

1.PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU PRITUŽBE/PODNEŠKA/PRIGOVORA RODITELJA NA POSTUPANJE RADNIKA ILI DOGAĐANJA U SKUPINI/VRTIĆU

Ukoliko dođe do pritužbe roditelja na postupanje radnika ili na neku situaciju u skupini ili Vrtiću protokol je sljedeći:

- Odmah sastaviti Zapisnik o razgovoru s roditeljima ili zaprimljenoj pritužbi (ravnatelj, stručni suradnici)
- utvrditi radi li se o potrebi žurnog postupanja (sumnja na ugrožavanje sigurnosti djeteta-postupiti prema odgovarajućem protokolu)
- obavijestiti radnika o zaprimljenoj pritužbi i tražiti pisano očitovanje
- zaposlenik je obavezan pismeno se očitovati u roku 24 sata
- ukoliko se radi o odgojitelju, stručni suradnici u najkraćem roku – sljedeći radni dan ili više dana sudjeluju u neposrednom radu u skupini, s posebnim naglaskom na praćenje elemenata navedenih u pritužbi. Nakon praćenja neposrednog rada slijedi refleksija radnika i članova tima
- nakon praćenja stručni suradnici sastavljaju zapisnik
- zajednički se dogovaraju strategiju u vidu daljnjeg postupanja, oblika podrške radniku i djeci s ciljem vraćanja povjerenja roditelja
- o navedenom istom napisati zapisnik.
- roditelje se obavještava o provedenom

2.PROTOKOL PONAŠANJA U SLUČAJU SUMNJE NA NASILJE I U SLUČAJU UGROŽAVANJA SIGURNOSTI DJETETA OD STRANE ODRASLIH OSOBA

Ovim protokolom obuhvaćena su sva ponašanja koja ugrožavaju sigurnost djeteta u vrtiću.

Pod ugrožavanjem sigurnosti djeteta smatra se – svi oblici nasilnog ponašanja prema djetetu kao i ostala namjerna ponašanja kojima je ugroženo zdravlje, tjelesni i psihički integritet djeteta. Pojam odrasle osobe odnosi se na sve zaposlenike vrtića kao i ostale odrasle osobe koje koriste prostore vrtića, a nisu roditelji ili skrbnici djeteta.

Prema *Protokolu o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece Vlade Republike Hrvatske (2014.)* potrebno je razlikovati zlostavljanje (tjelesno, emocionalno i seksualno) te zanemarivanje djece (fizičko, emocionalno). S navedenim *Protokolom* su upoznati svi djelatnici Vrtića.

Zaštita djeteta uključuje sljedeće:

- Prisutna odrasla osoba (bilo koji djelatnik vrtića) koja uoči nasilje odmah treba poduzeti sve mjere s ciljem zaustavljanja trenutnog nasilnog postupanje spram djeteta i odmah potom obavijesti ravnatelja i /ili člana stručnog tima
- Ukoliko primjeti tragove fizičkog nasilja nad djetetom ili neobično ponašanje koje bi moglo ukazivati na zlostavljanje djeteta kao i znakove zanemarivanja djeteta odgojitelj je dužan navedeno prijaviti pedagogu (u slučaju odsutnosti pedagoga, drugom članu stručnog tima)

- u skladu s procjenom situacije pedagog/član stručnog tima treba kontaktirati roditelje/skrbnike i/ili Centar za socijalnu skrb
- pružanje pomoći u skladu sa svojim kompetencijama (stručni tim, ravnatelj) u slučaju potrebe traženje hitne pomoći liječnika/hitne medicinske službe
- U slučaju potrebe trenutno pozivanje policije te obavještavanje Centra za socijalnu skrb
- redovito i detaljno vođenje službenih bilješki koje odgojno-obrazovni i ostali eventualno uključeni djelatnici dostavljaju ravnatelju, a na službeni zahtjev i drugim nadležnim tijelima
- Ukoliko postoji sumnja na nasilje ili na ugrožavanje sigurnosti djeteta od strane odraslih osoba kroz prikupljene konkretne informacije o događaju (od strane odraslih osoba koje imaju informacije o događaju) ravnatelj (stručni tim) neodgodivo obavještava roditelje djeteta ili skrbnike, upoznaje ih sa svim činjenicama kojima raspolaže i informira ih o aktivnostima koje će poduzeti ili su već poduzete
- Ravnatelj i/ili član tima odmah osobu koja je počinila nasilje nad djetetom udaljava od djeteta, po potrebi i iz vrtića uz prikupljanje i bilježenje informacije o događaju
- U slučaju vidljive povrede koja zahtjeva liječničku intervenciju odmah pozvati Hitnu pomoć uz obavještavanje roditelja
- Ovisno o potrebi, razgovor s djetetom provodi stručna osoba, po mogućnosti osoba s kojom je dijete o sada izgradilo odnos povjerenja (ukoliko ga je moguće provesti).
- U razgovoru postupati posebno brižno, poštujući djetetovo dostojanstvo sa ciljem pružanja potpore i smirivanja djeteta. Ne ispitivati dijete ili postavljati mu sugestivna pitanja niti obećavati djetetu da nikome neće reći, ali mu obavezno naglasiti da ono ništa nije krivo. Dijete nikad nije krivo..
- Stručni djelatnik imenovan od strane ravnatelja treba isti dan obaviti razgovor s drugom djecom (ukoliko su svjedočila nasilju) s ciljem pružanja potpore
- Stručni djelatnik imenovan od strane ravnatelja ili ravnatelj treba isti dan obaviti razgovor s odraslim osobama koje imaju informaciju o ugrožavanju djeteta te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja.
- O poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama te svojim opažanjima svi uključeni djelatnici trebaju voditi službene bilješke u Dnevniku zapažanja, napisati zapisnik uz vođenje evidencije zaštićenih podataka koje će se po potrebi dostaviti nadležnim tijelima
- Sve poduzeto treba biti evidentirano u pedagoškoj dokumentaciji skupine („žute knjige“)

3.PROTOKOL POSTUPANJA S RODITELJIMA KOJI SU RAZVEDENI ILI SU U POSTUPKU RAZVODA

- Sukladno Obiteljskom zakonu roditelj koji ne živi s djetetom, osim redovitih susreta i druženja s djetetom te plaćanja uzdržavanja, ima pravo sudjelovati u svakodnevnom životu djeteta
- Roditelj ne može bez odluke suda drugom roditelju uskratiti pravo na roditeljsku skrb
- U slučaju da se roditelji ne mogu sporazumjeti oko sadržaja roditeljske skrbi, Vrtić je dužan uputiti roditelje da se obrate Centru za socijalnu skrb ili Sudu koji će donijeti odluku.
- Do sporazuma roditelja ili donošenja sudske odluke Vrtić će postupiti prema zatečenom stanju pazeći na najbolji interes djeteta.
- Roditelj koji skrbi o djetetu dužan je odluku suda dostaviti u vrtić.

- Kopija odluke suda pohranjuje se u dosjeu djeteta kod psihologa i uz dokumentaciju odgojne skupine
- Ukoliko je odlukom suda zabranjen susret i druženje s djetetom, tom roditelju se ne smije omogućiti susret s djetetom, a o njegovom dolasku u vrtić treba odmah obavijestiti policiju i Centar za socijalnu skrb, te zatražiti njihovu intervenciju.
- U takvom slučaju dijete isključivo dovodi /odvodi skrbnik odnosno osobe za koje je skrbnik potpisao izjavu
- Ukoliko je roditelj verbalno agresivan, potrebno je zbrinuti ostalu djecu iz skupine kod drugog odgojitelja te nazvati jednog od članova stručnog tima, ravnateljicu, po potrebi policiju.
- Nakon razrješenja situacije, svjedoci, osobito odgojitelj ili drugi zaposlenik koji je zaprimio poziv i kontaktirao policijsku postaju, pišu zapisnik o događaju.
- Ukoliko se odlukom suda jednog roditelja i članove njegove obitelji ograničava u nekim sadržajima, Vrtić je dužan pridržavati se smjernica navedenih u odluci/rješenju nadležnog tijela
- Nove roditelje obavezno upoznati s ovim mjerama

4.PROTOKOL O SURADNJI S RODITELJIMA

1.Individualne informacije pri prijemu ili preuzimanju djeteta

- Kratke, isključivo osnovne informacije o boravku djeteta u vrtiću toga dana
- Dijete osobno preuzeti i predati roditelju

2. Individualne konzultacije određeno vrijeme, jedan dan u tjednu ili prema predhodnom dogovoru. Obavljaju se nakon neposrednog rada u vrijeme kada roditelju odgovara. Optimalno trajanje 20 do 30 minuta. Evidentirati u knjigu pedagoške dokumentacije-(Zabilješke o radu s roditeljima)

- Konzultacije su specifične informacije i opažanja o djetetu i njegovom funkcioniranju u skupini uz obavezno savjetovanje roditelja što i kako raditi u roditeljskom domu- aktivnosti, igre, odgojne metode i slično uz preporuku stručne literature
- Na konzultacije može doći jedan ili oba roditelja, osim u situacijama kada odgojitelj procijeni potrebu za dolaskom oba roditelja
- Voditi računa da na konzultacije podjednako dolaze i majka i otac djeteta
- Konzultacije su obavezne tijekom cijele pedagoške godine bez čekanja inicijative od strane roditelja
- Ukoliko se roditelj sam ne najavi za konzultacije odgojitelj ga je dužan pozvati barem jednom godišnje
- Također zvati roditelje nakon prilagodbe kako bi zajednički analizirali prilagodbu i funkcioniranje djeteta u skupini

Prioriteti:

- Ne odazivanje na roditeljske sastanke (dva puta). Ukoliko se roditelj ne odazove na konzultacije obavijestiti tim kako bi organizirali konzultacije uz člana tima i odgojitelja

- Kada odgojitelj ne viđa redovito roditelja jer dijete bude u dežurstvu. Ukoliko se roditelj ne odazove nakon konzultacije obavijestiti tim kako bi organizirali konzultacije uz člana tima i odgojitelja
- Kada je problem uočen pri inicijalnom intervju; dijete ima neki problem-problem u razvoju, ponašanju i sl; kada roditelj primjećuje odstupanje i traži pomoć stručnjaka;

Postupci.

1. Odgojitelj uz tim prati dijete prema dobivenim smjernicama od stručnih suradnika uz bilježenje zapažanja u pedagošku dokumentaciju

2. Stručni tim provodi testiranje i utvrđuje status te organizira sastanke s odgojiteljima radi definiranja rada s djetetom, IOP-a, načina redovitog informiranja roditelja o djetetovu napretku

3. Dogovaranje redovitih konzultacija, po potrebi i sa članom tima

4. po potrebi tim izdaje mišljenje i upućuje dijete na dalju obradu

Otežana komunikacija s roditeljima (agresija, Verbalni napad, optuživanje, omalovažavanje i sl.)

Postupci

1. Pokušati smiriti situaciju uz korištenje JA poruka

2. Obavijestiti stručni tim radi pomoći i razrade dalje strategije

3. Obavijestiti ravnateljicu

4. Dogovoriti konzultacije uz prisustvo člana tima ili ravnateljice

3. Roditeljski sastanci

Tijekom godine treba održati najmanje četiri roditeljska sastanka u svim odgojnim skupinama. Sastanci mogu biti komunikacijski, tematski, informativni, radionice za djecu i roditelje. Potrebno ih je redovito evidentirati (Priprema i zaključci sa roditeljskih sastanaka), a zaključke sastanka staviti na Kutić roditelja.

4. Kutić za roditelje – promjenjivi sadržaji ovisno o aktivnostima, najmanje svaka dva tjedna, obavezno

- Tjedni plan rada
- Dan i vrijeme konzultacija (eventualno tablica termina)
- Aktualne informacije o skupini ili vrtiću
- Što se radi s djecom ili će se raditi (kućice, maske....)
- Što se očekuje od roditelja: da donese, napravi, sakupi.....Povratna informacija kako se to iskoristilo
- Zahvala roditeljima
- Poziv da gostuju u skupini, pozovu djecu na svoje radno mjesto (aerodrom, policijska akademija...)
- Najava posjeta, izleta, šetnje, izložbe, predstave, zimovanja.....
- Kako nam je bilo?
- Promjene odgojitelja najavljene i neočekivane
- Proslave u skupini (rođendani, blagdani...)
- Prijedlozi za rješavanje zajedničkih problema (izgubljene stvari, uši...)
- Prijedlozi za rješavanje dilema roditelja (izbor igračaka, slikovnica...)

5.Sandučić suradnje skupine

- Ispred svake sobe za prijedloge, sugestije, pohvale, ideje za promjene i suradnju

6. Naš prijatelj

- Svaka skupina ima lutku kojoj djeca daju ime na početku godine, mali ruksak i u njemu bilježnicu. Lutka iduće godine živi u susjednoj skupini ...
- Suradnja je zamišljena tako da lutka s djetetom provodi jedan dan, vikend ili nekoliko dana u roditeljskom domu. Roditelj poslika, zapiše i dijete nacрта kako su proveli zajedničko vrijeme lutka prijatelj iz vrtića, dijete, obitelj.

7.Oglasne ploče - panoi

- Na svakom objektu na ulazu u vrtić nalaze se panoi sa osnovnim informacijama o vrtiću, jelovnikom, događanjima, obavijestima

8. Web stranica vrtića

Na njoj su sve bitne informacije o vrtiću, upisima, događanjima , vrtić na daljinu, programi koji se provode u vrtiću, otvoreni dani, izložbe i još mnogo toga. Stranica se redovno nadopunjuje i ažurira