



**PROCEDURY
OBOWIĄZUJĄCE
W MIEJSKIM
ŻŁOBKU
INTEGRACYJNYM
W STALOWEJ WOLI**

PROCEDURY PRZYJMOWANIA I ODBIERANIA DZIECI ZE ŻŁOBKA (2.2, 13.2.1)

Procedury zostały opracowane na podstawie zapisów:

- ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi do lat 3,
- rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 13 grudnia 2024 r. w sprawie standardów opieki sprawowanej nad dziećmi w wieku do lat 3.

Cel procedury:

Określenie szczegółowych obowiązków rodziców i personelu podczas przyjmowania i odbierania dziecka ze żłobka przez rodziców/prawnych opiekunów lub upoważnioną przez nich osobę zapewniającą dziecku pełne bezpieczeństwo.

Zakres procedury:

Procedura dotyczy zasad postępowania w czasie sprawowania opieki nad dzieckiem od momentu przyprowadzenia do placówki, czyli przekazania dziecka w ręce opiekuna, do momentu odebrania dziecka z placówki, czyli przekazania dziecka w ręce rodziców.

Uczestnicy postępowania – zakres odpowiedzialności:

Rodzice/prawni opiekunowie

Są zobowiązani osobiście powierzyć dziecko opiekunowi w żłobku. Rodzice/inne osoby dorosłe przez nich upoważnione odbierają dziecko ze żłobka bezpośrednio od opiekuna.

Opiekun w żłobku

Bierze pełną odpowiedzialność za dziecko od momentu jego przekazania przez rodziców/wejścia do sali do momentu odebrania dziecka przez rodziców.

Pozostały personel placówki

Ponosi współodpowiedzialność za bezpieczeństwo dziecka od momentu jego wejścia do sali do momentu odebrania dziecka przez rodziców.

Opis procedury – realizacja działań

1. Przyprowadzanie dziecka do placówki

We wszystkich działaniach dorosłych widoczna jest troska o zapewnienie stałości środowiska opiekuńczo-edukacyjnego dziecka uczęszczającego do żłobka.

- Za bezpieczeństwo dzieci w drodze do żłobka i ze żłobka odpowiadają rodzice/prawni opiekunowie.
- Rodzice osobiście powierzają dziecko opiekunowi, co oznacza, że zobowiązani są wprowadzić dziecko do sali zabaw w żłobku – w ten sposób umożliwia się dziecku

codziennie indywidualnie powitanie przez znanego mu opiekuna, który bezpośrednio od rodzica przejmuje nad nim opiekę. Powitaniu i pożegnaniu towarzyszy atmosfera spokoju, braku pośpiechu.

- Opiekun umożliwia dziecku pożegnanie się z rodzicem, wspiera rodzica, który ma trudności z rozstaniem z dzieckiem.
- Opiekun bierze pełną odpowiedzialność za dziecko od momentu jego wejścia do sali.
- Rodzice/opiekunowie nie mogą zezwolić, by ich dziecko samodzielnie wchodziło do sali zabaw, biorąc na siebie pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo swojego dziecka w czasie przechodzenia z szatni do sali zabaw.
- Personel żłobka nie ponosi odpowiedzialności za życie, zdrowie i bezpieczeństwo dziecka pozostawionego przez rodziców/opiekunów na terenie placówki, przed wejściem do budynku, w szatni, pozostawienie przed zamkniętymi drzwiami sali zabaw.
- Rodzice/prawni opiekunowie mają obowiązek przyprowadzenia do żłobka dziecka zdrowego. Wszelkie dolegliwości dziecka zobowiązani są zgłaszać opiekunowi i udzielać wyczerpujących informacji na ten temat.
- Dziecko należy przyprowadzić do żłobka do godz. 8:00. Późniejsze przyprowadzanie dziecka jest możliwe w uzasadnionych przypadkach, po uprzednim poinformowaniu placówki.

2. Odbieranie dziecka ze żłobka

- Za właściwe przestrzeganie zasad przyprowadzania i odbierania dziecka ze żłobka odpowiedzialni są rodzice/opiekunowie prawni oraz opiekun w placówce.
- Na pierwszym zebraniu rodzice są informowani o zasadach przyprowadzania i odbioru dzieci.
- Odbiór dziecka ze żłobka jest możliwy wyłącznie przez rodziców bądź inne osoby dorosłe przez nich upoważnione.
- Rodzice (opiekunowie prawni) ponoszą odpowiedzialność prawną za bezpieczeństwo dziecka odebranego z placówki przez upoważnioną przez nich osobę.
- Wydanie dziecka innym osobom niż rodzice/prawni opiekunowie może nastąpić tylko w przypadku pisemnego upoważnienia do odbioru dziecka podpisanego przez rodziców/prawnych opiekunów.
- Jeśli dziecko będzie się opierało, płakało lub z innych przyczyn nie będzie chciało wyjść z placówki z upoważnioną osobą przez rodziców, nadal pozostanie pod opieką opiekuna, który niezwłocznie skontaktuje się telefonicznie z rodzicami w celu ustalenia dalszego postępowania.
- Opiekun każdej grupy jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji adresów zamieszkania, miejsca pracy i numerów kontaktowych rodziców, prawnych opiekunów dzieci.
- Opiekun w placówce w razie najmniejszych wątpliwości, ma obowiązek sprawdzić zgodność danych osoby odbierającej dziecko ze żłobka z dokumentem tożsamości. Jeśli okaże się, że dane nie są zgodne, opiekun powiadamia rodziców/prawnych opiekunów i dyrektora placówki oraz nie wydaje dziecka do wyjaśnienia sprawy.

- Odbiór dziecka następuje do godziny 16:00
- Rodzice ponoszą odpowiedzialność prawną za bezpieczeństwo dziecka odbieranego ze żłobka przez upoważnioną przez nich osobę.
- Życzenie rodziców dotyczące nieodbierania dziecka przez jednego z rodziców musi być poświadczone przez orzeczenie sądowe.

3. Nieodebranie dziecka z placówki lub zgłoszenia się po dziecko osoby niemogącej sprawować opieki.

- Dzieci ze żłobka powinny być odbierane najpóźniej do godziny 16:00.
- W przypadku braku możliwości odbioru dziecka z placówki (w godzinach pracy żłobka – sytuacje losowe) rodzice lub opiekunowie zobowiązani są do poinformowania telefonicznego o zaistniałej sytuacji oraz do uzgodnienia innego sposobu odbioru.
- W przypadku, gdy dziecko nie zostanie odebrane po upływie czasu pracy żłobka, opiekun w placówce zobowiązany jest powiadomić telefonicznie rodziców lub osoby upoważnione o zaistniałej sytuacji.
- W przypadku gdy pod wskazanymi przez rodziców numerami telefonów (praca, dom, tel. komórkowy) nie można uzyskać informacji o miejscu pobytu rodziców lub osób upoważnionych do odbioru dziecka opiekun powiadamia dyrektora żłobka o sytuacji.
- Dyrektor podejmuje decyzję o:
 - powiadomieniu policji z prośbą o podjęcie dalszych działań przewidzianych prawem, łącznie z umieszczeniem dziecka w pogotowiu opiekuńczym,
 - z przebiegu zaistniałej sytuacji należy sporządzić protokół zdarzenia, podpisany przez świadków, który zostaje przekazany do wiadomości dyrektora. Całość zdarzenia powinna się odbywać pod nadzorem policji. Dalsze czynności związane z umieszczeniem dziecka w pogotowiu opiekuńczym podejmuje policja.

4. Próby odbierania dziecka ze żłobka przez rodzica (opiekuna prawnego) będącego pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających (np. narkotyków).

- Opiekun placówki stanowczo odmawia wydania dziecka w przypadku, gdy stan osoby zamierzającej odebrać dziecko wskazuje na spożycie alkoholu lub przejawia agresywne zachowanie i nie jest ona w stanie zapewnić dziecku bezpieczeństwa. W tym przypadku opiekun wzywa drugiego rodzica lub inną upoważnioną do odbioru dziecka osobę.
- Opiekun powiadamia dyrektora placówki, który wydaje dyspozycje, mające na celu odizolowanie dziecka od rodzica/opiekuna znajdującego się pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających (np. narkotyków).
- Po zdarzeniu dyrektor żłobka przeprowadza rozmowę z rodzicami w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji oraz zobowiązuje ich do przestrzegania zasad określonych w niniejszych procedurach.
- W przypadku, gdy sytuacja odbioru dziecka przez rodzica opiekuna będącego pod wpływem alkoholu lub narkotyków powtarza się, dyrektor placówki powinien rozpoznać sytuację domową i rodzinną dziecka i jeżeli zachodzi taka konieczność, powiadomić sąd rodzinny o wgląd w sytuację rodzinną dziecka.

5. Odbiór dziecka ze żłobka przez rodziców rozwiedzionych, żyjących w separacji lub w wolnym związku.

- Opiekun w żłobku wydaje dziecko każdemu z rodziców, jeśli ma on zachowane prawa rodzicielskie, o ile postanowienie sądu nie stanowi inaczej.
- Jeśli do żłobka zostanie dostarczone postanowienie sądu o sposobie sprawowania przez rodziców opieki nad dzieckiem, opiekun placówki postępuje zgodnie z tym postanowieniem.
- O każdej próbie odebrania dziecka przez rodzica/opiekuna nieuprawnionego do odbioru, opiekun powiadamia dyrektora żłobka, który powiadamia rodzica/opiekuna sprawującego opiekę nad dzieckiem.
- W sytuacji kryzysowej, itp. kłótnie rodziców, wrywanie sobie dziecka, itp. opiekun lub dyrektor powiadamia policję.

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU CHOROBY DZIECI I ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU CHOROBY DZIECKA (2.3, 13.2.4)

Procedury zostały opracowane na podstawie zapisów:

- ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi do lat 3,
- rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 13 grudnia 2024 r. w sprawie standardów opieki sprawowanej nad dziećmi w wieku do lat 3.

Cel procedury:

- ustalenie zasad postępowania z dziećmi potencjalnie chorymi oraz ustalenie planów higieny w żłobku tak, aby zdrowe dzieci nie były narażane na niebezpieczeństwo zarażenia się od dziecka chorego lub ustalenie działań, które zminimalizują to ryzyko,
- określenie zasad postępowania z dzieckiem chorym, również w sytuacji pogorszenia się stanu zdrowia dziecka,
- zasady informowania rodziców.

Zakres procedury

Procedura dotyczy zapewnienia dzieciom bezpieczeństwa i utrzymania higienicznych warunków w żłobku, gdy zdrowe dzieci są zmuszone do kontaktu z chorymi w grupie. Dotyczy wszystkich wychowanków placówki, a także rodziców/opiekunów prawnych oraz opiekunów zatrudnionych w żłobku.

Uczestnicy postępowania- zakres odpowiedzialności

Dyrektor żłobka

Odpowiada za wdrożenie i nadzór nad stosowaniem procedury oraz za zapoznanie rodziców z procedurą.

Rodzice:

- 1) są poinformowani, że nie wolno przyprowadzać do żłobka dziecka, które jest chore, czyli wystąpiły u niego następujące objawy:
 - stan podgorączkowy lub gorączka (temperatura ciała powyżej 37,5 °C)
 - pojawiła się na skórze wysypka, rumień lub świąd,
 - wystąpiło zaczerwienienie śluzówek oka, pojawiła się ropna wydzielina, silne łzawienie,
 - wystąpiła biegunka, wymioty, bóle brzucha (zwłaszcza w nocy),
 - gdy dziecko skarży się na ból ucha,
 - ma problemy z oddychaniem, ma świszczący lub charczący oddech, kaszel lub uporczywy katar,
- powinni pamiętać, że przyprowadzając chore dziecko do żłobka narażają zdrowie własnego dziecka, zdrowie innych dzieci i zdrowie pracowników żłobka (absencje

chorobowe pracowników mogą mieć wpływ na jakość sprawowanej opieki i płynność w funkcjonowaniu placówki).

Opiekun/pielęgniarka ma obowiązek:

- Obserwować uważnie dzieci przez cały czas pobytu w żłobku. Zwracać uwagę na potencjalne objawy chorobowe, takie jak:
 - podwyższona temperatura, gorączka,
 - wysypka, zaczerwienienie skóry,
 - kaszel, katar, duszności,
 - wymioty, biegunka,
 - ból (głowy, brzucha, ucha itp.), płacz, drażliwość,
 - osłabienie, senność, apatia,
 - zaczerwienienie, łzawienie i ropna wydzielina z oka,
 - odczyn po ukąszeniu owada, zaczerwienienie, obrzęk.
- Jeśli zauważy u dziecka niepokojące objawy powiadamia pielęgniarkę, która:
 - odizoluje dziecko od grupy (aby zminimalizować ryzyko zarażenia innych, jeśli podejrzewa chorobę infekcyjną), zapewniając mu opiekę i komfort,
 - zmierzy temperaturę dziecka (termometrem bezdotykowym),
 - powiadomi osobę kierującą żłobkiem,
 - kontaktuje się z rodzicami dziecka, informuje ich o objawach chorobowych i poprosi o jak najszybszy odbiór dziecka ze żłobka,
 - w razie potrzeby (np. wysoka gorączka, silny ból, duszności, wymioty) – wezwie pomoc medyczną,
 - do czasu odebrania przez rodziców lub przyjazdu pomocy medycznej, zapewni dziecku spokój, komfort i obserwuje jego stan.
- Jeśli objawy wskazują na chorobę zakaźną (np. ospa wietrzna, odra, różyczka):
 - powiadomi niezwłocznie osobę kierującą żłobkiem,
 - poinformuje rodziców pozostałych dzieci o możliwości wystąpienia choroby zakaźnej w grupie i konieczności obserwacji dzieci - informacja na tablicy ogłoszeń,
 - dopilnuje, aby dziecko, które przebyło chorobę zakaźną wróciło do instytucji opieki dopiero po całkowitym wyzdrowieniu, za zgodą lekarza.

Dokumentowanie

- Każdy przypadek podejrzenia choroby u dziecka musi być odnotowany w karcie obserwacji dziecka wraz z opisem objawów, podjętych działań i informacją o powiadomieniu rodziców.
- W razie wezwania pomocy medycznej czy hospitalizacji dziecka – sporządzona zostaje notatka służbowa z dokładnym opisem zdarzenia.

Profilaktyka

- Dbanie o regularną wentylację, sprzątanie, dezynfekcję sali i zabawek.
- Uczenie dzieci zasad higieny – mycia rąk, zasłaniania ust przy kaszlu i kichaniu, niedzielenia się sztućcami, kubkami itp.

- Natychmiastowe reagowanie, gdy dziecko przychodzi do instytucji opieki ewidentnie chore – nieprzyjmowanie go do grupy i prośba do rodziców o zabranie dziecka do domu.
- Współpraca z rodzicami – edukacja na temat objawów chorobowych, prośba o nieprzyrowadzanie chorych dzieci, informacje o chorobach pojawiających się w grupie.
- Dbanie o swoje własne zdrowie – regularnie badania, pozostanie w domu w przypadku złego samopoczucia
- Pamiętanie o tym, że małe dzieci są bardzo podatne na choroby, ich stan może szybko się zmieniać, dlatego też, nie należy ignorować żadnych niepokojących sygnałów, ani podejmować próby diagnozowania na własną rękę – w razie wątpliwości zawsze prosić o konsultację z lekarzem. Lepiej zareagować „na wyrost” niż przeoczyć poważny problem zdrowotny.

Zdrowie dzieci jest najważniejsze.

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU STWIERDZENIA WSZAWICY W ŻŁOBKU

Procedury zostały opracowane na podstawie zapisów:

Ustawa o opiece zdrowotnej nad uczniami z dn. 12 kwietnia 2019 r. (Dz. U. 2019. poz.1078).

Cel procedury:

Procedura ma zapewnić higieniczne warunki pobytu dzieci w żłobku oraz chronić przed rozpowszechnianiem się wszawicy w placówce.

Zakres procedury:

Procedura dotyczy postępowania w przypadku stwierdzenia wszawicy w żłobku.

Uczestnicy postępowania – zakres odpowiedzialności:

Rodzice/prawni opiekunowie

Rodzice/ opiekunowie prawni: muszą mieć świadomość konieczności monitorowania na bieżąco czystości skóry głowy własnego dziecka

- współpracują ze żłobkiem w zakresie działań profilaktycznych,
- dbają o higienę skóry i włosów dzieci,
- informują opiekuna lub dyrektora o każdym przypadku wszawicy u dzieci,
- wyrażając zgodę na kontakt dziecka z pielęgniarką, wyrażają zgodę na dokonywanie przez nią przeglądu czystości skóry głowy i włosów,
- przeprowadzają niezbędne działania higieniczne w przypadku stwierdzonej w czasie kontroli wszawicy u dziecka,
- zgłaszają opiekunowi lub dyrektorowi trudności w przeprowadzaniu kuracji.

Pielęgniarka

Zobowiązana jest do natychmiastowego zgłaszania dyrektorowi żłobka sygnałów dotyczących pojawienia się wszawicy w żłobku oraz:

- prowadzi działania profilaktyczne - pogadanki, materiały informacyjne, gazetki, kontrole higieniczne,
- współpracuje z rodzicami prowadząc działania profilaktyczne,
- powiadamia dyrektora o wynikach kontroli czystości głowy,
- zawiadamia rodziców o konieczności podjęcia niezwłocznych zabiegów higienicznych skóry głowy,
- instruuje rodziców o sposobach działania,
- monitoruje skuteczność działań rodziców,

- zawiadamia dyrektora w przypadku wyrażenia przez rodziców sprzeciwu wobec informacji o kontroli higienicznej dziecka lub nie podjęcia przez nich niezbędnych działań higienicznych.

Pracownicy obsługi

Winni zgłosić swoje podejrzenia, co do wystąpienia wszawicy w danej grupie opiekunowi, pielęgniarce bądź dyrektorowi.

Dyrektor:

- zapewnia warunki do bezpiecznego i higienicznego pobytu dzieci w żłobku,
- prowadzi systematyczne i skoordynowane działania profilaktyczne (materiały informacyjne, ogłoszenia, zalecenia pokontrolne),
- współpracuje z rodzicami prowadząc działania profilaktyczne,
- informuje rodziców o stwierdzeniu wszawicy w żłobku,
- zawiadamia pomoc społeczną w przypadku uporczywego uchylania się rodziców od działań mających na celu ochronę zdrowia dziecka i dbałości o higienę,
- udziela rodzicom zgłaszającym trudności w przeprowadzeniu kuracji, wspólnie z ośrodkiem pomocy społecznej, niezbędnej pomocy.

Sposób prezentacji procedury

1. Zapoznanie rodziców z obowiązującymi w żłobku procedurami na zebraniach organizacyjnych na początku każdego roku szkolnego
2. Zapoznanie wszystkich pracowników żłobka z treścią procedur

OPIS PROCEDURY – realizacja działań

W przypadku stwierdzenia wszawicy w żłobku:

1. Dyrektor żłobka zarządza dokonanie przez pielęgniarkę czystości skóry głowy wszystkich dzieci w grupie oraz wszystkich pracowników żłobka z zachowaniem zasady intymności.
2. Pielęgniarka zawiadamia rodziców dzieci, u których stwierdzono wszawicę o konieczności podjęcia niezwłocznie zabiegów higienicznych skóry głowy. W razie potrzeby instruuje rodziców o sposobie działań, informuje też o konieczności poddania się kuracji wszystkich domowników i monitoruje skuteczność działań, jednocześnie informuje dyrektora żłobka o wynikach kontroli i skali zjawiska.
3. Dyrektor lub pielęgniarka informuje wszystkich rodziców o stwierdzeniu wszawicy w grupie dzieci, z zaleceniem codziennej kontroli czystości głowy dziecka oraz czystości głów domowników.
4. W przypadku, gdy rodzice zgłaszają trudności w przeprowadzeniu kuracji (np. brak środków na zakup preparatu), dyrektor żłobka we współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej, udziela rodzicom lub opiekunom niezbędnej pomocy.
5. Pielęgniarka po upływie 7 – 10 dni kontroluje stan czystości skóry głowy dzieci po przeprowadzonych zabiegach higienicznych przez rodziców.

6. W sytuacji stwierdzenia nieskuteczności zalecanych działań, pielęgniarka zawiadamia o tym dyrektora żłobka w celu podjęcia bardziej radykalnych kroków (zawiadomienie ośrodka pomocy społecznej o konieczności wzmożenia nadzoru nad realizacją funkcji opiekuńczych przez rodziców dziecka oraz udzielenia rodzinie potrzebnego wsparcia).

STANOWISKO DEPARTAMENTU MATKI I DZIECKA W MINISTERSTWIE ZDROWIA W SPRAWIE ZAPOBIEGANIA I ZWALCZANIA WSZAWICY U DZIECI

1. W sytuacji zauważenia gnid lub wszy we włosach dziecka należy zastosować dostępne w aptekach preparaty, które skutecznie likwidują pasożyty i ich jaja.
2. W sytuacji wystąpienia wszawicy u dziecka, kuracji powinni poddać się wszyscy domownicy. Codzienne , częste czesanie gęstym grzebieniem lub szczotką, związywanie włosów, przestrzeganie zasad higieny (własne szczotki, grzebienie, spinki, gumki), utrudniają zagnieżdżenie się pasożytów.
3. Częste mycie i kontrolowanie głowy dziecka pozwala szybko zauważyć zakażenie.
4. Szampony i inne produkty „ przeciw wszom” nie zabezpieczają przed zakażeniem i nie powinny być stosowane jako jedyny środek zapobiegawczy. Zgodnie z instrukcją zamieszczona na opakowaniach tych produktów, zaleca się powtarzanie kuracji w odstępie kilku dni (mniej więcej 7-10 dni), w celu zabicia larw. Do kuracji trzeba użyć grzebienia o bardzo gęstych zębach. Usunięcie gnid jest niezbędne ale i bardzo trudne, dlatego zaleca się ich pojedyncze ściąganie z włosów lub obcięcie włosów.
5. Grzebienie i szczotki należy myć w ciepłej wodzie z dodatkiem szamponu przeciw wszom i moczyć w wodzie około godziny. Ubrania prać w pralce w temperaturze 60°C (temp. powyżej 53,3°C zabija wszy i ich jaja).Prześcieradła, poszewki na poduszki, pościelenie, ręczniki i odzież należy wyprasować gorącym żelazkiem.
6. Podstawową zasadą profilaktyki wszawicy jest stała, systematyczna kontrola czystości skóry głowy i włosów dokonywana przez rodziców i natychmiastowa likwidacja gnid i wszy w przypadku ich zauważenia.
7. Rodzice powinni uczciwie poinformować rodziców wszystkich innych dzieci z grupy którymi dziecko miało kontakt. Pomoże to likwidacji ogniska wszawicy i w efekcie zapobiegnie się nawracającemu wzajemnemu zakażeniu dzieci
8. W sytuacji stwierdzenia nieskuteczności zalecanych działań (trzykrotne odsyłanie tego samego dziecka), pielęgniarka zawiadamia o tym dyrektora żłobka w celu podjęcia bardziej radykalnych kroków (zawiadomienie ośrodka pomocy społecznej o konieczności wzmożenia nadzoru nad realizacją funkcji opiekuńczych przez rodziców dziecka oraz udzielenia rodzinie potrzebnego wsparcia).

PROCEDURY ZAPOBIEGANIA WYPADKOM I POSTĘPOWANIA W SYTUACJI WYPADKU (13.2.3)

Procedury zostały opracowane na podstawie zapisów:

- ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi do lat 3,
- rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 13 grudnia 2024 r. w sprawie standardów opieki sprawowanej nad dziećmi w wieku do lat 3.

Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest stworzenie i utrzymanie środowiska, które w najwyższym możliwym stopniu zapewnia dzieciom bezpieczeństwo fizyczne i psychiczne podczas pobytu w żłobku. Procedura ma na celu wdrożenie spójnego systemu zasad, działań profilaktycznych i interwencyjnych, które minimalizują ryzyko wystąpienia sytuacji potencjalnie niebezpiecznych oraz określają jasne kroki reagowania w przypadku ich zaistnienia.

Zakres procedury

Procedura obowiązuje cały personel żłobka, niezależnie od zajmowanego stanowiska i formy zatrudnienia. Procedura ma zastosowanie we wszystkich przestrzeniach, w których przebywają dzieci: w salach, na korytarzach, w łazienkach, na placu zabaw, a także podczas wyjazdów poza teren żłobka.

I. Zapobieganie wypadkom

Dyrektor żłobka

- Ponosi główną odpowiedzialność za wdrożenie i nadzór nad realizacją procedury.
- Do jego obowiązków należy:
 - zapewnienie warunków, by wszyscy pracownicy poznali i zrozumieli zasady procedury,
 - monitorowanie na bieżąco przestrzegania procedury przez personel,
 - regularne przeprowadzanie kontroli stanu bezpieczeństwa w instytucji opieki,
 - niezwłoczne podejmowanie działań w przypadku stwierdzenia zagrożeń lub naruszeń procedury,
 - zapewnienie pracownikom niezbędnych szkoleń i środków do realizacji procedury.

Opiekunowie przypisani do danej grupy

Ponoszą bezpośrednią odpowiedzialność za bezpieczeństwo dzieci. Są oni zobowiązani do:

- stałego nadzoru nad dziećmi, aktywnego zapobiegania sytuacjom potencjalnie niebezpiecznym,
- natychmiastowego reagowania w przypadku wystąpienia zagrożenia,
- zgłaszania przełożonym wszelkich obaw, uwag, incydentów związanych z bezpieczeństwem,
- utrzymywania sali i jej wyposażenia w stanie niestwarzającym zagrożeń,
- edukowania dzieci (w sposób dostosowany do ich wieku) na temat zasad bezpieczeństwa.

Wszyscy pozostali pracownicy,

Wszyscy pozostali pracownicy w zakresie swoich obowiązków, również odpowiadają za zapewnienie bezpiecznego środowiska dzieciom, w szczególności:

- personel kuchenny zapewnia bezpieczeństwo żywności i przestrzega zasad higieny,
- personel techniczny dba o stan infrastruktury i sprzętów, usuwa usterki.

Opis procedury – realizacja działań

Zapewnienie bezpiecznej przestrzeni:

- Sale i inne pomieszczenia, w których przebywają dzieci, muszą spełniać normy bezpieczeństwa
- określone w stosownych przepisach (itp. odpowiednia powierzchnia, oświetlenie, wentylacja,
- ogrzewanie).
- Meble i wyposażenie sal powinny mieć zaokrąglone krawędzie, być stabilne, bez ostrych elementów, dostosowane do wzrostu dzieci.
- Podłogi muszą być równe, antypoślizgowe, bez wystających elementów.
- Gniazdka elektryczne muszą być zabezpieczone.
- Wszelkie środki chemiczne, leki, ostre narzędzia muszą być przechowywane w zamkniętych szafach, niedostępnych dla dzieci.
- Zabawki i pomoce dydaktyczne muszą posiadać atesty bezpieczeństwa, być regularnie sprawdzane pod kątem zużycia, uszkodzeń, czyszczone.
- Plac zabaw musi mieć bezpieczną nawierzchnię, sprzęt dostosowany do wieku dzieci, być ogrodzony i regularnie kontrolowany pod kątem usterek.

Zapewnienie stałego nadzoru:

- Opiekunowie muszą przez cały czas aktywnie nadzorować dzieci, znać liczbę dzieci pod swoją opieką w każdym momencie.
- Zabrania się pozostawiania dzieci bez nadzoru, nawet na krótką chwilę.
- W sytuacjach wymagających wyjścia opiekuna (itp. do toalety) musi on zapewnić zastępstwo innego pracownika.
- Szczególną uwagę należy zwracać podczas zabaw na placu, spacerów, wycieczek – dziecko zawsze musi być w zasięgu wzroku i słuchu opiekuna.
- W trakcie leżakowania opiekun musi być stale obecny w sali.
- Podczas zabaw w ogrodzie, na placu zabaw należy sprawdzić teren pod kątem bezpieczeństwa,
- usunąć ewentualne zagrożenia.

Zapobieganie wypadkom i urazom:

- Personel uczy dzieci bezpiecznych zachowań (itp. nie popychamy kolegów).
- Wprowadzane są jasne, zrozumiałe dla dzieci zasady dotyczące bezpieczeństwa.
- Dzieci są uczone, jak bezpiecznie korzystać z zabawek, sprzętu na placu zabaw.

- Personel uczy dzieci, jak unikać potencjalnie niebezpiecznych sytuacji (itp. nie rozmawiamy
- z nieznanymi, nie oddalamy się od grupy na spacerze).
- Personel nie korzysta z telefonu podczas sprawowania opieki nad dziećmi.
- Personel swoje kubki z napojami stawia w bezpiecznej odległości i wysokości tak, aby dzieci nie miały możliwości ich dotknięcia.

Reagowanie w sytuacjach zagrożenia:

- W przypadku zauważenia zagrożenia dla dzieci (itp. uszkodzony sprzęt, niebezpieczny przedmiot
- w zasięgu dzieci) opiekun niezwłocznie podejmuje działania w celu usunięcia zagrożenia, a jeśli to niemożliwe – izoluje dzieci od źródła zagrożenia.
- W razie wypadku dziecka opiekun udziela pierwszej pomocy przedmedycznej, wzywa pielęgniarkę (jeśli jest taka potrzeba), powiadamia osobę kierującą żłobkiem i rodziców dziecka.
- Żłobek musi być wyposażony w apteczkę pierwszej pomocy z aktualnym, pełnym wyposażeniem, regularnie kontrolowanym.
- Wszyscy pracownicy muszą być przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy dzieciom.
- W razie podejrzenia, że uraz dziecka jest poważny (itp. uraz głowy, podejrzenie złamania), nawet jeśli brak widocznych objawów, należy wezwać pogotowie.
- Każdy wypadek dziecka musi być odnotowany w karcie wypadków, a okoliczności – przeanalizowane
- pod kątem zapobiegania podobnym zdarzeniom w przyszłości.

Bezpieczeństwo żywienia:

- Posiłki dla dzieci przygotowywane są z zachowaniem najwyższych standardów higieny i bezpieczeństwa żywności.
- Produkty żywnościowe pochodzą ze sprawdzonych źródeł, są świeże, przechowywane we właściwych
- warunkach.
- Personel ma aktualne książeczki sanitarno- epidemiologiczne, przechodzi regularne szkolenia z zakresu bezpieczeństwa żywności.
- W kuchni obowiązują procedury HACCP (analiza ryzyka i kontrola punktów krytycznych).
- Próbkę żywności są przechowywane zgodnie z przepisami.
- Posiłki podawane dzieciom mają temperaturę umożliwiającą ich bezpośrednie spożycie
- Opiekunowie znają i respektują informacje o alergiach i nietolerancjach pokarmowych dzieci.

Bezpieczeństwo podczas spacerów:

- Wyjściem określa się każde zorganizowane wyjście dzieci pod opieką personelu poza teren żłobka.

- Przed wyjściem personel przypomina dzieciom zasady bezpieczeństwa, sprawdza, czy dzieci są ubrane odpowiednio do pogody.
- Podczas wyjścia personel cały czas aktywnie nadzoruje dzieci, prowadzi liczenie dzieci (przed wyjściem, w trakcie, przed powrotem).
- Każde wyjście poza teren żłobka jest dokumentowane w rejestrze wyjść grupy.

Dokumentowanie

- Wszelkie incydenty związane z bezpieczeństwem dzieci (wypadki, urazy, zauważone zagrożenia) muszą być dokumentowane w karcie wypadków.
- Każdy wpis musi zawierać datę, opis zdarzenia, podjęte działania, podpisy świadków i osoby dokonującej wpisu.
- Dokumentacja musi być regularnie analizowana przez osobę kierującą instytucją pod kątem identyfikacji obszarów ryzyka i planowania działań prewencyjnych.
- Protokoły z kontroli stanu bezpieczeństwa instytucji opieki muszą być archiwizowane.
- Dokumentacja szkoleń pracowników w zakresie bezpieczeństwa musi być przechowywana w aktach
- osobowych.

II. Postępowania w sytuacji wypadku

Dyrektor żłobka w sytuacji wystąpienia wypadku dziecka:

- zapewnia natychmiastową pomoc lekarską i opiekę dziecku, które uległo wypadkowi,
- powiadamia odpowiednie organy o wypadku, jaki zdarzył się na terenie placówki lub podczas zajęć organizowanych poza jego terenem,
- powołuje zespół powypadkowy.

Opiekunowie, pielęgniarka w sytuacji wystąpienia w żłobku wypadku dziecka:

- zapewniają poszkodowanemu dziecku opiekę,
- ustalają potrzebę wezwania pogotowia ratunkowego lub wcześniejszego przyjścia rodzica/prawnego opiekuna,
- udzielają poszkodowanemu dziecku pierwszej pomocy – do czasu przyjazdu rodzica lub pogotowia ratunkowego - **Uwaga! Brak udzielenia pomocy skutkuje sankcją karną!**
- natychmiast przerywają zajęcia i – jeżeli istnieje podejrzenie zagrożenia w miejscu prowadzenia zajęć – wyprowadzają dzieci z miejsca zagrożenia,
- w miarę możliwości jak najszybciej powiadamiają dyrektora żłobka o zaistniałej sytuacji.

Podczas lekkich obrażeń (np. widoczne lekkie zaczerwienienie, zadrapanie, delikatne skaleczenie, stłuczenia, ugryzienie przez osę, itp.) interweniują.

Rodzice (opiekunowie prawni) w sytuacji wystąpienia w żłobku wypadku dziecka podejmują wszelkie decyzje związane z leczeniem dziecka.

Opis procedury – realizacja działań

Gdy w placówce zdarzy się dziecku wypadek, należy przede wszystkim jak najszybciej i sprawnie zapewnić poszkodowanemu bezpieczeństwo, w szczególności sprowadzając fachową pomoc medyczną, a w miarę możliwości udzielając poszkodowanemu pierwszej pomocy. Jeśli istnieje możliwość, należy od osoby poszkodowanej odizolować resztę dzieci. Osobą odpowiedzialną za zarządzanie w chwili wystąpienia zagrożenia jest dyrektor bądź – w przypadku nieobecności – osoba go zastępująca lub przez niego upoważniona.

Wypadek dziecka to zdarzenie nagłe, wywołane przyczyną zewnętrzną, powodujące uraz lub śmierć, które nastąpiło w czasie pozostawania dziecka pod opieką żłobka. Określone zdarzenie może być zakwalifikowane jako wypadek wówczas, gdy spełnia równocześnie wszystkie cztery warunki podane definicji:

- nagłość zdarzenia – natychmiastowe ujawnienie się przyczyny zewnętrznej, wywołującej określone skutki,
- istnienie przyczyny zewnętrznej zdarzenia, itp. działanie innych osób, a nie wewnętrznej, tkwiącej w samym poszkodowanym,
- wystąpienie zdarzenia w czasie pozostawania dziecka pod opieką żłobka,
- powstanie urazu zdefiniowanego jako uszkodzeniem tkanek ciała lub narządów człowieka wskutek działania czynnika zewnętrznego.

W razie wypadku dziecka pozostającego pod opieką żłobka należy postępować w oparciu o zapisy:

w razie wypadku dziecka w tym powodującego ciężkie uszkodzenia ciała, wypadku zbiorowego bądź śmiertelnego, 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 itp. wybuch gazu lub pożar,
- niezwłocznie zapewnia poszkodowanemu dziecku opiekę,
- sprowadza fachową pomoc medyczną- wzywa pogotowie ratunkowe (jeżeli lekarz stwierdzi potrzebę pobytu dziecka w szpitalu, należy zapewnić dziecku opiekę w drodze do szpitala),
- w miarę możliwości udziela poszkodowanemu pierwszej pomocy,
- informuje o wypadku dyrektora żłobka, pracownika służby BHP,
- wyprowadza dzieci z zagrożonej strefy, jeżeli miejsce może stwarzać zagrożenie dla ich bezpieczeństwa (jeśli powodem wypadku było urządzenie lub niesprawność techniczna pomieszczenia, miejsce wypadku pozostawia się nienaruszone. Do czasu dokonania oględzin przez zespół powypadkowy i ustalenia okoliczności wypadku, dyrektor zabezpiecza je przed wejściem nieupoważnionych osób),
- nie dopuszcza do zatarcia śladów zdarzenia, wstępnie zabezpiecza miejsce wypadku tak, aby wykluczyć dostęp osób niepowołanych,
- relacjonuje przebieg zdarzenia, jeśli był jego świadkiem,
- sporządza notatkę służbową, w której opisuje przebieg zdarzenia.

Obowiązek powiadamiania i zabezpieczania miejsca zdarzenia

O każdym wypadku należy niezwłocznie zawiadomić:

- rodziców (opiekunów) poszkodowanego dziecka,
- pracownika służby bezpieczeństwa i higieny pracy,
- organ prowadzący żłobek,
- radę rodziców.
- O wypadku śmiertelnym, ciężkim i zbiorowym zawiadamia się niezwłocznie prokuratora.
- O wypadku, do którego doszło w wyniku zatrucia, zawiadamia się niezwłocznie państwowego inspektora sanitarnego.
- Zawiadomień, o których mowa powyżej, dokonuje dyrektor placówki lub upoważniony przez niego pracownik.
- Każdą informację, która pozwoliła ustalić przebieg zdarzenia po wypadku, powiadamiający powinien umieścić w rejestrze wypadków w placówce.

Powołanie zespołu powypadkowego

Zespół powypadkowy zawsze powołuje dyrektor żłobka. W skład zespołu wchodzi z zasady pracownik służby bezpieczeństwa i higieny pracy oraz członek zespołu powypadkowego.

Jeżeli w składzie nie może uczestniczyć pracownik służby BHP, zastępuje go dyrektor placówki. W składzie zespołu może uczestniczyć przedstawiciel organu prowadzącego lub rady rodziców. Przewodniczącym zespołu jest pracownik odpowiedzialny za BHP w placówce, a jeżeli nie ma go w składzie – przewodniczącego wybiera dyrektor.

Postępowanie powypadkowe

Zadaniem zespołu powypadkowego jest przeprowadzenie postępowania powypadkowego i sporządzenie dokumentacji powypadkowej. Dla ustalenia okoliczności wypadku, jeśli sytuacja tego wymaga, fotografuje się miejsce zdarzenia. Zespół powypadkowy przesłuchuje poszkodowane dziecko (w obecności rodzica/prawnych opiekunów lub pedagoga), rozmawia z bezpośrednimi i pośrednimi świadkami zdarzenia oraz sporządza protokoły przesłuchania.

Jeżeli świadkami są dzieci – przesłuchanie odbywa się w obecności opiekuna/pielęgniarki, natomiast sam protokół przesłuchania odczytuje się w obecności dziecka świadka oraz jego rodziców/prawnych opiekunów. Zespół powypadkowy może czasami powziąć opinię lekarską z opisem spowodowanych przez wypadek obrażeń. Zespół powypadkowy podczas spisywania okoliczności ma prawo uzyskać pisemne oświadczenie opiekuna, pod opieką którego dziecko przebywało w trakcie wypadku. Protokół zostaje sporządzony w terminie 21 dni od daty uzyskania zawiadomienia o wypadku. Jeżeli wystąpią uzasadnione okoliczności, przeszkody lub trudności uniemożliwiające sporządzenie protokołu w wyznaczonym terminie, można sporządzić powyżej 21 dni od daty uzyskania zawiadomienia.

Członkowie zespołu powypadkowego oraz dyrektor żłobka podpisują protokół powypadkowy. Jeśli protokół budzi wątpliwości albo zdanie członków jest odmienne, rozstrzygające jest stanowisko przewodniczącego zespołu. Członek zespołu, który nie zgadza się ze stanowiskiem przewodniczącego, może złożyć zdanie odrębne, które odnotowuje się w protokole

powypadkowym. Jeżeli rodzice/prawni opiekunowie nie mają zastrzeżeń do treści protokołu, z chwilą jego podpisania staje się prawomocny.

Po złożeniu podpisów na protokole, postępowanie powypadkowe uznaje się za zakończone. Protokół powypadkowy sporządza się w dwóch egzemplarzach dla: poszkodowanego, placówki, które przechowuje się w dokumentacji powypadkowej wypadku dziecka oraz dla organu prowadzącego na żądanie.

Składanie zastrzeżeń do protokołu powypadkowego

W przeciągu 7 dni od dnia doręczenia protokołu powypadkowego osoby, którym doręczono protokół, mogą złożyć zastrzeżenia do ustaleń. Zastrzeżenia można złożyć w dwojaki sposób: ustnie przewodniczącemu zespołu bądź pisemnie.

Zastrzeżenia mogą dotyczyć między innymi błędnego ustalenia stanu faktycznego poprzez niewykorzystanie wszystkich środków dowodowych bądź sprzeczności istotnych ustaleń protokołu z wcześniej zebrany materiał dowodowy. Złożone zastrzeżenia rozpatruje organ prowadzący żłobek.

Po rozpatrzeniu uwag, organ prowadzący żłobek może zwrócić się do dotychczasowego zespołu o wyjaśnienie ustaleń protokołu bądź przeprowadzenie określonych czynności dowodowych brakujących według zastrzeżeń albo też powołać nowy zespół.

Dokumentacja wypadku

Zadaniem dyrektora żłobka jest prowadzenie rejestru wypadków. Dyrektor powinien na bieżąco informować o wnioskach i podjętych działaniach profilaktycznych, które zmierzałyby do zapobiegania analogicznym wypadkom.

PROCEDURA WDRAŻANIA NOWYCH PRACOWNIKÓW W MIEJSKIM ŻŁOBKU INTEGRACYJNYM W STALOWEJ WOLI (12.2)

Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie sposobu postępowania podczas przyjmowania i adaptacji nowych pracowników w żłobku. Proces ten ma na celu zapewnienie, że nowi pracownicy płynnie wdrożą się w funkcjonowanie instytucji opieki, zrozumieją jej wartości, zasady działania placówki, a także otrzymają niezbędne wsparcie, aby móc jak najszybciej i najefektywniej podjąć swoje obowiązki.

Kogo dotyczy procedura

Procedura dotyczy wszystkich nowo zatrudnianych pracowników, niezależnie od stanowiska i formy zatrudnienia. Procedura obowiązuje od momentu podjęcia decyzji o zatrudnieniu nowego pracownika do końca ustalonego okresu adaptacyjnego.

Zakresy odpowiedzialności

1. Osoba kierująca instytucją opieki jest odpowiedzialna za:
 - zapewnienie, że proces rekrutacji i selekcji nowych pracowników jest zgodny z prawem i polityką żłobka;
 - wyznaczenie opiekuna dla nowego pracownika stosownie do jego/jej zakresu obowiązków;
 - nadzorowanie przebiegu procesu adaptacji;
 - zapewnienie niezbędnych szkoleń i materiałów dla nowego pracownika.
2. Bezpośredni przełożony nowego pracownika (dyrektor, pielęgniarka, opiekun) jest odpowiedzialny za:
 - wprowadzenie nowego pracownika w obowiązki;
 - monitorowanie postępów nowego pracownika;
 - udzielanie bieżącego wsparcia i informacji zwrotnych.
3. Wyznaczony opiekun jest odpowiedzialny za:
 - wprowadzenie nowego pracownika w nieformalne aspekty funkcjonowania żłobka;
 - bycie pierwszym punktem kontaktu dla nowego pracownika w przypadku pytań, wątpliwości;
 - wspieranie nowego pracownika w integracji z zespołem.

Opis postępowania

1. Przed rozpoczęciem pracy:
 - osoba kierująca żłobkiem lub inna wyznaczona osoba przygotowuje niezbędne dokumenty (umowa, opis stanowiska itp.), a także zestaw materiałów wprowadzających (statut instytucji opieki, regulaminy, procedury, kodeks etyczny, Plan OWE itp.);

- osoba kierująca żłobkiem wyznacza opiekuna dla nowego pracownika spośród doświadczonych członków zespołu.
2. W pierwszym tygodniu pracy:
 - Nowy pracownik uczestniczy w serii szkoleń wprowadzających (BHP, procedury, itp.);
 - Przełożony stopniowo wprowadza nowego pracownika w obowiązki, początkowo pod nadzorem;
 - Opiekun jest do dyspozycji nowego pracownika, służąc radą i wsparciem;
 - Pod koniec pierwszego tygodnia pracy przełożony przeprowadza pierwszą rozmowę z nowym pracownikiem, aby omówić wrażenia, wątpliwości, dalsze kroki.
 3. W okresie adaptacyjnym - okres próbny:
 - Nowy pracownik stopniowo przejmuje wszystkie obowiązki przypisane do jego stanowiska;
 - Przełożony regularnie monitoruje postępy, udziela informacji zwrotnych;
 - Opiekun wspiera integrację nowego pracownika z zespołem, zachęca do udziału w nieformalnych aktywnościach;
 - Nowy pracownik uczestniczy w dodatkowych szkoleniach zgodnie z potrzebami.
 4. Zakończenie okresu adaptacyjnego:
 - Osoba kierująca instytucją spotyka się z nowym pracownikiem, aby podsumować proces adaptacji i omówić dalsze plany rozwoju.
 5. Dokumentowanie
 - Plan wdrożenia nowego pracownika.
 - Dokumentacja szkoleń, w których uczestniczył nowy pracownik.

PROCEDURA PRZEBYWANIA OSÓB DOROSŁYCH INNYCH NIŻ PERSONEL I RODZICE NA TERENIE ŻŁOBKA (2.1, 13.2.1)

Procedury zostały opracowane na podstawie zapisów:

- ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi do lat 3,
- rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 13 grudnia 2024 r. w sprawie standardów opieki sprawowanej nad dziećmi w wieku do lat 3.

Cel procedury

- określenie obowiązków i zadań personelu żłobka w sytuacji przebywania na terenie żłobka osób innych niż zatrudniony personel,
- niedopuszczanie osób postronnych do kontaktu z dziećmi bez nadzoru personelu,
- weryfikację tożsamości i uprawnień osób odbierających dzieci.

Zakres procedury

Procedura dotyczy wszystkich pracowników mających obowiązek monitorowania osób wchodzących na teren żłobka.

Uczestnicy postępowania – zakres odpowiedzialności

Dyrektor żłobka

- określa zasady monitorowania osób innych niż personel wchodzących na teren placówki,
- powiadamia personel oraz rodziców dzieci o obowiązującej procedurze,
- postępuje zgodnie z zasadami określonymi w niniejszej procedurze.

Personel Placówki:

- monitoruje osoby wchodzące na teren żłobka,
- informuje dyrektora o ewentualnym niewłaściwym zachowaniu osób innych niż personel wchodzących na teren żłobka.

Rodzice (opiekunowie prawni): stosują poniższe procedury.

Opis procedury – realizacja działań

Każdy pracownik żłobka ma obowiązek monitorowania osób wchodzących na teren placówki. Z chwilą zauważenia osoby na terenie żłobka przyjmuje kontrolę nad tą osobą i prosi w szczególności o:

- 1) podanie celu wizyty,
- 2) podanie nazwiska osoby, z którą chce się skontaktować,
- 3) prowadzi ją do miejsca właściwego dla celu wizyty.

Po zakończeniu wizyty, gość odprowadzany jest do drzwi placówki przez pracownika, który następnie zamyka drzwi wejściowe.

W przypadku gdy osoba zachowuje się podejrzanie, nie ujawnia celu wizyty lub zachowuje się nienaturalnie bądź agresywnie, pracownik żłobka powiadamia dyrektora, a w przypadku jego nieobecności pracownika wykonującego czynności administracyjne w żłobku, który powiadamia policję.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW (3.4, 16.4)

1. Skargi i wnioski należy składać do Dyrektora Żłobka.
2. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora Żłobka przysługuje: pracownikom żłobka, rodzicom wychowanków, Radzie Rodziców.
3. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania żłobka z zachowaniem drogi służbowej: opiekun – dyrektor – organ prowadzący i nadzorujący.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, mailowo lub ustnie.
5. W przypadku zgłoszenia skargi ustnie sporządza się notatkę służbową.
6. Przedmiotem skargi może być;
 - zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników żłobka,
 - naruszenie praw i godności osobistej wychowanka,
 - naruszenie strefy bezpieczeństwa wychowanka,
 - przewlekłe załatwianie spraw.
7. Dyrektor rozpatruje skargi w ramach swoich właściwości.
8. Dyrektor Żłobka:
 - czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzieleniem odpowiedzi,
 - prowadzi rejestr skarg,
 - udziela zgłaszającym się w sprawie skarg niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy.
9. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone bez zwłoki a jeśli konieczne są uzgodnienia lub przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, powinny być załatwiona w terminie: jednego miesiąca od daty wpłynięcia lub dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego, jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana.
10. Osoba zgłaszająca jest informowana o wyniku rozpatrzenia skargi lub wniosku (ustnie, pisemnie, telefonicznie lub mailowo).
11. Dane osoby zgłaszającej są traktowane poufnie i chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwieniem skarg sprawuje Dyrektor Żłobka.
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg, o których nie traktuje niniejsza procedura stosuje się odpowiednio przepisy KPA.