



Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO
Předměstí, Litoměřice, Revoluční 1845/30 a 1846/32
IČ 70854165

Vnitřní pravidla
DĚTSKÁ SKUPINA – JESLIČKY
Kritérium
Komunikace s rodiči o potřebách a vývoji dítěte
č. 2. - aktualizace

Účinnost: 01. 06. 2022; **AKTUALIZACE účinnost od 1. 5. 2025**

Zpracovala: Hana Machová, aktualizovala Bc. Pavlína Schillerová

Odsouhlasila: Ing. Ivana Humlová, ředitelka

Počet stran: 6

Obsah

1.	Základní informace	2
2.	Význam slova komunikace	2
3.	Rozdělení komunikace verbální a neverbální.....	3
4.	Adaptace dítěte	3
5.	Formy a nástroje komunikace s rodiči.....	3
a.	přímá komunikace:.....	3
b.	nepřímá komunikace:.....	3
c.	Formy podání stížnosti nebo pochvaly.....	4
d.	Mimořádná komunikace	4
6.	Podmínky komunikace:	4
7.	Kompetence komunikace.....	4
8.	Komunikace se zájemci o službu a přijímání dětí.....	4
9.	Interní dokumenty a záznamové archy o komunikaci s rodiči	4
10.	Ranní komunikace s rodiči při příchodu do dětské skupiny	5
11.	Odpolední předávání dítěte (vydávání) rodičům	5
12.	Způsob informování rodičů o možných vývojových rezervách či nadání dítěte	5
13.	Dítě se specifickými potřebami:	5
14.	Příklady dobré a špatné praxe komunikace s rodiči.....	6
15.	Ochrana osobních dat a GDPR	6
15.1	Sdělování citlivých informací.....	6

1. Základní informace

Subjekt/organizace:

Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež - SRDÍČKO

Revoluční 1845/30 a 1846/32, Litoměřice 412 01

IČO: 70854165

Zastoupení: Ing. Bc. Ivana Humlová, ředitelka

Dětská skupina - JESLIČKY

Pečující osoby:

4 pečující osoby

Telefon:

+420 731 403 849

E-mail:

jeslicky@centrumsrdicko.cz

Webové stránky:

www.centrumsrdicko.cz

- Dětská skupina - JESLIČKY má nastavený níže popsaný systém komunikace rodičů a pečujících osob tak, aby byla možnost oboustranné komunikace o péči a výchově dítěte.
- Komunikace pečujících osob s rodiči je vždy vedena profesionálně a s citlivým a empatickým přístupem.
- V rámci komunikace pečujících osob s rodiči se pečující osoby vždy řídí Profesionálním a etickým kodexem pečujících osob v dětské skupině a dalšími vnitřními pravidly včetně standardů kvality péče
- Pečující osoby ctí ochranu osobních a citlivých údajů svěřených dětí a nesdělují informace o dítěti nekompetentním osobám
- Rodič či osoba, které je dítě svěřeno do péče má právo kdykoliv osobně či písemně připomínkovat či vznést stížnost.
- Vnitřní pravidla jsou dle potřeby revidována a doplňována či upravována. Pokud se vyskytne či nastane skutečnost, která není ve Vnitřních pravidlech popsána během ročního období, je vždy aktuálně zakomponována. Vedoucí služby zajišťují implementaci Vnitřních pravidel do konkrétní služby dětské skupiny, včetně permanentního seznamování pečujících osob, které mají povinnost Vnitřní pravidla akceptovat. Pečující osoby dle potřeby v rámci absolvování revize Vnitřních pravidel, stvrzují svým podpisem seznámení se s Vnitřními pravidly. Každý nový zaměstnanec zařazený na pracovní pozici pečující osoby v dětské skupině, je povinen seznámit se s Vnitřními pravidly, toto stvrdit svým podpisem a Vnitřní pravidla akceptovat.
- Vnitřní pravidla včetně doplnění či úprav odsouhlasuje ředitelka, popř. zástupce ředitelky. Aktuální Vnitřní pravidla včetně příloh jsou uložena v šanonu STANDARDY KVALITY PÉČE DĚTSKÉ SKUPINY v konkrétní dětské skupině. Pokud jsou doplňována či upravována, je původní verze ze šanonu vyňata a vložena do šanonu ARCHIV STANDARDŮ KVALITY PÉČE DĚTSKÉ SKUPINY.
- Vnitřní pravidla slouží jako portfolio v rámci předávání informací o způsobu péče rodičům, kteří pro své dítě využívají dětskou skupinu. Při podpisu smlouvy o poskytování služby dětské skupiny jsou rodiče s Vnitřními pravidly seznamováni.
- Vnitřní pravidla jsou též na k dispozici zájemcům o službu dětské skupiny a též široké veřejnosti.
- **Postihy**
V případě nedodržení Vnitřních pravidel ze strany zaměstnanců ředitelka organizace, popř. zástupce ředitelky může vyvodit proti provinilým pracovníkům důsledky dle zákoníku práce (popř. jiných právních předpisů).

2. Význam slova komunikace

Komunikace – proces interakce, vzájemného působení a sdílení, výměna informací mezi účastníky komunikace a to různými prostředky a způsoby.

Komunikace s rodiči představuje v dětské skupině zásadní nástroj pro kvalitní péči, výchově a podporu dítěte v jeho rozvoji. Je důležitým mezníkem pro poskytování kvalitních služeb. V naší dětské skupině jsou nastaveny níže uvedené nástroje a systémy komunikace pro plnohodnotnou spolupráci pečujících osob s rodiči pro blaho dítěte.

Komunikace mezi rodičem a pečující osobou, je především výměna informací s **preferencí dialogu** vedoucím k nalezení společného stanoviska. Navzájem si sdělují důležité informace týkající se dítěte, které jsou potřebné pro práci s dítětem. Informace se mohou týkat různých oblastí (stravování, odpoledního odpočinku na lůžku, aktivit ze strany dětské skupiny ale i zdravotní stav dítěte včetně vývoje dítěte).

3. Rozdělení komunikace verbální a neverbální

Verbální komunikací je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. Verbální projev pečující osoby v dětské skupině je vždy v souladu s neverbálním projevem pečující osoby, tedy důstojný, trpělivý, empatický, etický, nepovyšující se, ale ani neponižující se, s respektem k individualitám.

Neverbální komunikace označuje mimoslovní sdělování informací prostřednictvím gest, mimiky, ale i postoje, který zaujímáme a vzdálenosti, kterou udržujeme. Funkcí neverbální komunikace může být vyjádření emocí, regulace či úplné nahrazení řeči. Neverbální sdělení může změnit význam verbálního a může s ním být i v rozporu.

Neverbální projev pečující osoby v dětské skupině je vždy v souladu se slovním projevem pečující osoby, tedy důstojný, trpělivý, empatický, etický, nepovyšující se, ale ani neponižující se, s respektem k individualitám.

4. Adaptace dítěte

Vstup do dětské skupiny je pro dítě náročný životní mezník a zátěž. Dítě přichází do nového, neznámého prostředí, poznává nové dospělé, nové děti. Seznamuje se s novým režimem a se světem pravidel. Cílem komunikace je sjednotit výchovné působení na dítě a rytmus denního režimu doma.

Pečující osoby jsou seznámeny s dokumentací dítěte, kterou vyplnil rodič před vstupem (dotazník). Rodiče jsou seznámeni s vnitřním řádem a chodem v dětské skupině. Měsíční plán výchovy a péče, týdenní plán činností, provozní řád je v šatně vyvěšen k nahlédnutí a na webových stránkách.

Péče a výchova probíhá v úzké spolupráci mezi rodiči dětí a pečujícími osobami v dětské skupině. Panuje zde otevřená atmosféra, oboustranná důvěra, vstřícnost, respekt a ochota spolupracovat. V dětské skupině se nikdy nepoužívají tělesné ani psychické tresty, nedochází k ponižování ani zesměšňování dětí.

Případné výchovné a další problémy jsou řešeny v úzké spolupráci s rodiči a je jim věnována pozornost.

Ve spolupráci s rodiči vedeme děti k samostatnosti a schopnosti sebeobsluhy. Komunikace mezi rodiči a pečujícími osobami je zásadní a důležitá pro pozitivní fungování dětské skupiny. Komunikace rodičů a pečujících osob probíhá formou přímou (rozhovor, předávání informací při příchodu či odchodu dítěte) i nepřímou (informace na nástěnce, sociálních sítí, webových stránkách, uzavřené WhatsApp skupině apod.).

5. Formy a nástroje komunikace s rodiči

a. přímá komunikace:

rozhovor:

- ráno při přijetí či odpoledne při vydávání dítěte
- sjednáním schůzky rodiče = pečující osoba
 - po předchozí domluvě s pečující osobou a vedoucí dětské skupiny Jesličky v době spánku dětí z pravidla v době mezi 12:00 – 13:00 hod.

pomocí sdělovacích prostředků: telefonicky, nebo formou SMS zprávy, e-mail

b. nepřímá komunikace:

- mobilní telefon
- rajče.net (zakódované fotografie s přístupem pouze které jsou aktuálně Příjemci služeb)
- webové stránky
- e-mailem
- případně poštou
- Facebook
- WhatsApp (uzavřená skupina pro rodiče dětí, které jsou aktuálně Příjemci služeb)

informace na nástěnce:

- chystané akce (fotograf, výlety,...)
- jídelní lístek a alergeny, výživové normy
- plán výchovy a péče
- vystavené výkresy a práce dětí
- aktuální týdenní plán činností
- plánované změny v DS (přerušování provozu,...)

- aktuální říkadla a písničky dle týdenního plánu činností
- psychosociální vývoj dítěte
- informace o výskytu infekčních onemocnění u dětí navštěvující dětskou skupinu

schránka na stížnosti – v šatně u vstupu do dětské skupiny

c. Formy podání stížnosti nebo pochvaly

- Anonymně - schránka na stížnosti (umístěná přímo před dveřmi u vstupu do služby) – schránka je kontrolována pravidelně 3x týdně pověřeným zaměstnancem
- E-mailem do služby
- Korespondenčně - poštou
- Osobně pečující osobě či vedoucí služby

Dětská skupina je otevřená sdělení a návrhům, které přispívají ke zlepšení, či zpříjemnění prostředí dítěte a zkvalitnění poskytování péče o děti.

d. Mimořádná komunikace

- Telefonicky pečující osoba/vedoucí služby -> rodič
- V naléhavých případech jako je úraz či nemoc dítěte. Rodič je telefonicky kontaktován, s citem a empatií je popsán stav dítěte. Dítě je v takovém případě rodiči povinen neprodleně vyzvednout z Dětské skupinky Jesličky, nebo zajistit jeho vyzvednutí zplnomocněnou osobou, případně probíhá společná domluva o zajištění či přivolání záchranné služby (dle závažnosti situace).
- Při adaptačním procesu – pečující osoba může napsat krátkou a stručnou SMS rodiči pro utišení a ujištění o tom, že dítě už nepláče a hraje si.
- Komunikace s rodiči je vždy zajištěna tak, aby nedocházelo, že jsou děti bez dozoru, vždy na děti dohlíží pečující osoba, případně je dořešení věci méně závažných sdělení přesunuto na čas – dobu spánku dětí.

6. Podmínky komunikace:

- V rámci dětské skupiny komunikujeme v rámci dětí pouze s kompetentními osobami, tedy s rodiči, osobami odpovědnými za výchovu, popř. osobami pověřenými k vyzvedávání dítěte, a to dle normy GDPR.
- Písemné vyjádření, zprávy, posouzení dovedností, schopností a vědomostí dítěte, stanoviska, popisy účasti aj. vydáváme pouze na základě oficiálního vyžádání k tomu oprávněného subjektu včetně konkretizace, co se v rámci dokumentu vyžaduje, a to pouze na základě souhlasu rodiče či osoby odpovědné za výchovu. Na základě přání či žádostí rodičů písemné vyjádření, zprávy, posouzení dovedností, schopností a vědomostí dítěte, stanoviska, popisy účasti aj. nevydáváme.

7. Kompetence komunikace

Závažné, či důležité informace, nebo případné neshody řeší vždy s rodiči vedoucí služby, nebo v době nepřítomnosti zástupce vedoucí služby a dává pokyn v zásadních sděleních.

8. Komunikace se zájemci o službu a přijímání dětí

Proces přijímání dětí a komunikace se zájemci vyřizuje vedoucí služby, v době nepřítomnosti zástupce vedoucí služby. Zájemci o službu si na webových stránkách organizace (www.centrum srdicko.cz) přečtou informace o dětské skupině, poté si můžou stáhnout a vytisknout Požadavek o zařazení do pořadníku, nebo si požadavek po předchozí domluvě osobně vyzvednout. V případě potřeby může zájemce kontaktovat vedoucí služby telefonicky, e-mailem, nebo osobně po předchozí domluvě. Po odevzdání řádně vyplněného Požadavku je zařazen do pořadníku zájemců o službu a následně kontaktován ve věci dalšího řešení a postupu.

9. Interní dokumenty a záznamové archy o komunikaci s rodiči

- *Záznam z telefonické komunikace* – pečující osoba zapisuje důležité informace z telefonické komunikace s rodiči a to i formou SMS (např. omlouvání dětí z docházky)

- *Denní záznam* – pečující osoba zapisuje veškeré informace o dítěti např. jak dítě jedlo, spalo, kdy přišlo a odešlo z DS-J a s kým.
- *Záznam z komunikace*

10. Ranní komunikace s rodiči při příchodu do dětské skupiny

Zpravidla začíná ověřením identity rodiče či pověřené osoby před vpuštěním do budovy pomocí interkomu se zabudovanou kamerou u vstupu do dětské skupiny.

- ⇒ Přivítání dítěte v dětské skupince
- ⇒ Ranní filtr – dítě je do služby přijato bez známek nemoci a parazitů.
- ⇒ Rodiče sdělují při přebírání dítěte pečující osobou informace o dítěti (jak spalo, zda mělo špatnou noc, drobná poranění z domova, aktuální emoční ladění dítěte)
 - O takových skutečnostech pečující osoba do denního záznamu zapíše sdělené informace o dítěti, kde popíše u jména dítěte rozsah poranění a místo na těle, kde dítě např. odřeninou má a kde se mu to přihodilo.
- ⇒ Informace týkající se ošacení např. prosba ze strany rodiče o převlečení určitého kusu oblečení při pobytu dítěte.
- ⇒ Jiné informace či otázky a prosby ze strany rodičů směrem k pečujícím osobám.

11. Odpolední předávání dítěte (vydávání) rodičům

- ⇒ Ověřením identity rodiče či pověřené osoby před vpuštěním do budovy pomocí interkomu se zabudovanou kamerou u vstupu do dětské skupiny.
- ⇒ Rodičům pečující osoba sděluje běžné informace o tom, jak dítě prospívalo, jak se mu přes den dařilo, jak bylo dítě emočně laděno, jak jedlo, spalo, nebo v čem je dítě mimořádně nadané. Tyto informace můžeme sdělit i osobě pověřené k vyzvedávání dítěte ve zplnomocnění k vyzvedávání.
- ⇒ Informaci rodičům sdělujeme vždy empatickou formou. Nejprve dítě pochválíme a sdělíme např. v čem vyniká, poté citlivě sdělíme informaci o tom, že dítě např. nečistě stolovalo u oběda.

12. Způsob informování rodičů o možných vývojových rezervách či nadání dítěte

Pečující osoby objektivně, citlivým a taktickým způsobem informují rodiče o prospívání dítěte, o jeho projevech o tom, co již v dětské skupině samo zvládá, v čem je nadané.

V případě výskytu a detekování vývojové odlišnosti u dítěte mohou pečující osoby s rodiči společně domlouvat, jaké podněty k vyrovnání můžeme dítěti v Dětské skupině - JESLIČKY poskytnout.

Při výskytu výraznějších a přetrvávajících vývojových odlišnostech pečující osoba po předchozím společném zhodnocení všech pečujících osob (objektivita) a po domluvě s vedoucí dětské skupiny doporučí rodičům cílené řešení s odborníkem (na rodičích je následné rozhodnutí, zda odborníka dle rady vyhledají, nebo se doporučením budou řídit). Rodiče po návštěvě odborníka nemusí sdělovat výsledky a doporučení vyšetření odborníka. Pečující osoby mohou rodičům nabídnout spolupráci na podpoře dítěte a to dle možností pečujících osob a vybavení dětské skupiny či na závažnosti zjištění specifických potřeb dítěte. Důležitým faktorem v efektivní spolupráci s rodiči je vzbuzení důvěry pečujících osob v rodičích.

Dětská skupina má nastavený systém sledování vývoje dítěte, který se realizuje pravidelně (z pravidla 1x za 6 měsíců) a v rámci společného setkání, pečující osoby objektivně vyhodnotí záznamové archy.

13. Dítě se specifickými potřebami:

Za dítě se specifickými potřebami považujeme děti se sluchovým, zrakovým, tělesným nebo mentálním postižením či děti s poruchami chování. Včasná detekce může přispět ke snazšímu překonávání a cílené pomoci při vývoji dítěte. Pečující osoba neurčuje diagnózu dítěte, ale může včasně rozpoznat, zda je třeba individuální péči o dítě zajistit. Zda se jedná o dítě se specifickými potřebami dítěte, rozhoduje odborník. Pečující osoba proto nesděluje rodičům takové informace, pouze může taktně a citlivým způsobem doporučit návštěvu či vyhledání vhodného odborníka, a to po předchozím společném zhodnocení všech pečujících osob (objektivita) a po domluvě s vedoucí dětské skupiny.

Pečující osoby se můžou s vedením (pracovní skupinou) a rodiči domluvit na otevřené spolupráci při péči a zajištění podmínek pro práci s dítětem se specifickými potřebami. Výsledkem je, zda je služba schopná či je

způsobilá zajistit speciální podmínky, které je pro dítě vyžadováno. Nemá-li dětská skupina možnost zajištění specifických potřeb dítěte, pečující osoba psychicky podpoří rodiče a pomůže s hledáním vhodného zařízení pro dítě.

14. Příklady dobré a špatné praxe komunikace s rodiči

1. Příklad špatné praxe:

Pečující osoba při vydávání dítěte rodiči sdělila citlivé informace o vývojových rezervách v běžném rozhovoru za přítomnosti ostatních rodičů a dotčeného dítěte formou: „Vaše dítě pořád jen huhňá a pořádně neumí mluvit! Vždyť už mu budou tři roky, měla byste s tím maminko něco dělat!“

Dobrá praxe – řešení:

Vedoucí služby citlivou a empatickou formou v diskrétním prostředí sdělí rodičům informaci o tom, že má dítě vývojové rezervy týkající se řeči a artikulace slov. Vedoucí služby se zeptá, zda již rodiče tento problém řešili s ošetřujícím pediatrem dítěte, nebo doporučit ke zvážení návštěvu logopeda.

2. Příklad špatné praxe:

Rodiče dítěte jsou v rozvodovém řízení a vedou spor o dítě. Při příchodu jednoho z rodičů do dětské skupiny rodič vyzve pečující osobu, zaměstnanec dětské skupiny, aby potvrdila viditelné šrámy dítěte, a vytáhne dítěti triko. Rodič opakovaně vyžaduje před dotčeným dítětem a ostatními rodiči v šatně dětí po pečující osobě Jesliček, aby potvrdila, že pohmožděniny a šrámy má dítě od druhého rodiče, který měl dítě předchozí den. Pečující osoba viditelné šrámy na těle dítěte vidí a i přesto, že neví, odkud zranění pramení potvrdí, že šrámy způsobil druhý rodič.

Dobrá praxe – řešení:

Pečující osoba není oprávněna potvrzovat sdělení, odkud pramení šrámy a zranění dítěte ani se vměšovat do sporů mezi rodiči, a to ani na opakovaný nátlak jednoho z rodičů.

Pečující osoba citlivou formou sdělí, že není možné takové tvrzení potvrdit, doporučí vyhledat v této věci pediatra, případně OSPOD či v závažnějších situacích policii.

3. Příklad špatná praxe:

Při odpoledním předávání (vydávání) dítěte informuje pečující osoba rodiče o tom, že dítě zlobilo a zmíní jméno kamaráda Josífka, který zlobil také "a dodá, že ještě se k tomu všemu se Josífek počůral do kalhot".

Dobrá praxe – řešení:

Rodičům nesdělujeme obecné informace, ale konkrétní příklady a sdělení. Nikdy nesdělujeme rodičům informace o jiných dětech a v žádném případě nesdělujeme citlivé informace.

15. Ochrana osobních dat a GDPR

Pečující osoby včetně dalších zaměstnanců dětské skupiny akceptují a dodržují vnitřní směrnici organizace o ochraně osobní údajů GDPR.

15.1 Sdělování citlivých informací

Informace týkající se citlivých informací jako jsou vývojové rezervy, v čem má ještě dítě mezery či nedostatky, sdělujeme výhradně jen rodičům vedoucí služby, nebo její zástupce, a to v prostředí, kde je zajištěna důvěrnost a diskrétnost sdělených informací. Nikdy nesdělujeme tyto informace za přítomnosti dotčeného dítěte či jiného rodiče. V případě potřeby je možné s rodiči domluvit schůzku a sejít se v jiné místnosti a předem domluveném čase, většinou v době spánku dětí v době od 12:00 hod. do 13:00 hod. V takových případech je možné s rodiči domluvit časový rozsah dalšího setkání, kdy společným jednáním může být přehodnocen proces vývoje a pokroku dítěte.

Nelze sdělit citlivé informace o dítěti 3. osobě, nebo osobě pouze pověřené k vyzvedávání. Veškeré dokumenty o dítěti jsou bezpečně uloženy v uzamykatelné skříni přímo ve službě Dětské skupiny – JESLIČKY.

Přílohy:

1. Denní záznam
2. Záznamový arch o individuálním sledování vývoje dítěte
3. Záznam z telefonické komunikace