

**Zarządzenie Nr 581/2025
Burmistrza Miasta Czeladź**

z dnia 15 grudnia 2025 r.

**w sprawie: wprowadzenia Procedury Standardów opieki nad dziećmi do lat 3 w Żłobku Miejskim
w Czeladzi.**

Na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz. U. z 2024 r. poz. 338, 743, 858 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 grudnia 2024 r. w sprawie standardów opieki sprawowanej nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz. U. poz. 1882), obowiązujące od dnia 1 stycznia 2026 r.

Burmistrz Miasta Czeladź

zarządza, co następuje:

- § 1. Wprowadza się Procedury Standardów opieki sprawowanej nad dziećmi do lat 3 w Żłobku Miejskim w Czeladzi.
- § 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Dyrektorowi Żłobka Miejskiego w Czeladzi.
- § 3. Traci moc Zarządzenie nr 472/2023 Burmistrza Miasta Czeladź z dnia 3 listopada 2023 roku.
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2026 roku.

BURMISTRZ
mgr Zbigniew Szaleniec

PROCEDURY STANDARDÓW OPIEKI NAD DZIEĆMI DO LAT 3 W ŻŁOBKU MIEJSKIM W CZELADZI

1. Wprowadzenie Procedury Standardów opieki nad dziećmi do lat 3 w Żłobku Miejskim w Czeladzi znajduje swoje uzasadnienie w trosce i bezpieczeństwie każdego dziecka objętego opieką w Żłobku Miejski w Czeladzi.
2. W sytuacjach trudnych oraz zagrażających bezpieczeństwu dziecka opiekunowie i pozostały personel żłobka są zobowiązani postępować zgodnie z przyjętymi procedurami.

CELE PROCEDURY

1. Zapewnienie bezpośredniej i stałej opieki oraz bezpieczeństwa dzieciom podczas pobytu w Żłobku Miejski w Czeladzi.
2. Zapewnienie profesjonalnych działań pracowników żłobka gwarantujących poszkodowanemu dziecku prawidłową opiekę.
3. Ustalenie zasad organizacji wyjść poza budynkiem żłobka;
4. Dostosowanie metod i sposobów oddziaływań do wieku dzieci, ich możliwości rozwojowych z uwzględnieniem istniejących warunków.
5. W Żłobku Miejskim w Czeladzi opracowuje się corocznie pisemny plan opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjny (dalej: plan OWE), obejmujący w szczególności:
 - 1) cele opiekuńcze, wychowawcze i edukacyjne odpowiednie do wieku dzieci;
 - 2) metody pracy z dziećmi;
 - 3) harmonogram dnia, z uwzględnieniem stałych i zmiennych elementów;
 - 4) planowane aktywności wspierające rozwój dziecka w obszarach: emocjonalnym, społecznym, poznawczym, językowym i motorycznym.

OSOBY PODLEGAJĄCE PROCEDUROM

DYREKTOR ŻŁOBKA:

1. Zapewnia bezpieczne i higieniczne warunki pobytu w żłobku.
2. Zapewnia bezpieczne i higieniczne warunki uczestnictwa w zajęciach organizowanych poza terenem żłobka.
3. Kontroluje obiekt pod kątem zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków.
4. Odpowiada za stan bezpieczeństwa budynku i ogrodu.
5. Czuwa nad systematycznością przeglądów technicznych sprzętów i budowlanych obiektu.
6. Odpowiada za organizację i jakość pracy pracowników zatrudnionych w żłobku.
7. Opracowuje procedury i instrukcje związane z zapewnieniem bezpieczeństwa dzieciom.
8. Przeprowadza, co najmniej raz w roku, ankietę satysfakcji rodziców w zakresie usług świadczonych przez żłobek.
9. Przeprowadza, co najmniej raz na dwa lata weryfikację procedur standardów opieki nad dziećmi do lat 3.
10. Przeprowadza, co najmniej raz w roku, ankietę dotyczącą rozwoju wiedzy i umiejętności osób sprawujących opiekę nad dziećmi żłobkowymi.
11. Aktualizuje na bieżąco po uwagach zgłoszonych przez rodziców/ opiekunów prawnych weryfikację procedur standardów opieki nad dziećmi do lat 3.

OPIEKUN W ŻŁOBKU:

1. Zobowiązany jest do nadzoru nad dziećmi w żłobku oraz do rzetelnego realizowania zadań związanych z powierzonym stanowiskiem.
2. Zapewnia opiekę, wychowanie i edukację w atmosferze bezpieczeństwa.
3. Opracowuje z uwzględnieniem standardów opieki nad dziećmi do lat 3 comiesięczny plan pracy danej grupy, który jest publikowany dla rodziców na stronie internetowej żłobka oraz na tablicy ogłoszeń w żłobku.

4. Monitoruje, obserwuje oraz przekazuje rodzicowi/opiekunowi prawnemu dziecka informacji dotyczących rozwoju umiejętności edukacyjnych dziecka za pomocą informacji wpisanych w zeszyt informacyjny danego dziecka oraz w formie ustnej przekazywanej rodzicowi/ opiekunowi prawnemu.
5. Upowszechnia wśród dzieci wiedzę o bezpieczeństwie oraz kształtuje prawidłowe postawy zdrowia, wszelakich zagrożeń i sytuacji nadzwyczajnych.
6. Zobowiązany jest do eliminowania zagrożeń wpływających na bezpieczeństwo dzieci.
7. Zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa w zakresie bezpieczeństwa, w tym wewnętrznych aktów obowiązujących w żłobku.
8. Natychmiast reaguje w przypadku zagrożenia zdrowia i bezpieczeństwa dziecka zgodnie z poniższymi procedurami.

POZOSTALI PRACOWNICY ŻŁOBKA:

1. Zobowiązani są do rzetelnego realizowania zadań związanych z powierzonym stanowiskiem oraz priorytetami pracy żłobka.
2. Współuczestniczą w pracy edukacyjno-wychowawczo-opiekuńczej.
3. Odpowiedzialni są za zdrowie i bezpieczeństwo dzieci uczęszczających do żłobka.
4. Zobowiązani są do natychmiastowego reagowania i eliminowania zagrożeń mogących wpłynąć na stan zdrowia i bezpieczeństwo dzieci.
5. Zobowiązani są do przestrzegania przepisów prawa w zakresie bezpieczeństwa, w tym wewnętrznych aktów obowiązujących w żłobku.
6. Natychmiast reaguje w przypadku zagrożenia zdrowia i bezpieczeństwa dziecka.

RODZICE LUB OPIEKUNOWIE PRAWNI:

1. W trosce o bezpieczeństwo własnego dziecka powinni znać obowiązujące w placówce Procedury Standardów opieki nad dziećmi do lat 3.
2. Powinni współpracować z dyrektorem żłobka, opiekunkami i pracownikami żłobka.
3. Przestrzegać przepisów bhp panujących w Żłobku Miejskim w Czeladzi.
4. Czuwać nad bezpieczeństwem dziecka w szatni, poza terenem żłobka.

SPOSÓB PREZENTACJI PROCEDURY

1. Udostępnianie dokumentu na stronie internetowej Żłobka Miejskiego w Czeladzi oraz do wglądu u dyrektora żłobka.
2. Zapoznanie wszystkich pracowników żłobka z treścią procedur.
3. Zapoznanie rodziców/ opiekunów prawnych z obowiązującymi w placówce procedurami na zebraniach organizacyjnych każdego roku we wrześniu.

SPIS PROCEDUR:

PROCEDURY OBSERWACJI I MONITOROWANIA ROZWOJU DZIECKA	5
PLAN OPIEKUŃCZO-WYCHOWAWCZO-EDUKACYJNY (PLAN OWE)	6
PROCEDURY PRZYPROWADZANIA I ODBIERANIA DZIECI ZE ŻŁOBKA	7
PROCEDURA ZAPEWNIENIA WARUNKÓW POBYTU DZIECI W ŻŁOBKU	8
ORGANIZACJA PRACY PERSONELU W ZWIĄZKU ZE STANDARDAMI OPIEKI	9
STANDARZY WSPÓŁPRACY PERSONELU Z RODZICAMI	10
PROCEDURY DO POSTĘPOWANIA W RAZIE PODEJRZENIA, ŻE DZIECKO ODBIERA OSOBA BĘDĄCA POD WPŁYWEM ALKOHOLU LUB ŚRODKÓW ODURZAJĄCYCH	11
PROCEDURY POSTĘPOWANIA Z DZIECKIEM CHORYM	12
PROCEDURY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU PODEJRZENIA KRZYWDZENIA DZIECKA PRZEZ RODZICÓW/OPIEKUNÓW PRAWNYCH DZIECKA	13
PROCEDURY POSTĘPOWANIA W SYTUACJI NAGŁEGO WYPADKU	14
PROCEDURY SPOSOBÓW PRZECIWDZIAŁANIA WYPADKOM DZIECI W ŻŁOBKU	15
PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA PODCZAS POBYTU NA PLACU ZABAW	17
PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA PODCZAS ZAJĘĆ ORGANIZOWANYCH POZA TERENEM ŻŁOBKA	18
PROCEDURY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU, GDY DO ŻŁOBKA UCZĘSZCZA DZIECKO ZANIEDBANE	19
PROCEDURY W ZAKRESIE MONITOROWANIA PRZEBYWANIA OSÓB TRZECICH W ŻŁOBKU	20
PROCEDURY NA WYPADEK WYSTĄPIENIA CHOROBY ZAKAŻNEJ LUB WSZAWICY	21
MONITOROWANIE WDRAŻANIA STANDARDÓW OPIEKI	22
ANKIETA ANALIZY SATYSFAKCJI RODZICÓW/ OPIEKUNÓW PRAWNYCH W ZAKRESIE USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ ŻŁOBEK MIEJSKI W CZELADZI	23

PROCEDURY OBSERWACJI I MONITOROWANIA ROZWOJU DZIECKA

1. Opiekunowie obserwują dzieci podczas codziennych zajęć, umiejętności i interakcje z innymi dziećmi.
2. Na bieżąco opiekunowie rozmawiają z rodzicami/ opiekunami prawnymi dotyczącymi rozwoju dziecka. Informacje te przekazywane są rodzicowi/ opiekunowi prawnemu w formie ustnej lub pisemnej, w zeszycie informacyjnym danego dziecka.
3. Rodzice/ opiekunowie prawni są zobowiązani do dzielenia się swoimi spostrzeżeniami i obserwacjami związanymi z rozwojem dziecka w domu.
4. Wszystkie informacje o dziecku są traktowane jako poufne i udostępniane tylko upoważnionym osobom.
5. Materiały dotyczące obserwacji są przechowywane w bezpiecznym miejscu, niedostępnym dla osób nieupoważnionych.

PLAN OPIEKUŃCZO-WYCHOWAWCZO-EDUKACYJNY (PLAN OWE)

1. W Żłobku Miejskim w Czeladzi opracowuje się corocznie pisemny plan opiekuńczo-wychowawczo-edukacyjny (dalej: plan OWE), obejmujący w szczególności:
 - 1) cele opiekuńcze, wychowawcze i edukacyjne odpowiednie do wieku dzieci;
 - 2) metody pracy z dziećmi;
 - 3) harmonogram dnia, z uwzględnieniem stałych i zmiennych elementów;
 - 4) planowane aktywności wspierające rozwój dziecka w obszarach: emocjonalnym, społecznym, poznawczym, językowym i motorycznym.
2. Plan OWE:
 - 1) uwzględnia prawa dziecka określone w Konwencji o prawach dziecka oraz indywidualne potrzeby dzieci, w tym dzieci z niepełnosprawnościami lub wymagających szczególnej opieki;
 - 2) uwzględnia specyfikę instytucji – w szczególności warunki lokalowe, dostępne zasoby, otoczenie społeczne i środowiskowe;
 - 3) jest zatwierdzany przez dyrektora żłobka
3. Plan OWE stanowi podstawę organizacji pracy wszystkich grup dziecięcych. Opiekunowie grup planują swoją pracę w oparciu o plan OWE oraz opracowują miesięczne plany pracy grupy, udostępniane rodzicom na stronie internetowej i tablicy ogłoszeń żłobka.
4. Raz w roku, przed rozpoczęciem nowego roku kalendarzowego, plan OWE jest analizowany i w razie potrzeby modyfikowany z uwzględnieniem wyników monitorowania standardów, wniosków z ankiet rodziców oraz obserwacji rozwoju dzieci.

PROCEDURY PRZYPROWADZANIA I ODBIERANIA DZIECI ZE ŻŁOBKA

1. Dziecko jest przyprowadzane i odbierane ze żłobka przez rodziców/ opiekunów prawnych lub inne upoważnione osoby, które ukończyły 18 rok życia.
2. Zakaz odbierania dziecka przez jednego z rodziców/ opiekunów prawnych musi być poświadczony przez orzeczenie sądowe.
3. Dla zachowania pełnego bezpieczeństwa opiekun ma prawo wylegitymować osobę zgłoszoną do odbioru dziecka.
4. Rodzice ponoszą odpowiedzialność prawną za bezpieczeństwo dziecka odbieranego ze żłobka przez upoważnioną przez nich osobę.
5. Dzieci nie będą wydawane osobom będącym w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub będących pod wpływem środków odurzających.
6. Za bezpieczeństwo w drodze do żłobka i ze żłobka (od momentu opuszczenia przez dziecko z sali żłobkowej) odpowiadają rodzice.
7. Zabrania się rodzicom/ opiekunom prawnym, pod których opieką przebywa dziecko, aby pozwalali na samodzielne przejście z terenu parkingu do budynku żłobka.
8. Opiekun bierze pełną odpowiedzialność za dziecko od momentu jego wejścia do sali żłobkowej.
9. Rodzic/ opiekun prawny zobowiązany jest przyprowadzać do żłobka dziecko czyste i zdrowe.
10. Dzieci należy odbierać nie później niż do godziny 17:00
11. Łączny czas pobytu dziecka w żłobku nie powinien przekraczać 10 godzin.
12. W przypadku, gdy dziecko nie zostanie odebrane ze żłobka (tzn. do godziny 17:00) opiekun ma obowiązek pilnie skontaktować się telefonicznie z rodzicami. Jeśli kontakt z jakiegoś powodu jest niemożliwy, opiekun kontaktuje się z osobą z listy osób upoważnionych do odebrania dziecka. Opiekun informuje dyrektora, który podejmuje niezbędne kroki mające na celu osiągnięcie kontaktu z rodzicami. W momencie niemożności uzyskania kontaktu z osobami wyznaczonymi do odbierania dziecka dyrektor powiadamia policję.

PROCEDURA ZAPEWNIENIA WARUNKÓW POBYTU DZIECI W ŻŁOBKU

1. Żłobek zapewnia dzieciom możliwość odpoczynku w co najmniej dwóch formach, np. leżakowanie oraz cichą aktywność na dywanie.
2. Czynności higieniczne (mycie rąk, zmiana pieluchy, korzystanie z toalety) prowadzone są z poszanowaniem intymności dziecka, w sposób dostosowany do jego tempa i możliwości.
3. Personel wspiera samodzielność dzieci podczas posiłków – dzieci w miarę możliwości samodzielnie jedzą, piją, próbują nowych smaków, a personel nie stosuje przymusu.
4. Dzieci mają codziennie zapewnione aktywności wspierające rozwój sprawności fizycznej, motoryki małej i dużej oraz zmysłów (zabawy ruchowe, sensoryczne, ćwiczenia równowagi, zabawy manipulacyjne).
5. Dzieci mają regularny kontakt z naturą – w szczególności przez korzystanie z ogrodu żłobka, placu zabaw, obserwację zjawisk przyrodniczych oraz wprowadzanie naturalnych materiałów do zabaw.
6. Żłobek zapewnia dzieciom warunki do twórczej ekspresji (rysowanie, malowanie, lepienie, śpiew, taniec) i kontakt z wytworami kultury odpowiednimi do wieku dzieci (książki, ilustracje, muzyka).

ORGANIZACJA PRACY PERSONELU W ZWIĄZKU ZE STANDARDAMI OPIEKI

1. W żłobku obowiązują pisemne zasady organizacji pracy personelu, obejmujące w szczególności:
 - 1) czas przeznaczony na bezpośrednią pracę z dziećmi;
 - 2) czas na przygotowanie zajęć, dokumentację, obserwację rozwoju dzieci;
 - 3) czas na współpracę z rodzicami;
 - 4) udział w wewnętrznych spotkaniach zespołu oraz szkoleniach.
2. Personel uczestniczy w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych w wymiarze co najmniej 10 godzin w roku, zgodnie z planem doskonalenia zawodowego opracowanym przez dyrektora.
3. W żłobku funkcjonuje procedura wdrażania nowych pracowników, obejmująca m.in.: zapoznanie z planem OWE, regulaminem organizacyjnym, procedurami bezpieczeństwa, standardami opieki oraz kodeksem etycznym.
4. W żłobku opisany jest sposób nadzoru nad realizacją planu OWE, obejmujący:
 - 1) obserwacje zajęć z dziećmi prowadzone przez dyrektora lub osobę przez niego wyznaczoną;
 - 2) udzielanie informacji zwrotnej personelowi;
 - 3) okresową samoocenę pracy personelu z wykorzystaniem arkuszy/kwestionariuszy.
5. Personel podpisuje zobowiązanie do przestrzegania kodeksu etycznego oraz zasad dotyczących ochrony danych osobowych, wizerunku dzieci, bezpieczeństwa i higieny.
6. W żłobku obowiązuje system wewnętrznej komunikacji, obejmujący:
 - 1) zasady współpracy i rozwiązywania konfliktów w zespole;
 - 2) sposób przekazywania informacji między zmianami i grupami;
 - 3) zasady przekazywania dyrektorowi uwag i wniosków dotyczących organizacji pracy.

STANDARDY WSPÓŁPRACY PERSONELU Z RODZICAMI

1. W żłobku funkcjonuje dokument określający prawa i obowiązki rodziców/opiekunów prawnych oraz instytucji opieki, stanowiący część regulaminu organizacyjnego Żłobka Miejskiego w Czeladzi.
2. Na etapie przyjęcia dziecka do żłobka personel zbiera od rodziców informacje o istotnych potrzebach, preferencjach, nawykach i umiejętnościach dziecka (np. poprzez kartę informacyjną, ankietę adaptacyjną lub rozmowę indywidualną).
3. Bieżąca komunikacja z rodzicami odbywa się w szczególności poprzez:
 - 1) kontakt bezpośredni przy przyprowadzaniu i odbieraniu dziecka;
 - 2) informacje wpisywane do zeszytu informacyjnego dziecka;
 - 3) ogłoszenia na tablicy informacyjnej i stronie internetowej żłobka;
 - 4) zebrania grupowe i konsultacje indywidualne.
4. Rodzice mają możliwość zgłaszania uwag, wniosków i skarg:
 - 1) ustnie – bezpośrednio do dyrektora;
 - 2) pisemnie – w formie pisma, wiadomości e-mail.
5. Skargi i wnioski rodziców są rejestrowane i rozpatrywane w terminie do 30 dni. O sposobie załatwienia sprawy rodzice są informowani osobiście lub pisemnie.
6. Żłobek tworzy warunki do włączania rodziców w życie instytucji, m.in. poprzez: udział w wydarzeniach żłobkowych, konsultacjach oraz działaniach wspierających rozwój kompetencji rodzicielskich.

PROCEDURY DO POSTĘPOWANIA W RAZIE PODEJRZENIA, ŻE DZIECKO ODBIERA OSOBA BĘDĄCA POD WPŁYWEM ALKOHOLU LUB ŚRODKÓW ODURZAJĄCYCH

Opiekun podejmuje następujące kroki:

1. Powiadamia dyrektora żłobka.
2. Nie wydaje dziecka i jednocześnie zawiadamia o tym fakcie inną osobę upoważnioną do odbioru dziecka ze żłobka.
3. W przypadku, gdy rodzic odmówi odebrania dziecka ze żłobka lub w przypadku przedłużającej się nieobecności rodziców po godz. 17:00, opiekun może podjąć dalsze kroki w postępowaniu po konsultacji z jednostką Policji.
4. Sporządza notatkę służbową z zaistniałego zdarzenia po zakończeniu działań interwencyjnych i przekazuje ją dyrektorowi żłobka.
5. Przeprowadza rozmowę z rodzicami w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji oraz zobowiązanie ich do przestrzegania regulaminu żłobka.

Dyrektor wspólnie z Policją może podjąć decyzje dotyczącą dalszego postępowania w danej sytuacji (np. zabrania dziecka do pogotowia opiekuńczego, czyli tzw. placówki interwencyjnej).

POCEDURY POSTĘPOWANIA Z DZIECKIEM CHORYM

1. Rodzice/ opiekunowie prawni zobowiązani są przyprowadzać do żłobka tylko zdrowe dzieci.
2. Dzieci z wyraźnymi objawami chorobowymi, takimi jak: katar, kaszel, gorączka, wysypka itp. Nie mogą przebywać w grupie z dziećmi zdrowymi.
3. W stanach infekcji, chorób skórnych oraz zakaźnych dziecko nie może uczęszczać do żłobka do czasu całkowitego wyleczenia.
4. Po każdej przebytej przez dziecko chorobie (np. zakaźnej), rodzice/ opiekunowie prawni są zobowiązani przedłożyć opiekunowi zaświadczenie lekarskie, które potwierdzi zakończenie leczenia.
5. Rodzice/opiekunowie prawni są zobowiązani do zgłaszania opiekunowi o chorobach zakaźnych dziecka.
6. W czasie pobytu dziecka w żłobku, w przypadku zaobserwowania lub wystąpienia u dziecka niepokojących objawów i złego samopoczucia opiekun ma obowiązek powiadomienia rodzica/ opiekuna prawnego o stanie zdrowia dziecka.
7. Po otrzymaniu informacji o niepokojącym stanie zdrowia dziecka, rodzic/ opiekun prawny jest zobowiązany do niezwłocznego odebrania dziecka ze żłobka.
8. W sytuacji niemożności nawiązania kontaktu z rodzicami/ opiekunami prawnymi, opiekun lub dyrektor żłobka podejmuje próbę nawiązania kontaktu z osobami upoważnionymi przez rodziców/opiekunów prawnych do odbioru dziecka.
9. W sytuacji niemożności nawiązania kontaktu w żadnymi z powyższych osób opiekun lub dyrektor żłobka, w sytuacji gdy stan zdrowia dziecka wymaga natychmiastowej interwencji ma obowiązek wezwania Pogotowia Ratunkowego, oraz do udzielenia pierwszej pomocy, gdy sytuacja tego wymaga.
10. Personel żłobka nie ma prawa podawać dzieciom żadnych leków.
11. W przypadku stwierdzonych alergii u dzieci rodzice/ opiekunowie prawni zobowiązani są do przedłożenia zaświadczenia lekarskiego wskazującego rodzaj alergii od lekarza specjalisty (np. alergologa, gastrologa itp.) oraz wystąpienia do dyrektora żłobka w formie pisemnej o wprowadzeniu diety dla swojego dziecka.
12. W przypadku wystąpienia chorób pasożytniczych u dziecka rodzic/ opiekun prawny powinien powiadomić dyrektora żłobka.
13. Dyrektor zobowiązany jest do powiadomienia rodziców/ opiekunów prawnych o wystąpieniu na terenie żłobka chorób zakaźnych, pasożytniczych i innych za pomocą informacji pisemnej na tablicy ogłoszeń.

PROCEDURY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU PODEJRZENIA KRZYWDZENIA DZIECKA PRZEZ RODZICÓW/OPIEKUNÓW PRAWNYCH DZIECKA

1. Wczesna identyfikacja-observacja: opiekunki dokonują obserwacji wyglądu, zachowania dziecka np. liczne siniaki, zadrapania, otarcia itp. Rozmawiają z dzieckiem w miarę możliwości.
2. Podejrzenie krzywdzenia opiekunowie zgłaszają dyrektorowi placówki.
3. Opiekunki sporządzają notatkę opisującą: wygląd dziecka, zaobserwowane dolegliwości, siniaki, zadrapania, otarcia itp.
4. Dyrektor niezwłocznie nawiązuje kontakt z rodzicami/ opiekunami prawnymi dziecka rozmawiając z rodzicami/opiekunami prawnymi przekazując informację o stanie dziecka. Prosi o wyjaśnienie zaobserwowanych, niepokojących objawów oraz ewentualnych obrażeń dziecka, sporządza notatkę z rozmowy z rodzicami/ opiekunami prawnymi dziecka.
5. W przypadku stwierdzenia, iż problem nie wymaga sięgnięcia po środki karne wobec rodziny, następuje wówczas współpraca z rodzicami/ opiekunami prawnymi. Współpraca polega na zawarciu tzw. kontraktu z rodzicami/ opiekunami prawnymi na rzecz poprawy sytuacji dziecka i rodziny. Wspiera rodziny, poprzez kierowanie ich do odpowiednich instytucji, oferujących poradnictwo, konsultacje psychologiczne, terapie uzależnień itp.
6. W przypadku stwierdzenia, iż problem wymaga sięgnięcia po środki karne wobec rodziny, następuje:
 - dyrektor informuje o zaobserwowanym stanie ogólnym dziecka, konieczności przebadania dziecka przez lekarza oraz o konsekwencjach prawnych stosowania przemocy
 - dyrektor zawiadamia policję o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oraz MOPS w Czeladzi.
7. Monitorowanie sytuacji dziecka i rodziny.

PROCEDURY POSTĘPOWANIA W SYTUACJI NAGŁEGO WYPADKU

1. W sytuacji nagłego wypadku na terenie żłobka opiekun powinien niezwłocznie zabezpieczyć miejsce wypadku, oraz sprawdzić czy dzieci nie ucierpiały.
2. W przypadku poszkodowania dziecka należy udzielić mu pierwszej pomocy przedlekarskiej oraz wezwać pomoc lekarską. Do czasu przyjazdu lekarza opiekun/pielęgniarka musi być obecny przy poszkodowanym.
3. Jeśli opiekun ma w tym czasie zajęcia z dziećmi, prosi o nadzór nad nimi innego opiekuna lub pracownika żłobka.
4. Po udzieleniu poszkodowanemu pierwszej pomocy i zabezpieczeniu miejsca zdarzenia opiekun zobowiązany jest powiadomić dyrektora.
5. Opiekun sporządza pisemną notatkę ze zdarzenia.
6. O każdym nagłym wypadku dyrektor lub opiekunka, pod opieką której przebywało dziecko w chwili wypadku, powiadamia rodziców/opiekunów prawnych poszkodowanego dziecka. Fakt ten powiadamiający dokumentuje wpisem w zeszyt informacyjny podając datę i godzinę oraz powiadomienia rodzica/opiekuna prawnego dziecka o nagłym wypadku.

POSTĘPOWANIE OPIEKUNÓW I PERSONELU, GDY NA TERENIE ŻŁOBKA ZDARZYŁ SIĘ NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK Z UDZIAŁEM DZIECKA.

Uczestnicy postępowania – zakres odpowiedzialności Opiekun, pielęgniarka:

Opiekun i pielęgniarka: zapobiegają wypadkom poprzez ustalanie norm bezpiecznego zachowania się dzieci podczas ich pobytu w żłobku, zapewniają poszkodowanemu dziecku opiekę, w razie konieczności sprowadzają fachową pomoc medyczną, w miarę możliwości udzielają poszkodowanemu pierwszej pomocy, informują o wypadku dyrektora oraz rodziców/ opiekunów prawnych poszkodowanego dziecka.

Dyrektor: powinien zapewnić natychmiastową pomoc lekarską i opiekę dziecku, które uległo wypadkowi, powiadomić odpowiednie organy o wypadku, jaki zdarzył się na terenie żłobka lub podczas zajęć organizowanych poza jego terenem, oraz powołać zespół wypadkowy.

Rodzice/ opiekunowie prawni: podejmują wszelkie decyzje związane z leczeniem dziecka.

PROCEDURY SPOSOBÓW PRZECIWDZIAŁANIA WYPADKOM DZIECI W ŻŁOBKU

1. Opiekunka jest zobowiązana do ustalania norm bezpiecznego zachowania się dzieci podczas ich pobytu w żłobku:
 - otoczyć wszystkie dzieci ciągłą opieką i zapewnić im nadzór,
 - przewidywać, unikać sytuacji i miejsc niebezpiecznych,
 - tworzyć właściwe warunki do bezpiecznego rozwoju dziecka,
 - opracować i wdrażać programy profilaktyczne,
2. Dyrektor żłobka czuwa nad przestrzeganiem przepisów BHP przez wszystkich pracowników, a szczególności:
 - pilnuje przestrzegania procedur bezpieczeństwa obowiązujących w żłobku,
 - dba o zaopatrzenie placówki w odpowiednią liczbę apteczek i sprzętu gaśniczego,
 - zapewnia właściwe oświetlenie,
 - dba o zabezpieczanie gniazdek elektrycznych, przewodów elektrycznych oraz nagrzewających się elementów systemu grzewczego,
 - dba o okresowe kontrole obiektów należących do żłobka.

POSTĘPOWANIE W RAZIE WYPADKU

1. W razie wypadku powodującego ciężkie uszkodzenia ciała, wypadku zbiorowego bądź śmiertelnego i innych zdarzeń losowych Dyrektor lub inny pracownik żłobka, który uzyskał wiadomość o wypadku, podejmuje następujące działania:
 - dokonuje ogólnej oceny sytuacji, tj. sprawdza, ilu jest poszkodowanych, jaki jest ich stan i czy występuje dodatkowe niebezpieczeństwo, takie jak np. wybuch pożar lub inne zagrożenie bezpieczeństwa dzieci,
 - niezwłocznie zapewnia poszkodowanemu opiekę,
 - sprowadza fachową pomoc medyczną,
 - w miarę możliwości udziela poszkodowanemu pierwszej pomocy,
 - informuje o wypadku Dyrektora żłobka,
 - wyprowadza dzieci z zagrożonej strefy, jeżeli miejsce może stwarzać zagrożenie dla ich bezpieczeństwa,
 - nie dopuszcza do zatarcia śladów zdarzenia, wstępnie zabezpiecza miejsce wypadku tak, aby wykluczyć dostęp osób niepowołanych,
 - relacjonuje przebieg zdarzenia, jeśli był jego świadkiem, informuje o swoich obserwacjach, uwagach, pierwszych relacjach i reakcjach dzieci oraz poszkodowanego, jeśli takie się pojawiły,
 - sporządza notatkę służbową, w której opisuje przebieg zdarzenia.
2. W zależności od rodzaju wypadku zawiadamia się niezwłocznie:
 - rodziców/ opiekunów prawnych poszkodowanego,
 - pracownika służby BHP,
 - organ prowadzący żłobek,
 - Policję.
3. O wypadkach zawiadamia Dyrektor lub upoważniony przez niego pracownik żłobka.

POSTĘPOWANIE POWYPADKOWE

1. Niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o wypadku dyrektor żłobka jest zobowiązany powołać zespół powypadkowy, którego zadaniem jest przeprowadzenie postępowania powypadkowego i sporządzenie dokumentacji wypadku. Przed rozpoczęciem pracy zespołu powypadkowego dyrektor lub upoważniony przez niego pracownik zabezpiecza miejsce wypadku w sposób wykluczający dopuszczenie osób niepowołanych.
2. Zespół powypadkowy wykonuje następujące czynności:
 - przeprowadza postępowanie powypadkowe,
 - sporządza dokumentację powypadkową, w tym protokół powypadkowy.
3. W skład zespołu wchodzi:
 - pracownik żłobka, powołany przez Dyrektora
 - ilość osób zespołu jest zależny od wypadku w pracach zespołu może uczestniczyć przedstawiciel organu prowadzącego.

ZADANIA ZESPOŁU POWYPADKOWEGO

1. Zbadać przyczyny i okoliczności, które mogły mieć wpływ na powstanie wypadku.
2. Wysłuchać wyjaśnień poszkodowanego i wszystkich świadków wypadku.
3. Zasięgnąć opinii lekarza lub innych osób, jeśli zachodzi taka potrzeba (np. odpowiednich specjalistów, gdy doszło zalania z pękniętej rury, zatrucia pokarmowego).
4. Sporządzić protokół wypadkowy.

Zadania przewodniczącego zespołu wypadkowego

1. Kierować pracą zespołu wypadkowego.
2. Zajmować decydujące stanowisko w kwestiach spornych wynikłych podczas prac zespołu.
3. Powiadomić osoby reprezentujące poszkodowane dziecko o przysługujących im prawach w toku postępowania wypadkowego.
4. Dopilnować poprawności sporządzanej dokumentacji wypadkowej.
5. Umożliwić członkom zespołu przedstawienie zdań odrębnych i zamieszczenie ich w protokole wypadkowym.
6. Dopilnować właściwego i terminowego sporządzenia protokołu wypadkowego (nie później niż w ciągu 14 dni od daty uzyskania zawiadomienia o wypadku).
7. Dopilnować, aby protokół wypadkowy został podpisany przez wszystkich do tego zobowiązanych, w tym dyrektora żłobka.
8. Dopilnować, aby z protokołem zostali zapoznani rodzice/opiekunowie prawni poszkodowanego dziecka.
9. Dopilnować, aby protokół wypadkowy został przekazany upoważnionym do tego organom.

PROTOKÓŁ POWYPADKOWY

1. Z treścią protokołu wypadkowego i innymi materiałami postępowania wypadkowego zaznajamia się rodziców/opiekunów prawnych poszkodowanego małoletniego.
2. Protokół wypadkowy podpisują członkowie zespołu oraz dyrektor.

Obowiązki Dyrektora

1. Zapewnić natychmiastową pomoc lekarską i opiekę dziecku, które uległo wypadkowi.
2. Powiadomić o wypadku na terenie żłobka lub podczas zajęć organizowanych poza jego terenem:
 - Rodziców/ opiekunów prawnych poszkodowanego dziecka: przy wypadkach cięższych – poinformowanie, że zostało wezwane pogotowie, bez konsultacji z rodzicami; przy wypadkach lekkich – ustalenie z rodzicem potrzeby wezwania pogotowia oraz wcześniejszego przyjazdu rodzica do żłobka,
 - Organ prowadzący,
 - Policję jeśli wypadek był śmiertelny, ciężki lub zbiorowy,
 - Państwowego Inspektora Sanitarnego, jeśli jest podejrzenie zatrucia.
3. Zabezpieczyć miejsce wypadku w sposób wykluczający dopuszczenie osób niepowołanych do czasu ustalenia okoliczności i przyczyn wypadku.
4. Podjąć decyzję o naruszeniu miejsca wypadku, jeśli wymaga tego konieczność ratowania osób lub możliwość zapobieżenia grożącemu niebezpieczeństwu.
5. Powołać zespół wypadkowy.
6. Wyznaczyć przewodniczącego zespołu wypadkowego.
7. Zbadać okoliczności i przyczyny wypadku.
8. Sporządzić dokumentację wypadkową.
9. Podpisać protokół wypadkowy.
10. Zapoznać z protokołem wypadkowym rodziców/opiekunów prawnych poszkodowanego dziecka.
11. Doręczyć protokół wypadkowy właściwym organom (jeśli jest wymagany).
12. Omówić z pracownikami placówki przyczyny zaistniałego wypadku i podjąć działania zapobiegawcze.

Należy pamiętać, że wszelkie decyzje związane z leczeniem dziecka podejmują rodzice/ opiekunowie prawni dziecka.

PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA PODCZAS POBYTU NA PLACU ZABAW

1. Opiekunowie ustalają z dziećmi kolejność czynności przed wyjściem na żłobkowy plac zabaw.
2. Przypominają zasady dotyczące bezpieczeństwa podczas pobytu na placu zabaw.
3. Przypominają o sygnalizowaniu potrzeb fizjologicznych.
4. Opiekunowie sprawdzają czy wszystkie dzieci są odpowiednio ubrane do pory roku i panujących warunków pogodowych.
5. Dzieci na plac zabaw i z powrotem przemieszczają się w parach.
6. Przed wyjściem opiekunowie liczą dzieci.
7. Podczas pobytu dzieci na terenie żłobkowego placu zabaw od pierwszych dni uczy się korzystania z urządzeń zgodnie z zasadami bezpieczeństwa. Opiekunowie kontrolują wyposażenie placu zabaw czy wyposażenie jest bezpiecznie dla dzieci oraz czy w miejscu zabawy nie znajdują się niepożądane przedmioty.
8. Ustala się normy i zasady korzystania z tego sprzętu.
9. W czasie pobytu na placu zabaw, opiekunowie są w bezpośrednim kontakcie ze swoimi podopiecznymi i przebywać w miejscach największych zagrożeń, oraz utrzymują kontakt wzrokowy nad całą grupą.
10. Opiekunowie dopajają dzieci podczas ciepłych dni.
11. Po ustawieniu podopiecznych w pary opiekun sprawdza, czy wszystkie dzieci są obecne (liczy dzieci). Dzieci wracają z terenu w parach prowadzonych przez opiekuna grupy.
12. Opiekun pomaga dzieciom skorzystać z toalety (nadzoruje w drodze do toalety i z powrotem).
13. Podczas zabaw na placu zabaw lub patio, dzieciom nie wolno oddalać się samodzielnie z terenu. Zadaniem opiekunów jest nadzorowanie, aby dzieci nie opuszczały samodzielnie terenu.
14. Furtki oraz bramy na plac zabaw zawsze są zamknięte.
15. Przed wyjściem dzieci z placu zabaw sprawdza się obecność.
16. Po powrocie opiekunki rozbierają dzieci w szatni, po wejściu do sali ponownie sprawdza się obecność.

PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA PODCZAS ZAJĘĆ ORGANIZOWANYCH POZA TERENEM ŻŁOBKA

Czynności takie same jak przy wyjściu na plac zabaw lecz dodatkowo:

1. Opiekunowie dokonują wpisu w dzienniku zajęć, w którym jest odnotowana obecność dzieci.
2. Opiekunowie zaopatrują dzieci w kamizelki odbłaskowe i ustawia dzieci przy „wężu spacerowym”.
3. W trakcie trwania spaceru lub wycieczki, nadzór nad dziećmi sprawują opiekunki.
4. Podczas spaceru dwoje opiekunów trzyma „węża spacerowego” a dwoje idzie od strony ulicy lub po obu stronach po jednym opiekunie w zależności od miejsca w jakim się znajdują.
5. Opiekunowie dostosowują trasę spaceru do możliwości dzieci.
6. Stale sprawdzają liczbę dzieci, zwłaszcza przed wyjściem na spacer przed powrotem i po powrocie ze spaceru.
7. Przed każdym planowanym przejściem przez ulicę, opiekunka jest zobowiązana zatrzymać grupę (kolumnę) i przypomnieć dzieciom zasady bezpiecznego przekraczania jezdni.
8. Przejście przez ulicę odbywa się tylko w wyznaczonych miejscach, dzieci przechodzą sprawnie trzymając „węża spacerowego”, opiekunka asekuruje grupę, stojąc na środku jezdni, pierwszą parę prowadzi opiekunka.
9. W przypadku choroby dziecka, złego samopoczucia dziecko nie może uczestniczyć w wycieczce, opiekunka zobowiązana jest powiadomić rodziców/ opiekunów prawnych o zaistniałej sytuacji.
10. W przypadku jakiegokolwiek wypadku lub zdarzenia z narażeniem zdrowia, opiekunki postępują zgodnie z procedurami wypadku.

PROCEDURY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU, GDY DO ŻŁOBKA UCZĘSZCZA DZIECKO ZANIEDBANE

W przypadku powstania podejrzenia, że dziecko jest zaniedbywane w domu:

Opiekun:

1. Dokonuje obserwacji dziecka, sprawdzając stan zdrowia i higienę osobistą dzieci.
2. Przeprowadza z rodzicami/ opiekunami prawnymi rozmowę gdy zaobserwuje niepokojące sygnały świadczące o zaniedbaniu.
3. Celem rozmowy jest ustalenie sytuacji domowej dziecka (a w szczególności, czy rodzice/ opiekunowie prawni zajmują się nim, prawidłowo dbają o higienę dziecka, czy spożywa w domu posiłki i jak często.
4. Udziela fachowej porady w jaki sposób dbać o higienę dziecka, jak zaspokajać podstawowe potrzeby fizyczne i psychiczne oraz uświadamia rodziców o ważności zaspokajania tych potrzeb.
5. Wraz z rodzicami/ opiekunami prawnymi ustala podjęcie działań mających na celu polepszenie sytuacji dziecka.
6. Po rozmowie z rodzicami/ opiekunami prawnymi sporządza notatkę.
7. Informuje dyrektora żłobka, przekazując mu swoją notatkę.

Dyrektor:

1. Gdy sytuacja dziecka się nie poprawia dyrektor kontaktuje się z rodzicami/ opiekunami prawnymi dziecka celem umówienia spotkania w żłobku. W spotkaniu tym biorą udział: opiekun grupy, rodzice/ opiekunowie prawni dziecka oraz dyrektor. Podczas spotkania podjęta zostaje próba wyjaśnienia sytuacji i ustalenia przyczyny zaniedbania dziecka. Jeżeli jest nią zła sytuacja finansowa rodziny, wówczas uczestnicy spotkania ustalają zasady postępowania z dzieckiem i sposoby udzielenia pomocy zarówno jemu, jak i jego rodzinie. Podejmuje się decyzję o ewentualnym złożeniu wniosku do ośrodka pomocy społecznej w celu objęcia dziecka pomocą rodziny dziecka.
2. Gdy okaże się, że przyczyną zaniedbania dziecka jest alkoholizm, narkomania w rodzinie, przemoc, problemy wychowawcze rodziców), wówczas dyrektor żłobka informuje o ustaleniach policję i MOPS w Czeladzi.

Rodzice/ opiekunowie prawni:

1. Przyprawdzają do żłobka dzieci czyste, zdrowe, odpowiednio ubrane do warunków atmosferycznych, bez objawów chorobowych i urazów.
2. W przypadku pogorszenia się stanu zdrowia dzieci odbierają je ze żłobka.
3. Upoważniają pisemnie inne osoby do odbierania dziecka ze żłobka.
4. Podają prawidłowy i aktualny numer telefonu.

PROCEDURY W ZAKRESIE MONITOROWANIA PRZEBYWANIA OSÓB TRZECICH W ŻŁOBKU

Monitorowane wejść do budynku żłobka.

Wejście główne:

1. Osoby postronne wchodzące do budynku żłobka podlegają zweryfikowaniu.
2. Osoby postronne wchodzą do budynku dzwoniąc domofonem do wybranej sali żłobkowej. Pracownik żłobka po wstępnej weryfikacji otwiera/lub nie otwiera drzwi.
3. Osoby postronne wchodzące na teren żłobka są zobowiązane do podania celu swojej wizyty pracownikowi żłobka.
4. Następnie pracownik żłobka rozmawia indywidualnie z petentem przed wejściem do sali żłobkowej (korytarz).
5. Żłobek jest otwarty w godzinach 6.00 do 17.00.
6. Zakaz wpuszczania do sali osób postronnych!

Działania podejmowane w sytuacji zagrożenia wynikającego z przebywania osób trzecich na terenie żłobka.

Opiekun:

1. Zapobiega sytuacją zagrożenia dzieci przez czynnik ludzki. W sytuacji wtargnięcia osób trzecich opiekunowie w miarę możliwości zapewniają bezpieczeństwo dzieciom poprzez przejście z dziećmi do bezpiecznego miejsca.
2. Informują o wtargnięciu dyrektora i policję.

Dyrektor:

1. Nadzoruje zapobieganiu zagrożenia przez czynnik ludzki. W sytuacji zagrożenia czynnikiem ludzkim powiadamia odpowiednie organy o zaistniałym przypadku, jaki zdarzył się na terenie żłobka.

Rodzic/ opiekun prawny:

1. Przed każdym wejściem do żłobka dzwoni na domofon.
2. Wchodzi na placówkę sam, jeśli razem z nim chce wejść inny rodzic/ opiekun prawny lub inna osoba, zwraca szczególną uwagę z informacją o domofonie żłobkowym i wchodzi do budynku sam zamykając drzwi żłobkowe. Pod żadnym pozorem nie wpuszcza osoby, która nie zadzwoniła na domofon żłobkowy.

PROCEDURY NA WYPADEK WYSTĄPIENIA CHOROBY ZAKAŻNEJ LUB WSZAWICY

Choroba zakaźna:

1. Rodzice/ opiekunowie prawni są zobowiązani niezwłocznie powiadomić opiekunów lub dyrektora żłobka o wystąpieniu u ich dziecka choroby zakaźnej.
2. Dyrektor informuje pozostałych rodziców/opiekunów prawnych o wystąpieniu w żłobku choroby zakaźnej, w formie ogłoszenia na tablicy ogłoszeń.
3. Personel ma obowiązek umyć środkami antybakteryjnymi, a następnie zdezynfekować meble i zabawki.
4. W przypadku wystąpienia choroby zakaźnej u dziecka, rodzic/opiekun prawny zobowiązany jest dostarczyć zaświadczenie lekarskie potwierdzające, że dziecko po przebytej chorobie jest zdrowe i może uczęszczać do żłobka.

Wszawica:

1. Po zauważeniu wszy lub gnid u dziecka, opiekun niezwłocznie powiadamia dyrektora żłobka i rodziców/opiekunów prawnych.
2. Żłobek powiadamia pozostałych rodziców/opiekunów prawnych o wystąpieniu wszawicy w formie ogłoszenia na tablicy ogłoszeń oraz przy wejściu na każdą grupę żłobkową.
3. Rodzice/opiekunowie prawni mają obowiązek odebrać dziecko ze żłobka najszybciej jak to możliwe.
4. Obowiązek wykonania zabiegów w celu skutecznego usunięcia wszawicy spoczywa na rodzicach/opiekunach prawnych.
5. Do żłobka dziecko musi wrócić czyste, bez oznak wszawicy, gnid, pasożytów.

MONITOROWANIE WDRAŻANIA STANDARDÓW OPIEKI

1. Monitorowanie wdrażania standardów opieki obejmuje cztery obszary:
 - 1) praca z dziećmi;
 - 2) organizacja pracy personelu;
 - 3) współpraca personelu z rodzicami;
 - 4) stopień realizacji planu OWE.
2. Dyrektor żłobka odpowiada za zaplanowanie i koordynowanie działań monitorujących, w szczególności poprzez:
 - 1) coroczną samoocenę pracy personelu w zakresie wspierania autonomii dzieci podczas czynności higienicznych i posiłków oraz w zakresie relacji z dziećmi;
 - 2) coroczne ankiety satysfakcji rodziców z jakości usług żłobka;
 - 3) analizę dokumentacji dotyczącej rozwoju dzieci oraz przebiegu adaptacji;
 - 4) przegląd i aktualizację procedur standardów opieki, nie rzadziej niż raz na dwa lata oraz każdorazowo po istotnych uwagach zgłoszonych przez rodziców.
3. Wyniki monitorowania są dokumentowane w formie notatek, protokołów lub raportów i wykorzystywane do modyfikacji planu OWE oraz wewnętrznych procedur.
4. Informacje o najważniejszych wnioskach z monitorowania mogą być przedstawiane rodzicom, np. podczas zebrań grupowych lub poprzez komunikaty na stronie internetowej.

**ANKIETA ANALIZY SATYSFAKCJI RODZICÓW/ OPIEKUNÓW PRWANYCH W ZAKRESIE USŁUG
ŚWIADCZONYCH PRZEZ ŻŁOBEK MIEJSKI W CZELADZI**

Prosimy o wypełnienie poniższej ankiety. Twoja opinia jest dla nas bardzo ważna i pomoże nam w dalszym doskonaleniu jakości świadczonych przez nas usług.

Dane ogólne:

Wiek dziecka: _____

1. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani jakość usług świadczonych przez nasz żłobek/klub dziecięcy?
 - Bardzo dobrze
 - Dobrze
 - Neutralnie
 - Źle
 - Bardzo źle
2. Jak ocenia Pan/Pani profesjonalizm personelu żłobka?
 - Bardzo wysoko
 - Wysoko
 - Neutralnie
 - Nisko
 - Bardzo nisko
3. Czy personel jest przyjazny i otwarty w komunikacji z rodzicami/opiekunami prawnymi?
 - Zawsze
 - Często
 - Czasami
 - Rzadko
 - Nigdy
4. Jak ocenia Pan/Pani warunki przestrzenne (czystość, wyposażenie, bezpieczeństwo) w żłobku?
 - Bardzo dobrze
 - Dobrze
 - Neutralnie
 - Źle
 - Bardzo źle
5. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z oferowanych posiłków?
 - Tak, zawsze
 - Często
 - Czasami
 - Rzadko
 - Nigdy

6. Jak ocenia Pan/Pani jakość planu pracy danej grupy?
- Bardzo wysoko
 - Wysoko
 - Neutralnie
 - Nisko
 - Bardzo nisko
7. Czy zauważył/a Pan/Pani postępy w rozwoju swojego dziecka od momentu rozpoczęcia uczęszczania do żłobka?
- Tak, znaczące postępy
 - Tak, pewne postępy
 - Neutralnie
 - Niewiele postępów
 - Brak postępów
8. Czy informacje przekazywane przez placówkę są jasne i zrozumiałe?
- Zawsze
 - Często
 - Czasami
 - Rzadko
 - Nigdy
8. Jak ocenia Pan/Pani dostępność i chęć komunikacji ze strony dyrekcji?
- Bardzo dobrze
 - Dobrze
 - Neutralnie
 - Źle
 - Bardzo źle
9. Proszę podzielić się swoimi uwagami i sugestiami dotyczącymi naszej placówki:

.....

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety!