



Centrum pro zdravotně
postižené děti
a mládež Srdíčko

STANDARDY KVALITY PÉČE
DĚTSKÁ SKUPINA – JESLIČKY
DĚTSKÁ SKUPINA – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA
Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO
Revoluční 1845/30 a 1846/32, 412 01 Litoměřice
IČO: 70854165



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

Vnitřní pravidla
DĚTSKÁ SKUPINA – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA
Kritérium
KOMUNIKACE S RODIČI O POTŘEBÁCH DÍTĚTE
Aktualizace č. 1

Účinnost: 01. 06. 2022

Zpracovala: Petra Koňářiková

Odsouhlasila: Ing. Ivana Humlová, ředitelka

Počet stran: 6

Aktualizace: 9.4.2025, Veronika Růžičková

Účinnost aktualizace: 01.05.2025

Obsah

1.	Základní informace	2
2.	Význam slova komunikace	2
3.	Rozdělení komunikace na verbální a neverbální	3
4.	Adaptace dítěte	3
5.	Komunikace a její využívané formy	3
6.	Komunikace se zájemci a žadateli o službu	5
7.	Způsob informování rodičů o možných vývojových rezervách či nadání dítěte	5
8.	Kompetence komunikace	5
9.	Interní dokumenty a záznamové archy o komunikaci s rodiči	5
10.	Dítě se specifickými potřebami:	5
11.	Stížnosti	6
12.	Příklady z praxe	6
13.	Ochrana osobních dat a GDPR	7
a.	Sdělování citlivých informací	7



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

Telefon: +420 734 587 051

E-mail: centrumsrdicko@centrumsrdicko.cz

Webové stránky: www.centrumsrdicko.cz

- Dětská skupina – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA má kapacitu 15 dětí ve věku od 3 do 6 let – místo poskytování Revoluční 1845/30, Litoměřice, včetně oplocené zahrady u organizace
- Provozní doba: od 6:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech
- Dětská skupina – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA má formou vnitřních pravidel nastavený níže popsáný Adaptační proces tak, aby byl smysluplný a ku prospěchu dítěte.
- Vnitřní pravidla odsouhlasuje ředitelka, popř. zástupce ředitelky. Aktuální Vnitřní pravidla včetně příloh jsou uložena v šanonu STANDARDY KVALITY PÉČE DĚTSKÉ SKUPINY v konkrétní dětské skupině, kde jsou plně k dispozici rodičům, kteří jsou vždy informováni o případných aktualizacích. Pokud jsou doplňována či upravována, je původní verze ze šanonu vyňata a vložena do šanonu ARCHIV STANDARDŮ KVALITY PÉČE DĚTSKÉ SKUPINY.
- je k dispozici rodičům přijatých dětí, zájemcům o službu dětské skupiny a též široké veřejnosti.
- V rámci vnitřních pravidel se pečující osoby vždy řídí Profesním a etickým kodexem pečující osoby v dětské skupině a dalšími vnitřními pravidly včetně standardů kvality péče.
- Vnitřní pravidla jsou průběžně revidována a dle potřeby doplňována či upravována. Pokud se vyskytne či nastane skutečnost, která není ve Vnitřních pravidlech, 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 v rámci průběžného absolvování revize Vnitřních pravidel, stvrzují svým podpisem seznámení a aktuálními Vnitřními pravidly. Každý nový zaměstnanec zařazený na pracovní pozici pečující osoby v dětské skupině, je povinen seznámit se s Vnitřními pravidly a toto stvrdit svým podpisem a Vnitřní pravidla akceptovat.
- Vnitřní pravidla slouží jako portfolio v rámci předávání informací o způsobu péče rodičům, kteří pro své dítě využívají dětskou skupinu. Podpisem smlouvy o poskytování služby dětské skupiny rodiče stvrzují, že jsou povinni se s Vnitřními pravidly seznámit.
- Vnitřní pravidla jsou též k dispozici zájemcům o službu dětské skupiny a 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, výchovu 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 na 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 pozměnit význam verbálního a může s ním být i v rozporu.

Neverbální projev pečující osoby v dětské skupině je vždy v souladu s jejím slovním projevem, 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 se seznámí s vnitřními pravidly, provozním řádem a chodem v dětské skupině. Měsíční plán výchovy a péče, týdenní plán činností a provozní řád je vyvěšen v šatně k nahlédnutí včetně Vnitřních pravidel.

Péče a výchova probíhá v úzké spolupráci mezi rodiči, či osobami odpovědnými 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, sociální síť – Facebook, www.rajce.idnes.cz, webové stránky, multiplatformní aplikace Whatsapp apod.).

5. Komunikace a její využívané formy

Komunikace je jednou z priorit mezi pečující osobou a rodiči. V naší Dětské skupině Zdravé školičce používáme různé formy komunikace vedoucí ke spokojenosti dítěte, rodiče i pečujících osob.

Telefonická:

- informace od rodičů o aktuálním zdravotním stavu dítěte, jeho absenci v dětské skupině
- informace od pečujících osob rodičům o změnách u dítěte v dětské skupině, např. zdravotních

Osobní:

• Ranní:

Přivítání dítěte v dětské skupině, ranní filtr – dítě je do služby přijato bez známek nemoci a parazitů, získání informací od rodičů o aktuálním stavu dítěte – jak se vyspalo, zda jedlo, sdělení plánu rodičům o dnešním dni (co budeme vyrábět, jaká cvičení na děti čekají, kam půjdeme na vycházku, o čem si budeme povídat...)

Pokud dítě přijde ráno s výrazným zraněním (odřeniny, modřiny, škrábnutí apod.), tak se pečující osoba taktně ptá rodiče či doprovodu a dítěte, co se mu stalo, kde se mu to stalo a zapíše do denního záznamu úraz mimo pobyt v dětské skupině.

• Odpolední:

Co se dítěti líbilo, podařilo, v čem by rodiče mohli dítěti pomoc, aby se zlepšilo a dosahovalo lepší dovednosti nebo znalosti, zda nemělo dítě nějaký pocitový problém nebo konflikt s kamarády, jak jedlo, spalo apod.



- **Mimořádná:**

V naléhavých či jiných než obvyklých případech. Do této kategorie zařazujeme i komunikaci ohledně vývojových nedostatků dítěte. Pokud pečující osoba, včetně dalších pečujících osob v dětské skupině, pod vedením vedoucí dětské skupiny zhodnotí, že je dítě nějakým způsobem vývojově opožděné, je nutné tuto informaci řešit s rodiči. Tyto informace sděluje vedoucí služby, popřípadě vedoucí pověřená pečující osoba taktním, citlivým a empatickým způsobem. Zároveň je rodičům nabídnuta případná možnost řešení a další postup ke zlepšení konkrétní vývojové nedostatečnosti, popř. doporučeno vyšetření u odborníka. Vedoucí dětské skupiny, popřípadě pečující osoby se s rodiči domluví na postupu vedoucí ke zlepšování se dítěte v jeho vývojové nedostatečnosti a zároveň si určí časový úsek, do kterého by mělo alespoň částečné zlepšení nastat. Pokud se tak nestane, tak se stávající situace řeší individuálně a vzhledem k možnostem dítěte i rodiče.

- **Interní:**

Pro komunikaci mezi pečujícími osobami a vedoucí dětské skupiny využíváme komunikační sešit, do kterého píšou pečující osoby a vedoucí dětské skupiny nepřítomnost dítěte, důvod jeho absence a kdo a jakým způsobem informaci předal a přijal. Dále používáme denní záznam, do kterého se zapisují klíčové informace ke konkrétnímu dni (program, aktivity a činnosti dne, docházka dětí, informace o tom, kdo dítě vyzvedne, časové informace o příchodu a odchodu dětí, pobyt venku a zápis mimořádných informací případně požadavků od rodičů). Dále funguje předávání informací mezi pečujícími osobami a vedoucí služby telefonická, mailová a osobní.

Pro komunikaci mezi pečujícími osobami a rodiči dětí využíváme uzavřenou skupinu v multiplatformní aplikaci WhatsApp, kde jsou vždy pouze rodiče dětí aktuálně navštěvujících DS-ZŠ. Dále využíváme sociální síť Facebook a soukromé album na stránce www.rajce.idnes.cz, kde mohou fotografie vidět pouze aktuální příjemci služby.

Elektronická:

- Skrze e-mail z adresy zdravaskolicka@centrumsrdicko.cz a centrumsrdicko@centrumsrdicko.cz

Anonymní:

- při vstupu do dětské skupiny je možné písemně anonymně sdělit pečujícím osobám, ředitelce dětské skupiny o případné nespokojenosti ze strany rodičů, ev. přání na zlepšení vztahů mezi dítětem a pečující osobou formou dopisu vloženého do schránky

Nástěnka v šatně:

- jídelníček na celý týden
- nabídka např. společného fotografování dětí, plánovaných akcí apod.
- plánované změny chodu školičky (malování, přerušení provozu aj.),
- pravidelný týdenní i denní režim, týdenní plán, ale i celý Plán výchovy a péče, aktuální informace pro předškoláky nebo pokyny a nařízení vlády
- básničky a písničky, které se děti naučí
- pokyny, podmínky a rady pro ranní přijímání dětí
- Úhradovník
- Rozdělení dětí dle pověření
- Informace o výskytu infekčních onemocnění u dětí navštěvujících dětskou skupinu

Výzdoba:

- v šatně vystavujeme práce dětí, které jsou vytvářeny k danému tématu

Konzultace:

- neplánované, či po domluvě, kdy je zajištěna intimita a čas při řešení problému s rodičem konkrétního dítěte (převážně v časech poledního klidu, kdy mají pečující osoby čas a možnost se rodičům plně věnovat)
- v případě, kdy není problém, ale přijímá se podnět, návrh apod. v rámci prostředí, podmínek apod.



Kombinované:

- ústní, telefonické, písemné, SMS, e – mail, při důležitých a naléhavých situacích, kdy je nutná 100% jistota doručení, srozumitelnost a rychlá zpětná vazba od rodičů

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 žádosti rodičů písemné vyjádření, zprávy, posouzení dovedností, schopností a vědomostí dítěte, stanoviska, popisy účasti aj. nevydáváme.

6. Komunikace se zájemci a žadateli o službu

Pro první kontakt s naší dětskou skupinou slouží webové stránky, na kterých jsou všechny informace k přijetí včetně formuláře Požadavek o zařazení do pořadníku. Dále zájemci o službu mohou kontaktovat naší dětskou skupinu pomocí emailu, telefonu nebo osobně. Pokud zájemci o službu vyplní Požadavek o zařazení do pořadníku, je dítě automaticky do pořadníku zařazeno a vedoucí služby, popř. pověřená pečující osoba, řeší další postupy ohledně přijetí nebo případného nepřijetí dítěte do dětské skupiny. Komunikace se žadateli o služby probíhá dle potřeby, možností a stavu věci pomocí emailu, či telefonicky, popř. osobně.

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

Pečující osoby objektivně, citlivým a taktním 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 se může vedoucí služby s rodiči společně domlouvat, jaké podněty k vyrovnání můžeme dítěti v Dětské skupině – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA poskytnout.

Při výskytu výraznějších a přetrvávajících vývojových odlišností vedoucí služby po předchozím společném zhodnocení všech pečujících osob (objektivita) doporučí rodičům cílené řešení s odborníkem (na rodičích je následné rozhodnutí, zda odborníka vyhledají nebo se doporučením nebudou řídit). Rodiče po návštěvě odborníka nemusí sdělovat výsledky vyšetření a doporučení odborníka. Pečující osoby mohou po konzultaci s vedoucí služby, včetně souhlasného stanoviska, 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 je realizován pod vedením vedoucí dětské skupiny.

8. Kompetence komunikace

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

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-ZŠ a s kým
- Záznam z komunikace

10. 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 včasné rozpoznat, zda je potřeba individuální péči o dítě zajistit. Zda se jedná o dítě se specifickými potřebami, rozhoduje odborník. Pečující



osoba proto nesdělují rodičům takové informace, pouze může vedoucí služby taktně a citlivým způsobem doporučit návštěvu či vyhledání vhodného odborníka.

Dětská skupina – Zdravá školička není uzpůsobena na práci s dětmi se specifickými potřebami. Podpisem smlouvy rodiče ztvrdí, že dítě nemá žádné specifické potřeby. Pokud se u dítěte projeví specifické potřeby během docházky do dětské skupiny, dochází k ukončení smlouvy ze strany Poskytovatele.

Dětská skupina – Zdravá školička není uzpůsobena na plenování dětí, není tedy možné plenované děti přijmout či mít ve službě.

Dětská skupina – Zdravá školička respektuje Provozní řád včetně odpoledního odpočinku dětí, které jsou ukládány na lehátka, kde při čtení pohádky pečující osobou odpočívají a následně dle potřeby usínají. Dětská skupina – Zdravá školička neumožňuje výjimky a tímto jsou všechny děti, které neodchází po obědě, vedeny k odpolednímu odpočinku na lůžku.

Odpočinek je v zájmu těchto dětí, neboť pobyt v kolektivu dětí je, vzhledem ke zvýšené míře podnětů, ruchů, činností a všemu oproti domácímu prostředí, pro centrální nervovou soustavu dítěte velmi náročný. Pro zdravý vývoj dítěte je přetížené nervové soustavy potřeba odlehčit formou odpočinku, neboť CNS se u dětí předškolního věku zásadně formuje a pro správné fungování je odpočinek na lůžku zásadním činitelem mimo jiné i pro ukládání do paměti. Dovednost relaxovat a uvolnit se je předpokladem uklidnění a duševní vyrovnanosti.

11. Stížnosti

Stížnosti lze přijímat různou formou – ústně, telefonicky, emailem, písemně a lze též stížnost vhodit do schránky na stížnosti v šatně služby. Schránku kontroluje 3x týdně ředitelkou určený zaměstnanec. Podrobnější informace ke stížnostem ze strany rodičů jsou rozepsány ve vnitřních pravidlech – Kritérium řešení mimořádných situací.

12. Příklady z praxe

- **Špatná praxe:**

- Nedostatečná komunikace při příchodu a odchodu dítěte ze strany pečující osoby

- Vede k nedostatečné informovanosti rodičů o průběhu dne dítěte a případným dalším problémům týkajících se organizace dětské skupiny (výlety, akce apod.), adaptace dítěte a celkovému rozvoji jeho schopností.

- Nedostatečná komunikace při příchodu a odchodu dítěte ze strany rodičů

- Problém se spoluprací mezi pečujícími osobami a rodiči, který může vést k problémům dítěte v rozvoji jeho schopností. Nedůvěra rodiče k dětské skupině a personálu podkopává i důvěru dítěte k dětské skupině (může vést k problémovému chování, nespolupráci při činnostech a aktivitách během dne a záměrnému narušování programu dne).

- Neefektivní komunikace

- Je nutné, aby se pečující osoby s rodiči domluvili na jasných podmínkách, úkolech a požadavcích ohledně dítěte (aby nevzniklo nedorozumění např. při oblékání dítěte apod.). Je dobré si přijaté informace na konci komunikace shrnout stručně a jasně, aby se obě skupiny orientovaly a vyřešily případný komunikační šum ihned.

- **Dobrá praxe:**

- Vzájemná komunikace při příchodu i odchodu dítěte

- Při příchodu rodiče informují pečující osobu o změnách u dítěte, jak se vyspalo, jakou má náladu, kdy a kdo dítě vyzvedne. Pečující osoba při odchodu dítěte podává informace o proběhlém dni – co se dítěti povedlo, s čím mělo problém, zda jedlo, pilo, jak celkově den prožilo, případně, zda se vyskytl nějaký problém.

- Fotografie

- Rodiče i členové rodin oceňují fotografie uložené na webovém portálu www.rajce.idnes.cz, kam mohou se soukromým odkazem nahlížet na fotografie pořízené při činnostech. Fotografie jsou na webový portál www.rajce.idnes.cz ukládány do alba, s datem a názvem týdenního tématu, jednou týdně v pátek.

- Zpětná vazba

- Odpověď na zprávy, emaily od rodičů (Rodiče tak vědí, že odeslané zprávy, emaily jsme přijaly a bereme je na vědomí).

Široká nabídka možností komunikace s rodiči vede ke zdravému vývoji dítěte, jeho spokojenosti a zejména

 Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež Srdíčko	STANDARDY KVALITY PÉČE DĚTSKÁ SKUPINA – JESLIČKY DĚTSKÁ SKUPINA – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO Revoluční 1845/30 a 1846/32, 412 01 Litoměřice IČO: 70854165	
---	---	--

k získání nezbytné důvěry děti i rodičů k pečujícím osobám a tím i pohodovému prostředí Dětské skupiny – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA.

13. Ochrana osobních dat a GDPR

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

a. Sdělování citlivých informací

Informace týkající se citlivých informací jako jsou vývojové rezervy, v čem má ještě dítě mezery či nedostatky, sděluje 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 v 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 – ZDRAVÁ ŠKOLIČKA.