

Załącznik nr 7:

Zasady bieżącej komunikacji z rodzicami

1. Zasady ogólne:
 - a) komunikacja z rodzicami opiera się na partnerskich relacjach, wzajemnym szacunku i zaufaniu,
 - b) wszystkie informacje przekazywane przez rodziców są traktowane jako poufne,
 - c) personel placówki informuje rodziców o istotnych kwestiach dotyczących dziecka,
 - d) zachęcamy rodziców do aktywnego dzielenia się ważnymi informacjami o dziecku.
2. Formy komunikacji:
 - a) komunikacja bezpośrednia:
 - krótkie rozmowy podczas przyprowadzania i odbierania dziecka,
 - indywidualne konsultacje (po wcześniejszym umówieniu terminu),
 - zebrania grupowe.
 - b) komunikacja pośrednia:
 - tablica ogłoszeń,
 - kontakt telefoniczny w ważnych sprawach,
 - komunikacja mailowa/SMS (informacje ogólne),
 - inne dostosowane do potrzeb rodziców i możliwości placówki.
3. Zakres przekazywanych informacji:
 - a) podstawowe informacje codzienne dotyczące:
 - ogólnego samopoczucia i zachowania dziecka,
 - informacji o posiłkach,
 - informacji o drzemce,
 - informacji o czynnościach higienicznych,
 - istotnych wydarzeń z dnia dziecka
 - b) informacje okresowe dotyczące:
 - postępów w rozwoju dziecka,
 - procesu adaptacji,
 - planowanych wydarzeń i uroczystości,
 - zmian organizacyjnych w żłobku.
4. 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.
5. Zasady organizacyjne:
 - a) kontakt telefoniczny z opiekunami:

- w nagłych przypadkach,
 - codziennie w godzinach 12.30 – 13.30 (czas drzemki dzieci).
- c) terminy konsultacji indywidualnych:
- po wcześniejszym umówieniu się.
- d) aktualizacja danych kontaktowych:
- rodzice zobowiązani są do informowania o zmianie numeru telefonu lub adresu e-mail.

6. Zasady jakości w komunikacji z rodzicami:

- a) personel przekazuje ważne informacje podczas odbierania dziecka,
- b) sprawy pilne zawsze należy zgłaszać telefonicznie,
- c) opiekunowie posługują się jasnym i zrozumiałym językiem w komunikacji z rodzicami,
- d) w przypadku trudnych tematów, komunikacja odbywa się podczas indywidualnych spotkań,
- e) personel żłobka zobowiązany jest do zachowania profesjonalizmu w relacjach z rodzicami i odpowiedniego dystansu zawodowego. W kontaktach z rodzicami stosuje się ogólnie przyjęte formy grzecznościowe, takie jak „Pani”, „Pan”,
- f) podczas rozmów z rodzicami personel żłobka zachowuje spokój i opanowanie, unikając nadmiernych reakcji emocjonalnych (np. głośnego śmiechu, euforycznych okrzyków, itp.).