgodnienia ich tematyki i terminu z wychowawcą grupy, co najmniej tydzień wcześniej. • W przypadku współorganizacji uroczystości, rodzice deklarują swoje zaangażowanie na zebraniu grupowym lub u wychowawcy. • Wszelkie prace na rzecz placówki (np. dekoracje, 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.
Współorganizowanie uroczystości, imprez specjalnych, wyjść	Rodzice mogą aktywnie włączać się w przygotowanie i organizację wydarzeń takich jak: Dzień Rodziny, Dzień Dziecka, spotkania świąteczne, bale, pikniki, wyjścia. Zasady: • Informacje o planowanych wydarzeniach przekazywane są z odpowiednim wyprzedzeniem. • Rodzice mogą zgłaszać chęć pomocy u wychowawcy 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 wychowawcą grupy. • Rodzic przygotowuje zajęcia w sposób dostosowany do wieku i możliwości dzieci. • Placówka zapewnia wsparcie organizacyjne w miarę potrzeb.
Czytanie na dywanie	Rodzice mogą włączyć się w rozwój dzieci poprzez wspólne czytanie bajek, opowiadań, wierszy w trakcie zajęć w instytucji. Zasady: • Chęć udziału należy zgłosić wychowawcy z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem. • Książka powinna być wcześniej zaakceptowana przez wychowawcę (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.
Włączenie się w prace na rzecz instytucji	Rodzice mogą angażować się w działania wspierające funkcjonowanie placówki, np. szycie strojów, pielęgnację ogrodu, przygotowanie dekoracji sali lub przestrzeni zewnętrznej. Zasady: - Rodzice zgłaszają gotowość do pomocy u wychowawcy 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. 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.
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 warsztatów, uroczystości i innych wydarzeń są przekazywane rodzicom z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem. - Informacje o planowanych wydarzeniach przekazywane są za pośrednictwem ogłoszeń na tablicy informacyjnej, ustnie.
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. sprzedaży rzeczy dziecięcych, poszukiwania wsparcia.
Dostępne formy:	Tradycyjna tablica ogłoszeń • Lokalizacja: tablica informacyjna w przedsionku żłobka. • Przeznaczona wyłącznie na prywatne ogłoszenia rodziców. • Ogłoszenia muszą być podpisane imieniem rodzica oraz datą zamieszczenia. • Placówka zastrzega sobie prawo do zdejmowania ogłoszeń niezgodnych z zasadami. Wiadomości nie mogą dotyczyć oficjalnych spraw związanych z placówką (np. skarg, próśb organizacyjnych), 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 (z wyjątkiem drobnych ofert dotyczących rzeczy dziecięcych). • 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 mogą zostać 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, obserwacji lub spotkań adaptacyjnych, - sytuacji wyjątkowych, po wcześniejszym uzgodnieniu z personelem lub kierownikiem placówki. 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 w ogrodzie lub innych przestrzeniach zewnętrznych placówki podczas: - odbierania dziecka, - zajęć integracyjnych, - spotkań okolicznościowych, - po wcześniejszym ustaleniu z personelem. Na terenie ogrodu 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.

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:	• Ulotki, broszury, plakaty na terenie instytucji. • Elektroniczne materiały publikowane na stronie internetowej. • Spotkania i warsztaty stacjonarne.
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 Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę (np. www.fdds.pl). • 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:	• Udostępnianie listy specjalistów (np. poradni, psychologów, logopedów). • Informowanie o możliwości konsultacji z ekspertami. • 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.
Zasady udostępniania materiałów:	• Tematyka materiałów dostosowywana do potrzeb rodziców, m.in. na podstawie ankiet. • Materiały udostępniane w miejscu dostępnym dla rodziców w placówce

	• Informacje przekazywane w przystępny, zrozumiały sposób.
--	--