CSALÁDBARÁT ORSZÁG
EG-00140-003/2021

GYERMEKEK NAPKÖZBENI ELLÁTÁSÁHOZ ILLESZKEDŐ STANDARD

NAPKÖZBENI KISGYERMEKELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

CSALÁDBARÁT MAGYARORSZÁG KÖZPONT

GYERMEKEK NAPKÖZBENI ELLÁTÁSÁHOZ ILLESZKEDŐ STANDARD

NAPKÖZBENI KISGYERMEKELLÁTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

CSALÁDBARÁT MAGYARORSZÁG KÖZPONT

A kiadvány a Családbarát Magyarország Központ Nonprofit Közhasznú Kft.
Családbarát ország megnevezésű projekt keretében készült.

mb. szakmai vezető: *Annus Gábor*

Jóváhagyta:

Annus Gábor
mb. szakmai vezető

2021. december

Szerzők:
Dr. Nyitrai Ágnes
Murányi Beáta
Szurominé Balogh Mónika

Lektorok:
Dr. Mátay Katalin
Korintus Mihályné dr.
Vokony Éva
Dr. Wernigg Róbert

Budapest, 2022

Tartalom

BEVEZETÉS . . . 5
Előzmények . . . 5
Célok . . . 5
A standardizálási folyamat menete . . . 5
Napközbeni kisgyermekellátási szolgáltatások: nevelés-gondozás tevékenységmátrix . . . 6
Ajánlás a tevékenységstandardok alkalmazásához . . . 6
A standardok rendszerezésének kategóriái . . . 7
A szakmai standardok véleményezése . . . 7

FOGALOMTÁR . . . 9

TEVÉKENYSÉGSTANDARDOK . . . 10

1. Munkaterület: nevelés-gondozás . . . 10
1.1. Tevékenységterület: beszoktatás . . . 10
1.1.1. Beszoktatás előkészítése (leíró-előíró standard) . . . 12
1.1.2. Első beszoktatási nap (folyamat-előíró standard) . . . 13
1.1.3. Beszoktatási napok, amikor a szülő még jelen van (folyamatstandard) . . . 14
1.1.4. Beszoktatási napok, amikor a szülő már nincs jelen (folyamatstandard) . . . 16
1.2. Tevékenységterület: gondozás . . . 18
1.2.1. Étkezés . . . 18
1.2.1.1. Étlapkészítés (leíró-előíró standard) . . . 19
1.2.1.2. Ölben etetés (folyamat-előíró standard) . . . 21
1.2.1.3. Önálló étkezés (folyamat-előíró standard) . . . 24
1.2.2. Öltözködés . . . 26
1.2.2.1. Öltöztetés (leíró-előíró standard) . . . 27
1.2.3. Tisztálkodás . . . 29
1.2.3.1. Tisztálkodás előkészítése (leíró-előíró standard) . . . 31
1.2.3.2. Tisztálkodás segítése (folyamatstandard) . . . 32
1.2.3.3. Pelenkázás, tisztázás (folyamat-előíró standard) . . . 34
1.2.4. Altatás . . . 38
1.2.4.1. Az altatás feltételei (leíró standard) . . . 40
1.2.4.2. Altatás (folyamat-előíró standard) . . . 42
1.3. Tevékenységterület: játék . . . 43
1.3.1. A játék feltételeinek megteremtése (leíró-előíró standard) . . . 45
1.3.2. A felnőtt részvétele a játékban (folyamat-előíró standard) . . . 49
1.4. Tevékenységterület: verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés, olvasás támogatása . . . 53
1.4.1. Feltételek megteremtése (leíró-előíró standard) . . . 55
1.4.2. A felnőtt részvétele és tevékenysége (folyamat-előíró standard) . . . 58
1.5. Tevékenységterület: éneklés, mondókázás, zenélés és zenehallgatás . . . 62
1.5.1. A feltételek megteremtése (leíró-előíró standard) . . . 64
1.5.2. A felnőtt viselkedése a zenélés helyzeteiben (folyamat-előíró standard) . . . 66
1.6. Tevékenységterület: vizuális alkotótevékenységek . . . 68
1.6.1. A vizuális alkotótevékenységek feltételeinek megteremtése (leíró-előíró standard) . . . 72
1.6.2. A(z) (vizuális) alkotótevékenységek segítése (folyamat-előíró standard) . . . 75
1.7. Tevékenységterület: mozgásos játék . . . 78
1.7.1. A mozgásos játék feltételeinek megteremtése (leíró-előíró standard) . . . 81
1.7.2. A felnőtt viselkedése a mozgásos játékban (folyamat-előíró standard) . . . 83
1.8. Tevékenységterület: tanulássegítés a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatásban . . . 86

1.8.1. A tanulási tevékenység tárgyi feltételeinek megteremtése (leíró standard, érvényesítése kötelező a szolgáltatásban) 88
1.8.2. Együttműködés az iskolával a gyermek tanulási tevékenységének támogatásában 91
1.8.3. A tanulás időkereteinek megteremtése egyéni és csoportos tanulásszervezés (napirend) 94
1.8.4. Tanulássegítési feladatok 96

2. Munkaterület: kapcsolattartás a szülőkkel 99
2.1. Tevékenységterület: érdeklődő szülők tájékoztatása 99
2.1.1. Szülők írásbeli tájékoztatása az ellátásokról (leíró-előíró standard) 101
2.1.2. Szülők szóbeli tájékoztatása az ellátásokról (leíró-előíró standard) 102
2.2. Tevékenységterület: napi kapcsolattartás a szülőkkel (leíró-előíró standard) 102
2.3. Tevékenységterület: szülői értekezlet (leíró-ajánlás standard) 105
2.4. Tevékenységterület: nyílt napok (leíró-ajánlás standard) 109
2.5. Tevékenységterület: közös rendezvények a családokkal 112
2.5.1. Közös rendezvények előkészítése (leíró-ajánlás standard) 114
2.5.2. Közös rendezvények lebonyolítása (folyamat-ajánlás standard) 115

3. Munkaterület: dokumentáció 116
3.1. Tevékenységterület: szakmai programkészítés (leíró-előíró standard) 116
3.1.1. A szakmai programok formai követelményei (leíró-előíró standard) 118
3.1.2. A szakmai programok tartalmi elemeire vonatkozó követelmények (leíró-előíró standard) 121
3.1.2.1. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői 121
3.1.2.2. A szolgáltatás célja, feladatai, alapelvei 122
3.1.2.3. Együttműködés a szolgáltatáson belül és a tágabb környezettel 124
3.1.2.4. Személyi feltételek 125
3.1.2.5. Tárgyi feltételek 126
3.1.2.6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási, nevelési feladatok 127
3.1.2.7. Alaptevékenységen kívüli kiegészítő szolgáltatás 129
3.1.2.8. Az ellátás igénybevételének módja 130
3.1.2.9. A szolgáltatásáról szóló tájékoztatás 130
3.1.2.10. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok 131
3.1.2.11. A szolgáltatásnyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása 133

BEVEZETÉS

A standard hatálya a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 41. § (3) bekezdés a) pontja közül a családi bölcsődei és a munkahelyi bölcsődei ellátásra, valamint a b) pontja szerinti napközbeni gyermekfelügyeletre vonatkozik. A tevékenységstandardok megfelelnek a bölcsődei ellátásra kidolgozott standardoknak, de figyelembe veszik a kisgyermekellátási szolgáltatások sajátos feltételrendszerét.

Előzmények

2017 januárjától a napközbeni gyermekellátás területén működő szolgáltatási formák rendszere átalakult. Új ellátási formákat vezettek be, és az ellátások közül a korábbi családi napközi és a házi gyermekfelügyelet ellátási formaként megszűnt. Ezzel a strukturális átalakulással egyidejűleg felerősödött a területen régóta jelen lévő igény, hogy a különböző ellátási formákban folyó szakmai munka minősége megragadható, mérhető és összehasonlítható legyen. Korábban is születtek olyan szakmai iránymutatások, ajánlások, standardként megfogalmazott irányelvek és szakmai normák, amelyeket ez az elvárás hívott életre. A jelenlegi szakmai anyag részben a megelőző egységesítési törekvések továbbépítéseként tekinthető. Másrészt a korábbiakhoz képest sokkal erőteljesebb minőségirányítási szemléletet képvisel, amely gyakorlati segítséget nyújt majd az alkalmazók számára az ellátáshoz, a minőségfejlesztéshez.

Célok

A standard kidolgozásának folyamatában azt a feladatot vállaltuk, hogy a napközbeni kisgyermekellátási szolgáltatások jellemzőit egzakt módon meghatározott minőségi követelményekké alakítjuk, ami lehetővé teszi annak megítélését, hogy a nyújtott ellátás megfelel-e a modern gyermeklélektani és pedagógiai minimumoknak, és összehasonlíthatóvá teszi-e az egyes szolgáltatások színvonalát.

A napközbeni kisgyermekellátási szolgáltatás standard segítséget kíván nyújtani ahhoz, hogy

- a szolgáltatásnyújtók pontos támpontokat kapjanak a munkájukhoz és a munkájukkal kapcsolatos önértékeléshez, az önfejlesztési célok megfogalmazásához arra vonatkozóan, hogy mi tekinthető elfogadható színvonalnak (minőségi minimumkövetelmény), mi az, ami minőség szempontjából pluszként értékelhető a pedagógiai munkában (minőségi minimum feletti követelmény), illetve mi az, ami elfogadhatatlan; milyen jellemző, kerülendő hibák fordulhatnak elő az egyes tevékenységek végzése során;
- a szolgáltatásokban tervezési, vezetési, szakmai támogató munkát végzők, valamint a szakmai munka színvonalát ellenőrző külső szakmai szervezetek olyan kritériumrendszert kapjanak a szakmai munka színvonalának megítéléséhez, amely egy-egy tevékenységgel kapcsolatban egyrészt teljes körű, másrészt objektív megítélést tesz lehetővé.

Jelen standardizálási folyamat azonban csak az alapvető pedagógiai tevékenységek minőségi követelményeit hivatott meghatározni, nem érinti a bölcsődei ellátás többi munkaterületét. A szakmai dokumentációval kapcsolatos kritériumrendszerrel csak a szakmai program tekintetében foglalkoztunk, mivel a szakmai munka dokumentálásának jogszabályi követelménye kevéssé erős a szolgáltatásoknál, mint a bölcsődei ellátás területén.

A standardizálási folyamat menete

A standardizálási folyamat kiindulópontjaként azonosítottuk a szolgáltatásokban végzett szakmai munka elemeit, és kialakítottuk a munkatevékenységek struktúráját. Az ellátásban folyó munkát munkaterületekre osztottuk. A munkaterületeken belül tevékenységterületeket, azon belül pedig tevékenységeket különítettünk el egymástól (a fogalmak magyarázatai megtalálhatók a fogalomtárban). Ezekhez a tevékenységekhez dolgoztuk ki a tevékenység-

standardokat. Mivel a tevékenységstruktúra elemei szoros kölcsönhatásban vannak – egyik tevékenységkiindulópontja vagy előfeltétele a másiknak, illetve egymás eredményességére hatással vannak –, ezért a gondolkodásunknak keretet adó rendszerre a „tevékenységmátrix" munkafogalmat használtuk.

A nevelő-gondozó munka kívánalmait a normál nevelési és gondozási igényű gyermekre vonatkoztatva határoztuk meg. Jelen munkafolyamat keretei között nem állt módunkban részletesen foglalkozni a sajátos nevelési igényű (a továbbiakban: SNI) gyermekekre vonatkoztatott speciális kritériumokkal, ezért ettől eltekintettünk. Bízunk azonban abban, hogy az SNI gyermekeket ellátó szolgáltatások szakemberei ebből a normál nevelési-gondozási igényre meghatározott kritériumrendszerből kiindulva kapnak fogódzókat az SNI gyermekekkel végzett munkához.

Napközbeni kisgyermekellátási szolgáltatások: nevelés-gondozás tevékenységmátrix

A standardizálás alá vont tevékenységeket a tartalomjegyzék szerinti struktúrában rendeztük el.

Vannak olyan tevékenységek, amelyek logikusan több tevékenységterülethez is illeszkednek. Az ismétlés elkerülése miatt így ezeket egy tevékenységterülethez dolgoztuk ki.

A levegőztetés egyszerre tartozik a gondozási tevékenységterülethez és a nevelési feladatok közül a mozgásfejlődés biztosításához. A levegőztetést így a mozgásos játék tevékenységterületén belül standardizáltuk.

A beszoktatást a nevelési-gondozási tevékenységet megalapozó tevékenységterületként a nevelés-gondozáson belül dolgoztuk ki. A tevékenységmátrix logikája szerint a szülőkkel való kapcsolattartás részeként is értelmezhető.

Ajánlás a tevékenységstandardok alkalmazásához

A tevékenységstandardok használatának, áttekinthetőségének megkönnyítésére azokat egységes szerkezetben készítettük el. Ennek megfelelően minden tevékenységstandard tartalmazza a következő elemeket:

- **A standard céljának megfogalmazása:** a célok megfogalmazásakor a Bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramjában, valamint az Óvodai nevelés országos alapprogramjában, illetve a Nemzeti alaptantervben és a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvényben meghatározott célokból indultunk ki.
- **Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére:** azoknak a mérhető kritériumoknak a meghatározása, amelyek a tevékenység minőségi minimumkövetelmény szerinti végrehajtása eredményeként megfogalmazhatók összefoglalóan.
- **Az eredményesség mérésének módja és a javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás:** csak felsorolás szintű megnevezése a lehetséges és ajánlott mérési módszereknek. Jelen munkafolyamatnak nem része sem a módszerek, sem a mérési és értékelési eljárások és eszközök kidolgozása.
- **Input feltételek:** azok a személyi és tárgyi feltételek, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az adott tevékenység a minőségi minimumkövetelmények szintjén végrehajtható legyen.
- **Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró standardokkal, előírásokkal:** a tevékenységekhez kapcsolódó szakmai előírások és iránymutatások, valamint jogi szabályozók pontos megjelölése, valamint a többi standard elemhez való kapcsolódás meghatározása.
- **Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés):** a tevékenységekkel kapcsolatos feladatoknak és a felelősség területeinek meghatározása.
- **Tevékenységstandardok:** a nem elfogadható minőség, minőségi minimumkövetelmény és minőségi minimum feletti ajánlás értékelési kategóriái szerint, tevékenységelemenként vagy folyamatlépésenként meghatározva írtuk le az adott tevékenységet.
- **A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás:** olyan szakmai bevezető, illetve iránymutatás megfogalmazása, amely a tevékenység minőségi minimumkövetelmény szerinti végrehajtását segíti elő, és a tevékenység standard keretein túlmutat. Bizonyos tevékenységeknél az iránymutatások hiánypótló jelleggel egészítik ki a korábbi szakmai ajánlásokat, módszertani leveleket.
- **Kapcsolódó javasolt dokumentáció:** Itt azokat a szakmai munka nyomon követését célzó lehetséges dokumentációs eszközöket soroltuk fel ajánlásként, amelyeket a szolgáltatási területre adaptálva, annak sajátosságaihoz igazodva leegyszerűsített módon jól alkalmazhatónak gondolunk. Érzékeny terület a kisgyermekellá-

tási szolgáltatások esetében – a munkafolyamatok komplexitása, a szolgáltatásnyújtók túlterheltsége miatt – a dokumentáció kérdése. Azt gondoljuk, és azt tapasztaljuk, hogy a szolgáltatások elkötelezettek a minőségi munkavégzés és a minőségfejlesztés irányában, aminek elengedhetetlen velejárója, hogy a nevelő-gondozó munka folyamatai, eredményei objektíven megragadhatók, nyomon követhetők.

A standardok rendszerezésének kategóriái

A tevékenységstandardokat két kategóriába soroltuk az szolgáltatásokban elvárható alkalmazás szempontjából:

- **Előíró standard**nak neveztük azokat a standard elemeket, amelyek minőségi minimumainak teljesítése véleményünk szerint kötelező érvényű kell, hogy legyen minden szolgáltatásra, mert a gyermekek ellátásában ezek feleltethetők meg a köznevelési alapdokumentumokban is meghatározott szakmai elvárásoknak.
- **Ajánlás**nak neveztük azokat az elemeket, amelyek szakmai iránymutatásként szolgálnak bizonyos tevékenységek végrehajtásához azért, hogy annak színvonala elérje, illetve meghaladja az elvárható minőségi minimumot. Ezek a tevékenységek azok, amelyek többnyire választható formában vannak jelen a szolgáltatásokban, illetve a pedagógiai munka szabadsága döntően befolyásolja a végrehajtásukat, esetleg olyan mértékben újszerű és egyelőre idegen a gyakorlattól, hogy a bevezetése első lépésként nem lehet előíró jellegű.

A tevékenységstandardokat további két kategóriára osztottuk aszerint, hogy vagy folyamatról, vagy nem folyamatként meghatározható tevékenységek logikailag összetartozó csoportjáról van szó. Eszerint megkülönböztettünk:

- folyamatstandardot,
- leíró standardot.

A tevékenységstandardok minősítési kategóriáinak magyarázata:

- **Nem elfogadható**nak tekintjük azt a tevékenységet, amelynek színvonala nem éri el a szakmai minimumkövetelményeket.
- A **minőségi minimumkövetelmény** az adott tevékenységgel kapcsolatban szakmailag elvárható és elfogadható minőségi kritériumokat jelenti. A napközbeni kisgyermekellátásban a minőségi minimumkövetelmény teljesítése optimálisan jó színvonalon való működést jelent. Ezt a minőségi minimumot szükséges betartani a tevékenységet végzőknek.
- **Minőségi minimum feletti ajánlás:** a minőségi minimumnál eredményesebb, hatékonyabb, magasabb színvonalon valósul meg. Szakmailag elfogadható egyéni, jó megoldásokat tartalmaz, melyek alapja a szolgáltatásnyújtó(k) valamilyen egyéni kompetenciája és/vagy a szolgáltatás feltételrendszeréből fakadó többlet. A minőségi minimum feletti ajánlás körébe tartozó jó gyakorlat semmiféleképpen nem lehet elvárás, ugyanakkor létezése esetén semmiféleképpen nem hagyható figyelmen kívül. Még az előíró – tehát az ellátásban betartandó – elvárások esetében sem kell hogy kötelező érvényűnek tekintsék. Inkább az a célja ennek a kritériumkategóriának, hogy irányt szabjon a minőségfejlesztésnek.

A szakmai standardok véleményezése

A csecsemők és kisgyermekek nevelésére-gondozására vonatkozó standardrészek megegyeznek a bölcsődei ellátás szakmai standardjaival. A bölcsődei ellátás szakmai standardjainak véleményezését a Magyar Bölcsődék Egyesületének szakértői végezték. A szakmai műhelymunka során élénk viták alakultak ki a véleményezést végző szakértők között egy-egy szakmai kérdésről. Néhány ponton a szakértők nem tudtak teljes mértékben egységes álláspontot kialakítani, de egyetértettek abban, hogy a véleményezési folyamat fókuszba hozott olyan szakmai kérdéseket, amelyeket a bölcsődei szakértőknek a továbbiakban megvitatni szükséges. A standardizálási folyamat ebben az értelemben nem tekinthető lezártnak.

A napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatás által érintett, hároméves kor feletti célcsoport nevelésére-gondozására vonatkozó standardrészeket a MACSKE (Magyarországi Családi Bölcsődék Közhasznú Egyesülete) mint módszertani szervezet szakértői véleményezték.

Bízunk benne, hogy a minőségi ellátást szolgáló, a gyakorlatban jól használható kritériumrendszert sikerült adni a napközbeni kisgyermekellátási szolgáltatásban dolgozók számára. Továbbá azt is reméljük, hogy a szakmai munka ellenőrzését végzők objektív szempontokat kaptak az ellenőrzéshez és értékeléshez.

Az ellenőrzés és értékelés folyamatainak teljességéhez azonban hozzátartozik, hogy a standardok minőségi kritériumrendszert állítanak fel a minőség megítéléséhez, de nem nyújtanak az ellenőrzéshez egzakt mérési eszközöket. Az alkalmazható mérőeszközökre azonban minden esetben iránymutatást adnak a standardok.

A tevékenységstandardok által meghatározott minőségi követelmények szerinti ellátás önmagában nem kizárólagos garancia a minőségi szolgáltatásra, annak ellenére, hogy azt döntően meghatározza. Alkalmazása, illetve a szakmai munka megítélése során azt is figyelembe kell vennünk, hogy egy szolgáltatás színvonalát több tényező határozza meg. Ezek közül csak az egyik az alkalmazott pedagógiai eljárások és módszerek szakszerűsége. Ne felejtsük el, hogy a nevelési-gondozási tevékenységet munkakörnyezetbe ágyazottan végzi a szolgáltatásnyújtó. Tehát a munkahelyi kultúra, az informális viszonyok, a vezetési stílus, a motivációs rendszer, a vezetés elkötelezettsége a minőség iránt, a pedagógiai kulturáltság szintje, a jellemző nevelési stílusok, a munkatársak egymás közötti összhangja stb. mind hatással vannak a nevelést-gondozást végző személy munkastílusára, motivációjára, elkötelezettségére a minőségi munkavégzés iránt.

A napközbeni kisgyermekellátások minőségfejlesztését célzó standardizálási folyamatban továbblépési lehetőséget jelenthet a már kidolgozott standardokhoz kapcsolódó mérési és értékelési eljárások és mérőeszközök kidolgozása, valamint a standardizálás kiterjesztése a szolgáltatásnyújtás és működtetés további munka- és tevékenységterületeire.

FOGALOMTÁR

Munkaterület: a szervezet teljes tevékenység-repertoárját tekintve, azoknak a tevékenységterületeknek az összefoglaló elnevezése, amelyek végrehajtás tekintetében

- vagy egy konkrét célcsoportra (pl. gyermekek, szülők, szervezeten belüli szakmai kapcsolatok, szervezeten kívüli szakmai kapcsolatok stb.) irányuló szükségletek, igények, elvárások kielégítését szolgálják;
- vagy azonos célokat szolgáló, egynemű tárgyi eredmény létrehozására irányulnak (pl. dokumentáció létrehozása, eszközgazdálkodás stb.).

A standard kidolgozásában a gyermekek és szülők célcsoportjára vonatkozó munkaterületeket érintettük. Nem tárgyaltunk olyan munkaterületeket, amelyeknél a standardizálás a kimeneti eredmény megfelelőségének meghatározását kívánta volna.

Tevékenységterület: a munkaterületen belül logikailag egy csoportba tartozó tevékenységek összefoglalására szolgáló fogalom. Pl. a nevelés-gondozás munkaterületen belül a gondozás egy tevékenységterület.

Tevékenység: logikailag egy csoportba tartozó elemi lépésekből álló munkafolyamat (pl. pelenkázás) vagy nem folyamatként meghatározható tevékenységelemek logikailag összetartozó csoportja (pl. játékkezdeményezés).

A **folyamat**: egy strukturált, mérhető tevékenységsor, amelynek meghatározható bemenete és kimenete van.
Bemenet lehet egy esemény vagy egy előző tevékenység eredménye, amely a folyamatot elindítja; a kimenet lehet egy olyan eredmény, amely más folyamatokat indít el, ezzel folyamatok láncolatát kapjuk meg.
A folyamat tehát elkezdődik és befejeződik, közben pedig minden részművelet végrehajtása csak akkor kezdődhet el, ha az előző részművelet teljesítése már befejeződött.
A folyamatok azonban haladhatnak egymással időben párhuzamosan is.

1. Munkaterület: nevelés-gondozás

1.1. Tevékenységterület: beszoktatás

Bevezetés

A szülővel történő fokozatos beszoktatás a kisgyermek számára biztosítja a gyengéd átmenetet az otthon, valamint a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet környezete között, és segíti a szolgáltatásnyújtó és a gyermek között az érzelmi kapcsolat kialakulását. Ezek a tényezők egyúttal megalapozzák a gyermek biztonságérzetét és a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet nevelésének-gondozásának folyamatát. A szülő számára a beszoktatás folyamata biztosítja a gyermek új környezetbe való beilleszkedését, és jó alapot alakít ki a családdal való folyamatos együttműködéshez, szem előtt tartva a családi nevelés elsődlegességét, a családi bölcsődei, munkahelyi bölcsődei ellátás családi nevelésre való épülését.

A beszoktatás általában két hetet vesz igénybe, a gyermek állapotától és igényeitől függően. A szülő legtöbbször csak az első héten van együtt a gyermekkel, először több időt töltve vele együtt az új környezetben, majd egyre hosszabb időre a szolgáltatásnyújtóra bízva őt. A beszoktatásról naponta feljegyzés készül, amely dokumentálja, hogy a gyermek mit csinált, hogyan érezte magát, hogyan viszonyult a többi gyermekhez és a felnőttekhez. Ezek a feljegyzések teszik lehetővé a későbbiekben is a gyermek fejlődésének nyomon követését.

Célmeghatározás

A szülővel történő fokozatos beszoktatás célja, hogy a **gyermek apránként szokjon hozzá** a számára új családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet nyújtotta környezethez, a felnőttekhez és gyermekekhez, valamint **szívesen jöjjön a családi bölcsődébe, munkahelyi bölcsődébe, napközbeni gyermekfelügyeletbe.**

További célja, hogy a szolgáltatásnyújtó **megismerje a gyermek egyéni igényeit és szokásait**, valamint a szülő és a szolgáltatásnyújtó **megismerjék egymás nevelési elveit és gyakorlatá**t, amely elősegíti az együttnevelés megvalósulását.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- Annak, hogy a gyermek biztonságban érzi magát az új környezetben, jelzése lehet, ha nem tiltakozik, amikor megérkezik a családi bölcsődébe, munkahelyi bölcsődébe, napközbeni gyermekfelügyeletbe, örömmel üdvözli a szolgáltatásnyújtót, könnyen búcsúzik el a szülőtől, szívesen csatlakozik társaihoz, az érkezés után elfoglalja magát, játszani kezd. „Beszokottnak" akkor tekinthető egy gyermek, ha már kevesebb vagy hosszabb ideig tartó sírás nélkül válik el a szüleitől. Napközben jókedvűen játszik, jó étvággyal eszik, elfogadja társai és az ellátó személy közeledését.
- A szülő úgy érzi, hogy a gyermeke jól érzi magát a bölcsődében és biztonságos helyen van. Elégedett a szolgáltatásnyújtóval kialakított kapcsolattal, tiszteli és elismeri szakmai tudását.

Az eredményesség mérésének lehetséges módja

- Hálózat esetén a hálózati koordinátor megfigyeli a gyermek beszoktatását; a szolgáltatásnyújtó önértékelést végez.
- A szülő kitölti a kérdőívet, amelyben a beszoktatás tapasztalatairól is szó esik, vagy a szolgáltatásnyújtó elbeszélget a szülővel a beszoktatásról, amiről azután feljegyzést készít.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Hálózat esetén megfigyelési jegyzőkönyv.
- Önértékelési szempontsor.
- Szülői kérdőív, szülővel történő beszélgetés.

Input feltételek

- Megelőző tevékenység meghatározása: a család megkapja a tájékoztatást a családi bölcsődei, munkahelyi bölcsődei, napközbeni gyermekfelügyeleti ellátásról, a szülő és a gyermek részt vesz nyílt napon.
- Személyi feltételek: minden nap a szolgáltatásnyújtó szoktatja be a gyermeket, de javasolt, hogy a segítő vagy helyettese végig jelen legyen a beszoktatási idő alatt. Munkabeosztásuk a beszoktatás érdekeit szolgálja.
- Tárgyi feltételek: családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet berendezése és felszerelése a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 11. melléklete szerint.
- Input dokumentáció: kitöltött jelentkezési lap, szakmai program, házirend, szülő információi a gyermek szokásairól.

Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet *a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről; https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Nagy, Bné (2019). A bölcsődei adaptációs időszak, mint a gyermek megismerésének második fő színtere. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve – Kisgyermeknevelők szakmai-módszertani tudástára.* 2019. április. RAABE, D4
- Sebestyén, B. (2020). Beszoktatás a bölcsődében. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek*. 2020. október. RAABE, H18
- Tolnayné Falusi, M. (2014). Szülők, gyermekek és kisgyermeknevelők együttműködése a minőség függvényében. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek*. 2014. december. RAABE, I1

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat végrehajtásáért felelős: szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: fenntartó/működtető/szolgáltatásnyújtó/hálózati koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: fenntartó/működtető/szolgáltatásnyújtó/hálózati koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A következő leíró standard és a folyamatstandardok egymásutánja meghatározza a teljes beszoktatás menetét. A megfelelő előkészítés előfeltétele a gyermek és a szülő fogadásának. A beszoktatási idő általában két hétig tart, amely alatt folyamatosan növekszik a gyermek bölcsődei tartózkodásának időtartama, a szülőé pedig fokozatosan csökken a második héttől kezdve. A szülővel töltött napok száma gyermekenként változó lehet igényeik, érzelmi állapotuk, személyiségük tükrében. A szolgáltatásnyújtó a szülővel egyeztetve, a beszoktatás folyamatának előrehaladása és a gyermek közérzete tükrében határozza meg, hogy a szülő hány napig marad a gyermekével, milyen ütemben adja át a gondozási feladatokat a szolgáltatásnyújtónak. A szolgáltatásnyújtó a gyermekkel való kapcsolatfelvétel során tapintatosan megvárja az erre alkalmas pillanatot. A beszoktatási napokat úgy kell tervezni, hogy a szülő a gyermekével valamennyi gondozási műveletet elvégezhesse, a szolgáltatásnyújtó megfigyelhesse, majd fokozatosan átvehesse ezeket. A beszoktatás ideje alatt a többi gyermekre is figyelnie kell a szolgáltatásnyújtónak, és ebben a segítővel/másik szolgáltatásnyújtóval össze kell dolgoznia. A szülői kompetencia erősítése a szolgáltatásnyújtó feladata.

A beszoktatás folyamatában a gyermek egyéni szükségleteihez, egyéni igényeihez rugalmasan alkalmazkodunk.

1.1.1. Beszoktatás előkészítése (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a napközbeni kisgyermekellátási szolgáltatásban biztosítva legyenek az új gyermek fogadását, beszoktatását célzó feltételek a jogszabályoknak, szakmai iránymutatásoknak, a gyermekek életkorának, fejlődési jellemzőinek megfelelően.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területe	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Beszoktatási terv készül. (Abban az esetben, ha egy időszakban egynél több gyermek beszoktatása folyik).	Nincs beszoktatási terv, amely meghatározza az új gyermekek érkezési sorrendjét.	Beszoktatási terv készül, amely világosan jelöli, hogy melyik nap melyik új kisgyermek fogadását tervezik, mikor és mennyi időre.	
2.	A szülővel megbeszélik, hogy mi történik a beszoktatás alatt.	A szülővel nem beszélik meg, nem kap tájékoztatást a beszoktatás menetéről.	A szülőt tájékoztatják, hogy mikor kezdheti a beszoktatást a gyermekével, valamint hogy milyen ütemezést terveznek.	A szülőt szóban és írásban is tájékoztatják, hogy mikor kezdheti a beszoktatást a gyermekével, valamint hogy milyen ütemezést terveznek. A szolgáltatásnyújtó a beszoktatás előnyeit emeli ki.
3.	A beszoktatás idejére egy helyet (pl. az öltözőrészben) alkalmassá tesznek arra, hogy a szülő kényelmesen ott tartózkodhasson.	Nem áll rendelkezésre olyan hely, ahol a szülő kényelmesen, zavartalanul tartózkodhat.	Van megfelelő hely a beszoktatás alatt várakozó szülő számára, amikor már nincs együtt a gyermekkel, de még a közelben kell maradnia.	
4.	Több, a gyermekek ellátására jogosult szolgáltatást nyújtó személy esetén a 3 év alatti gyermeknek van saját gondozója.	Nincs saját gondozója a 3 év alatti gyermeknek.	A 3 év alatti gyermeknek van saját gondozója, aki a beszoktatást végzi.	

1.1.2. Első beszoktatási nap (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy leírja annak a folyamatnak a lépéseit, melynek során a gyermek és a szülő megismerkednek a környezettel, ahol a gyermek a mindennapjait fogja tölteni.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A gyermek és a szülő fogadása.	A szolgáltatásnyújtó eléjük megy a bejárathoz, előre köszönti őket, a gyermeket nevén szólítja, behívja őket.	A szolgáltatásnyújtó nem figyel a gyermek és a szülő érkezésére, nem köszönti őket, az érkezésük idején mással foglalatoskodik.	A szolgáltatásnyújtó a lépések végrehajtásának módjánál leírtak szerint hajtja végre a szülő és gyermek fogadását.	A helyettes vagy a segítő jelen van a beszoktatás ideje alatt, hogy ő is megismerje a gyermeket, illetve ha több gyermek van már beszoktatva, akkor velük foglalkozzon. A szolgáltatásnyújtó dokumentálja (feljegyzést készít, pl. beszoktatási naplóba, fejlődési naplóba) a beszoktatási idő alatt történteket, kitér a gyermek állapotára, érzelmeire, érdeklődésére, szülővel való kapcsolatára, szokásaira stb.
2.	A helyszín megmutatása a gyermeknek és a szülőnek (átadó, öltöző, fürdőszoba, gyermekszoba).	A szolgáltatásnyújtó körbevezeti őket a helyiségekben, megmutatja a gyermek jelével ellátott szekrényt és felszerelést, bemutatja a gyermeket a gyermekszobában már ott lévő gyermekeknek és felnőtteknek, játékot kínál fel.	A körbevezetés nem terjed ki minden, a szülő és a gyermek által használt területre; a gyermeket nem mutatja be a többieknek; nem kínál fel játékot.	A végrehajtás módja szerint történik a folyamat. A kommunikáció elsődlegesen a gyermeknek szól, a szolgáltatásnyújtó vele van elsősorban kapcsolatban; mindig nevén szólítja a gyermeket.	A szolgáltatásnyújtó dokumentálja (pl. beszoktatási naplóba, fejlődési naplóba) a beszoktatási idő alatt történteket, kitér a gyermek állapotára, érzelmeire, érdeklődésére, szülővel való kapcsolatára, szokásaira stb.
3.	A szolgáltatásnyújtó beszélget a szülővel és a gyermekkel.	A szolgáltatásnyújtó a helyszín bemutatása során elmagyarázza, hogy mi mire való, hol mit szoktak csinálni és miért.	A szolgáltatásnyújtó nem beszélget a gyermekkel és a szülővel, vagy a beszélgetés közben másra figyel; pl. gügyög a gyermekkel.	Összhang van a mondanivaló és a metakommunikáció között; a szolgáltatásnyújtó kedvesen szól a gyermekhez; kerek mondatokat használ; a végrehajtási módnál leírtak szerint irányítja a beszélgetést.	A szolgáltatásnyújtó dokumentálja (pl. beszoktatási naplóba, fejlődési naplóba) a beszoktatási idő alatt történteket, kitér a gyermek állapotára, érzelmeire, érdeklődésére, szülővel való kapcsolatára, szokásaira stb.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	A szolgáltatásnyújtó megfigyeli, hogyan bánik a szülő a gyermekkel, és hogyan végzi a gondozási műveleteket.	A helyszínnel való ismerkedés során előforduló gondozási műveleteket a szülő végzi (pl. pelenkázás, vécé- vagy bilihasználat, kézmosás), a szolgáltatásnyújtó figyeli, hogyan beszél a szülő a gyermekhez, és milyen kialakult szokásai vannak a gyermeknek.	A szolgáltatásnyújtó nem figyeli meg a szülő mozdulatait, a gyermek szokásait, esetleg nem engedi, hogy a szülő végezze a gondozási műveleteket.	A szolgáltatásnyújtó a végrehajtás módjánál leírtak szerint viselkedik.	A szolgáltatásnyújtó kérdéseket tesz fel a gyermek szokásairól, érzelmeiről, miközben a végrehajtás módjánál leírtak szerint viselkedik. Mindezt oly módon teszi, hogy nem zavarja meg a szülő és a gyermek kapcsolatát. A szolgáltatásnyújtó dokumentálja (pl. beszoktatási naplóba, fejlődési naplóba) a beszoktatási idő alatt történteket, kitér a gyermek állapotára, érzelmeire, érdeklődésére, szülővel való kapcsolatára, szokásaira stb.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció
A gyermekről vezetett dokumentáció, pl. önellenőrzési és önértékelési dokumentáció.

1.1.3. Beszoktatási napok, amikor a szülő még jelen van (folyamatstandard)

Célmeghatározás
A standard célja, hogy a szülő közreműködjön a beszoktatás folyamatában, a szolgáltatásnyújtó megismerje a szülő nevelési módszereit, a gyermek szokásait, azt, ahogyan a szülő a különböző gondozási műveleteket végzi, és ő is átvegye a gyermek által megszokott mozdulatokat, még az alatt az idő alatt, amelyet a szülő a gyermekével együtt tölt a bölcsődében, ezáltal is biztosítva a gyermekkel való törődés folyamatosságát.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás
A beszoktatásnak ezeken a napjain a szülő és a gyermek egyre hosszabb ideig tartózkodik a családi bölcsődében, munkahelyi bölcsődében, napközbeni gyermekfelügyeletben, egyre több ottani tevékenységet van alkalmuk megtapasztalni. A szolgáltatásnyújtó fokozatosan átveszi a gondozási műveleteket a szülőtől. Ahogy a gyermek egyre otthonosabb az új környezetben, bevonódik az ottani eseményekbe, elfogadja a felkínált italt, ételt, alvási lehetőséget. A szolgáltatásnyújtó és a szülő megfigyelik egymást, ahogyan a másik a gondozási műveleteket végzi, megismerik egymás nevelési elveit és gyakorlatát, megbeszélik a gyermek szokásait, ezáltal erősítik a kialakuló bizalmat. A beszoktatás a gyermek egyéni igényeihez, szükségleteihez igazodik.

Amennyiben a szolgáltatásban két szolgáltatást nyújtó személy dolgozik, a gyermekek gondozásában mindketten részt vesznek. A három év alatti gyermekeknek – a bölcsődei alapelveknek megfelelően – „saját gondozójuk” van.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Mindennap a szolgáltatásnyújtó (saját gondozó) fogadja az érkező gyermeket és a szülőt.	A szolgáltatásnyújtó minden nap ott van a gyermek és a szülő érkezésekor, ő fogadja őket.	Nem a szolgáltatásnyújtó fogadja mindennap a gyermeket és a szülőt, a szolgáltatásnyújtó nem figyel a gyermek és a szülő érkezésére, nem köszönti őket, az érkezésük idején mással foglalatoskodik.	A szolgáltatásnyújtó eléjük megy a csoport bejáratához, előre köszönti őket, a gyermeket nevén szólítja, behívja őket.	A helyettes vagy a segítő jelen van a beszoktatás ideje alatt, hogy ő is megismerje a gyermeket, illetve ha több gyermek van már beszoktatva, akkor velük foglalkozzon.
2.	A szolgáltatásnyújtó ismerkedik a gyermekkel és a szülővel, megfigyeli viselkedésüket, a gyermek szokásait.	A szolgáltatásnyújtó törekedik a gyermekkel való kapcsolatfelvételre, megfigyeli egyéni sajátosságait, szokásait, a szülő attitűdjét.	A szolgáltatásnyújtó nem figyel a gyermekre és a szülőre, kinyilatkoztatja, hogy mik a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet szokásai és szabályai.	A szolgáltatásnyújtó a gyermekkel és a szülővel foglalkozik, megfigyeli, hogyan végzi a szülő a gondozási műveleteket, kérdez, ha valamit ő másképpen csinálna. Kommunikációjába mindig bevonja a gyermeket is.	A szolgáltatásnyújtó nyitott a gyermekkel való kapcsolatfelvételre, de kivárja a gyermek közeledését. A szolgáltatásnyújtó kommunikációjába mindig bevonja a gyermeket is, hozzá szól.
3.	A szolgáltatásnyújtó próbálkozik egy-egy gondozási művelet elvégzésével (pl. ital-étel kínálása, kézmosás, orrtörlés).	Többször felajánl játékot a gyermeknek, érdekes elfoglaltságot javasol (pl. kézmosás, tükörnél fésülködés), megkínálja itallal, étellel, felajánlja az ott alvás lehetőségét.	A szolgáltatásnyújtó nem próbálkozik, vagy a gyermek érzelmi állapotának figyelembevétele nélkül akar végezni egy-egy gondozási műveletet.	A szolgáltatásnyújtó a végrehajtás módjánál leírtak szerint viselkedik. Figyelembe veszi a gyermek érzelmi állapotát, ahhoz igazodik. Semmit nem erőltet. Kommunikációjába mindig bevonja a gyermeket is.	A szolgáltatásnyújtó a gyermekkel való kapcsolatfelvételre nyitott, de kivárja a gyermek közeledését. A szolgáltatásnyújtó kommunikációjába mindig bevonja a gyermeket is, hozzá szól.
4.	A szolgáltatásnyújtó a szülő jelenlétében fokozatosan átveszi a gondozást.	A szolgáltatásnyújtó (kb. a beszoktatás első hetében) fokozatosan egyre több gondozási műveletet vesz át a szülőtől. Ha kétségei vannak, mit hogyan fogad el a gyermek, akkor megkérdezi a szülőt.	A szolgáltatásnyújtó nem tartja be a fokozatosságot, és nem veszi figyelembe a gyermek érzelmi állapotát.	A szolgáltatásnyújtó a végrehajtás módjánál leírtak szerint viselkedik. Figyelembe veszi a gyermek érzelmi állapotát, ahhoz igazodik. Semmit nem erőltet. Először az egyszerűbb gondozási műveletekkel kezdi (pl. fésülködés, kézmosás), majd a pelenkázás és vécéhasználat műveleteit is ő végzi. Kommunikációja mindig a gyermekhez szól.	
5.	A szolgáltatásnyújtó felkínálja az étkezési és alvási lehetőségeket.	A szolgáltatásnyújtó a gondozási műveletek fokozatos átvételével párhuzamosan felkínálja az étkezési és alvási lehetőségeket is. Mindezt a gyermek érzelmi állapotához igazodva teszi meg.	A szolgáltatásnyújtó nem kínálja fel az étkezési és alvási lehetőségeket, nem tartja be a fokozatosságot, nem veszi figyelembe a gyermek érzelmi állapotát.	A szolgáltatásnyújtó először tízóraival, majd a napok előrehaladtával ebéddel és reggelivel kínálja a gyermeket, ahogy a gyermek egyre jobban érzi magát az új környezetben. Utoljára az ott alvást ajánlja fel. Semmit nem erőltet. Kommunikációja mindig a gyermekhez szól.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
6.	Elfogadott, hogy a gyermek magánál tartja vigasz- (átmeneti) tárgyát.	A szolgáltatásnyújtó elfogadja, sőt bátorítja a gyermeket, hogy tartsa magánál a kedvenc vigasz- (átmeneti) tárgyát, ami megnyugtathatja.	A szolgáltatásnyújtó nem fogadja el, nem bátorítja a gyermeket, hogy tartsa magánál a vigasz- (átmeneti) tárgyát, esetleg kifejezetten helyteleníti. A vigasztárgynak nincs állandó helye a csoportszobában.	A szolgáltatásnyújtó a végrehajtás módjánál leírtak szerint viselkedik. Figyelembe veszi a gyermek érzelmi állapotát, ahhoz igazodik. A saját tárgyaknak külön, állandó helyük van a csoportszobában. A szolgáltatásnyújtó és a gyermek közösen keresnek egy állandó helyet a csoportszobában a vigasztárgyának, arra az időre, amíg pl. a gondozási műveleteket (evés, mosakodás) vagy más játéktevékenységet végez a gyermek, és gátolja őt a cselekedete elvégzésében.	.
7.	A beszoktatás idejéről a szolgáltatásnyújtó feljegyzést készít.	A beszoktatás idejéről a szolgáltatásnyújtó feljegyzést készít, pl. csoportnaplóba, fejlődési naplóba stb.	A beszoktatási idő alatt történtekről nem készül feljegyzés, vagy az hiányos.	A szolgáltatásnyújtó feljegyzést készít, amely kitér a gyermek állapotára, érzelmeire, érdeklődésére, szülővel való kapcsolatára, más gyermekekkel való kapcsolatára, szokásaira stb. (a vonatkozó dokumentáció szerint).	A feljegyzés részletes, konkrétumokat tartalmaz, felsorolja a megfigyelteket és az azokból levont következtetéseket. A megfogalmazás kedves és érthető, nem tartalmaz a szülő számára idegen szakkifejezéseket.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

A gyermekről vezetett dokumentáció, pl. önellenőrzési és önértékelési[1] dokumentáció.

1.1.4. Beszoktatási napok, amikor a szülő már nincs jelen (folyamatstandard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a gyermek otthonosan érezze magát az új környezetben, és a szülő egyre hosszabb időre hagyja a szolgáltatásnyújtóval a gyermeket. További cél, hogy a gyermek szívesen jöjjön, nyugodtan és biztonságban érezze magát a szülő nélkül is.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A beszoktatásnak ezeken a napjain – amikor a szolgáltatásnyújtó már át tudta venni az összes gondozási művelet elvégzését a szülőtől – a szülő először rövidebb, majd egyre hosszabb ideig tartózkodik a csoporton kívül, bent

[1] Az önellenőrzést és önértékelést a tevékenységet végrehajtó személy (szolgáltatásnyújtó) végzi. Az önellenőrzés és önértékelés akkor szolgálja leginkább a folyamatok és ezzel együtt a szakmai képességek fejlődését, ha írásos formában előre meghatározott szempontok és értékelési kritériumok szerint történik. Az írásbeliséget segítő eszközöket (írásos ellenőrző listákat, ellenőrzési és értékelési szempontokat) tekintjük önellenőrzési dokumentációnak. Ennek nincs egységes, az egész szakterületre érvényes és kötelező formája, célszerűen minden szolgáltatás maga dolgozza ki ezeket az eszközöket.

hagyva gyermekét. Nem hagyja el a bölcsődét, hogy bármikor vissza tudjon menni, ha a gyermeknek szüksége van az ő jelenlétére. A szolgáltatásnyújtó ezekben a napokban elsősorban a gyermekre figyel, az ő nyugalma és jó közérzete érdekében cselekszik. A szülőtől átvett technikákat alkalmazza szükség esetén a gyermek megnyugtatására. Kb. a beszoktatás második hetében kerül sor a szülő fokozatos távollétére. A folyamat (és egyben a beszoktatás) vége, amikor a saját nevelő fogadja reggel az érkező gyermeket és szülőt, a gyermek elválik a szülőtől, a nap folyamán a szolgáltatásnyújtó végzi a gondozási műveleteket, a gyermek reggelit, tízórait, ebédet, uzsonnát fogyaszt, délután alszik, nyugodtan tölti a napját a gyermekcsoportban. A szolgáltatásnyújtó továbbra is különös figyelmet fordít a gyermekre. Betegség után újra átgondolják, hogyan lehet segíteni a gyermek visszailleszkedését a szolgáltatásba. A teljes adaptáció három hónapig is tarthat.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A beszoktatás a szülő állandó jelenléte nélkül, fokozatosan egyre hosszabb ideig tartó távollétében zajlik.	Amennyiben a szolgáltatásnyújtó úgy ítéli meg, a szülő rövidebb időre kimegy a csoportból, de bármikor visszahívható, gyakorolva ezzel az elválás, búcsúzás és találkozás élményét.	A szolgáltatásnyújtó nem foglalkozik a gyermekkel, nem figyel az igényeire, nem vigasztalja, amikor a szülő vele hagyja, nem készíti fel a gyermeket az elválásra.	A szolgáltatásnyújtó átveszi a szülő szerepét, próbálja lekötni a gyermek figyelmét, vigasztalja, ha sír. Ölben tartja a síró gyermeket, csak vele foglalkozik. A szolgáltatásnyújtó elmagyarázza a gyermeknek, hogy a szülő egy kis időre megy el, vissza fog jönni, nem hagyja ott a gyermeket. Megérti, segíti, támogatja a gyermek igényeit.	Biztosítva van, hogy a gyermek igénye szerint mindig a szolgáltatásnyújtó ölében van. A helyettes vagy a segítő jelen van a beszoktatás ideje alatt, hogy ő is megismerje a gyermeket, illetve ha több gyermek van már beszoktatva, akkor velük foglalkozzon.
2.	Elfogadott, hogy a gyermek magánál tartja vigasz- (átmeneti) tárgyát.	A szolgáltatásnyújtó elfogadja, sőt bátorítja a gyermeket, hogy tartsa magánál a kedvenc vigasz- (átmeneti) tárgyát, ami megnyugtathatja.	A szolgáltatásnyújtó nem fogadja el, nem bátorítja a gyermeket, hogy tartsa magánál a vigasz- (átmeneti) tárgyát. Esetleg kifejezetten helyteleníti, az átmeneti tárgy elvételét szankcióként használja.	A szolgáltatásnyújtó a végrehajtás módjánál leírtak szerint viselkedik. Figyelembe veszi a gyermek érzelmi állapotát, ahhoz igazodik.	A szolgáltatásnyújtó és a gyermek közösen keresnek egy állandó helyet a csoportszobában a vigasztárgynak arra az időre, amíg a gondozási műveleteket (evés, mosakodás) vagy más játéktevékenységet végez a gyermek, és gátolja őt a cselekedete elvégzésében.
3.	A beszoktatás idejéről a szolgáltatásnyújtó feljegyzést készít.	A beszoktatás idejéről a szolgáltatásnyújtó feljegyzést készít, pl. beszoktatási naplóba, fejlődési naplóba stb.	A beszoktatási idő alatt történtekről nem készül feljegyzés, vagy az hiányos.	A szolgáltatásnyújtó feljegyzést készít, amely kitér a gyermek állapotára, érzelmeire, érdeklődésére, szülővel való kapcsolatára, más gyermekekkel való kapcsolatára, szokásaira stb. (a vonatkozó dokumentáció szerint).	A feljegyzés részletes, konkrétumokat tartalmaz, felsorolja a megfigyelteket és az azokból levont következtetéseket. A megfogalmazás kedves és érthető, nem tartalmaz a szülő számára idegen szakkifejezéseket. Folyamatosan követi a gyermek viselkedését. A változást dokumentálja.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

A gyermekről vezetett dokumentáció, pl. önellenőrzési és önértékelési dokumentáció.

1.2. Tevékenységterület: gondozás

A gondozási tevékenységeket leíró standardrészek a három év alatti gyermekek gondozására vonatkoznak, és a bölcsődei ellátás alapelvei szerint íródtak.

A szolgáltatást nyújtó személy a gyermekek gondozását gondozási sorrend szerint végzi, amely a gyermekek egyéni szükségleteihez igazodik. A gondozási sorrendet a szolgáltatásnyújtó rugalmasan alkalmazza, bizonyos esetekben eltekint tőle (pl. amikor a soron következő gyermek elmélyülten játszik, a másik pedig már éhes, akkor őt veszi előre).

1.2.1. Étkezés

Célmeghatározás

- A három év alatti gyermekek biológiai, élettani, korosztály-specifikus és egyéni igényeinek, szükségleteinek megfelelő ételeket tartalmazó étlap összeállítása.
- Napi legalább négyszeri étkezéssel (amelyből kettő főétkezés: reggeli és ebéd) elegendő energia és tápanyag biztosítása a kiegyensúlyozott fejlődés érdekében.
- Az önálló étkezés mint önellátási szokás kialakulásának támogatása.
- Az étkezéssel kapcsolatos kultúrhigiénés szokások elsajátítása.

Elfogadhatósági kritériumok a folyamat egészére

- Az étlap megfelel a három év alatti gyermekek biológiai, élettani, korosztály-specifikus és egyéni igényeinek, szükségleteinek.
- Külön diétás étlap készül (ha van speciális étel érzékenységgel rendelkező gyermek).
- A gyermekek napi négy alkalommal étkeznek a bölcsődében (reggeli, tízórai, ebéd és uzsonna).
- A gyermekek számára a bölcsődében biztosítandó napi tápanyag (a bölcsődében a gyermek napi tápanyag szükségletének 75%-át szükséges biztosítani) megfelelő arányban oszlik meg a négy étkezés között.
- Az étkezéssel biztosított a három év alatti gyermekek energia- és tápanyagigénye, a kiegyensúlyozott fejlődés érdekében.
- A gyermekek az önállóságuk szintjének megfelelő, szakszerű segítséget kapnak az önálló étkezés, mint önellátási szokás kialakulásához.
- Az étkezés feltételrendszere és lebonyolítása olyan módon történik, hogy az mintát adjon, és lehetővé tegye az étkezéssel kapcsolatos kultúrhigiénés szokások elsajátítását.
- Az étkezés a gyermekek számára örömteli.
- Biztosított a különböző ételallergiák és ételintoleranciák miatti diétás étkezés lehetősége.

További kimeneti eredményességi kritériumokat az egyes standardoknál határoztunk meg részletesen.

Az eredményesség mérésének módja

- A családi bölcsőde fenntartója/hálózati koordinátora megfigyeléssel ellenőrzi az étkeztetést mint gondozási műveletet.
- Mérési és értékelési eszköz, eljárás lehet: megfigyelési jegyzőkönyv a szolgáltatásnyújtó önértékelése.

Input feltételek

- Személyi feltételek: szükséges a megfelelő személy az ételek elkészítéséhez: szolgáltatásnyújtó és ha szükséges, segítő.
- A nem helyben főzött ételek esetében szükséges, hogy az ételszállítóval érvényes szerződés legyen. Az ételszállító rendelkezzen a bölcsődés korú gyermekek étkeztetéséhez szükséges közétkeztetési engedéllyel, illet-

ve lehetőség legyen az ételszállítóval egyeztetni a bölcsődés korú gyermekek táplálásához szükséges ételkínálatról.
- Tárgyi feltételek: szükséges feltétel a megfelelően felszerelt főző- vagy melegítőkonyhai rész.
- A csecsemőételek készítésére és a csecsemők táplálására szolgáló edényeket más ételek főzésére és tárolására használni nem szabad, ezeket egymástól és a többi eszköztől térben vagy időben elkülönítetten kell mosogatni és tárolni. Minden csecsemőnek külön étkészletet, kanalat és cumisüveget kell biztosítani. A cumisüveget naponta kötelező az előírásoknak megfelelően fertőtleníteni. A diétás ételek készítésére szolgáló edényzetet külön kell tárolni.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet *a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről* 11. sz. melléklete; *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet *a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról; https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400037.emm* (2021.05.31.)[2]
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- Az Európai Parlament és a Tanács a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról szóló 1169/2011/EU rendelete (2011.október. 25.) II. melléklete (Allergiát vagy intoleranciát okozó anyagok és termékek).
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Tudástár mini bölcsődéknek – Csecsemőtáplálás a bölcsődében. (2021) *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/tudastar_minibolcsodeknek_csecsemotaplalas_oldalak (2021*.05.31.)
- Szabó, Lné (2019). Csecsemőtáplálás a bölcsődében. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek*. 2019. október. RAABE, F14

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)
A szolgáltatásnyújtó felelőssége a gyermekek számára elfogadható minőségű étel (egyeztetés és kiválasztás az ételszállítóval) biztosítása.

1.2.1.1. Étlapkészítés (leíró-előíró standard)

Az étlapkészítéssel kapcsolatos standard azokra a bölcsődei szolgáltatásokra vonatkozik, ahol helyben főznek a gyermekeknek. Amennyiben – gyermekétkeztetésre alkalmas – szolgáltatótól rendelik az ételt, az étlap előzetes ellenőrzése, véleményezése és a szolgáltatónál esetlegesen szükséges korrekciók elvégzése a szolgáltatásnyújtó és/vagy a fenntartó feladata.

[2] A rendelet háromévesnél fiatalabb gyermekekre vonatkozó előírásai ajánlásként értelmezendők a napközbeni kisgyermekellátási szolgáltatásokban.

Célmeghatározás

A három év alatti gyermekek biológiai, élettani, korosztály-specifikus igényeinek, valamint az egyéni igényeknek, szükségleteknek megfelelő étlap készítése, amely megalapozza az optimális energia- és tápanyagbevitelhez szükséges étkezést.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Az étkezések tervezett száma.	Valamelyik vagy több étkezés hiányzik.	Egész napos ellátás esetén biztosított a gyermekek számára a napi négyszeri étkezés, amelyből kettő főétkezés (reggeli és ebéd) és két kisétkezés (tízórai és uzsonna).	Helyben főzés, időbeni egyéni igények figyelembevétele.
2.	Mennyire felelnek meg az ételtípusok a három év alatti korosztály igényeinek és az egészséges életmód követelményeinek.	Ha az ételek típusai nem felelnek meg a három év alatti korosztálynak és az egészséges életmód követelményeinek.	A hatályos jogszabályok figyelembevételével, a három év alatti korosztály egészséges életmód szerinti igényeinek megfelelő ételtípusokat válogat össze a bölcsőde az étlaphoz.	Különféle fórumokon, hírportálokon bővítik az egészséges életmódnak megfelelő ételeket tartalmazó recepteket, melyeket a szülőkkel is megosztanak.
3.	Az étlapon szereplő ételekben levő tápanyagok összetétele, mennyisége és a tápanyagok étkezések közötti megoszlása napi szinten megfelel-e a korosztályra vonatkozó táplálkozási szakmai iránymutatásoknak, figyelembe véve a bölcsődei étkezések számát.	A tápanyagok tekintetében nem a szakmai iránymutatásoknak megfelelőek a mennyiségek, a tápanyagok arányai és a tápanyagok étkezések közötti megoszlása napi szinten az étlapon tervezett ételekben.	Az étlapon szereplő ételekben levő tápanyag összetétele, mennyisége (az összes napi tápanyagigény legalább 75%-a), valamint a tápanyagok étkezések közötti megoszlása napi szinten megfelel a korosztályra vonatkozó táplálkozási szakmai iránymutatásoknak, figyelembe véve az étkezések számát.	
4.	Elkülönítetten tervezik-e a csecsemőkorú gyermekek étkeztetését az étlapon. (Kivéve: ha a csecsemő szopik, vagy még a szülő biztosítja számára az ételt.)	Nincs elkülönítetten tervezve a csecsemőkorúak táplálására vonatkozó étlap.	Az étlapon külön szerepelnek a csecsemőkorú gyermekek számára és az 1–3 éves korú gyermekek számára tervezett ételek, figyelembe véve a csecsemő- és kisgyermekkorú gyermekek táplálására vonatkozó speciális előírásokat. (Kivéve: ha a csecsemő szopik, vagy a szülő biztosítja számára az ételt.)	
5.	Az étlapon szereplő ételek változatossága.	Amennyiben két héten belül megismétlődnek az ételek, nem tekinthető változatosnak az étlap.	A bölcsődei szolgáltatásban dolgozó szakemberek folyamatában tekintenek az étlapra, figyelnek az étlap összeállításánál arra, hogy ne ismétlődjenek az ételek két héten belül; színben, ízben harmonikus legyen az étel.	Különböző konyhai technológiákkal készülő ételeket terveznek az étlapra. Új, korszerű alapanyagokból készülő ételeket terveznek az étlapra.
6.	Idényjellegű ételek szerepelnek az étlapon.	Az étlap nem követi az idényjellegű alapanyagok (zöldségek, gyümölcsök) felhasználásának lehetőségeit.	Az étlap készítése során idényjellegű zöldségeket, gyümölcsöket használnak.	Úgy állítják össze az étlapot, hogy az a táplálkozási előírásokkal összeegyeztethető legyen, de döntően idényjellegű zöldség és gyümölcs felhasználását igénylő ételek szerepeljenek rajta.
7.	A diétás étrend feltüntetése az étlapon.	Nem szerepel vagy nem elkülönítve szerepel a diétás étrend az étlapon.	Az étlapon a diétás étrendet a nem diétástól elkülönítve tüntetik fel.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
8.	Az étlap ad-e információt a tápanyag, az étel energia- és sótartalmáról, valamint a benne szereplő allergénekről[3].	Külső szállítótól rendelt étel esetében nem tüntetik fel az étlapon az ételek energia-, só- és allergéntartalmával kapcsolatos információkat.	A külső szállítótól beszerzett – közétkeztető által készített – étel esetében az étlapon feltüntetik (az ételszállítótól kapott információ alapján) minden étkezésnél az étel kiszámított energiatartalmát (fehérje, szénhidrát, zsír, cukor), sótartalmát, valamint a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról szóló 1169/2011. EU-rendelet II. mellékletében meghatározott tizennégy allergén összetevőt.	

1.2.1.2. Ölben etetés (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás
Azoknak a gyermekeknek a táplálása, akik még nem képesek asztalnál ülve próbálkozni az önálló evéssel.

Input feltételek

- Az étkezések a gyermekek életkorának, gondozási szükségleteinek megfelelően vannak elhelyezve a napirendben. Az étkezésekre a napirend szerinti időpontokban kerül sor.
- Az étkezések előtt elvégzik a tisztálkodáshoz tartozó gondozási műveleteket.
- A felkínált ételek állaga (sűrűsége, pépessége), íze, hőfoka megfelel a gyermek életkorának, ízlésének.
- Az ölben való etetéshez biztosított a szolgáltatásnyújtó számára szükséges kényelmes és stabil ülést biztosító ülőalkalmatosság (a továbbiakban az egyszerűség kedvéért: szék), figyelembe véve, hogy a gyermek növekedésével a szolgáltatásnyújtó tartása is változik az ölben etetés során, amihez a megfelelő szék, etető asztal, edény stb. biztosításával, a tárgyi feltételeknek igazodnia kell.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás
A csecsemő táplálására használt ételt (főzelék, gyümölcspép, tápszer) a konyhában a többi ételtől elkülönítetten készítik el.

A csecsemő és kisgyermek több ok miatt elutasíthatja az ételt, ezért ezeket az ételek elkészítésekor, a tálaláskor és az etetéskor figyelembe kell venni.

- Nem szereti az édes, illetve savanyú ízt.
- Az étel sűrűsége nem megfelelő.
- Egy ételféle íze, szaga nem tetszik.
- Az étel hőfokát egyéni módon igénylik.
- Nem kellően pépes a gyermek számára az étel.
- Kellemetlen élmény éri, pl. fuldoklik, ha túl sok étel kerül a szájába.

[3] 1. Glutént tartalmazó gabonafélék, azaz búza (például tönkölybúza vagy khorasan búza), rozs, árpa, zab, illetve hibridizált fajtáik, valamint a belőlük készült termékek. 2. Rákfélék és a belőlük készült termékek. 3. Tojás és a belőle készült termékek. 4. Hal és a belőle készült termékek. 5. Földimogyoró és a belőle készült termékek. 6. Szójabab és a belőle készült termékek. 7. Tej és az abból készült termékek (beleértve a laktózt). 8. Diófélék 9. Zeller és a belőle készült termékek. 10. Mustár és a belőle készült termékek. 11. Szezámmag és a belőle készült termékek. 12. Kén-dioxid és az SO2-ben kifejezett szulfitok. 13. Csillagfürt és a belőle készült termékek. 14. Puhatestűek és a belőlük készült termékek.

- Kényelmetlenül érzi magát.
- A tálalásnál kétféle ételt lát meg, és csak azt fogadja el, amit szeret.
- Fontos a megszokott környezet, a megszokott táplálási mód.

Az első étellel kapcsolatos elutasítás általában a beszoktatás időszakában fordul elő. A szolgáltatásnyújtó feladata, hogy különválassza ezeket az érzelmi elutasításból fakadó okokat a mindennapokban előforduló más problémáktól (pl. rosszul átaludt éjszaka). A beszoktatás alatt minél inkább meg kell ismerni a gyermeket, az egyes helyzetekre adott reakcióit.

Sorszám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Az étkezés előkészítése.	A szolgáltatásnyújtó előkészíti az etetéshez szükséges széket vagy más stabil ülőalkalmatosságot, és a szék mellé egy asztalra teszi tálcán az ételt (főzelék, gyümölcspép)/tápszert cumisüvegben.	A bútorzat nem biztosítja a szolgáltatásnyújtó számára az ülést és az ételhez való könnyed hozzáférést. Nincs előkészítve az étel/cumisüveg. Megfelelő indok nélkül, nem ölben, hanem etetőszékben eteti a gyermeket a szolgáltatásnyújtó.	A szolgáltatásnyújtó által használt ülőalkalmatosság kényelmes és jól tartja a hátát. Az étel elhelyezésére szolgáló asztal kartávolságon belül van a székhez képest.	
2.	A szolgáltatásnyújtó megkóstolja az ételt.	A szolgáltatásnyújtó előkészítés után, még a terítés megkezdése előtt kóstolással ellenőrzi az ételt (az ízét és a hőfokát), és tájékoztatást ad a csoport gyermekeinek az ételről. A kóstoláshoz külön kiskanalat használ.	Nem történik kóstolás.	A lépéseknél leírt módon történik a kóstolás.	A gyermek felé fordulva kóstol, elmondja az étel nevét, jellemzőjét.
3.	A szolgáltatásnyújtó ölbe veszi a gyermeket.	A szolgáltatásnyújtó ölbe veszi a gyermeket, karjával átöleli, a gyermek hátát támasztja. Olyan helyzetben helyezi el ölében a gyermeket, hogy kezei szabadon mozoghassanak, és szemkontaktust teremthessenek egymással. Előkét ad rá. Megnevezi az ételt, közben tálal.	A gyermek háta nincs jól megtámasztva, és/vagy a kezei nem tudnak szabadon mozogni. Nincs szemkontaktusra lehetőség. Nem kap előkét a gyermek. A szolgáltatásnyújtó nem nevezi meg az ételt.	A gyermeket úgy ülteti az ölébe a szolgáltatásnyújtó, hogy a gyermek hátát stabilan megtámasztja a karjával, és a gyermek kezei szabadon vannak, szemkontaktus lehetséges. Előre jelzi a gyermeknek szóban, mi fog történni. Előkét ad a gyermekre. Az ételt megnevezi, beszél róla, míg tálal.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	A szolgáltatásnyújtó megkezdi az etetést.	Jó étvágyat kíván, vízzel kínálja (kivéve a cumisüveges táplálás esetén) a gyermeket.	Nem kíván jó étvágyat. Nem kínálja vízzel az étkezés megkezdése előtt a gyermeket (kivéve a cumisüveges táplálás). Nem pohárból kínálja vízzel a gyermeket.	A szolgáltatásnyújtó, mielőtt elkezdi az etetést, jó étvágyat kíván a gyermeknek, és pohárból vízzel kínálja (kivéve a cumisüveges táplálás esetén). A poharat a szolgáltatásnyújtó alulról tartja, hogy a gyermeknek is legyen módja a poharat megfogni. A szolgáltatásnyújtó dicsérettel támogatja a gyermek aktív bevonódását az etetésbe.	
5.	A szolgáltatásnyújtó megeteti a gyermeket.	A szolgáltatásnyújtó kanalanként eteti a gyermeket addig, amíg az nem jelzi, hogy nem kíván többet enni az ételből. Közben vízzel kínálja a gyermeket. A gyermek nyelési tempójának megfelelően eteti cumisüvegből a gyermeket.	A kanálra szedett ételmennyiség egy falatra túl sok a gyermeknek. A szolgáltatásnyújtó nem figyel a gyermek reakcióira, nem igazodik a gyermek tempójához az etetés sebességében. Az új ételek bevezetésénél nem tartja be a fokozatosságot (kezdetben csak két-három kanál ételt adunk a gyermeknek). A szolgáltatásnyújtó nem veszi figyelembe, hogy ízlik-e a gyermeknek a felkínált étel, erőlteti az evést. Nem veszi figyelembe a cumisüveges etetésnél a gyermek nyelési tempóját (gyorsabban vagy lassabban eteti).	Kanalanként eteti a szolgáltatásnyújtó a gyermeket úgy, hogy mindig egyenlő mennyiségű legyen az étel a kanálon. A gyermek kanalat kap az eszközzel való ismerkedéshez (fontos, hogy a gyermek is kap lehetőséget az együttműködésre). A szolgáltatásnyújtó figyel a gyermek kezére, mozdulatai puhák, gyengédek, de határozottak. Figyel továbbá a gyermek reakcióira (ízlik, vagy kevésbé ízlik az étel), és csak akkor adja a következő kanál ételt, ha a gyermek már lenyelte a szájából az előző falatot, így követve a gyermek étkezési tempóját. A szolgáltatásnyújtó étkezés közben többször vízzel kínálja a gyermeket. A szolgáltatásnyújtó folyamatosan, halkan beszél a gyermekhez, motiválja az étkezésre. Az étkezés időtartama siettetés nélkül, a gyermek igényeihez van igazítva, minden gyermekre elegendő idő jut. Étkezés közben, ha szükséges, szalvétával megtörli a gyermek száját.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
6.	A szolgáltatásnyújtó befejezi az etetést.	Az étkezés befejezésekor a szolgáltatásnyújtó szalvétával megtörli a gyermek száját – ha szükséges, a kezét is –, és lezárásként az „egészségedre" formulával befejezi az etetést. Cumisüveges etetésnél a gyermeket vállához emelve segíti a „büfizést". Leveszi az előkét.	A szolgáltatásnyújtó nem a lépéseknél leírtak szerint jár el. A szolgáltatásnyújtó nem veszi figyelembe az étkezés befejezésekor a gyermek igényét (pl. hamarabb fejezi be az etetést, amikor még a gyermek enne). Nem elfogadható, ha cumisüveges táplálásnál nem „büfiztet".	A szolgáltatásnyújtó a lépéseknél leírtak szerint befejezi az etetést. A lépéseknél leírtak szerint segíti a „büfizést".	

1.2.1.3. Önálló étkezés (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

Az önállóan étkező gyermek – aki az asztalnál stabilan ülve (lába a földön, teli talppal) a kanállal tud részben vagy teljesen önállóan étkezni, érti a szolgáltatásnyújtó kérdéseit – táplálékigényének kielégítése, támogatása az étkezéssel kapcsolatos önellátási szokások kialakulásában, a teljes önállóság elérésében.

Input feltételek

- Megfelelő méretű (15/1998. NM rendelet felszerelési jegyzék) asztalok, székek, a főétkezéshez porcelántányérok, üvegpoharak, terítő, szalvéta, kancsó, fedeles tálalóedények, megfelelő méretű evőeszköz (kanál), a **napközbeni gyermekfelügyeletbe járó gyermekek számára tálca az önkiszolgáláshoz**.
- Az étkezéseket a gyermekek életkorának, gondozási szükségleteinek megfelelően helyezik el a napirendben. Az étkezésekre a napirend szerinti időpontokban kerül sor.
- Az étkezések előtt elvégzik a tisztálkodáshoz tartozó gondozási műveleteket.
- A felkínált ételek megfelelnek a korosztály szükségleteinek.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmények	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Kóstolás.	A szolgáltatásnyújtó előkészítés után, még az etetés megkezdése előtt kóstolással ellenőrzi az ételt (az ízét és a hőfokát), és tájékoztatást ad a gyermeknek az ételről.	Nem történik kóstolás. Nem mondja el a szolgáltatásnyújtó a gyermeknek, milyen ételt fog enni, vagy nem a gyermek számára érthető módon tájékoztatja őt.	A lépéseknél leírt módon történik a kóstolás és a gyermek tájékoztatása az ételről.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmények	Minőségi minimum feletti ajánlás
2.	Terítés.	A szolgáltatásnyújtó megteríti az asztalt. (A napközbeni gyermekfelügyeletbe járó gyermekek önállóan megterítenek maguknak/egymásnak.)	Nem kapnak vizet étkezés előtt a gyermekek (kivéve: cumisüveges táplálás vagy leves adása esetén).	A szolgáltatásnyújtó a terítés közben az önállóság fokának és a gyermekek belső motivációjának figyelembevételével vonja be a gyermekeket a terítés műveletébe, folyamatos megerősítéssel támogatja az önkiszolgálás igényének kialakulását. A szolgáltatásnyújtó egyszerre csak egy gyermeknek tölt vizet, amikor az leült az asztalhoz.	A szolgáltatásnyújtó ad lehetőséget a gyermekeknek a terítés folyamatába való bekapcsolódásba.
3.	A szolgáltatásnyújtó asztalhoz hívja a gyermeket.	A szolgáltatásnyújtó odamegy a gondozási sorrend szerint következő gyermekhez, ebédelni hívja, majd a megfelelő asztalhoz kíséri (ha szükséges, segít neki a leülésnél). Szükség esetén előkét ad a gyermekre.	A szolgáltatásnyújtó nem tartja be a gondozási sorrendet. Akkor is előkét ad, ha nem szükséges, és az előkét betűri a tányér alá.	A szolgáltatásnyújtó a gondozási sorrend szerint hívja asztalhoz a gyermekeket. (A sorrendtől a gyermekek szükségleteinek megfelelően el lehet térni.)	
4.	Tálalás.	A szolgáltatásnyújtó vizet tölt a gyermek poharába, az asztalra helyezi az étellel teli tálat (a főételt és a feltétet), és egyesével szed a gyermekeknek, vagy lehetőséget ad a gyermekeknek, hogy próbálkozzanak az étel kiszedésével. „Jó étvágyat” kíván.	A szolgáltatásnyújtó nem a gondozási sorrendnek megfelelően tálalja az ételt, és/vagy nem a tevékenységi lépéseknél leírtak szerint. Nem ad lehetőséget az önállóságban már arra képes gyermekek számára, hogy maguk próbálkozzanak az étel kiszedésével.	A szolgáltatásnyújtó asztalonként, a gondozási sorrendnek megfelelően tálalja az ételt a tevékenységi lépéseknél leírtak szerint.	

Óvodáskorú gyermekeknél a 7. pont kiegészül a fogmosással. A napközbeni gyermekfelügyeletbe járó gyermekek önállóan végzik a tevékenységet, a szolgáltatásnyújtó felügyelete mellett.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Étlap.

1.2.2. Öltözködés

Célmeghatározás

- Legyen biztosítva az ellátásban gondozott gyermekek számára az időjárásnak és az adott tevékenységnek megfelelő kényelmes ruházat.
- Az önálló öltözködés mint önellátási szokás kialakulásának támogatása.

Elfogadhatósági kritériumok a folyamat egészére

- A gyermekek számára minden színtéren (csoportszoba és levegőzés) biztosított a gyermeki tevékenységformákhoz és az időjáráshoz illeszkedő kényelmes ruházat, amely véd és biztosítja a szabad mozgást.
- A gyermekek az önállóságuk szintjének megfelelő, szakszerű segítséget kapnak az önálló öltözködés mint önellátási szokás kialakulásához.
- Az önállóan még öltözni nem tudó gyermeket is bevonják az öltöztetési folyamatba.
- Az öltözködés feltételrendszere és lebonyolítása olyan módon történik, hogy az mintát adjon, és tegye lehetővé az öltözködéssel kapcsolatos szociokulturális szokások elsajátítását.
- A gyermek számára örömforrás legyen az öltöztetés, járuljon hozzá a saját fizikai énkép alakulásához, a testtudatosság fejlődéséhez.
- A napközbeni gyermekfelügyeletbe járó háromévesnél idősebb gyermekek önállóan végzik a tevékenységet.
- További kimeneti és eredményességi kritériumokat az egyes standardoknál határoztuk meg részletesen.

Az eredményesség mérésének módja

- A szolgáltatás vezetője/hálózati koordinátor megfigyeléssel ellenőrzi az öltözködést mint gondozási műveletet.
- A szolgáltatásnyújtó önértékelést végez.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Megfigyelési jegyzőkönyv, önértékelési kérdőív.

Input feltételek

- Minden gyermek számára biztosított a napi tevékenységekhez és az időjáráshoz illeszkedő ruházat: egy öltözet a csoportszobán belüli játékhoz és egy öltözet a levegőzéshez, valamint – szükség esetén – egy-egy öltözet pótruházat.
- Az öltözködéshez biztosítottak a 15/1998. NM rendelet 11. sz. melléklete szerinti tárgyi feltételek.
- Személyi feltételként biztosított azoknak a gyermekeknek a felügyelete (társ-szolgáltatásnyújtó, segítő), akik éppen nem vesznek részt az öltözködési folyamatban.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Dr. Majoros, M., Lajtai Zsoltné Kollár, M., Dr. Darvay, S. (2012). *Az egészséges csecsemő és kisgyermek fejlődése és gondozása.* Líceum Kiadó, pp. 237–254.

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- Az öltözködéshez szükséges tárgyi feltételrendszer biztosítása a fenntartó feladata.
- A szolgáltatásnyújtó feladata a gyermek ruházatával kapcsolatos problémák visszajelzése a szülőnek, és a tárgyi eszközökkel kapcsolatos problémák visszajelzése a fenntartónak.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

Jelen standard azokra a helyzetekre íródott, amikor a tevékenységek helyszínének változásához kapcsolódik az öltözködési folyamat (megérkezés a szolgáltatásba, átöltözés a levegőztetéshez, átöltözés a levegőztetés után), és a felsőruházat cseréjével jár együtt az öltözködés. A tisztálkodás, pelenkacsere utáni öltözködéshez a felsőruházat felvételének lépésénél kapcsolódik a folyamat.

1.2.2.1. Öltöztetés (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

Azoknak a csecsemőkorú gyermekeknek az öltöztetése, akik még részben sem képesek önállóan felvenni a ruhadarabjaikat, annak érdekében, hogy a gyermek az egyes tevékenységekhez és az időjáráshoz illeszkedő ruházatot viselje. A gyermek megismerkedjen az öltözködés folyamatával, az öltözködési folyamatban a saját szerepével. Megfelelő alapok alakuljanak ki az önálló öltözködés tanulásához (gyermek motivációja és ismeretei a saját testéről, a ruházkodásról, az öltözködés folyamatáról). A gyermek számára örömforrás legyen az öltöztetés, járuljon hozzá a saját fizikai énképe alakulásához, a testtudatosság fejlődéséhez és a szociális kompetencia alakulásához.

Azoknál a gyermekeknél, akiknél kialakult az önálló öltözködés képessége, a szolgáltatásnyújtó feladata a ruházat ellenőrzése, illetve segítség nyújtása a ruházat elrendezésében, a gyermek önállóságának megfelelően. Az alábbi standard a gyakorlati jelentősége miatt, az önállóan öltözködni még nem tudó, illetve a jelentősebb segítséggel öltöző gyermek öltöztetésére és vetkőztetésére vonatkozik.

Sorszám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Előkészítés.	A szolgáltatásnyújtó előkészíti az öltözködéshez a gyermek ruháját.	Egyáltalán nincs vagy részben van előkészítve minden ruhadarab az öltözködéshez. Az öltöztetés helyét tekintve nem érhető el könnyen az előkészített ruha.	Minden eszköz és a gyermek ruhája a szolgáltatásnyújtó által könnyen elérhető, oda van készítve, ahol az öltöztetés történik (pelenkázó, öltözőpad).	
2.	A gyermek figyelmének felkeltése a játék során az öltözködésre.	A szolgáltatásnyújtó nevén szólítja a gyermeket, jelzi számára, hogy mi fog történni, és kiviszi az öltöztetésre szolgáló helyiségbe (kivételt képez, ha az öltözködés helyszíne a játszószoba), elhelyezi az öltöztetésre szolgáló alkalmatosságon (pelenkázó, öltöztetőasztal).	A szolgáltatásnyújtó (kivételes helyzetektől eltekintve) nem tartja a gondozási sorrendet, nem szólítja nevén a gyermeket, nem beszél a gyermekhez, nem tart szemkontaktust. Nincs tekintettel a gyermek egyéni igényeire, fejlettségére, ahogyan kiviszi és az öltözködésre szolgáló alkalmatosságon elhelyezi a gyermeket (pl. karra fektetve viszi ki a gyermeket, aki már ölben, egyenesen tartva érzi komfortosabban magát, vagy lefekteti az ülni már tudó és akaró gyermeket a pelenkázóra).	A gondozási sorrend szerint az öltözködésben soron lévő gyermeket szólítja öltözködéshez a szolgáltatásnyújtó. A nevén szólítja a gyermeket. A gyermek korát, igényeit és fejlettségi szintjét figyelembe veszi annak megválasztásánál, ahogyan kiviszi a gyermeket az öltöztetéshez, illetve ahogyan elhelyezi az öltöztetésre szolgáló alkalmatosságon. A gyermekkel, amikor csak lehet, a művelet során tartja a szemkontaktust, és beszélget vele: mindig jelzi, hogy mi fog vele történni, illetve szavakba önti a gyermek élményét, segíti az élmény tudatosulását.	
3.	Öltöztetés és vetkőztetés.	A szolgáltatásnyújtó az alsó-, majd a felsőruházat egyes ruhadarabjaiba öltözteti a gyermeket, majd ráadja a cipőjét. A vetkőztetés fordított sorrendben történik.	A szolgáltatásnyújtó nem a minőségi minimumnál meghatározottak szerint végzi az öltöztetést és vetkőztetést.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek együttműködését kérve, a gyermek mozdulataihoz kapcsolódva, azt türelmesen kivárva, a lépéseknél meghatározott sorrendben felöltözteti, levetkőzteti a gyermeket. Mozdulatai határozottak, de gyengédek. Az előző lépésnél leírtak szerint tartja a gyermekkel a szemkontaktust, és folyamatosan kommunikál. Kommunikációja halk és sok pozitív megerősítést tartalmaz. A gyermek én- és testtudatát erősíti a folyamatos beszélgetéssel.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	Az öltöztetés és a vetkőztetés befejezése.	A szolgáltatásnyújtó a következő tevékenység helyszínére viszi/kíséri a gyermeket.	A szolgáltatásnyújtó nem tartja be a megfelelőségi minimumnál leírt követelményeket. Amennyiben további gondozási művelet miatt elhagyja a helyiséget vagy a játszóudvart, nem győződik meg róla, hogy a felügyeletet gyakorló figyel-e arra a gyermekre, akit visszahozott az öltöztetésből.	A gyermek számára jelzi a következő történést. A 2. pontban leírtak szerint végzi a mozdulatokat.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Fejlődési napló.

1.2.3. Tisztálkodás

A bölcsődei ellátásra vonatkozó standardok előirányzata szerint a csecsemők és a kisgyermekek esetében nem feltétlenül szükséges a fogmosás.

Célmeghatározás
A tisztálkodás célja egyrészt a tisztasági és testi higiéniai szükségletek kielégítése, másrészt annak a nevelési célnak az elérése, hogy a gyermek számára a mosakodás (arc-, kézmosás) és a hajápolás szokássá formálódjon és igénnyé váljon. A fésülködésnél cél, hogy a gyermek megtanulja eldönteni a mosakodási folyamat végén, hogy szükséges-e a fésülködés. A másik nevelési cél, hogy a mosakodás és fésülködés műveletei készséggé váljanak. A gyermek a fésülködés által is tanulja a saját testéhez mérten az irányokat (elöl, hátul, oldalt).

A tisztálkodás segítése során törekedni kell arra – mint minden gondozási művelet esetében –, hogy megőrizzék és felkeltsék a tevékenység nyújtotta örömet, hogy a gyermek szívesen végezze a tisztálkodási tevékenységet, örömmel várja a gondozási műveletet, és öröm legyen számára a tisztaság érzése is. Fontos, hogy minden gyermekkel egyénileg foglalkozzon a szolgáltatásnyújtó, vigye, illetve kísérje végig a gondozási műveletet sietség, kapkodás nélkül.

A tisztálkodás gondozási tevékenységét szabályozó standard célja, hogy a mosakodás, fogmosás és fésülködés gondozási tevékenységeihez biztosítva legyenek az előírt feltételek. A mosakodás és fésülködés az egészségnevelési, egészségmegőrzési célokat szem előtt tartva, szakszerűen legyen előkészítve és végrehajtva.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A gyermek a mosakodáshoz és a fésülködéshez a saját képességeit kiegészítő, az önállóságát nem korlátozó támogatást kap.
- Pozitív, jó pedagógiai légkörben zajlik a gondozás.
- Megfelelő idő áll rendelkezésre a részfolyamatok, műveletek begyakorlásához.
- A gondozási műveleteket következetesen és rendszeresen hajtják végre.
- A gondozási művelet végén a gyermek keze, arca tiszta, haja rendezett.

Az eredményesség mérésének módja

- A szolgáltatásnyújtó a mosakodási folyamat végén ellenőrzi a művelet megfelelőségét.
- A szolgáltatásnyújtó önértékelést végez.
- Több szolgáltatásnyújtó esetén a szolgáltatásvezető, hálózat esetén a hálózati koordinátor ellenőrzi a gondozási folyamatot, és külső értékelést végez.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Önértékelési szempontsor.
- Megfigyelési jegyzőkönyv.

Input feltételek

- A fürdőszobában minden gyermek számára a saját jelével ellátott, esztétikus törölköző és gyermek méretű fésű áll rendelkezésre. A törölköző- és fésűtartó elhelyezése a gyermekek méreteihez igazodik.
- Személyi feltételek: a szolgáltatásnyújtó.
- Tárgyi feltételek: a 15/1998. NM rendelet 11. sz. melléklete szerint.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet *a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről* 11. számú melléklete; *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Dr. David, M., Appell, G. (1998). *A Lóczy.* Pikler-Lóczy Társaság a Kisgyermekekért, pp. 43–45.
- Dr. Majoros, M., Lajtai Zsoltné Kollár, M. & Dr. Darvay, S. (2012). *Az egészséges csecsemő és kisgyermek fejlődése és gondozása.* Líceum Kiadó, pp. 255–271
- Dr. Milassin, M., Dr. Pechó, Z. (2009). *Tájékoztató a betegellátás és a járványügyi gyakorlat részére engedélyezett és forgalmazott fertőtlenítő szerekről.* OEK, Budapest.
- Dr. Pechó, Z., Dr. Millassin, M. (2012). *Tájékoztató a fertőtlenítésről. A járványügyi gyakorlatban és az egészségügyi szolgáltatásban alkalmazható fertőtlenítő eljárások kézikönyve.* OEK, Budapest.

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: hálózati koordinátor/szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat végrehajtásáért felelős: szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: szolgáltatásvezető/hálózati koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: szolgáltatásvezető/hálózati koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

Az alábbiakban megjelenő leíró és folyamatstandardok a mosakodás lebonyolításának folyamatát tükrözik.

Ahhoz, hogy meg tudjon valósulni a mosakodás folyamata, szükségesek a tárgyi feltételek, a fürdőszoba és berendezési tárgyainak megléte, amelyek minden esetben a gyermekek méreteihez igazodnak.

Természetesen meghatározó lesz, hogy a gyermek mennyire önálló, tudja-e egyedül végezni a műveleteket, illetve milyen mértékű segítséget igényel.

A napirendben rögzített alkalmakkor: érkezéskor, reggeli előtt, ebéd előtt, uzsonna előtt, bili és vécé használata után, illetve szükség szerint mosnak kezet a gyermekek. Ébredés után, illetve szükség esetén végzi a fésülködést.

1.2.3.1. Tisztálkodás előkészítése (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A mosakodás gondozási tevékenységét szabályozó standard célja, hogy a mosakodás, fésülködés gondozási (tisztálkodás) tevékenységekhez elő legyenek készítve a szükséges eszközök.

Sorszám	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szolgáltatásnyújtó kikészíti a gyermek jelével ellátott törölközőt.	A gyermeknek nincs a fürdőszobában a törölközője.	A törölközőtartón megtalálható a gyermek saját jelével ellátott törölközője.	
2	A szolgáltatásnyújtó szappant vagy folyékony szappant készít elő a mosdókagylókhoz.	Nincs megfelelő mennyiségű szappan vagy nincs minden mosdókagylónál; nincs elérhető magasságban és távolságban.	A gyermeknek szappan vagy folyékony szappan áll rendelkezésére elérhető magasságban. A szappan a gyermek kezének megfelelő méretű, a folyékony szappan könnyen pumpálható.	
3.	A szolgáltatásnyújtó gondoskodik róla, hogy minden gyermek számára a fürdőszobában rendelkezésre álljon saját fésű.	Nincs a gyermekek számára saját fésű, vagy nem olyan magasságban tárolják, hogy a gyermek azt elérje.	A fürdőszobában minden gyermek számára külön – elérhető magasságban – fésűtartón találhatók a fésűk, a gyermekek jelével ellátva.	

1.2.3.2. Tisztálkodás segítése (folyamatstandard)

Célmeghatározás

Azoknál a gyermekeknél, akik még nem képesek önállóan a tisztálkodásra, a tisztálkodás az egészségnevelési célokat (mosakodás és fésülködés iránti igény, az ezzel kapcsolatos önellátási képesség és szokás kialakítása) szem előtt tartva, szakszerűen legyen végrehajtva. A gyermekek testi higiéniája biztosítva legyen.

Sorszám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A gyermeket a fürdőszobába hívja a szolgáltatásnyújtó.	A játék folyamatában nevén szólítja a gyermeket és kikíséri a fürdőszobába. Egy gyermeket hív a mosdóhoz, ha szobatiszta gyermekekről van szó, akkor két gyermeket is kihívhat.	Nem hívja, nem szólítja meg a gyermeket a nevelő. Nem a keresztnevén szólítja a gyermeket. Nem a szobán keresztül hívja a gyermeket.	Odamegy gyermekhez beszédtávolságba. Halkan, a játék folyamatában a keresztnevén szólítja meg a gyermeket. Kivárja, míg leteszi vagy befejezi a játékot. Együtt mennek ki a fürdőszobába.	
2.	A szolgáltatásnyújtó segít a gyermeknek felkészülni a mosakodáshoz.	A szolgáltatásnyújtó odakíséri a gyermeket a mosdóhoz, és amennyiben szükséges, segíti a gyermek ruhájának ujját felhajtani. Ha a gyermek teljesen önállóan készül elő a mosakodáshoz, a szolgáltatásnyújtó ellenőrzi.	A szolgáltatásnyújtó elmulasztja a segítségnyújtást a ruha ujjának felhajtásakor. Ha a kisgyermek önállóan képes erre előkészülni, akkor hiba, ha nem ellenőrzi a szolgáltatásnyújtó az előkészületet.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek önállósági szintjének megfelelő segítséget nyújt a mosakodáshoz való előkészületben.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
3.	A szolgáltatásnyújtó segíti a tisztálkodást.	A szolgáltatásnyújtó segítséget nyújt a csap megnyitásában, a mosakodásban (arc, kéz mosásában) és a csap elzárásában, a mosakodás utáni törölközés során a törölköző megtalálásában, le- és felakasztásában, a szárazra törölközésben, illetve a mosakodás utáni fésülködésben. Megmutatja az egyes műveleteket, ellenőrzi a víz hőmérsékletét és a részben, illetve teljesen önállóan végrehajtott műveleteket, valamint azok eredményességét.	A szolgáltatásnyújtó olyan instrukciókat ad, illetve olyan elvárásokat, amelyek a gyermek számára nem érthetők, nem összeegyeztethetők a képességeivel, önállósága fokával. Elmulasztja előre jelezni a következő lépéseket. Nem kommunikál a gyermekkel a folyamat során. Rutinszerűen végzi a gondozást arra törekedve, hogy a kívánt higiénés állapot minél előbb elérhető legyen. Mozdulatai nem a gyermekéhez igazodnak, túlságosan irányadó, uralja, elnyomja a gyermek önálló kezdeményezését, nem ad elég időt a gyermeknek. Nem a gyermekre figyelve végzi ezt a gondozási tevékenységet. Egy pelenkás és egy szobatiszta gyermek nem vihető ki egyszerre.	A szolgáltatásnyújtó a segítségnyújtást a gyermek önállósági fokához, képességeihez igazítja. Mozdulatai finoman egészítik ki a gyermekét, a gyermek önálló kezdeményezésére reagál, és ahhoz kapcsolódik a segítségnyújtásban. Folyamatosan kommunikál a gyermekkel: a gyermeknek a korának megfelelő instrukciókat ad, illetve elmondja, mit csinál vele, szavakba foglalja a gyermek reakcióit is, a beszélni tudó gyermekek érdeklődését nyomon követi, válaszol a kérdéseikre; válaszai adekvátak, egyértelműek. A mozdulatokat szükség szerint bemutatja, illetve megmutatja, és nevén nevezi az alkalmazott tárgyat a még nem beszélő gyermeknek. A gyermek önálló próbálkozását szóbeli, pozitív megerősítéssel bátorítja, visszacsatolást ad a sikeres mozdulatokra. Kivárja a gyermek próbálkozásait, ha szükséges, segít. Lehetőséget ad a mosakodás során arra, hogy a gyermek ismerkedjen a vízzel, ellenőrzi a megfelelő tisztaságot, illetve segíti a gyermeket, hogy a tükör segítségével ellenőrizze magát. Egyszerre egy gyermekkel foglalkozik. Ha két gyermek van, akkor a figyelmét megosztva, felváltva segíti a két gyermeket.	
4.	A szolgáltatásnyújtó segíti a fogmosást a három év feletti gyermekeknél.	Étkezések utáni mosakodáskor a szolgáltatásnyújtó úgy segíti a fogmosást, hogy a gyermek mellé guggol, bemutatja a helyes technikát.	A fogmosás módja vagy a szolgáltatásnyújtó gondozást segítő tevékenysége nem felel meg a minőségi minimumnál elvárt követelményeknek.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek életkorának megfelelő szinten beszélget a fogápolás jelentőségéről a fogmosás ideje alatt.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
5.	A szolgáltatásnyújtó kezet mos.	A szolgáltatásnyújtó megmossa a saját kezét is a fürdőszoba felnőttek számára kialakított mosdójánál.	Nem mos kezet a szolgáltatásnyújtó.	Kezet mos, példát mutat a gyermekeknek.	
6.	A szolgáltatásnyújtó bemegy a csoportszobába.	A szolgáltatásnyújtó, ha már minden gyermek befejezte a mosakodást, bemegy a csoportszobába.	Felügyelet nélkül marad a gyermek a fürdőszobában.	A szolgáltatásnyújtó akkor hagyja el a fürdőszobát, amikor minden gyermek befejezte a tisztálkodást.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- A gyermek fejlődéséről vezetett dokumentáció.

1.2.3.3. Pelenkázás, tisztázás (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás
A pelenkás gyermek számára biztosítva legyen a higiéniai és testi komfortbeli igényeknek megfelelően a pelenkacsere. A pelenkázás során a vetkőzés és öltözés folyamatába a gyermek – a saját képességeinek megfelelően – aktívan bevonódjon. A pelenkázás során a testtudata, a saját testével való pozitív viszonya erősödjön, a teste működésével kapcsolatos ismeretei bővüljenek.

Elfogadhatósági kritériumok a folyamat egészére

- A gyermek számára a fiziológiai és testi komfortszükségleteinek megfelelő gyakoriságú pelenkacsere.
- A gyermek az önállósága szintjének megfelelően bevonódik a pelenkázáshoz kapcsolódó vetkőzésbe és öltözködésbe.
- A pelenkázás során a szolgáltatásnyújtó kommunikációja erősíti a testi funkciók feletti tudatosság kialakulását.
- A gyermek számára a pelenkázás olyan pozitív élmény legyen, ami segíti a saját testének, testi funkcióinak megismerését és elfogadását, a záróizomkontroll[4] konfliktusmentes kialakulását.

A további kimeneti és eredményességi kritériumokat az egyes standardoknál határoztuk meg részletesen.

Az eredményesség mérésének módja

- Önértékelés: a szolgáltatásnyújtó a pelenkázás folyamat végén ellenőrzi a művelet megfelelőségét.
- Hálózat esetén a hálózati koordinátor megfigyeléssel ellenőrzi a pelenkázást.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Megfigyelési jegyzőkönyv.
- Önértékelési kérdőív.

[4] Záróizomkontroll: a gyermekek képesek felismerni az ürítési szükségletet, és a szükséglet kielégítését késleltetni.

Input feltételek
A pelenkázáshoz a következő tárgyi feltételek biztosítása szükséges

- A gyermekfürdőszobában a pelenkázáshoz szükséges – 15/1998. NM rendelet szerinti eszközök, valamint gyermekenként elegendő mennyiségű pelenka és nedves törlőkendő; gyermekkád vagy zuhanyozó.
- A szennyezett pelenkák és ruhaneműk tárolása.
- A gyermek mosdatásához szappan, mosdókesztyű, törölköző.
- A pelenkázó fertőtlenítéséhez fertőtlenítőszer.
- A pelenkázóasztal leterítéséhez textilpelenka vagy pelenkázó alátét.
- Az állva pelenkázáshoz kell egy biztonságos fogódzásra alkalmas hely (pad, kapaszkodó, kisszék vagy kispad vele szemben, amire a szolgáltatásnyújtó le tud ülni), illetve biztosítani kell a gyermek számára – amennyiben az állva pelenkázás a földön történik –, hogy ne álljon a hideg kövön cipő nélkül.

Pelenkázáshoz tilos gumikesztyűt használni!

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet *a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről*, 11. sz. melléklet *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Dr. Majoros, M., Lajtai Zsoltné Kollár, M., Dr. Darvay, S. (2012). *Az egészséges csecsemő és kisgyermek fejlődése és gondozása.* Líceum Kiadó, pp. 216–228.
- Dr. Milassin, M., Dr. Pechó, Z. (2009). *Tájékoztató a betegellátás és a járványügyi gyakorlat részére engedélyezett és forgalmazott fertőtlenítő szerekről.* OEK, Budapest.
- Dr. Pechó, Z., Dr. Milassin, M. (2012). *Tájékoztató a fertőtlenítésről. A járványügyi gyakorlatban és az egészségügyi szolgáltatásban alkalmazható fertőtlenítő eljárások kézikönyve.* OEK, Budapest.

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A tárgyi feltételrendszer biztosítása a fenntartó felelőssége.
- A szülő biztosítja a gyermek számára a pelenkát, nedves törlőkendőt, bőrápoló krémet és szennyeződés esetére a váltóruhát.
- A szolgáltatásnyújtó feladata a pelenkázáson túl a pelenkázóasztal fertőtlenítése.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás
A pelenkázást a napirenden belül étkezések előtt, illetve szükségletnek megfelelően végezzük. A szennyezett pelenkák és szennyezett ruhaneműk tárolásánál a népegészségügyi feladatokért felelős központi hatóság (Nemzeti Népegészségügyi Központ – NNK) által meghatározott szabályokat kell figyelembe venni.

A pelenkázásnál szem előtt tartjuk, hogy a gyermek számára a pelenkázás az egyik leginkább intim helyzet, amiben a legkiszolgáltatottabbnak érezheti magát. Ezért olyan testhelyzetet kínáljunk a számára, amiben ő biztonságban érzi magát. A pelenkázás is – a többi gondozási művelethez hasonlóan – alkalmat ad arra, hogy a gyermek ismereteket szerezzen a saját teste működéséről. Kíváncsiságának kielégítése lehetőséget teremt arra, hogy felkeltsük érdeklődését a bili/vécé használata iránt. A pelenkázás történhet a gyermek álló helyzetében is. Ebben az esetben a gyermek cipőjét, nadrágját le kell venni, és biztosítani számára a biztonságos és komfortos (a tárgyi feltételeknél meghatározott) körülményeket.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok A lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minimum feletti minőségi ajánlás
1.	Előkészítés.	A szolgáltatásnyújtó előkészíti a pelenkázáshoz szükséges eszközöket.	Egyáltalán nincsenek vagy csak részben vannak előkészítve a pelenkázáshoz szükséges eszközök.	A szolgáltatásnyújtó minden pelenkázás előtt előkészíti a tiszta pelenkát, nedves törlőkendőt, bőrápoló krémet és a gyermek váltóruháját.	
2.	A gyermek kiemelése a játékból.	A szolgáltatásnyújtó nevén szólítja a gyermeket, jelzi számára, hogy mi fog történni, és kiviszi a fürdőszobába, elhelyezi a pelenkázóasztalon (ha fektetve pelenkáz), vagy odaállítja a pelenkázóasztal mellé (ha a gyermek az állva pelenkázást igényli).	A szolgáltatásnyújtó (a szükség szerinti pelenkázási igénytől eltekintve) nem tartja a gondozási sorrendet. Nem szólítja nevén a gyermeket, nem beszél a gyermekhez, nem tart szemkontaktust. Nincs tekintettel a gyermek egyéni igényeire, fejlettségére abban, ahogyan kiviszi és a pelenkázóasztalon elhelyezi a gyermeket (pl. karra fektetve viszi ki a gyermeket, aki már ölben, egyenesen tartva érzi komfortosabban magát, vagy lefekteti azt a gyermeket, aki már állva igényli a pelenkázást).	A gondozási sorrend szerint a pelenkázásban soron lévő vagy a pelenkázást gondozási sorrenden kívül igénylő gyermeket szólítja pelenkázáshoz a szolgáltatásnyújtó. A nevén szólítja a gyermeket. A gyermek korát, igényeit és fejlettségi szintjét figyelembe veszi annak a módnak a megválasztásánál, ahogyan kiviszi a gyermeket a pelenkázáshoz, illetve ahogyan elhelyezi a pelenkázóasztalon, illetve állva pelenkázás esetén az asztal mellett. A pelenkázóasztalra úgy fekteti a gyermeket, hogy a törzsénél fogva emeli fel, és a hátát, valamint a nyakát és a fejét alátámasztja. A gyermekkel a művelet során tartja a szemkontaktust, és beszél hozzá: mindig jelzi, hogy mi fog vele történni, illetve szavakba önti a gyermek élményét, segíti az élmény tudatosulását.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok A lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minimum feletti minőségi ajánlás
3.	Vetkőztetés.	A szolgáltatásnyújtó leveszi/segíti levenni a gyermek ruháját derektól lefelé (amennyiben szennyezett, akkor derékon felül is). Leveszi a szennyezett pelenkát, és a gyűjtőedénybe dobja.	A szolgáltatásnyújtó nem a minőségi minimumnál meghatározottak szerint végzi a vetkőztetést, illetve a vetkőzés segítését.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek együttműködését kérve, a gyermek mozdulataihoz kapcsolódva, azt türelmesen kivárva, a meghatározott sorrendben levetkőzteti a gyermeket, illetve a gyermek fejlettségének megfelelően segíti a vetkőzést. A vetkőztetésnél elsőként a gyermek cipőjét veszi le. Leveszi a gyermekről a szennyezett pelenkát, és a tárgyi feltételeknél meghatározottak szerint a megfelelő gyűjtőedénybe dobja (szennyezett ruhanemű esetén a ruhát is külön szennyestartóba helyezi). Mozdulatai határozottak, de gyengédek. Az előző lépésnél leírtak szerint tartja a gyermekkel a szemkontaktust és folyamatosan kommunikál. Kommunikációja halk, sok pozitív megerősítést tartalmaz.	
4.	Tisztára törlés/mosdatás.	A szolgáltatásnyújtó szükség szerint megtisztítja a szennyezett bőrfelületet, és a szennyezett ruhát a szennyestartóba, illetve zacskóba helyezi.	Nem a minimumkövetelményeknél meghatározottak szerint történik a szennyezett bőrfelület megtisztítása (pl. a széklettel szennyezett bőrfelületet nem mosdatással tisztítja meg a szolgáltatásnyújtó, vizelettel szennyezett pelenka cseréjénél nem tisztítja meg a bőrfelületet). Nem kerül szennyestartóba vagy zacskóba a szennyezett ruha.	A szolgáltatásnyújtó vizelet esetében nedves törlőkendővel megtisztítja a szennyezett bőrfelületet (kivéve, ha a gyermek ruházata is szennyeződött, ebben az esetben a széklettel való szennyezettségnek megfelelően mosdat). Széklet esetén, illetve ha a gyermek ruházata szennyezett, megmosdatja a gyermeket szappannal, folyóvíz alatt. A szolgáltatásnyújtó folyamatosan beszélget a gyermekkel, jelzi a történéseket, bátorítja a gyermeket a közreműködésre. A gyermek fejlettségétől függően beszél a vécé és a bili használatának lehetőségéről.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok A lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minimum feletti minőségi ajánlás
5.	Pelenkaváltás és öltözés.	A szolgáltatásnyújtó tiszta pelenkát ad a gyermekre, szükség szerint bekrémezi a bőrét, majd az alsó-, illetve a felsőruházat egyes ruhadarabjaiba öltözteti a gyermeket, végül ráadja a cipőjét.	A szolgáltatásnyújtó nem a minőségi minimumnál meghatározottak szerint végzi az öltöztetést.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek saját tiszta pelenkáját adja rá, a gyermek bőrét az orvos iránymutatásai szerint ápolja a pelenkázás előtt. A gyermek együttműködését kérve, a gyermek mozdulataihoz kapcsolódva, azt türelmesen kivárva, a meghatározott sorrendben felöltözteti a gyermeket. Mozdulatai határozottak, de gyengédek. A szemkontaktus és a kommunikáció folyamatos.	
6.	Kézmosás.	A pelenkázás után a szolgáltatásnyújtó segíti a gyermek kézmosását, ő maga is kezet mos.	A kézmosás elmarad bármelyik fél részéről.	A szolgáltatásnyújtó a „Tisztálkodás" c. szakmai standard 2–3. pontja szerint segíti a gyermek kézmosását, utána maga is kezet mos.	
7.	A pelenkázás befejezése.	A szolgáltatásnyújtó lefertőtleníti a pelenkázóasztalt, és tiszta textilpelenkát vagy eldobható pelenkázó alátétet terít a pelenkázóasztalra. A soron következő tevékenység helyszínére viszi/kíséri a gyermeket.	Nem történik meg a pelenkázóasztal fertőtlenítése. Nem cseréli ki a pelenkázóasztalon a textilpelenkát vagy az eldobható pelenkázó alátétet.	A pelenkázóasztal fertőtlenítését a közegészségügyi eljárások szabályai szerint elvégzi. A gyermek számára jelzi a következő lépést. A 2. pontban leírtak szerint végzi a mozdulatokat.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Fejlődési napló.
- Csoportnapló.
- Üzenőfüzet.

1.2.4. Altatás

Célmeghatározás

A standard célja annak biztosítása, hogy minden gyermek nyugodt körülmények között és annyiszor aludhasson egy nap, ahányszor szüksége van rá.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- Minden gyermek számára biztosítva vannak a nyugodt alvás körülményei, a felszerelés (rácsos ágy a csecsemőknek, fektető a nagyobb gyermekeknek, ágynemű stb.), a napirend és a személyi feltételek tekintetében.
- Minden gyermeket legalább naponta egyszer lefektetnek aludni.
- Minden gyermek az önállósági szintjének megfelelő segítséget kap a lefekvéshez.

Az eredményesség mérésének módja

- Önellenőrzés.
- Hálózat esetén a koordinátor megfigyelése.

Mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Önértékelés.
- A megfigyelés megbeszélése.

Input feltételek

- A családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyeletet ellátó személy tájékozódik a szülőtől a gyermek alvási, pihenési szokásairól, amit figyelembe vesz a napirend kialakításánál.
- Megelőző tevékenység meghatározása: megfelelő napirend lett kialakítva, amely igazodik azokhoz a gyermekekhez is, akik naponta többször alszanak, és azokhoz is, akik már csak naponta egyszer. Ha kinti, szabad levegőn történő altatás is van, akkor erről tájékoztatják a szülőket.
- Személyi feltételek: A 15/1998. NM rendelet 1. melléklete szerint.
- Tárgyi feltételek: bölcsődei berendezés és felszerelés a 15/1998. NM rendelet 11. melléklete szerint.

Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- Folyamatos napirend a bölcsődében. (1981). 3. sz. módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete *https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/folyamatos_napirend_modszertani_level.pdf* (2021.05.31.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Dr. Majoros, M., Lajtai Zsoltné Kollár, M., Dr. Darvay, S. (2012). *Az egészséges csecsemő és kisgyermek fejlődése és gondozása*. Líceum Kiadó.
- Péter A. (2012). Egészségfejlesztés a bölcsődében In: Darvay, S. (szerk.) *Tanulmányok a gyermekkori egészségfejlesztés témaköréből*. Eötvös Loránd Tudományegyetem, pp. 23–53.

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó (szolgáltatásnyújtó önellenőrzéssel), hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

„Az alvás a szervezet számára fontos, [...] az idegrendszer védekező mechanizmusa a kifáradás ellen. [...] Minél teherbíróbbá válik a fejlődés során a gyermek idegrendszere, annál hosszabb ideig képes kifáradás nélkül aktív maradni."[5] A háromévesnél fiatalabbak alvásigénye tehát nagyobb, mint az idősebbeké, az ébrenléti idő fokozatosan nő az évek elteltével. Nyugodt, pihentető alvásra van szükség ahhoz, hogy a gyermekeknek ez az igénye ki legyen elégítve, ami viszont elengedhetetlen feltétele a jó ütemű, egészséges fejlődésnek. A napirend kialakítását elsősorban az étkezések és az alvások száma határozza meg, ezért más a napirendje azoknak a gyermekeknek, akik többször alszanak a nap folyamán, és azoknak, akik csak egyszer ebéd után. A napirend tehát akkor lett jól kialakítva, ha minden egyes gyermek igényeit figyelembe vették, és törekedtek arra, hogy az otthoni napirenddel összhangban legyen. Fontos, hogy egyetlen gyermeknek se kelljen várakoznia, hiszen egyénenként változó lehet, ki hányszor és mennyi ideig alszik. Ha naponta ugyanabban az időben fekszenek le, az a biztonságérzet megteremtése mellett a szokások kialakítását is szolgálja. A szabadban való alvás – az udvaron töltött játékidő mellett – a szabad levegőn való tartózkodás idejét hosszabbítja meg, ami egyaránt egészséges csecsemő- és kisgyermekkorban is.

A következő leíró standard és a folyamatstandardok célja biztosítani, hogy minden gyermek számára minden tekintetben biztosítva legyenek a nyugodt alvás körülményei.

1.2.4.1. Az altatás feltételei (leíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy biztosítva legyenek a feltételek, amelyek a jogszabályoknak, szakmai iránymutatásoknak, a gyermek életkorának, fejlődési jellemzőinek megfelelően teszik lehetővé a nyugodt alvás és a tevékenységek közti pihenés feltételeit.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Minden gyermek az egyéni igényei szerint pihenhet, alhat, ha fáradt.	A szolgáltatásnyújtók nem tartják jónak, ha egy gyermek nem csinál semmit (pihen), ezért valamilyen tevékenységre ösztönzik. Nem az egyénhez igazodik a pihenés és alvás lehetősége (pl. a gyermeket „leszoktatják" a délelőtti vagy délutáni alvásról).	A szolgáltatásnyújtók ismerik az egyes gyermekek pihenési és alvási igényét, szokásait. Elfogadják, hogy időnként a gyermekek is elfáradnak, és pihenniük kell. A csecsemőnél észreveszik az elfáradás jeleit, és ennek megfelelően lefektetik.	
2.	Biztosítottak a tárgyi feltételek az alváshoz, pihenéshez.	Nincs megfelelő hely ahhoz, hogy a gyermekek pihenni tudjanak.	Biztosított az alkalmas hely a lefekvéshez. Pihenésre „puhasarok" szolgál, párnák állandóan vannak a szobában. A gyermekek életkora, testmérete és mozgásfejlettsége szerinti biztonságos fekvőhelyek állnak rendelkezésre az alváshoz. A gyermekek életkora és fejlettségi szintje szerint gyermekágyak/fektetők tartoznak a szoba állandó berendezései közé (rácsos ágy esetén előírás a 7 cm-es, függőleges irányú rácsozás).	A szobában és a teraszon is biztosítottak, egész nap elérhetők a gyermekek számára az alvás, pihenés tárgyi feltételei.

[5] Péter A. (2012). Egészségfejlesztés a bölcsődében. In: Darvay S. (szerk.). Tanulmányok a gyermekkori egészségfejlesztés témaköréből. Eötvös Loránd Tudományegyetem, Budapest, p. 37.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
3.	Az ágyakat/fektetőket előkészítik.	Az ágyakat/fektetőket nem készítik elő, a gyermek már lefekvésre kész, de várnia kell, amikor felállítják a fektetőjét. Az ágyakat/fektetőket nem mindig ugyanarra a helyre teszik. Nincs saját ágynemű. Az ágyak/fektetők nem felelnek meg a jogszabályban előírtaknak. Szabad levegőn történő altatás esetén már az ebédeltetés elején kirakják az ágyneműt a szabadba.	Ebéd alatt vagy után minden gyermek részére kikészítik a saját ágyneművel rendelkező fektetőt. A fektetőket mindig ugyanarra a helyre teszik ki a szobában.	A teraszon van árnyékoló és a kinti altatáshoz ágyak, amelyeket megfelelő időjárási viszonyok[6] esetén előkészítenek az altatáshoz. A segítő akkor viszi ki az ágyneműt, amikor már öltöztetik a gyermekeket.
4.	Egyéni alvásigény szerint (de minden gyermeknek saját magához képest) naponta, azonos időben történő fektetés.	Nincs meghatározott alvásidő a napirendben, vagy nem a napirend szerint fektetik le a gyermekeket. Csúszás van a napirendben. Nem veszik figyelembe, ha egy gyermek nagyon elfárad, és aludna.	Jól kialakított a napirend, figyelembe veszi minden egyes gyermek alvásigényét. Az alvásidő mindennap ugyanarra az időpontra esik: ebéd utánra azoknak, akik egyszer alszanak egy nap; délelőttre és délutánra azoknak, akik kétszer. A pihenési, alvási lehetőséget a gyermekek aktuális fáradtsági szintje szerint, rugalmasan alakítják (pl. egy olyan program esetén, ami jobban kifárasztja a gyermekeket, kicsivel előbbre hozzák az altatást).	Egész éven át biztosított a szabad levegőn történő altatás (megfelelő időjárási viszonyok esetén[7]).
5.	Az elalvást segítő tárgyak biztosítása.	A felnőttek nem fogadják el, nem bátorítják a gyermekeket, hogy tartsák maguknál a vigasz- (átmeneti) tárgyukat. Esetleg kifejezetten helytelenítik ezt.	Elfogadott, hogy a gyermekek elalváshoz (is) maguknál tarthassák vigasz- (átmeneti) tárgyukat, azzal aludjanak el. A szolgáltatásnyújtó felkínálja, odakészíti a gyermekek ágyára a vigasztárgyukat.	
6.	Csend és nyugalom az alvásidő alatt.	A felnőttek nincsenek figyelemmel arra, hogy a gyermekek alszanak. Ők ez idő alatt járkálnak, hangosan beszélnek.	A felnőttek csendesen járkálnak és beszélnek, ha a gyermekek már lefeküdtek.	Megfelelő időjárás esetén egész éven át a teraszon altatják a gyermekeket, amely nyugodt, mély alvást tesz lehetővé.
7.	Állandó felügyelet.	Egy felnőtt sincs a gyermekekkel alvásidő alatt.	Soha nem hagyják magukra a gyermekeket alvás közben sem, egy felnőtt mindig van mellettük.	A teraszon alvó gyermekek is állandó felügyelet alatt vannak.

[6] Akkor megfelelők az időjárási viszonyok a kinti altatáshoz, ha nincs hidegebb –5 °C-nál, nincs erős, viharos szél, esős, havas, szeles idő, kánikula vagy köd.

[7] Akkor megfelelők az időjárási viszonyok a kinti altatáshoz, ha nincs hidegebb –5 °C-nál, nincs erős, viharos szél, esős, havas, szeles idő, kánikula vagy köd.

1.2.4.2. Altatás (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

Lefekvéshez, elalváshoz a gyermek annyi segítséget kap, amennyire szüksége van. A csecsemőket és az önállóan járni még nem képes gyermekeket a szolgáltatásnyújtók teszik az ágyba.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Étkezés utáni fürdőszoba-használat.	Ebéd után a szolgáltatásnyújtó egymás után kikíséri/kiviszi a fürdőszobába azokat a gyermekeket, akiknek az arcát vagy kezét meg kell mosni, vagy minden gyermeket, ha a fogmosás ebéd után történik.	Étkezés után nem viszik a fürdőszobába azokat a gyermekeket, akik maszatosak lettek.	A szolgáltatásnyújtó segíti a kéz- és arcmosást, ha szükség van rá. Az önállóan járni nem tudó gyermek arcát és kezét megmossa.	Minden gyermeknél megtörténik a fogmosás, mosakodás, és szükség szerint a vécé használata, ruhacsere (ha maszatos lett evésnél).
2.	Ágyhoz (fektetőhöz) kerülés.	A szolgáltatásnyújtó a fürdőszobából az ágyához kíséri vagy viszi a gyermeket. Ha nincs szükség fürdőszoba használatára, akkor az asztaltól kíséri vagy viszi a gyermeket az ágyához. Figyelemmel kíséri a nagyobb gyermekeket, akik maguktól mennek lefeküdni. Ha van elalvást segítő (vigasz-) tárgy, azt odaadja, vagy a gyermekkel együtt veszi elő.	A fürdőszoba használata vagy étkezés után a szolgáltatásnyújtó nem a gyermekekre figyel, hanem esetleg az asztalt szedi le, aminek következtében a gyermekek szaladgálnak, játszani kezdenek, egymással incselkednek. Elalvást segítő (vigasz-) tárgy használatát helyteleníti.	A lépések végrehajtásának módjánál leírtak szerint jár el a szolgáltatásnyújtó. Kedvesen beszél a gyermekhez, bátorítja az elalvást segítő (vigasz-) tárgy használatát.	
3.	Felkészülés a lefekvéshez.	A szolgáltatásnyújtó, ha szükséges, segít levenni a gyermek cipőjét, felesleges ruházatát, hajából kiveszi a csatot vagy hajgumit.	A szolgáltatásnyújtó nem figyeli, hogy a gyermek leveszi-e cipőjét, felesleges ruházatát. Nem ellenőrzi, hogy a csecsemő ruházata kényelmes-e alváshoz.	A szolgáltatásnyújtó a lépések végrehajtásának módjánál leírtak szerint jár el. Kedvesen beszél a gyermekhez.	
4.	Lefektetés.	A szolgáltatásnyújtó lefekteti és betakarja a gyermeket.	A szolgáltatásnyújtó nem megy oda a nagyobb gyermekekhez, akik már önállóan lefekszenek.	A lépések végrehajtásának módjánál leírtak szerint jár el a szolgáltatásnyújtó. Kedvesen, személyre szabottan beszél a gyermekhez. Aki igényli, mellé ül, egy arc-, hátsimogatással megnyugtatja.	Megfelelően kiválasztott, halk zenével, dúdolgatással, mesével segíti az elalvást.
5.	Alvás alatti felügyelet.	A szolgáltatásnyújtó leül a gyermekek mellé.	Nincs felnőtt a gyermekekkel az alvás teljes ideje vagy egy része alatt.	A lépések végrehajtásának módjánál leírtak szerint jár el a szolgáltatásnyújtó.	A szolgáltatásnyújtó a szükséges adminisztrációt, dokumentációt végzi. Felkészül a következő tevékenységre.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
6.	Ébredés.	A szolgáltatásnyújtó az ébredő gyermekeket köszönti, segíti a felkelésben (ruházat, cipő). Fürdőszobába kíséri a gyermeket (vécéhasználat, mosakodás, fésülködés vagy fésülés).	Ágyban kell maradni, amíg a többi gyermek fel nem ébred.	A lépések végrehajtásának módjánál leírtak szerint jár el a szolgáltatásnyújtó. A szolgáltatásnyújtó felkínálja, odakészíti az ágyára a gyermekeknek a vigasztárgyukat.	Az egyéni igényeket, rituálékat támogatja az ébredő gyermekeknél.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Feljegyzés pl. a beszoktatási naplóba.
- Önellenőrzési és önértékelési dokumentáció.

1.3. Tevékenységterület: játék

Bevezetés

„A játék a gyermekkor legfontosabb tevékenysége, ami segít a világ megismerésében és befogadásában, elősegíti a testi, értelmi, érzelmi és szociális fejlődést. […] A kisgyermeknevelő a játék feltételeinek (megfelelő hangulat, hely, idő, eszközök) biztosításával és nevelői magatartásával támogatja az elmélyült, nyugodt játéktevékenységet, a kreativitást. A kisgyermeknevelő a gyermek igényeitől és a helyzettől függően kezdeményez, esetenként mintát nyújt, szerepet vállal a játékban, annak tartalmát ötleteivel, javaslataival színesíti. A játék ad elsősorban lehetőséget a társas kapcsolatok kialakulására. A kisgyermeknevelő, a többi gyermekkel való együttlét örömforrás a gyermek számára, a társak viselkedése mintát nyújt, segítve a szociális képességek fejlődését."[8]

Célmeghatározás

A szolgáltatásnyújtó a játékkészlet biztosításával, a vonzó játékterületek kialakításával, az időkeretek biztosításával és a harmonikus légkör megteremtésével tegye lehetővé a nyugodt, elmélyült játék feltételeit a csoportszobában és az udvaron, továbbá a jóllét és a bevonódás megteremtésével és fenntartásával, a játszókedv megőrzésével, a gyermek igényeihez igazodva, kapcsolódjon be a gyermekek játékába, hozzájárulva ezzel a kompetenciák fejlődéséhez.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- Vonzó játékterületek állnak a gyermekek rendelkezésére a csoportszobában.
- Vonzó játékterületek állnak a gyermekek rendelkezésére az udvaron (ebbe beletartozik az elegendő mennyiségű és minőségű, sokfajta, funkciónként rendszerezetten tárolt játékkészlet is).
- A csoport napirendje jól szervezett, ami azt jelenti, hogy a lehető leghosszabb időtartamok biztosítottak a játéktevékenységre.
- Jellemző a szolgáltatásnyújtó játékot támogató attitűdje (jó hangulat megteremtése, fenntartása, érdeklődés a gyermekek tevékenysége, játéka iránt, megerősítő, támogató jelenlét).
- A gyermek igényeihez igazodó részvétel a játékban.

[8] A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak*. p. 8.

Az eredményesség mérésének módja

- A hálózati koordinátor megfigyeli a játék feltételeit és a szolgáltatásnyújtó tevékenységét, viselkedését a játékhelyzetekben.
- A szolgáltatásnyújtó önértékelése (a feltételek megteremtésére és a játékban való részvételre vonatkozóan).

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Megfigyelési szempontsorok (a játék feltételei, a szolgáltatásnyújtó tevékenysége, viselkedése a játékhelyzetekben).
- Önértékelési szempontsor (a feltételek megteremtésére és a játékban való részvételre vonatkozóan).

Input feltételek

- Megelőző feltételek.
  - A gyermekcsoport összetételének felmérése (létszám, életkori megoszlás, fiú-lány arány, SNI-gyermekek a csoportban).
  - A csoport napirendjének kidolgozása.
- Személyi feltételek: szolgáltatásnyújtó, helyettes, segítő.
- Tárgyi feltételek: bölcsődei berendezés és felszerelés a 15/1998. NM rendelet 11. melléklete szerint.
- Input dokumentáció: az ellátás/szolgáltatás szakmai programja, napirend.

Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 11. sz. melléklet *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (1997). *Játék a bölcsődében.* Módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete. Nyomtatásban elérhető hivatalos változata: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (2003). *Játék a bölcsődében*. Kapocs Füzetek 1. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. *https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/jatek_a_bolcsodeben.pdf* (2021.05.31.)
- Nyitrai, Á., Korintus, Mné. (2017). *Játék az első életévekben.* Készült az EFOP-3.1.1-14-2015-00001 Kisgyermekkori nevelés támogatása kiemelt projekt keretében. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. *http://www.efop311.hu/wp-content/uploads/2018/05/JATEK_AZ_ELSO_ELETEVEKBEN_tananyag.pdf; https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-modszertani-segedanyagok-jatek-az-elso-eletevekben.pdf* (2021.05.31.)

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó (önellenőrzéssel), hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A következő leíró standard és folyamatstandard együttesen határozzák meg a játéktevékenység optimális megvalósulásának feltételeit. „A játék feltételeinek megteremtése a csoportszobában és az udvaron" (leíró standard) előfeltétele „A felnőtt részvétele a játékban" c. folyamatstandardnak, hiszen a játéktevékenység ideális feltételeinek megléte jelentősen befolyásolja a szolgáltatásnyújtó **játékban való részvételét.**

„A játék feltételeinek megteremtése" (1.3.1.) leíró standardban leírtak a szolgáltatásnyújtó kompetenciáihoz illeszkednek, nem tartalmazzák azokat az előírásokat, melyeknek betartása a fenntartó felelőssége.

„A felnőtt részvétele a játékban" (1.3.2.) folyamatstandardban/ajánlásban szereplő minden egyes bekapcsolódási mód opcionálisan, helyzetfüggően fordul elő. Valamennyi bekapcsolódási mód értékelésére érvényes, hogy a „Nem elfogadható" rovatban felsorolt kritériumok kiegészülnek azzal, hogy a helyzet által megkívánt bekapcsolódási mód elmaradása is hiba, ezt evidenciának kezeljük.

1.3.1. A játék feltételeinek megteremtése (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a játékkészlet biztosításával, a vonzó játékterületek kialakításával, az időkeretek biztosításával és a nyugodt légkör megteremtésével adottak legyenek az elmélyült, nyugodt játék feltételei a csoportszobában és az udvaron.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Játékkészlet biztosítása a csoportszobában.	Kevés van valamelyik játékból (rendszeresen problémát okozhat, ha szívesen játszana több gyermek egyidejűleg ugyanolyan játékkal).	A módszertani levélben[9] alapjátékként definiált játékokból annyi van, ahány gyermek jár a csoportba, a többiből pedig annyi, hogy többen tudnak egyszerre ugyanolyan játékkal játszani.	Van a szolgáltatásnyújtó által készített játék is a csoportban. Az ősztől tavaszig terjedő időszakban lehetőség van arra, hogy elsősorban kinti játékként használt játékkal is játszhassanak a gyermekek bent (víz, homok, nagymozgásos tevékenység eszközei). Idényjátékok jelenléte (pl. farsang, Mikulás, húsvét stb. előtt), terminek a csoportban.

[9] Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (1997). *Játék a bölcsődében.* Módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete. Nyomtatásban elérhető hivatalos változata: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (2003). *Játék a bölcsődében*. Kapocs Füzetek 1. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. *https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/jatek_a_bolcsodeben.pdf*

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
		Hibás, sérült játékok vannak a csoportban (hiányzó kerekű autók, hiányos kirakók, szakadozott képeskönyvek stb.). Nem felelnek meg a játékok a jó minőség kritériumainak.[10]	A játékok épek, jó állapotban vannak, nem kopottak, nem hiányoznak részeik. A hibás játékokat kicserélik, megjavításukról gondoskodnak.	
		Nincs minden tevékenységfajtához játékeszköz.	Minden egyes tevékenységfajtához van játékeszköz.	
		A játékkészlet túlnyomóan a fiatalabb korcsoport számára ajánlott játékokból áll.	Minden gyermek tud válogatni a korának, fejlettségének megfelelő játékok között.	
		Napközbeni gyermekfelügyeletben jellemzően a még nem iskolás korosztály számára ajánlható játékok vannak.	Napközbeni gyermekfelügyeletben a ténylegesen ellátott gyermekek korcsoportjának (0–14 éves kor) biztosítottak a játékeszközök: vannak társasjátékok, könyvek és más képességfejlesztő eszközök.	
		Bizonyos játékok elérhetősége indokolatlanul esetleges. A ceruzák, zsírkréták, festékek, gyöngyök szekrényben elzártan, nem láthatóan tároltak.	A játékok egész nap a gyermekek rendelkezésére állnak (a felnőtt fokozott jelenlétét igénylő játékok, mint pl. a ceruza, bármikor kérhető).	
		A szerepjátékok eszközei hiányosak (pl. az orvosi táskában nincs eszköz, a babaedények között a főzés/tálalás/terítés/étkezés teljes folyamatából valamelyikhez nem kínálnak eszközöket stb.). A szerepjátékok eszközei nem megfelelően csoportosítottak.	A szerepjátékok kellékei összehangoltak, változatos tevékenységekre adnak lehetőséget. A játékkészlet igazodik a gyermekek életkorához, fejlettségéhez, érdeklődéséhez.	
2.	Vonzó játékterületek kialakítása a csoportszobában.	Nincsenek játéksarkok, tevékenységterületek, a játékok nem rendszerzetten tároltak.	A játékokat tevékenységfajták szerint tárolják. Játéksarkokat, tevékenységterületeket alakítanak ki. Van „puhasarok" a félrevonulni vágyó gyermek számára.	Amennyiben lehetséges, kettőnél több játéktevékenységre kialakított hely van a csoportszobában.
		A napközbeni gyermekfelügyeletben nem megoldott az egyes korcsoportok elkülönülése, a nagyobb gyermekek játéklehetőségeit behatárolja és a nyugodt játékot zavarhatja a kicsik jelenléte.	A szoba területének minimum harmadrészében homogén színű szőnyeg. A napközbeni gyermekfelügyeletben megoldott az egyes korcsoportok elkülönülése, így a kicsik biztonságban játszhatnak, a nagyok játékát pedig nem zavarják meg a kicsik.	
		Szanaszét heverő játékok, összevisszaság, rendetlenség (pl. többféle építő- és konstruáló játék elemei keverednek stb.).	A gyermekek biztonságát, nyugodt játékát biztosító rendezett környezet folyamatos fenntartása biztosított.	

[10] A játékeszközök esetében a jó minőség kritériumai a következők: funkciójának megfelelően könnyen használható, tartós, esztétikus, nem balesetveszélyes, karcmentes, nem deformálódik, de rugalmas, nem törékeny, változatos felületű. Bővebben ld: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (1997). *Játék a bölcsődében.* Módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete. Nyomtatásban elérhető hivatalos változata: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (2003). *Játék a bölcsődében*. Kapocs Füzetek 1. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. *https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/jatek_a_bolcsodeben.pdf*

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
		A játékok elrendezése nem ad módot a szabad választásra, a játékok nehezen érhetők el.	Az önállóan használható játékok figyelemfelkeltők és elérhetők a gyermekek számára.	
		Az egyes tevékenységekhez ajánlott játékok, eszközök gyakran hiányosak (nincs elég ceruza).	A játékok utánpótlása folyamatosan biztosított (a fogyó játékok, pl. ceruzák, papírok stb. folyamatos pótlása biztosított).	
		A csoportban a már megunt, a gyermekek által „kinőtt" (életkor, fejlettség) játékok is bent találhatók, annak ellenére, hogy a gyermekek nem játszanak velük.	A gyermekek által hosszabb ideje nem használt játékok kikerülnek a szobából.	
		A csecsemő gyakran teljesen el van szeparálva a többi gyermektől, az idő nagy részében kiságyban tartják.	Amennyiben csecsemő is van a csoportban, számára biztonságos és kellemes játékteret alakítottak ki (elkerített szobasarokban vagy hempergőben).	
		A játékok elhanyagoltak, gondozatlanok.	A játékok tiszták, megfelelnek az egészségügyi és pedagógiai követelményeknek.	
3.	Játékkészlet biztosítása az udvaron.	Az udvari játékkészlet egysíkú (pl. csak homokozójáték és labda biztosított). Az egyes játékfajtákból kevés van (homokozáshoz nincsenek változatos formák, csak egyféle labda van stb.). A nagymozgásos, rögzített játékok nem az életkornak megfelelőek, vagy van olyan korosztály, amelyik nem tud korának, fejlettségének megfelelő választani a játékok közül.	Változatos és bőséges a játékkészlet (bőven vannak homokozójátékok, labdák, nagymozgást fejlesztő eszközök, pl. motorok, biciklik, dömperek, csúszda, mászóka stb.). A tavasztól őszig terjedő időszakban a szobai játékokat is kiviszik az udvarra, így a gyermekeknek az udvaron is van módjuk építeni, képeskönyvet nézegetni, rajzolni, szerepjátékot játszani, kirakózni stb. Minden korcsoport tud életkorának, fejlettségének megfelelő játékot választani (különösen nagy jelentősége van ennek a napközbeni gyermekfelügyeletben).	
		A labdák nincsenek felfújva, a biciklik kopottak.	Az udvari játékok épek, jó állapotban vannak.	
		Nincs semmiféle pancsolási, vizezési lehetőség.	Az udvaron van pancsolási lehetőség a nyári időszakban.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	Vonzó játékterületek kialakítása az udvaron.	Az egyes korcsoportoknak nincsenek kialakított játszóterületei/a napirendben nincsen elkülönített játékidő, így a kisebbek nem mindig vannak biztonságban, a nagyobbak játéka pedig erősen behatárolt (különösen fontos ez a napközbeni gyermekfelügyeletben).	Az egyes korcsoportok számára kialakított játszóterületeknek köszönhetően a kisebbek biztonságban vannak, a nagyobbak több, életkoruknak és fejlettségüknek megfelelő játék közül választhatnak (különösen fontos ez a napközbeni gyermekfelügyeletben).	
		A nagymozgásos tevékenységre kevés hely biztosított, ez akadályozza a tevékenységet.	A játszóterületen belül az egyes tevékenységekhez jól elkülönülő játszóhelyek vannak.	Amennyiben van terasz, az is a játszóudvar része, oda kitesznek a szolgáltatásnyújtók asztalokat, székeket a rajzoláshoz, kirakózáshoz, egyéb, asztalnál (is) játszható tevékenységekhez. A füves részre takarókat terítenek le a szobai játékokkal folytatott játékhoz.
5.	Elegendő idő biztosítása a játékhoz.	A napirend töredezett, az egyes gyermekek ellátása nem folyamatos, felesleges várakozási idők is előfordulnak, amelyek megszakíthatják a játéktevékenység folyamatosságát.	A jól szervezett napirend a lehető leghosszabb időket biztosítja a játékra.	
		A széles korcsoportot ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben a napirend nem alkalmazkodik az egyes gyermekek igényeihez: a nagyobbak játéka zavarja a kisebbek nyugodt alvását, a kisebbek alvásidejében a nagyokat indokolatlanul korlátozzák a játéktevékenységet illetően.	A széles korcsoportot ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben a napirend alkalmazkodik az egyes gyermekek igényeihez: a nagyobbak játéka nem zavarja a kisebbek nyugodt alvását, a kisebbek alvásidejében a nagyokat nem korlátozzák indokolatlanul a játéktevékenységükben.	
6.	Nyugodt légkör biztosítása.	A gyermek játékválasztását akkor is irányítja a szolgáltatásnyújtó, ha a gyermek ezt nem igényli.	A szolgáltatásnyújtó bátorítja a gyermekeket arra, hogy maguk válasszanak játékot és tevékenységet, azzal játsszanak, amivel szeretnének.	
			A szolgáltatásnyújtó tudja és tiszteletben tartja, hogy az egyes gyermekeknek mi a kedvenc játékuk.	A szolgáltatásnyújtó gondot fordít a csoportjába járó gyermekek egyéni igényeinek kielégítésére is a játékkészlet összeállításánál.
		A szolgáltatásnyújtó nem teszi félre a játékból fürdőszobai gondozásba hívott gyermek játékát, így a gondozásból a játékba visszatérő gyermek nem tudja folytatni a korábbi tevékenységét.	A szolgáltatásnyújtó megbecsüli a gyermekek játékát, alkotásait kérésre megőrzi.	
		A gyermekek játékát feleslegesen megzavarják.	A szolgáltatásnyújtó nem sürgeti a gyermeket a játéktevékenység azonnali befejezését várva (gondozás, udvarra menetel, bejövetel stb. címen).	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetel-mény	Minőségi minimum feletti ajánlás
		A különböző életkorú gyermekek gyakran zavarják egymást a játék során.	A szolgáltatásnyújtó minden korcsoport számára biztosítja a nyugodt, zavartalan játékot.	
		A gyermekek nem vihetnek be otthonról hozott játékot a csoportba.	A gyermekek által otthonról behozott játékokat örömmel, érdeklődéssel fogadja a szolgáltatásnyújtó, támogatja gyermeket a játék társakkal való megosztásában.	A szolgáltatásnyújtó a nevelési év során alkalmat teremt arra, hogy a gyermekek behozhassák a csoportba otthoni kedvenceiket.

1.3.2. A felnőtt részvétele a játékban (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a szolgáltatásnyújtó a jóllét és a bevonódás megteremtésével, fenntartásával, a játszókedv megőrzésével, a gyermek igényeihez igazodva kapcsolódjon be a gyermekek játékába, hozzájárulva ezzel a kompetenciák fejlődéséhez.

A szolgáltatásnyújtó két tevékenységi körhöz kapcsolódóan végzi a feladatait a játék során.

Támogató, megerősítő jelenlét, a játék hangulatának megőrzése

1. A gyermekek tevékenységének folyamatos megfigyelése.
1. A gyermekek megerősítése.
2. Viselkedési szabályok tisztázása.
3. Konfliktusok kezelése.
4. A vonzó játékterületek megőrzése.
5. Unatkozó, nem játszó gyermek segítése.

A gyermek igényeihez igazodó bevonódás a játékba

6. Kezdeményezés.
7. Segítségnyújtás.
8. Ötletadás.
9. Információadás.
10. Együtt játszás a gyermekkel.

Sor-szám.	Értékelési kategóriák/meg-felelőségi kritériumok Az egyes tevékenységkör-höz kapcsolódó tevékeny-ségek	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A gyermekek tevékenységének folyamatos monitorozása.	Csak arra az egy-két gyermekre figyel, akinek a tevékenységébe bekapcsolódott. A gyermekek játéka alatt hosszasan beszélget más felnőttel, adminisztrál.	Valamennyi gyermek tevékenységét figyelemmel kíséri.	

Sor-szám.	Értékelési kategóriák/megfelelőségi kritériumok Az egyes tevékenységkörhöz kapcsolódó tevékenységek	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
2.	A gyermekek megerősítése.	A megerősítés gyakran elmarad. A megerősítés többnyire nem személyre szóló, gyakran gépies, sablonosan egyforma nyelvezetű. A megerősítések alkalmazásánál nem veszi figyelembe a gyermek egyéni és pillanatnyi igényeit (nem bátorítja eléggé a kevésbé próbálkozó, vállalkozó gyermekeket).	A gyermek egyéniségéhez igazodva kifejezi, hogy örül a gyermek játékának, tetszik neki, amit a gyermek épít, rajzol stb. Minden gyermek kap megerősítést, ha várja, és ha indokolt. A szolgáltatásnyújtó megerősítései hangsúlyozottan az egyes gyermekeknek szólnak. A bátortalan, félénk gyermeknek több megerősítést, biztatást ad.	
3.	Viselkedési szabályok tisztázása.	Az általa felállított viselkedési szabályok merevek, gyakran túlzók, mind a helyzet, mind a gyermekek fejlettsége szempontjából. Sok a tiltás. A viselkedési szabályok tisztázása kioktató, fenyegető jellegű.	A szabályok jól illeszkednek a gyermekek fejlettségéhez és a tevékenységekhez. A viselkedési szabályok tisztázása a játék hangulatának megőrzése érdekében történik.	
4.	Konfliktusok kezelése.	Nem avatkozik be, mert szerinte a gyermekeknek ezt meg kell tudniuk oldani. „Igazságot" tesz, gyakran felületes benyomások alapján: a jobban sírót vigasztalja, a másik gyermeket elmarasztalja.	Csak addig hagyja a gyermekeket a konfliktus megoldásával próbálkozni, amíg ennek sikeressége várható. Mindkét felet megnyugtatja, tisztában van azzal, hogy a társának kellemetlenséget okozó gyermek sincs jó érzelmi állapotban.	Bátorítja a gyermekeket arra, hogy beszéljenek saját érzelmeikről. A gyermekek figyelmét felhívja társuk rossz érzelmi állapotára, fokozva ezzel empátiájukat
5.	A vonzó játékterületek megőrzése.	A szolgáltatásnyújtó csak az étkezések előtt pakol össze, nem veszi észre, hogy sokszor frusztráló, játszókedvet csökkentő a sok, szerteszét heverő játék. Állandóan pakol, azokat a játékokat is visszateszi a helyükre, amikkel a gyermekek még várhatóan játszanak.	Szükség esetén, a játékot nem megzavarva, rendezget.	
6.	Unatkozó, nem játszó gyermek segítése.	Nem figyel eléggé a semmilyen játék iránt nem érdeklődő vagy csak felszínes játékra képes gyermekre. Az „unatkozó" gyermeknek azonnal játékot kínál, ráerőltetve a saját elképzelését.	Az unatkozó gyermekre felfigyel. Érzelmi biztonságát növeli, hangulatát javítja, ezután kínál játékot, közös tevékenységet. Ebben igazodik a gyermek egyéni érdeklődéséhez. A nem játszó gyermeket nem erőlteti, ha az pihenni, nézelődni szeretne.	

Sor-szám.	Értékelési kategóriák/meg-felelőségi kritériumok Az egyes tevékenységkör-höz kapcsolódó tevékeny-ségek	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
7.	Kezdeményezés.	Kezdeményezése harsány, az egész csoportnak szóló, inkább elvárás, felszólítás, mint ötlet, ezzel megzavarja a gyermekek játékát. A kezdeményezett tevékenységek nem mindig végiggondoltak, megfelelően előkészítettek (rövid az idő a felkínált tevékenységhez, hiányosak az eszközök stb.). A kezdeményezés mechanikus, nem illeszkedik a gyermekek érdeklődéséhez, az aktuális helyzethez. A szolgáltatásnyújtó unottan kezdeményez. A gyermeknek szinte kötelező részt venni a tevékenységben. A szolgáltatásnyújtó kezdeményezésével átveszi az irányítást.	A kezdeményezés lehetőleg egy gyermeknek szól. A kezdeményezett tevékenységhez biztosítottak a feltételek. Kezdeményezései a gyermekek ismeretén alapulnak. A szolgáltatásnyújtónak is örömet szerez a kezdeményezett tevékenység. A gyermekeknek választási, döntési lehetőségük van a bekapcsolódást illetően. A kezdeményezett tevékenység kedvezően befolyásolja a játék tartalmát, hangulatát.	
8.	Segítségnyújtás.	Nem veszi észre, ha a gyermek egy adott helyzetben elakad, nem tud továbblépni, frusztrálódik. Csak akkor próbál segíteni, ha a gyermek nyomatékosan, esetleg többször is kéri. Hamar próbál segíteni, segítségnyújtása a gyermekre erőltetett, visszautasíthatatlan. Segítségnyújtását kioktató, lekezelő magatartás kíséri („ezt már tudnod kellene…”). Magyarázata nem érthető a gyermek számára. Olyan megoldást mutat, amit a gyermek nem fog tudni egyedül alkalmazni. „Túlsegít”, lényegében a teljes folyamatot végigcsinálja. Segítségnyújtás során dominánsan a szóbeli instrukciókra vagy a tevőleges beavatkozásra helyezi a hangsúlyt, ritkán alkalmazza együtt a kettőt.	Észreveszi, ha a gyermeknek a játékban segítségre van szüksége. A segítségnyújtás a gyermekhez igazodik, elfogadásában a gyermeknek van választási lehetősége. Segítségnyújtása pozitív, természetes, nincs benne fölényesség, kioktatás. Igyekszik olyan megoldást mutatni, amit a gyermek is el tud sajátítani, tud alkalmazni. Segítsége éppen elegendő, a helyzet továbblendítésére alkalmas, de nem veszi el a próbálkozás, a megoldás lehetőségét a gyermektől. Segítségnyújtásában a szóbeli magyarázat és a tevékenység mutatása együttesen jelen van, jól illeszkedik a helyzethez és a gyermekhez.	Frappáns, jó ötleteket ad, amelyek nem csupán a helyzet pillanatnyi megoldásához, hanem a gyermek pozitív önértékelésének és kompetenciáinak fejlődéséhez is jelentősen hozzájárulnak. A segítségnyújtás során a gyermek természetesen tud bevonódni a helyzetbe.

Sor-szám.	Értékelési kategóriák/meg-felelőségi kritériumok Az egyes tevékenységkör-höz kapcsolódó tevékeny-ségek	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
9.	Ötletadás.	Ötletei véletlenszerűek, nem illeszkednek jól a helyzethez (fontos lenne egy jó ötlet, de elmarad, vagy ellenkezőleg: az ötlet elmélyült játékot zavar meg, felesleges). Ötletei inkább utasításnak tűnnek, elvárva, hogy a gyermek elfogadja azokat. Ötletei elvontak, nehezen értelmezhetők a gyermekek számára. Ötletei nem eléggé átgondoltak a gyermekek igényeihez, kompetenciáihoz mérten és a feltételek alapján. Ötletei mechanikusak, unalmasak. Ötletadása csak a javaslat megfogalmazására korlátozódik.	Jól választja meg az ötletadás helyzeteit, pillanatait, így ötletei hozzájárulnak a játék gazdagításához, hangulatának erősítéséhez. Ötletei elfogadásában és megvalósításának módjában a gyermeknek választási lehetősége van. Ötletei konkrétak, szellemesek, jól illeszkednek a gyermekek fejlettségéhez, érdeklődéséhez. Ötletei megvalósításához adottak a feltételek. Ötletei szellemesek, frappánsak, támogatják a kreativitást. A gyermek igényeitől függően a megvalósításba is bekapcsolódik.	Ötletadásával jól tudja érzékeltetni, hogy az általa javasolt elképzelés csak egy a lehetségesek közül, más megoldási módok is lehetségesek. Pozitívan fogadja, ha a javasolt felvetés alapján a gyermeknek más ötlet jut eszébe, és azt valósítja meg.
10.	Információadás.	A szükséges információadás gyakran elmarad. Az információadás ijesztő a gyermek számára. Előfordul a következményekkel való ijesztgetés. Az információadás tartalmilag/nyelvileg nem vagy nehezen érthető a gyermek számára. Előfordul túlmagyarázás. Információi pontatlanok; laikus nézetek, téves elképzelések is előfordulnak (pl. a „Miért?” típusú kérdésekre adott válaszok esetében hibás okokat, összefüggéseket mond).	Minden esetben válaszol a gyermek kérdésére, vagy a helyzettől függően kérdezés nélkül is ad információt, ha az szükséges. Az információ mindig pozitív, érthető és megnyugtató a gyermek számára. Az információ mindig éppen elég, segíti a gyermeket a helyzet továbbvitelében. Információi tartalmilag mindig korrektek.	
11.	Együttjátszás a gyermekkel.	A gyermekre erőlteti akaratát, irányító szerepet tölt be a játékban. Túlzottan alárendelődő a közös játékban, ami természetellenessé teszi a játékot. Vonakodva vesz részt az együtt játszásban, keresi a lehetőséget a mielőbbi kilépésre. Az együttjátszást hangsúlyozottan direkt tanítási lehetőségnek tekinti.	A gyermek hangulatához, érdeklődéséhez jól alkalmazkodik az együtt játszás során, megtalálja az optimális partneri viselkedésmódot. Beleéli magát a helyzetbe, örömmel vesz részt a játékban. Elsősorban indirekt módon, a hangulat megőrzésével gazdagítja a játék tartalmát, járul hozzá a gyermek kompetenciáinak fejlődéséhez.	Saját kreativitását is jól megéli az együtt játszás során.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Szakmai program.
- Fejlődési napló.
- Üzenőfüzet.
- A szolgáltatásnyújtó tervezéssel és önértékeléssel kapcsolatos dokumentációja.

1.4. Tevékenységterület: verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés, olvasás támogatása

Bevezetés

„A vers, mese nagy hatással van a kisgyermek érzelmi és értelmi fejlődésére (ezen belül a beszéd, a gondolkodás, az emlékezet és a képzelet fejlődésére), valamint a szociális fejlődésre. A versnek elsősorban a ritmusa, a mesének pedig a tartalma hat az érzelmeken keresztül a személyiségre. A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés bensőséges kommunikációs helyzet, így egyszerre feltétele és eredménye a kisgyermek alapvető érzelmi biztonságának. A gyermek olyan tapasztalatokra, ismeretekre tesz szert, amelyeknek megszerzésére más helyzetekben nincs lehetősége. A közös mesélés élménye segíti az aktív szókincs kialakulását és a világról való ismeretek megszerzését. A bölcsődei ellátást nyújtó intézményben, szolgáltatónál a népi és az irodalmi műveknek egyaránt helye van.

A helyzetek alakítását, alakulását a gyermekek pillanatnyi érzelmi állapota és ebből fakadó igényei befolyásolják elsősorban."[11]

A napközbeni gyermekfelügyelet iskoláskorú gyermekeket is fogadhat. Az ő életükben, fejlődésükben, olvasóvá válásukban nagy szerepet játszanak az életkoruknak és érdeklődésüknek megfelelő könyvek, olvasnivalók, illetve a felnőttek élményt nyújtó felolvasása, viszonyulása az iskolai kötelező/házi olvasmányokhoz.

Célmeghatározás

A szolgáltatásnyújtó a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó képes- és mesekönyvek, az iskoláskorúakat is fogadó napközbeni gyermekfelügyeletben gyermek- és ifjúsági könyvek, újságok biztosításával, a mesélésre, képeskönyv-nézegetésre, olvasásra alkalmas helyek kialakításával, elegendő idő biztosításával és a nyugodt légkör megteremtésével tegye lehetővé azt, hogy az olvasó gyermek örömet találjon az olvasásban.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A gyermekek fejlettségének megfelelő, érdeklődésére számot tartó, változatos képes- és mesekönyvek (beleértve az ismeretterjesztő, tematikus képeskönyveket is), az iskoláskorúakat is fogadó napközbeni gyermekfelügyeletben gyermek- és ifjúsági könyvek, újságok állnak a gyermek rendelkezésére.
- A csoport napirendje jól szervezett, ami azt jelenti, hogy a lehető leghosszabb időtartamok biztosítottak a játéktevékenységre, ezen belül a verselésre, képeskönyv-nézegetésre, mesélésre, olvasásra.
- A szolgáltatásnyújtó szívesen, élményt adóan mesél, mond verset, nézeget képeskönyvet a gyermek(ek)kel; figyelembe veszi egyéni érdeklődésüket, igényeiket.

Az eredményesség mérésének módja

- A hálózati koordinátor megfigyeli a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés, olvasás feltételeit és a szolgáltatásnyújtó tevékenységét, viselkedését az egyes helyzetekben.

[11] A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak*. p. 9.

- A szolgáltatásnyújtó önértékelése (a feltételek megteremtésére, illetve a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzeteiben való részvételre vonatkozóan).

- Megfigyelési szempontsorok a hálózati koordinátoroknak.
- Önértékelési szempontsor a szolgáltatásnyújtónak.

Input feltételek

- Megelőző feltételek
  - A gyermekcsoport összetételének felmérése (létszám, életkori megoszlás, fiú-lány arány, SNI gyermekek a csoportban).
  - A csoport napirendjének kidolgozása.
- Személyi feltételek: szolgáltatásnyújtó, helyettes, segítő.
- Tárgyi feltételek: bölcsődei berendezés és felszerelés a 15/1998. NM rendelet 11. melléklete szerint.
- Input dokumentáció: az ellátás/szolgáltatás szakmai programja, napirend.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 11. sz. melléklet *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (1997). *Játék a bölcsődében.* Módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete.. Nyomtatásban elérhető hivatalos változata: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (2003). *Játék a bölcsődében. Kapocs Füzetek 1. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/jatek_a_bolcsodeben.pdf* (2021.05.31.)
- Katona, K. (2015). Mondókák, gyermekversek a bölcsődében. In: Gyöngy, K. (szerk.). *Első lépések a művészetek felé I. A vizuális nevelés és az anyanyelvi-irodalmi nevelés lehetőségei kisgyermekkorban.* Dialóg Campus Kiadó, pp. 487–544.
- Nyitrai, Á. (2015). A mesélés jelentősége kisgyermekkorban. In: Gyöngy, K. (szerk.). *Első lépések a művészetek felé I. A vizuális nevelés és az anyanyelvi-irodalmi nevelés lehetőségei kisgyermekkorban.* Dialóg Campus Kiadó, pp. 324–368.
- Nyitrai Á., Korintus, Mné (2017). *Játék az első életévekben.* Készült az EFOP-3.1.1-14-2015-00001 Kisgyermekkori nevelés támogatása kiemelt projekt keretében. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. *http://www.efop311.hu/wp-content/uploads/2018/05/JATEK_AZ_ELSO_ELETEVEKBEN_tananyag.pdf; https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-modszertani-segedanyagok-jatek-az-elso-eletevekben.pdf (2021.05.31.)*
- Tancz, T. (2015). Gyermekkönyvek a bölcsődés korban. In: Gyöngy, K. (szerk.): *Első lépések a művészetek felé I. A vizuális nevelés és az anyanyelvi-irodalmi nevelés lehetőségei kisgyermekkorban.* Dialóg Campus Kiadó, pp. 369–418.

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó (önreflexióval), hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A következő leíró standard és folyamatstandard együttesen határozzák meg a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés körülményeit, illetve az iskoláskorúakat is ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben az olvasás optimális feltételeit. „A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés, olvasás feltételeinek megteremtése (leíró standard)" előfeltétele „A felnőtt részvétele, tevékenysége a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzeteiben" című folyamatstandardnak, hiszen az ideális feltételek megléte jelentősen befolyásolja a felnőttnek egyes helyzetekben való részvételét, tevékenységét is.

A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés feltételeinek megteremtése c. részben leírtak illeszkednek a szolgáltatásnyújtó kompetenciáihoz, nem tartalmazzák azokat az előírásokat, amelyeknek betartása a fenntartó felelőssége.

„A felnőtt részvétele, tevékenysége a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés" című folyamatstandardban/ajánlásban szerepelő minden egyes bekapcsolódási mód opcionálisan, helyzetfüggően fordul elő. Valamennyi forma értékelésére érvényes, hogy a „Nem elfogadható" rovatban felsorolt kritériumok kiegészülnek azzal, hogy a helyzet által megkívánt bekapcsolódási mód elmaradása is hiba, ezt evidenciaként kezeljük.

1.4.1. Feltételek megteremtése (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó **képes-** és mesekönyvek, gyermek- és ifjúsági könyvek biztosításával, a mesélésre, képeskönyv-nézegetésre, olvasásra **alkalmas helyek kialakításával, elegendő idő biztosításával** és a **nyugodt légkör megteremtésével** adott legyen az élményt nyújtó verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés, olvasás lehetősége.

Sorszám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmények	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Képes- és mesekönyvek, gyermek- és ifjúsági könyvek biztosítása.	Kevés könyv van a csoportban (a képeskönyv alapjátéknak minősül).	Többféle (legalább három-négy féle) képeskönyv van a csoportban, egy-egy könyvből több példány áll rendelkezésre.	Van olyan képeskönyv a csoportban, amit csak felnőttel közösen lehet nézegetni. A korosztálynak megfelelő gyermekújságok is vannak a csoportban. Alkalmanként lehetőség nyílik diafilmek vetítésére is. Iskoláskorúak számára tablet vagy számítógép is biztosított, amelyeken a gyerekek a szolgáltatásnyújtó figyelemmel kísérése mellett érdeklődésüknek, életkoruknak megfelelő igényes programokat nézhetnek.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmények	Minőségi minimum feletti ajánlás
		Van olyan korcsoport, amely tagjainak nincs alkalmas könyv (korának, fejlettségének megfelelő).	A csecsemőknek textil- és/vagy műanyag lapozók, leporellók, a tipegő korúaknak keménypapírlapozók és leporellók, a két–három éveseknek vékony papírból készült lapozók állnak rendelkezésre. A háromévesnél nagyobb gyermekeket is fogadó napközbeni gyermekfelügyeletben biztosítottak az óvodás- és iskoláskorúak számára ajánlott gyermek- és ifjúsági könyvek.	
		Csak a csoportszobában van lehetőség képes- és mesekönyv-nézegetésére, olvasásra.	Az udvarra, teraszra is visznek ki képes- és mesekönyveket, olvasnivalót.	
		Hibás, sérült, szakadt könyvek vannak a csoportban.	A csoportban található könyvek jó állapotban vannak, esztétikusak. A sérült könyveket kicserélik, megragasztják.	
		A könyveket a gyermekek számára nem látható vagy nem elérhető helyen tárolják, a felnőtt alkalomszerűen kínálja azokat.	A könyveket nyitott polcon, a gyermekek által elérhető magasságban tárolják.	
		A könyvkészlet egysíkú, a gyermekek érdeklődésére számot tartó könyvek közül fontos könyvtípusok hiányoznak.	Vannak olyan könyvek, amelyeknek tartalma, illusztrációi kapcsolatba hozhatók a gyermekek mindennapjaival.	
			Vannak ünnepekre hangoló könyvek (húsvét, Mikulás, karácsony stb.).	
			Vannak tematikus, böngésző, ismeretterjesztő könyvek is a csoportban. Vannak olyan könyvek is, amelyek alkalmasak önálló nézegetésre.	
2.	Bábok és egyéb eszközök biztosítása.	Csak képes- és mesekönyvek állnak rendelkezésre a csoportban.	A mesélés, verselés helyzeteinek élményszerűségét gazdagító eszközök is rendelkezésre állnak (bábok, mesepárna, papírszínház).	A mesélés, verselés helyzeteinek élményszerűségét gazdagító eszközök (bábok, mesepárna, papírszínház) között vannak olyanok, amelyeket a szolgáltatásnyújtó maga készített.
3.	Mesélésre, olvasásra alkalmas hely kialakítása.	A könyvespolc közelében nincs alkalmas hely a verselésre, mesélésre, képeskönyv-nézegetésre. Az iskoláskorúakat is fogadó napközbeni felügyeletben nincs olyan hely, ahol a gyermekek kényelmesen, elmélyülten olvashatnak.	A könyvespolc közelében van olyan szőnyeg, „puhasarok”, amely különösen alkalmas a verselésre, mesélésre, képeskönyv-nézegetésre. Az iskoláskorúakat is fogadó napközbeni felügyeletben van olyan hely, ahol a gyermekek kényelmesen, elmélyülten olvashatnak.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmények	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	Elegendő idő biztosítása.	A napirend töredezett, az egyes gyermekek ellátása nem folyamatos, felesleges várakozási idők vannak, amelyek megszakíthatják a játéktevékenység folyamatosságát, ezzel csökkenthetik a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés létrejöttét.	A jól szervezett napirend a lehető leghosszabb időket biztosítja a játékra, ezen belül a verselésre, mesélésre, képeskönyv-nézegetésre, olvasásra.	
5.	Nyugodt légkör biztosítása.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzetei előre tervezettek, a felnőtt által irányítottak.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés a gyermekek igényeihez illeszkedik.	A szolgáltatásnyújtó olyan szokásokat, rítusokat alakít ki a verseléshez, meséléshez, képeskönyv-nézegetéshez kapcsolódóan, melyek kedvezőn befolyásolják a hangulatot.
		A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés iránt érdeklődők és/vagy az olvasók és a mással játszók zavarják egymást.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés, olvasás iránt érdeklődők nyugalma, zavartalansága biztosított.	
		A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés, olvasás közben a kicsik és a nagyok gyakran zavarják egymást, a korcsoport igényeihez igazodás gyakran sérül.	Az életkor szerint vegyes csoportban minden korcsoport számára biztosítják a lehetőséget a fejlettségének, érdeklődésének megfelelő verselésre, mesélésre, képeskönyv-nézegetésre, olvasásra.	
		A gyermekek nem vihetnek be saját könyvet, gyermekújságot a csoportba.	A felnőtt szívesen fogadja a gyermekek által otthonról behozott könyveket, gyermekújságokat, alkalmat teremt közös nézegetésükre.	

1.4.2. A felnőtt részvétele és tevékenysége (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a szolgáltatásnyújtó az egyes gyermekek érdeklődéséhez, igényeihez igazodva nyújtson élményt a gyermeknek a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzeteiben, támogassa az iskoláskorúak olvasását.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzetének létrejötte.	A szolgáltatásnyújtó kezdeményez.	A kezdeményezés előre tervezett, irányított, elsősorban a tervben megfogalmazottakhoz igazodó. Elvárt a gyermekek bekapcsolódása. A tartalom megválasztásában nem igazodik a gyermekek igényeihez. Gyakran kihagyja a kezdeményezés lehetőségét.	A gyermek(ek) igényeihez és az aktuális szituációhoz igazodva kezdeményez. A gyermekeknek szabad választásuk van a bekapcsolódást illetően. A helyzet megválasztásában a gyermekek igényeihez alkalmazkodik. Jól érzékeli azokat a helyzeteket, amelyekben kezdeményezhet versmondást, mesélést, képeskönyv-nézegetést, és a gyermekek igényeihez igazodva reagál az alkalmakra.	
		A szolgáltatásnyújtó reagál a gyermek(ek) kezdeményezésére.	Gyakran nem veszi észre a gyermek(ek) jelzéseit, igényeit, kezdeményezéseit.	A gyermek(ek) jelzéseire, igényeire, kezdeményezésire jól reagál.	
2.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzetének folyamata.	Versmondás.	A versmondáshoz direkt tanítási szándék is kapcsolódik. Csak egyszer mondja el a verset. A vers megválasztása nem megfelelő (a vers tartalma és formája nem kelti fel a gyermek érdeklődését stb.). Versmondása nem elég kifejező, élményszerű, esetenként pontatlan.	Kizárólag élménynyújtási szándékkal mond verset a gyermekeknek. A gyermekek igényeitől függően többször mondja el a verset. A vers jól illeszkedik a gyermekek életkori és egyéni sajátosságaihoz, érdeklődéséhez. Versmondása hangulatos, élményt nyújtó, szövegtudása biztos.	Van saját maga által összeállított gyermekvers- és mondóka-gyűjteménye, amelyet folyamatosan bővít. A gyermekeknek tetsző versek szövegét kiteszi a faliújságra, hogy a szülők is elmondhassák otthon a kedvenc verseket gyermeküknek.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
		Mesélés könyvből.	Könyvből való mesélés gyakran a szöveg kevéssé hangulatos, monoton felolvasására korlátozódik. A könyvben szerepelő mesét nyelvileg és/vagy tartalmilag gyakran leegyszerűsíti, bizonyos részeket kihagy belőle. A könyvből mesélés az illusztrációkon látottak megfogalmazására korlátozódik. A könyvből mesélés során kevéssé kommunikatív (kevés a szemkontaktus, a gyermekek nem szólalhatnak meg stb.). A széles korcsoportot ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben a szolgáltató csak a még olvasni nem tudó gyermekeknek olvas mesét.	A könyvben szerepelő mesét hangulatosan, élményt adóan, biztos szövegismerettel olvassa fel, vagy mondja el. A mesélésre választott könyvet jól ismeri, így a könyvből mesélést jól tudja illeszteni a gyermekek hangulatához. Az illusztráción látottakat kreatívan kiegészítve mesél. A könyvből mesélés interaktív: a gyermekek kérdezhetnek, beleszólhatnak a mesébe. A széles korcsoportot ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben a szolgáltató a már olvasni tudó gyermekeknek is szívesen olvas mesét.	
		Mesélés könyv nélkül.	Kitalált történetei unalmasak, nyelvileg szegényesek. Nem mesél olyan történeteket, amelyek a gyermekekről szólnak, kapcsolódnak a gyermekek mindennapjaihoz. Ismert mesét pontatlanul, esetenként hiányosan vagy nyelvileg, tartalmilag leegyszerűsítve mesél.	Történetei érdekesek, izgalmasak a gyermekek számára, nyelvileg igényesen, jó stílusban megfogalmazottak. A mesébe gyakran beleszövi a gyermek(ek) tapasztalatait, élményeit, én-meséi jó hangulatúak, megnyugtatók. Az ismert meséket biztos szövegtudással, élményszerű előadásmódban tolmácsolja a gyermekeknek.	Saját meserepertoárral rendelkezik, amelyet folyamatosan bővít.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
		Képeskönyv-nézegetés.	A képeskönyv-nézegetés helyzeteit direkt tanítási célra használja fel. Képeskönyv-nézegetés során inkább a gyermekeket kérdezgeti a képen látottakról. Képeskönyv-nézegetés során nem ad lehetőséget a gyermekeknek a kérdezésre. Ismeretterjesztő/tematikus képeskönyvek nézegetése során hiányos, téves, a gyermekekkel nem érthető információkat, magyarázatokat közöl.	A képeskönyv-nézegetések élményszerű beszélgetések, képről mesélések. Képeskönyv-nézegetés közben hagyja a gyermeket beszélni, kérdezni, elfogadja, ha nem szólal meg. A gyermek kérdéseit a gyermek kíváncsiságát kielégítve, pozitív hangulatú, a beszélgetést továbbvivő válaszokat adva válaszolja meg. Ismeretterjesztő/tematikus képeskönyvek nézegetése során a gyermek(ek) számára érthető, tudományosan helytálló információkat, magyarázatokat ad. Figyel arra, hogy a válaszok ne keltsenek nyugtalanságot a gyermekben.	
3.		Olvasmányélményekről való beszélgetés.	Iskolásokat is ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben a szolgáltatásnyújtó ritkán beszélget a gyermekekkel olvasmányélményeikről.	Iskolásokat is ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben a szolgáltatásnyújtó érdeklődik a gyermekek olvasmányélményei iránt, rendszeresen beszélget velük arról.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	Eszközök, kapcsolódó tevékenységek a verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzeteiben.	Báb, mesepárna vagy papírszínház alkalmazása.	Sosem használ bábot, mesepárnát vagy papírszínházat. A mesélés, verselés élményszerűségét gazdagító eszközöket (bábok, mesepárna, papírszínház) csak a felnőtt foghatja meg, ezek csupán a mesélés, verselés alkalmain vannak jelen.	Alkalmanként, a szituációhoz illően használja az élmény fokozására a bábokat, a mesepárnát vagy a papírszínházat. A mesélés, verselés élményszerűségét gazdagító eszközöket (bábok, mesepárna, papírszínház) a gyermekek megfoghatják. Ezek a verselés, mesélés alkalmain kívül is láthatók, elérhetők számukra (az eszköz jellegétől függően szabadon vagy a felnőtt felügyeletével).	Időről időre új módszereket, eszközöket ismer meg, próbál ki.
		Mesefilm, ifjúsági film.	A széles korcsoportot ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben nincsenek közös „mozi-élmények".	A széles korcsoportot ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben a szolgáltatásnyújtó alkalmanként közös „mozizást" szervez az iskolás korosztály számára, amelyen ő is részt vesz.	
		Dalok, hangszerek.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzeteire nem jellemző az éneklés.	Gyakran énekel megzenésített verseket, esetenként eljátssza ezeket hangszeren. A mesélés, képeskönyv-nézegetés szituációiba gyakran sző gyermekdalokat.	
		Vizuális tevékenységek.	A gyermekek vizuális tevékenységeiben a meseélmények megjelenítése elvárásokhoz kötött.	A gyermekek bármikor, igényük szerint rajzolhatják, festhetik le meseélményeiket, önkifejezésük szabad és spontán.	
5.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzetének lezárása.	A helyzetek pozitív lezárása.	A verselés, mesélés, képeskönyv-nézegetés helyzetei gyakran indokolatlanul félbemaradnak.	A szolgáltatásnyújtó törekszik arra, hogy végigmondja a mesét, verset, a képeskönyv-nézegetést pozitív fordulattal zárja le.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Szakmai program.
- Fejlődési napló.
- Üzenőfüzet.
- A szolgáltatásnyújtó tervezéssel és önértékeléssel kapcsolatos dokumentációja.

1.5. Tevékenységterület: éneklés, mondókázás, zenélés és zenehallgatás

A bölcsődei nevelés alapprogramjában megfogalmazott – zenei nevelésre vonatkozó – irányelvek a gyermekfelügyelet szolgáltatásban nevelt összes korosztály számára irányadónak tekinthetők.

A napközbeni kisgyermekellátást nyújtó szolgáltatónál „[…] sokrétű zenei élmény átélésére, tapasztalatszerzésre ad lehetőséget a környezet hangjainak megfigyelése, a kisgyermeknevelő ének- és beszédhangja, spontán dúdolgatása, ritmusos szövegmondása, a dallam és ritmushangszerek hallgatása, megszólaltatása, a közös éneklés. A kisgyermek életkori sajátosságaihoz, egyéni fejlettségéhez, érzelmi, hangulati állapotához igazodó, felelősséggel kiválasztott és alkalmazott játékos mondókák, gyermekdalok, népdalok és értékes zeneművek felkeltik a kisgyermek érdeklődését, formálják esztétikai érzékenységét, zenei ízlését, segítik a hagyományok megismerését és továbbélését. A személyes kapcsolatban, játékhelyzetekben átélt mondókázás, éneklés, zenehallgatás pozitív érzelmeket kelt, örömélményt, érzelmi biztonságot ad a kisgyermeknek. Az ismétlődések, a játékos mozdulatok megerősítik a zenei élményt, a zenei emlékezetet. Érzelmi alapon segítik az anyanyelv, a zenei anyanyelv elsajátítását, a személyiség fejlődését, hozzájárulnak a kisgyermek lelki egészségéhez, valamint a csoportban a derűs, barátságos légkör megteremtéséhez. A bölcsődei ellátást nyújtó intézményben, szolgáltatónál végzett zenei nevelés eredményes megvalósítása lehetőséget nyújt a kisgyermek további zenei fejlődésére”.[12]

Az iskoláskorú gyermekeket is ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben fontos a zenét tanuló, zenélő gyermekek igényeihez igazodás is.[13]

Célmeghatározás

A szolgáltatásnyújtó a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó gyermekdalok, népdalok, mondókák és zeneművek közvetítésével, játékhelyzetekben, (vizuális) alkotótevékenységek, képeskönyv-nézegetés helyzeteiben történő mondókázással, énekléssel, a gyermek igényeihez és a helyzethez illeszkedő zenehallgatással esztétikai élményt nyújt a gyermeknek, örömforrássá, játékká varázsolja számára a hangok, dallamok és ritmusok világát.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A szolgáltatásnyújtó legalább száz-százötven dalból, mondókából álló saját repertoárral rendelkezik, melyből az egyes helyzetekben a gyermekek életkorához, fejlettségéhez, érdeklődéséhez illőt szívesen elénekeli.
- A csoportban az éneklés, a mondókázás és az élőzene túlsúlya jellemző.
- A technikai eszközök használatával (pl. CD -lejátszó) történő zenehallgatás alkalomszerű.
- A gyermekek szabadon kapcsolódhatnak be az éneklésbe, mondókázásba, zenehallgatásba, zenélésbe.

Az eredményesség mérésének módja

- A hálózati koordinátor megfigyeli a játék feltételeit és a szolgáltatásnyújtó tevékenységét, viselkedését a játékhelyzetekben.
- A szolgáltatásnyújtó önértékelése (a feltételek megteremtésére és a játékban való részvételre vonatkozóan).

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Megfigyelési szempontsorok a hálózati koordinátornak.
- Önértékelési szempontsor a szolgáltatásnyújtónak.

---

[12] A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* pp. 8–9.

[13] *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30).

Input feltételek

- Megelőző feltételek
  - A gyermekcsoport összetételének felmérése (létszám, életkori megoszlás, fiú-lány arány, SNI gyermekek a csoportban).
  - A csoport napirendjének kidolgozása.
- Személyi feltételek: szolgáltatásnyújtó, helyettes, segítő.
- Tárgyi feltételek: bölcsődei berendezés és felszerelés a 15/1998. NM rendelet 11. melléklete szerint.
- Input dokumentáció: az ellátás/szolgáltatás szakmai programja, napirend.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 11. sz. melléklet *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (1997). *Játék a bölcsődében.* Módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete. Nyomtatásban elérhető hivatalos változata: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (2003). Játék a bölcsődében. Kapocs Füzetek 1. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/jatek_a_bolcsodeben.pdf (2021.05.31.)
- Forrai, K. (2017). Ének a bölcsődében. Móra Ferenc Ifjúsági Könyvkiadó.
- Gállné Gróh, I. (2012). *Ringató: Énekeljünk és játsszunk a legkisebbekkel!* Dialóg Campus Kiadó.
- Gyöngy, K. (2015, szerk.). *Első lépések a művészetek felé. II. Az ének-zenei nevelés lehetőségei kisgyermekkorban.* Dialóg Campus Kiadó.
- Nyitrai Á., Korintus, Mné. (2017). *Játék az első életévekben.* Készült az EFOP-3.1.1-14-2015-00001 Kisgyermekkori nevelés támogatása kiemelt projekt keretében. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. *http://www.efop311.hu/wp-content/uploads/2018/05/JATEK_AZ_ELSO_ELETEVEKBEN_tananyag.pdf; https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-modszertani-segedanyagok-jatek-az-elso-eletevekben.pdf* (2021.05.31.)

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A következő leíró standard és folyamatstandard együttesen határozzák meg az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás optimális megvalósulásának feltételeit. „Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás feltételeinek megteremtése" c. leíró standard előfeltétele „A felnőtt viselkedése az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás

helyzeteiben" című folyamatstandardnak, hiszen az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás ideális feltételeinek megléte a felnőtt tevékenységben való részvételét is jelentősen befolyásolja.

Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás feltételeinek megteremtése leíró standardban leírtak a szolgáltatásnyújtó kompetenciáihoz illeszkednek, nem tartalmazzák azokat az előírásokat, melyeknek betartása a fenntartó felelőssége.

„A felnőtt viselkedése az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás helyzeteiben" folyamatstandardban/ajánlásban szerepelő minden egyes viselkedési forma opcionálisan, helyzettől függően fordul elő. Ezek értékelésére érvényes, hogy a „Nem elfogadható" rovatban felsorolt kritériumok kiegészülnek azzal, hogy a helyzet által megkívánt viselkedési forma elmaradása is hiba, ezt evidenciának tekintjük.

1.5.1. A feltételek megteremtése (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó eszközök, az időkeretek biztosításával, a nyugodt légkör megteremtésével adott legyen a gyermek számára az éneklés, a mondókázás, a zenélés és a zenehallgatás élményének átélése.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó eszközök biztosítása.	Nincsenek ritmushangszerek a csoportban.	A gyermekeknek a ritmushangszerek gazdag választéka áll rendelkezésére.	Vannak a szolgáltatásnyújtó által készített ritmushangszerek is.
		A ritmushangszerek nem elérhetők a gyermekek számára, a szolgáltatásnyújtó alkalmanként veszi elő őket.	A ritmushangszerek a játékkészlet részét képezik, a gyermekek bármikor elővehetik azokat, zenélhetnek.	
		Nincs dallamhangszer a csoportban (esetleg játékhangszerek vannak; ezek semmilyen körülmények között nem javasoltak).	Rendszeresen van dallamhangszer is a csoportban.	A szolgáltatásnyújtónak saját dallamhangszere van, amelyet állandóan bent tart a csoportban.
		Az alkalmankénti zenehallgatáshoz rendelkezésre álló eszköz minősége kifogásolható (torzít, kellemetlen a hangszíne, recseg).	Az alkalmankénti zenehallgatáshoz rendelkezésre álló eszköz korszerű, technikailag jó hangminőségű.	
2.	Mondókázásra alkalmas helyet kialakítottak a csoportszobában.	A szoba túlzsúfolt, az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás alkalmait megzavarja a többiek játéka.	Van olyan csendes sarok (pl. mesesarok), ahol a szolgáltatásnyújtó nyugodtan tud mondókázni, zenélni.	
3.	Elegendő idő biztosítása az énekléshez, mondókázáshoz, zenéléshez, zenehallgatáshoz.	A napirend töredezett, az egyes gyermekek ellátása nem folyamatos, felesleges várakozási idők is vannak, amelyek megszakíthatják a játéktevékenység folyamatosságát, ezzel csökkentik az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás iránti érdeklődést, a helyzetek kialakulásának lehetőségét.	A jól szervezett napirend a lehető leghosszabb időket biztosítja a játékra. Az elmélyült játékhelyzetek kedvezőek az éneklés, mondókázás, zenélés és zenehallgatás lehetőségének szempontjából.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	Nyugodt légkör biztosítása.	Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás helyzetei előre tervezettek, a felnőtt által irányítottak, „mini órák”.	Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás helyzetei a gyermekek igényeihez illeszkednek.	.
		Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás iránt érdeklődők és a mással játszók zavarják egymást.	Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás iránt érdeklődők és a más tevékenységet folytatók nyugalma, zavartalansága egyaránt biztosított.	

1.5.2. A felnőtt viselkedése a zenélés helyzeteiben (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a felnőtt a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó gyermekdalok, népdalok, mondókák és zeneművek közvetítésével, játékhelyzetekben, (vizuális) alkotótevékenységek, képeskönyv-nézegetés közben történő mondókázással, énekléssel, a gyermek igényeihez és a helyzethez illeszkedő zenehallgatással esztétikai élményt nyújtson a gyermeknek, örömforrássá, játékká varázsolja számára a hangok, dallamok és ritmusok világát.

Sorszám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás tevékenységek létrejötte.	A szolgáltatásnyújtó kezdeményez.	A kezdeményezés előre tervezett, irányított, erőteljesen a tervben megfogalmazottakhoz igazodó. Elvárt a gyermekek bekapcsolódása. A tartalom megválasztásában nem igazodik a gyermekek fejlettségéhez, igényeihez. Gyakran kihagyja a kezdeményezés lehetőségét. A szolgáltatásnyújtó repertoárja szűkös.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek igényeihez és az aktuális szituációhoz igazodva kezdeményez. Kezdeményezései egy gyermeknek szólnak. A gyermekeknek szabad választásuk van a bekapcsolódást illetően. A tartalom megválasztásában a gyermekek fejlettségéhez, igényeihez alkalmazkodik. Szívesen és jókor kezdeményez képeskönyv-nézegetés, (vizuális) alkotótevékenységek, fürdőszobai gondozás, öltözködés közben és altatásnál. Étkezésnél nem énekel, mondókázik. Kezdeményezései során a gyermekek igényeihez és a helyzethez igazodó dallal, mondókával kezdeményez, tudja, hogy az egyes gyermekeknek melyek a kedvencei, és azok közül választ.	A szolgáltatásnyújtó maga is szívesen és gyakran dúdolgat, anélkül, hogy a gyermekeket direkt módon hívná, várná. A szolgáltatásnyújtó sok dalt, mondókát ismer, saját repertoárja van, amelyet folyamatosan bővít.
		A szolgáltatásnyújtó észreveszi a gyermek(ek) éneklés, mondókázás, zenélés iránti érdeklődését.	A szolgáltatásnyújtó gyakran nem veszi észre a gyermek(ek) jelzéseit, igényeit az éneklésre, mondókázásra, zenélésre.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek(ek) jelzéseire, igényeire jól reagál.	
2.		Előkészítés.	Az alkalmankénti zenehallgatásötletszerű, nem végiggondolt, nem jól előkészített (nincs kéznél a meghallgatni kívánt zene, nem működik megfelelően a lejátszó stb.).	Az alkalmankénti zenehallgatás gondosan előkészített.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
3.	A szolgáltatásnyújtó tevékenysége, viselkedése az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás folyamatában.	Hangulatteremtés és fenntartása.	A felnőtt közömbös, érdektelen az éneklést, mondókázást illetően, így a gyermekek hamar elvesztik érdeklődésüket.	A felnőtt örömmel, jó hangulatban énekel, mondókázik, ez fokozza a gyermekek érdeklődését.	
		Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás tartalmának megválasztása.	A szolgáltatásnyújtó által választott zenei anyag esetenként nem elég színvonalas, igényes.	A szolgáltatásnyújtó értékes zenei anyagot választ: a népdalokat, népi mondókákat részesíti előnyben.	
			A dalok nem olyan hangterjedelműek, amelyek illeszkednek a gyermekek fejlettségéhez.	A dalok kis hangterjedelműek, a gyermekek könnyen utánozhatják a szolgáltatásnyújtót, ha akarják.	
			A mondókákhoz kapcsolódó mozgások nem mindig igazodnak a gyermekek fejlettségéhez.	A mondókákhoz kapcsolódó mozgások jól illeszkednek a gyermekek fejlettségéhez.	
4.			A zenehallgatásra választott anyag sokszor nehéz és hosszú a gyermekek számára.	A zenehallgatásra választott anyag rövid, hosszúsága jól illeszkedik a gyermek figyelmének terjedelméhez.	
			Előfordul körjáték is.	Soha nincs körjáték (a körjátékok nem javasoltak a három éven aluli gyermekeknek, mert szabályaik, tevékenységláncolatuk bonyolult számukra).	
			Hangszeres zene nem vagy csak nagyon ritkán fordul elő.	A szolgáltatásnyújtó rendszeresen használ ritmushangszert a csoportban.	
			Az egyes dalokat, mondókákat nem vagy csak egyszer ismételi a felnőtt, ezzel nem teremti meg a jó hangulatot.	Az egyes dalokat, mondókákat a felnőtt a gyermekek igényei szerint ismételi, többször is. Ez fokozza a hangulatot, az élményt.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
5.		Mintanyújtás.	Elvárja, hogy a gyermekek vele énekeljenek, mondókázzanak, zenéljenek. Gyakori a dalok, mondókák betanítása.	A szolgáltatásnyújtó éneklésének, mondókázásának, zenélésének célja az élménynyújtás, a gyermekektől nem elvárt a dalok, mondókák megtanulása.	
		Viselkedési szabályok tisztázása.	Túl sok a viselkedési szabály. Van közöttük olyan is, amely a gyermek éneklésével, mondókázásával kapcsolatban elvárásokat fogalmaz meg.	A szabályok a helyzetek biztonságát, hangulatosságát segítik elő (mindenki sorra kerül az ölbeli játékoknál, mondókázásnál, a zenélés, mozgás során a gyermekek nem zavarják egymást stb.).	
		Viszonyulás a gyermek tevékenységéhez.	A gyermekek direkt instrukciókat kapnak az éneklésre, mondókázásra vonatkozóan.	A gyermekek maguk határozzák meg, hogyan kívánnak bekapcsolódni a folyamatba (hallgatják az éneklést, mondókázást, vagy maguk is énekelnek stb.).	
6.	Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás helyzeteinek befejezése.	A pozitív lezárás.	Az éneklés, mondókázás, zenélés, zenehallgatás lezárása, abbahagyása sokszor túl gyors a gyermekek számára, van gyermek, aki még szívesen folytatná a tevékenységet.	Elég időt hagy az élmények lecsengésére.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Szakmai program.
- Fejlődési napló.
- Üzenőfüzet.
- A szolgáltatásnyújtó tervezéssel és önértékeléssel kapcsolatos dokumentációja.

1.6. Tevékenységterület: vizuális alkotótevékenységek

Bevezetés

A vizuális alkotótevékenységek szervezésének alapelvei a bölcsődéskorú gyermekeknél.

„Az öröm forrása maga a tevékenység – az érzelmek feldolgozása és kifejezése, az önkifejezés –, nem pedig annak eredménye. […] A kisgyermeknevelő feladata a tárgyi feltételek és elegendő idő biztosítása, az egyes technikák, eszközhasználat megmutatása, a kisgyermek pillanatnyi igényének megfelelő technikai segítségnyújtással az alkotókedv ébrentartása.

A kisgyermek alkotásának elismerésével és megbecsülésével a kisgyermeknevelő segíti az alkotó tevékenységek iránti érdeklődés fenntartását és az alkotásból fakadó öröm személyiségfejlődésre gyakorolt pozitív hatásainak érvényesülését. A leggyakoribb alkotótevékenységi formák a bölcsődei ellátást nyújtó intézményben, szolgáltató-

nál: nyomhagyó eszközök használata, firkálás, gyurmázás, ragasztás, gyűrés, tépés, ujjfestés vagy vastag ecsettel festés."[14]

A napközbeni gyermekfelügyelet iskoláskorú gyermekeket is fogadhat. Az ő életükben, fejlődésükben szintén jelentős szerepe van az alkotásnak. Ebben az életkorban már előfordul az is, hogy egy-egy gyermeknek a hobbija valamelyik alkotótevékenység.

Célmeghatározás
A szolgáltatásnyújtó a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó eszközök, anyagok biztosításával, az alkotó tevékenységek végzésére alkalmas helyek kialakításával, az időkeretek biztosításával, a nyugodt légkör megteremtésével, a gyermekek tevékenységének megerősítő támogatásával, az egyes technikák és az eszközhasználat megmutatásával, a gyermek alkotásának elismerésével és megbecsülésével segítse elő azt, hogy a vizuális tevékenységek örömet szerző, kedvelt tevékenységgé váljanak a gyermekek számára.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- Vonzó, változatos alkotótevékenységekre csábító eszközök és anyagok biztosítása a csoportszobában, valamint az udvaron.
- A gyermek számára érdekes és megvalósítható technikák, használható eszközök megmutatása.
- A csoport napirendje jól szervezett, ami azt jelenti, hogy a lehető leghosszabb időtartamok biztosítottak a játéktevékenységre, ezen belül az alkotó tevékenységekre.
- A szolgáltatásnyújtó alkotást támogató attitűdje (jó hangulat megteremtése, fenntartása, érdeklődés a gyermek tevékenysége iránt, megerősítő, támogató jelenlét, a szabad alkotás lehetőségének biztosítása).

Az eredményesség mérésének módja

- A hálózati koordinátor megfigyeli az alkotó tevékenységek feltételeit és a szolgáltatásnyújtó tevékenységét, viselkedését az egyes helyzetekben.
- A szolgáltatásnyújtó önértékelése.

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Megfigyelési szempontsorok a hálózati koordinátornak.
- Önértékelési szempontsor a szolgáltatásnyújtónak.

Input feltételek

- Megelőző feltételek
  - A gyermekcsoport összetételének felmérése (létszám, életkori megoszlás, fiú-lány arány, SNI-s gyermekek a csoportban).
  - A csoport napirendjének kidolgozása.
- Személyi feltételek: a szolgáltatásnyújtó, helyettes, segítő.
- Tárgyi feltételek: bölcsődei berendezés és felszerelés a 15/1998. NM rendelet 11. melléklete szerint.
- Input dokumentáció: az ellátás/szolgáltatás szakmai programja, napirend.

[14] A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.) p. 9.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 11. sz. melléklet *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (1997). *Játék a bölcsődében.* Módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete. Nyomtatásban elérhető hivatalos változata: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (2003). *Játék a bölcsődében*. Kapocs Füzetek 1. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. *https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/jatek_a_bolcsodeben.pdf* (2021.05.31.)
- Gyöngy, K. (2015). A képzőművészeti tevékenységek hatásai kisgyermekkorban. In: Gyöngy, K. (szerk.). *Első lépések a művészetek felé. I. a vizuális és az anyanyelvi nevelés lehetőségei kisgyermekkorban.* Dialóg Campus, pp. 231–265.
- Gyöngy, K., Tóbiné Bércesi, M. (2015). A kisgyermekkori vizuális önkifejezés kibontakoztatása. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve, Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek.* 2015. október. RAABE, H6
- Gyöngy, K., Tóbiné Bércesi, M. (2018). A bölcsődei alkotótevékenység tervezésének lehetőségei a pedagógus-portfólióban. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve – Kisgyermeknevelők szakmai-módszertani tudástára.* 2018. április. RAABE, C3.
- Nyitrai, Á., Korintus, Mné. (2017). *Játék az első életévekben.* Készült az EFOP-3.1.1-14-2015-00001 Kisgyermekkori nevelés támogatása kiemelt projekt keretében. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. *http://www.efop311.hu/wp-content/uploads/2018/05/JATEK_AZ_ELSO_ELETEVEKBEN_tananyag.pdf; https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-modszertani-segedanyagok-jatek-az-elso-eletevekben.pdf* (2021.05.31.)
- Tóbiné Bércesi, M., Gyöngy, K. (2015). Az alkotás mint játék. In: Gyöngy, K. (szerk.). *Első lépések a művészetek felé.* I. *A vizuális és az anyanyelvi nevelés lehetőségei kisgyermekkorban*. Dialóg Campus, pp. 107–230.

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó (önreflexióval); hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó (önreflexióval); hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A következő leíró standard és folyamatstandard együttesen határozzák meg a(z) (vizuális) alkotótevékenység optimális megvalósulásának feltételeit. Az (vizuális) alkotótevékenység feltételeinek megteremtése (leíró standard) előfeltétele a(z) (vizuális) alkotótevékenységek facilitálása (segítése, lehetővé tétele) folyamatstandardnak, hiszen a(z) (vizuális) alkotótevékenységek ideális feltételeinek megléte a felnőtt tevékenységben való részvételét is jelentősen befolyásolja.

Az alkotótevékenységek (vizuális) feltételeinek megteremtése a leíró standard szerint a szolgáltatásnyújtó kompetenciáihoz illeszkednek, nem tartalmazzák azokat az előírásokat, amelyeknek betartása a fenntartó felelőssége.

A(z) (vizuális) alkotótevékenységek facilitálása és a folyamatstandardban/ajánlásban szerepelő minden egyes viselkedési forma opcionálisan, helyzetfüggően fordul elő. Valamennyi viselkedési forma értékelésére érvényes, hogy a „Nem elfogadható" rovatban felsorolt kritériumok kiegészülnek azzal, hogy a helyzet által megkívánt viselkedési forma elmaradása is hiba, ezt evidenciának tekintjük.

1.6.1. A vizuális alkotótevékenységek feltételeinek megteremtése (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó **eszközök, anyagok** biztosításával, az alkotó tevékenységek végzésére **alkalmas helyek, időkeretek kialakításával**, a **nyugodt légkör megteremtésével biztosított legyen a gyermek számára önkifejezési lehetőséget és örömforrást nyújtó** (vizuális) **alkotótevékenységek végzése.**

Sorszám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó eszközök, anyagok biztosítása.	Csak néhány, hagyományos eszköz áll rendelkezésre a vizuális alkotótevékenységekhez (ceruza, gyurma).	Változatos, a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó eszközök, anyagok állnak rendelkezésre a vizuális alkotótevékenységekhez (különféle papírok, homok, gyurma, festék, filctollak, zsírkréták, ragasztó, termések, nyomdák stb.). Megjelennek olyan nem hagyományos anyagok (vécépapír gurigája, műanyag kupak stb.), amelyek rendelkezésre állnak az alkotó tevékenységre kijelölt helyen mint alapanyag. A gyermek számára több olyan, a felnőtt által készített mintadarab látható a játszószobában, amely inspiráló, és felkelti az alkotás iránti kedvet. A napközbeni gyermekfelügyeletbe járó iskoláskorú gyermekek számára is megtalálhatók az életkoruknak, fejlettségüknek megfelelő eszközök és anyagok, beleértve ebbe az egyes gyermekek különleges hobbijának űzését lehetővé tevő eszközöket, anyagokat is.	Bent is van lehetőségük a gyermekeknek homokkal/vízzel/agyaggal játszani.
		Van olyan gyermek/korcsoport, akinek/amelynek nem áll rendelkezésére a korának, fejlettségének megfelelő eszköz, anyag a csoportban.	Minden gyermek tud az életkorának, fejlettségének, érdeklődésének megfelelő eszközt, anyagot választani.	
		Az udvaron csak homok áll a gyermekek rendelkezésére.	A vizuális alkotótevékenységek eszközei az udvaron is a gyermekek rendelkezésére állnak (pl. van aszfaltkréta, asztalok és székek, ahol a gyermekek rajzolhatnak, festhetnek stb.).	
		Mennyiségét tekintve kevés eszköz van a csoportban (pl. nem jut egyszerre több gyermeknek ugyanolyan színű ceruza), az anyagokkal is nagyon takarékosan kell bánni (pl. minden gyurmázni akaró gyermeknek csak egy kis gombóc gyurma jut).	Egy-egy eszközből darabszámra annyi van, hogy minden gyermeknek jusson (és a felnőttnek is). Az anyagok mennyisége is bőséges, minden gyermeknek bőven jut belőlük, akár több alkotást is készíthet egy-egy gyermek.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
2.		Az eszközök, játékok nem jó minőségűek, vagy nincsenek jó állapotban (könnyen keményedő gyurma, töredező zsírkréta, kitörött hegyű ceruza, összekevert vízfesték stb.).	Az eszközök jó minőségűek, és jó állapotban vannak.	
		Az egyes eszközök és anyagok nehezen használhatók, a gyermekek tevékenység közben folyton a felnőtt segítségére szorulnak.	Csak olyan eszközök és anyagok találhatók, amelyeket a gyermekek önállóan, könnyen használhatnak (pl. elég puha a gyurma ahhoz, hogy gyúrni tudják).	
		Az eszközök és az anyagok a szekrényben vannak, a felnőtt ötletszerűen veszi elő őket.	Az eszközök és az anyagok többségét a gyermekek által jól látható helyen tárolják, így bármikor kérhetik azokat. Vannak olyan eszközök és anyagok is, amelyeket a gyermekek a felnőtt felügyelete nélkül is használhatnak, ezek bármikor elérhetők a számukra.	
3.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységekre alkalmas hely kialakítása.	A csoportszobában nincs alkotósarok, távol vannak az alkotótevékenységekhez használható asztaloktól az eszközök és az anyagok, ez sokszor megzavarja a tevékenységet.	A csoportszobában van alkotósarok: ez lehetővé teszi a zavartalan alkotást. Az alkotósarokban az eszközök és az anyagok a gyermekek számára kézközelben vannak, könnyen elérhetők.	Van külön alkotószoba is, ahová a gyermekek igény szerint felnőtt kíséretében kimehetnek. Az alkotószoba hangulatosan berendezett, a(z) (vizuális) alkotótevékenységekhez használható eszközök és anyagok gazdag tárházát kínálja a gyermekeknek. Itt kézmosási lehetőség is van. Az alkotószobában olyan tevékenységekre is van lehetőség, amelyek a csoportszobában nehezebben lennének megoldhatók. Az iskoláskorúakat is ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben az iskoláskorúak számára külön helyiségben biztosított a zavartalan alkotás lehetősége, eszközeik, anyagaik, alkotásaik védelme.
		Az alkotáshoz egy-egy gyermek számára rendelkezésre álló hely szűkös, ez behatárolja a tevékenységeket (sokszor rakosgatni kell tevékenység közben az eszközöket és anyagokat), az egymás mellett tevékenykedő gyermekek nem férnek el kényelmesen, zavarják egymást.	Az alkotáshoz elegendő hely áll a gyermekek rendelkezésére (az alkotó-/vizuális tevékenységek helyigénye meglehetősen nagy).	
4.		A(z) (vizuális) alkotótevékenységekhez kialakított hely kaotikusnak tűnik, az eszközök és az anyagok rendezetlenül tároltak, ez frusztráló lehet a gyermekek számára.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységekhez kialakított hely esztétikus (pl. egyszínű terítő van az asztalon), az eszközök és az anyagok figyelemfelkeltők, rendszerezetten tároltak.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
5.	Elegendő idő biztosítása a(z) (vizuális) alkotótevékenységekhez.	A napirend töredezett, az egyes gyermekek ellátása nem folyamatos, felesleges várakozási idők is vannak, amelyek megszakíthatják a játéktevékenység folyamatosságát, ezzel csökkenthetik a(z) (vizuális) alkotótevékenységek létrejöttét.	A jól szervezett napirend a lehető leghosszabb időket biztosítja a játékra, ezen belül a(z) (vizuális) alkotótevékenységekre. A szolgáltatásnyújtó számol azzal, hogy ezek általában időigényes, hosszú tevékenységek.	
6.	Nyugodt légkör biztosítása.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységek helyzetei előre tervezettek, a felnőtt által irányítottak („mini órák”).	A(z) (vizuális) alkotótevékenységek a gyermekek igényeihez illeszkednek.	.
		A(z) (vizuális) alkotótevékenységek iránt érdeklődők és a mással játszók zavarják egymást.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységek és a más tevékenységek iránt érdeklődők nyugalma zavartalan.	
		A(z) (vizuális) alkotótevékenység folyamán a kicsik és a nagyok gyakran zavarják egymást, gyakran sérül a korcsoport igényeihez igazodás.	Az életkor szerinti vegyes csoportban minden korcsoport számára biztosított a fejlettségének, érdeklődésének megfelelő nyugodt (vizuális) alkotótevékenység lehetősége.	
7.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységekhez kapcsolódó egyéb feltételek biztosítása.	A gyermekek ruházata nem védett festés, ragasztás stb. esetén.	A gyermekeknek festéshez, ragasztáshoz igény szerint kötény vagy védőpóló áll rendelkezésre.	

1.6.2. A(z) (vizuális) alkotótevékenységek segítése (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a felnőtt a gyermekek tevékenységének megerősítő támogatásával, az egyes technikák és eszközhasználat megmutatásával, a gyermek alkotásának elismerésével és megbecsülésével segítse elő azt, hogy a vizuális tevékenységek örömet szerző, kedvelt tevékenységgé váljanak.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységek létrejötte.	A szolgáltatásnyújtó kezdeményez.	A kezdeményezés előre tervezett, irányított, erőteljesen a tervben megfogalmazottakhoz igazodó. Elvárt a gyermekek bekapcsolódása. A tartalom megválasztásában nem igazodik a gyermekek igényeihez. Kezdeményezései nem igazodnak a gyermek fejlettségéhez (a mozgásfejlettséget alulmúló és túlértékelő javaslatok, ötletek). Gyakran kihagyja a kezdeményezés lehetőségét.	A gyermek(ek) igényeihez és az aktuális szituációhoz igazodva kezdeményez. A gyermekeknek szabad választásuk van a bekapcsolódást illetően. A tartalom megválasztásában a gyermekek igényeihez alkalmazkodik. Kezdeményezései jól alkalmazkodnak a gyermek finommozgásának fejlettségéhez. Jól érzékeli azokat a helyzeteket, amelyekben kezdeményezhet (vizuális) alkotótevékenységet és a gyermekek igényeihez igazodva reagál az alkalmakra.	A szolgáltatásnyújtó maga is szívesen alkot, gyakran végez ilyen tevékenységet a csoportban anélkül, hogy a gyermekeket direkt módon hívná, várná.
		A szolgáltatásnyújtó észreveszi a gyermek(ek) érdeklődését a(z) (vizuális) alkotótevékenységek iránt.	Gyakran nem veszi észre a gyermek(ek) jelzéseit, igényeit, alkotási szándékát, vágyát.	A gyermek(ek) jelzéseire, igényeire, alkotási szándékaira, vágyára jól reagál.	
		Előkészítés.	Az előkészítés ötletszerű, rendezetlen.	A kínált tevékenységekhez szükséges eszközök rendszerezetten és elegendő mennyiségben előkészítettek.	
2.	A szolgáltatásnyújtó tevékenysége, viselkedése a(z) (vizuális) alkotótevékenység közben.	Segítő támogatás, az alkotókedv fenntartása.	A felnőtt közömbös, érdektelen a gyermek tevékenységével, alkotásaival kapcsolatban.	A felnőtt a gyermek tevékenységéhez, alkotásához kapcsolódóan örömöt mutat.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
3.		Eszközök és technikák kínálása.	Az eszközök és technikák kínálása véletlenszerű, nem illeszkedik a gyermekek fejlettségéhez és érdeklődéséhez.	Csak olyan eszközt és technikát kínál, amelynek használatára a gyermekek már képesek.	
			Az eszköz- és technikakínálat szegényes.	Változatos eszköz- és technikakínálat.	
			Egyes eszközök és technikák hosszú ideig nem szerepelnek a kínálatban, annak ellenére sem, hogy a gyermekek igényelnék azokat.	Gyakran, rendszeresen megjelennek ugyanazok az eszközök és technikák, amelyeket a gyermekek nyilván más tartalommal, más fejlettséggel alkalmaznak.	
4.		Mintanyújtás.	Elvárásokat támaszt a gyermekekkel szemben a minta követését illetően. Gyakori a sémák alkalmazása.	A minta célja a kedvcsinálás, a gyermekektől nem elvárt annak követése. Sémák alkalmazására nem kerül sor.	
		Segítségnyújtás.	Gyakran segít a gyermeknek akkor is, ha a gyermek azt nem igényli. A segítség sokszor korrigálás, direkt tanító jellegű.	Csak technikai segítséget nyújt a gyermeknek indokolt esetben, és pont annyit, amennyire szüksége van a tevékenység folytatásához.	
		Viselkedési szabályok tisztázása.	Túl sok a viselkedési szabály, közülük több magával az alkotással szemben is fogalmaz meg elvárásokat.	A szabályok a biztonságos alkotást teszik lehetővé a gyermekek számára (eszközök biztonságos használata, a másik gyermek tevékenységének és alkotásának tiszteletben tartása), a gyermek bármit alkothat.	
		Viszonyulás a gyermek tevékenységéhez.	A gyermekek direkt instrukciókat kapnak az eszközhasználatra, a technika alkalmazására vagy az alkotás tartalmára vonatkozóan (Rajzolj virágot!, Pirossal rajzolj!).	A gyermekek lehetőséget kapnak arra, hogy szabadon kísérletezzenek az eszközökkel vagy a technikákkal, és ők határozzák meg azt is, mit alkotnak.	
			Azt közvetíti a gyermekek felé, hogy egy bizonyos technikán belül csak egy megoldás lehetséges.	Azt közvetíti a gyermekeknek, hogy egy bizonyos technikán belül többféle megoldás is lehetséges.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
5.		Támogató, megerősítő jelenlét.	Előfordul, hogy a szolgáltatásnyújtó hosszasan nem figyel a gyermekekre, más felnőttel beszélget, adminisztrál. A gyermekek bátorítása, megerősítése gyakran elmarad vagy gépies. Van olyan gyermek, akit szinte sosem dicsér, nem erősít meg, nem bátorít.	A gyermekek tevékenységét folyamatosan figyeli. Megerősítései személyre szólóak, jól illeszkednek a gyermek mozgásfejlettségéhez és mozgásbátorságához, örömet fejeznek ki. Minden gyermek igényeihez illeszkedően kap megerősítést, bátorítást.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységekhez gyakran kapcsol verset, mondókát, éneket.
		Ötletadás a gyermeknek a(z) (vizuális) alkotótevékenységekben.	Nem ad ötletet a játékhoz akkor sem, ha a helyzet igényelné. Szinte vezényeli a(z) (vizuális) alkotótevékenységet (sok ötletet ad, és elvárja a megvalósítást). Ötletei nem illeszkednek az adott gyermek kompetenciáihoz.	Ötletei konkrétak, jól illeszkednek a gyermek igényeihez és kompetenciáihoz, megvalósításukhoz adottak a feltételek.	Ötletadásával jól tudja érzékeltetni, hogy az általa tett javaslat csak egy a sok közül, más megoldások is lehetségesek.
			Ötletei nem mindig végiggondoltak tartalmilag.	Ötletei tartalmilag jól végiggondoltak, illeszkednek a gyermekek élményeihez, tapasztalataihoz is.	
		Információadás a(z) (vizuális) alkotótevékenységekben.	A(z) (vizuális) alkotótevékenységet direkt ismeretközvetítésre használja.	Az információ szükséges, érthető, korrekt, pozitív hatású, megnyugtató a gyermek számára. Hangsúlyozottan az eszközök vagy a technikák alkalmazására vonatkozik, vagy a gyermek kérdéseire válasz.	
		Konfliktuskezelés a(z) (vizuális) alkotótevékenységekben.	Nem a kellő időben avatkozik be a konfliktushelyzetekbe (túl korán vagy túl későn, amikor a konfliktus könnyen elmélyülhet).	Konfliktuskezelésében kiemelten fontos szempont a gyermekek tevékenységének és alkotásának biztonsága, tiszteletben tartása.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
6.	A(z) (vizuális) alkotótevékenység befejezése.	A pozitív lezárás.	Az alkotás folyamatának lezárása, abbahagyatása sokszor túl gyors a gyermekek számára, van gyermek, aki még szívesen folytatná a tevékenységet. A helyzet befejezésekor nem nyugtatja meg a gyermeket az alkotás sorsát vagy a tevékenység folytathatóságát illetően.	Elég időt hagy arra, hogy a gyermekek be tudják fejezni az elkezdett alkotást. A tevékenység befejezésekor a gyermek dönthet az alkotás sorsáról. A szolgáltatásnyújtó megnyugtatja a gyermeket, hogy később, máskor is csinálhat ilyet.	
7.		A gyermek alkotásának sorsa.	A gyermekek alkotásainak megőrzése, értékként kezelése gyakran elmarad.	A gyermekek alkotásait a felnőtt tiszteletben tartja, megőrzi. A gyermekek alkotásai az egyes helyiségek dekorációjának is a részét képezhetik. A gyermek vagy a szülő kívánságára az alkotást hazaviheti.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek alkotásait összegyűjti (jellel, dátummal ellátva) egy mappában, abból a szülők számára portfóliót készít.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Szakmai program.
- Fejlődési napló.
- Üzenőfüzet.
- A szolgáltatásnyújtó tervezéssel és önértékeléssel kapcsolatos dokumentációja.

1.7. Tevékenységterület: mozgásos játék

Bevezető

„A csecsemő- és kisgyermekkor az alapvető mozgásformák kialakulásának és fejlődésének időszaka. A kisgyermekek mozgásigénye rendkívül nagy, számukra örömforrás a mozgás. Ezért a szobában és az udvaron is biztosítani kell a minél nagyobb mozgásteret, a mozgásfejlesztő játékokat. A játékeszközökkel szemben elvárás, hogy felkeltsék az érdeklődést, fenntartsák a mozgásaktivitást és használatuk biztonságos legyen.

Biztosítani kell a környezet balesetmentességét és a veszélyforrások kiküszöbölését. Csecsemőknek olyan játszóhelyet kell biztosítani, amely védett, ugyanakkor elegendő hely áll rendelkezésre, például: hempergő, elkerített szobasarok. A nagymozgásos játékokra a szabadban, az udvaron és a teraszon több lehetőség nyílik, mint a szobában. Még több lehetőséget kínál a benti nagymozgásos játékokkal felszerelt külön helyiség használata. Minél változatosabb mozgásra van lehetősége a kisgyermekeknek, annál nagyobb örömüket lelik a játékban.

A mozgásfejlesztő eszközök használata során a kisgyermekek szabadon próbálhatják, végezhetik az egyes mozgásformákat, fejlődik mozgáskoordinációjuk, harmonikussá válik a mozgásuk. Az önállósági törekvések támogatása

során a gondozási műveletekben való aktív részvétel lehetőséget ad a praktikus mozgások gyakorlására, finomítására."[15]

A széles korcsoportot, 0–14 éves korosztályt ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben fontos, hogy minden korosztály az abba tartozó gyermekek fejlettségének és érdeklődésének megfelelő játékeszközökkel játszhasson, mozoghasson úgy, hogy minden korcsoport biztonságban és nyugodtan játszhasson.

Célmeghatározás

A szolgáltatásnyújtó a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó **nagymozgásos játékokkal**, a mozgásra **alkalmas helyek kialakításával, elegendő idő biztosításával** és a **nyugodt légkör megteremtésével**, a gyermekek aktivitásának megerősítő támogatásával **biztosítsa annak lehetőségét** a csoportszobában és az udvaron egyaránt, **hogy a mozgás, a mozgásos játék örömforrás legyen**.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- Vonzó, változatos mozgásra csábító játékok biztosítása a csoportszobában és az udvaron.
- A csoport napirendje jól szervezett, ami azt jelenti, hogy a lehető leghosszabb időtartamok biztosítottak a játéktevékenységre, ezen belül a mozgásra.
- A szolgáltatást nyújtó személy mozgást támogató attitűdje (jó hangulat megteremtése, fenntartása, érdeklődés a gyermek tevékenysége iránt, megerősítő, támogató jelenlét).

Az eredményesség mérésének módja

- A hálózati koordinátor megfigyeli a mozgás feltételeit és a szolgáltatásnyújtó tevékenységét, viselkedését a helyzetekben.
- A szolgáltatást nyújtó személy önértékelése (a feltételek megteremtésére és a mozgáshoz való viszonyulásra vonatkozóan).

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Megfigyelési szempontsorok a hálózati koordinátor számára.
- Önértékelési szempontsor a szolgáltatásnyújtó számára.

Input feltételek

- Megelőző feltételek
  - A gyermekcsoport összetételének felmérése (létszám, életkori megoszlás, fiú-lány arány, SNI gyermekek a csoportban).
  - A csoport napirendjének kidolgozása.
- Személyi feltételek: szolgáltatásnyújtó, helyettes, segítő.
- Tárgyi feltételek: bölcsődei berendezés és felszerelés a 15/1998 NM rendelet 11. melléklet szerint.
- Input dokumentáció: az ellátás/szolgáltatás szakmai programja, a mozgásos játékok előírásoknak való megfelelősége, napirend, (biztonsági és pedagógiai előírások).

[15] A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.) p. 8.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 11. sz. melléklet *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (1997). *Játék a bölcsődében.* Módszertani levél. Bölcsődék Országos Módszertani Intézete. Nyomtatásban elérhető hivatalos változata: Korintus, Mné dr., dr. Nyitrai, Á., Rózsa, J. (2003). *Játék a bölcsődében*. Kapocs Füzetek 1. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. *https://www.magyarbolcsodek.hu/files/shares/jatek_a_bolcsodeben.pdf* (2021.05.31.)
- Göncziné Sárvári, G., Bagi, K. (2017). *Mozgás és környezettudatosság az első években*. Készült az EFOP-3.1.1-14-2015-00001 Kisgyermekkori nevelés támogatása kiemelt projekt keretében. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. *http://www.efop311.hu/wp-content/uploads/2018/05/MOZGAS_ES_KORNYEZETTUDATOSSAG_tananyag.pdf https://docplayer.hu/105083360-Mozgas-es-kornyezettudatossag-az-elso-eletevekben.html* (2021.05.31.)
- Nyitrai Á., Korintus, Mné. (2017). *Játék az első életévekben.* Készült az EFOP-3.1.1-14-2015-00001 Kisgyermekkori nevelés támogatása kiemelt projekt keretében. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. *http://www.efop311.hu/wp-content/uploads/2018/05/JATEK_AZ_ELSO_ELETEVEKBEN_tananyag.pdf; https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-modszertani-segedanyagok-jatek-az-elso-eletevekben.pdf* (2021.05.31.)

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó (önreflexióval); hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A következő leíró standard és folyamatstandard együttesen határozzák meg a mozgásos játék optimális megvalósulásának feltételeit. „A mozgásos játék feltételeinek megteremtése" (leíró standard) előfeltétele „A felnőtt viselkedése a mozgásos játékban" című folyamatstandardnak, hiszen a mozgásos játék ideális feltételeinek megléte a felnőtt folyamatban való részvételét, tevékenységét is jelentősen befolyásolja.

„A mozgásos játék feltételeinek megteremtése" c. leíró standard szerint leírtak a szolgáltatásnyújtó kompetenciáihoz illeszkednek, nem tartalmazzák azokat az előírásokat, amelyeknek betartása a fenntartó felelőssége.

A felnőtt viselkedése a mozgásos játékban és a folyamatstandardban/ajánlásban szerepelő minden egyes viselkedési forma opcionálisan, helyzetfüggően fordul elő. Valamennyi viselkedési forma értékelésére érvényes, hogy a „Nem elfogadható" rovatban felsorolt kritériumok kiegészülnek azzal, hogy a helyzet által megkívánt viselkedési forma elmaradása is hiba, ezt evidenciának tekintjük.

1.7.1. A mozgásos játék feltételeinek megteremtése (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a gyermekek életkori sajátosságaihoz és érdeklődéséhez igazodó mozgásos játékok biztosításával, mozgásra alkalmas helyek kialakításával, elegendő idő biztosításával és a nyugodt légkör megteremtésével adott legyen a gyermek számára örömforrást jelentő mozgás.

Sorszám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Mozgásos játékok biztosítása a csoportszobában.	Kevés mozgásos játék van a csoportszobában (a mozgásos játék alapjátéknak minősül).	Többféle (legalább három-négy féle) mozgásos játék van a csoportban, egy-egy fajtából több példány áll rendelkezésre.	
		Van olyan gyermek/korcsoport, akinek/amelynek nincs a korának, fejlettségének megfelelő mozgásos játék a csoportban.	Minden gyermek tud az életkorának, fejlettségének, érdeklődésének megfelelő mozgásos játékot választani.	
		Hibás, sérült mozgásos játék van a csoportban.	A csoportban található mozgásos játékok jó állapotban vannak, esztétikusak. A sérült játékokat azonnal kicserélik, javításukról gondoskodnak.	
		A csoportszoba túlzsúfolt a hatalmas mozgásos játékokkal, amelyek sokszor kihasználatlanok, viszont elveszik a helyet más tevékenységektől, szűkössé teszik a szobát.	Vannak olyan mozgásos játékok is, amelyeket alkalmanként bevisznek a csoportszobába, pl. tartósan rossz idő esetén csúszda, mászóalagút stb.	
2.	Mozgásra alkalmas helyek kialakítása a csoportszobában.	A mozgásos tevékenységre kevés hely biztosított, ez akadályozza a biztonságos, örömet adó mozgásos játékok létrejöttét.	A mozgásos tevékenységre biztonságos, jól elkülönülő helyeket alakítottak ki, ez lehetővé teszi az örömet adó mozgásos játékhelyzetek létrejöttét.	A csoportszobán kívül van olyan fedett, időjárástól függetlenül használható, változatos mozgásos játékokkal felszerelt tágas helyiség, amely alkalmas mozgásos játékokra. Különösen nagy jelentősége van ennek a széles korcsoportot, ezen belül iskolásokat is ellátó napközbeni gyermekfelügyeletben.
		A csecsemőt gyakran teljesen elválasztják a többi gyermektől, az idő nagy részében kiságyban tartják.	A csecsemő számára biztonságos és kellemes játékteret alakítottak ki, amely lehetőséget nyújt az örömteli mozgásos játékokra is.	
3.	Mozgásos játékok biztosítása az udvaron.	Az udvari mozgásos játékok egysíkúak (pl. csak labda és bicikli van).	Az udvari mozgásos játékok változatosak és bőségesek, labdák, különböző triciklik és biciklik, motorok, dömperek, mászókák, csúszdák, mászóalagutak, trambulin, libikóka stb. állnak a gyermekek rendelkezésére.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.		Az udvari mozgásos játékok kopottak, esetenként hibásak, ami élményszerű és/vagy biztonságos használatukat akadályozza (pl. a labdák nincsenek felfújva stb.).	Az udvari játékok épek, jó állapotban vannak.	
5.	Mozgásra alkalmas helyek kialakítása az udvaron.	A mozgásos játékra kevés hely biztosított. Egyes mozgásos játékfajtákhoz nincs megfelelő hely kialakítva (pl. nincs olyan sík, szilárd burkolattal ellátott hosszabb terület, ahol biciklizni lehet).	Az udvaron az egyes mozgásos játékokhoz szükséges játszórészeket alakítottak ki (pl. burkolatot a biciklizéshez, füves részt a labdázáshoz stb.).	
		A csecsemőt gyakran elválasztják a többi gyermektől, az idő nagy részében kiságyban tartják.	A csecsemő számára biztonságos és kellemes játéktér van kialakítva az udvaron, amely lehetőséget nyújt az örömteli mozgásos játékokra is.	
		A napközbeni gyermekfelügyeletben az udvaron nincsenek a különböző korcsoportok számára elkülönített játszóhelyek a mozgásos játékokhoz, vagy a napirendben nem elkülönítetten használhatják az udvart.	A napközbeni gyermekfelügyeletben az udvaron a különböző korcsoportok számára elkülönített játszóhelyek vannak a mozgásos játékokhoz, vagy a napirendben elkülönítetten használhatják az udvart. A játszóhelyek az adott korcsoport fejlettségének és érdeklődésének megfelelő játékeszközökkel (pl. focikapu, kosárlabdapalánk, pingpongasztal stb.) felszereltek.	
6.	Elegendő idő biztosítása.	A napirend töredezett, az egyes gyermekek ellátása nem folyamatos, felesleges várakozási idők is vannak, amelyek megszakíthatják a játéktevékenység folyamatosságát, ezzel csökkenthetik a mozgásos játék létrejöttét.	A jól szervezett napirend a lehető leghosszabb időt biztosítja a (mozgásos) játékra.	
7.	Nyugodt légkör biztosítása.	A mozgásos játékok előre tervezettek, a felnőtt által irányítottak („mini tornaórák”).	A mozgásos játékok a gyermekek igényeihez illeszkednek.	.
		A mozgásos játék iránt érdeklődők és a mást játszók zavarják egymást.	A mozgásos játék iránt és a más tevékenységek iránt érdeklődők nyugalma, zavartalan.	
		A mozgásos helyzetekben a kicsik és a nagyok gyakran zavarják egymást, a korcsoport igényeihez való igazodás gyakran sérül.	Az életkor szerinti vegyes csoportban minden korcsoport számára biztosított a fejlettségének, érdeklődésének megfelelő mozgásos játék lehetősége.	
8.	A mozgásos játék biztonságához kapcsolódó egyéb feltételek biztosítása.	A gyermekek öltözete befolyásolja a mozgásos játék biztonságát (pl. pedálos jármű hajtása papucsban, kényelmetlen, bizonyos mozgásformákat szinte lehetetlenné tevő öltözet stb.).	A gyermekek kényelmes, a mozgásos játékhoz biztonsági szempontból is megfelelő ruhát, cipőt viselnek.	

1.7.2. A felnőtt viselkedése a mozgásos játékban (folyamat-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a szolgáltatásnyújtó a viselkedésével, a gyermekek aktivitásának megerősítő támogatásával **biztosítsa annak lehetőségét** a csoportszobában és az udvaron egyaránt, **hogy a mozgás, a mozgásos játék örömforrás legyen** a gyermekek számára.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A mozgásos játék létrejötte.	A szolgáltatásnyújtó kezdeményez.	A kezdeményezés előre tervezett, irányított, elsősorban a tervben megfogalmazottakhoz igazodó. Esetenként „mini tornaóra" jellegű. Elvárt a gyermekek bekapcsolódása. A tartalom megválasztásában a szolgáltatásnyújtó nem igazodik a gyermekek igényeihez. Kezdeményezései nem igazodnak a gyermek fejlettségéhez (a mozgásfejlettséget alulmúló vagy túlértékelő javaslatok, ötletek). Gyakran kihagyja a kezdeményezés lehetőségét.	A gyermekek igényeihez és az aktuális szituációhoz igazodva kezdeményez. A gyermekeknek döntési lehetőségük van a bekapcsolódást illetően. A tartalom megválasztásában a gyermekek igényeihez alkalmazkodik. Kezdeményezései jól alkalmazkodnak az egyes gyermekek fejlettségéhez (mozgásfejlettség, szabálykövetés, viselkedésszabályozás stb.). Jól érzékeli azokat a helyzeteket, amelyekben mozgásos játékot kezdeményezhet, és a gyermekek igényeihez igazodva reagál az alkalmakra.	
		A szolgáltatásnyújtó reagál a gyermekek kezdeményezésére.	Gyakran nem veszi észre a gyermekek jelzéseit, igényeit, kezdeményezéseit.	A gyermekek jelzéseire, igényeire, kezdeményezéseire jól reagál.	
2.	A mozgásos játék folyamata.	Támogató, megerősítő jelenlét.	Előfordul, hogy hosszasan nem figyel a gyermekekre, más felnőttel beszélget, adminisztrál. A gyermek(ek) bátorítása, megerősítése gyakran elmarad vagy gépies. Van olyan gyermek, akit szinte sosem dicsér, nem erősít meg, nem bátorít.	A gyermekek tevékenységét folyamatosan figyeli. Megerősítései személyre szólók, jól illeszkednek a gyermek mozgásfejlettségéhez és mozgásbátorságához, örömet fejeznek ki. Minden gyermek igényéhez illeszkedően kap megerősítést, bátorítást.	A mozgásos tevékenységek összekapcsolódnak a verseléssel, mondókázással.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
		Viselkedési szabályok tisztázása.	A szolgáltatásnyújtó által felállított viselkedési szabályok merevek, gyakran túlzók (mind a helyzet, mind a gyermek fejlettsége szempontjából) sok a tiltás. A viselkedési szabályok tisztázása kioktató, fenyegető jellegű. A viselkedési szabályok tisztázása gyakran elmarad, és ez csökkentheti a biztonságos, örömet adó mozgásos játék kialakulásának lehetőségét.	A szabályok jól illeszkednek a gyermekek fejlettségéhez és az adott mozgásos játék jellemzőihez. A viselkedési szabályok tisztázása a mozgásos játék hangulatának biztosítása érdekében történik. A viselkedési szabályok tisztázása a mozgásos játék biztonsága érdekében történik.	
		A mozgásos játék használatával kapcsolatos kompetenciák erősítése.	Bizonyos játékok, eszközök használatát direkt megtanítja.	A gyermek kompetenciájához és igényeihez igazodva mutat technikai megoldásokat, ad technikai instrukciókat a mozgásos játékkal kapcsolatban.	
		Segítségnyújtás a gyermeknek a mozgásos játékban.	Túlsegít: a gyermek mozgásába, mozdulatába beleavatkozik akkor is, ha nincs vészhelyzet.	Segítségnyújtása a gyermek kompetenciájához és igényeihez igazodó.	
		Ötletadás a gyermeknek a mozgásos játékban.	Nem ad ötletet a játékhoz akkor sem, ha a helyzet igényelné. Szinte vezényli a mozgásos játékot (sok ötletet ad, elvárja a megvalósítást). Ötletei nem illeszkednek az adott gyermek kompetenciáihoz.	Ötletei konkrétak, jól illeszkednek a gyermek igényeihez és kompetenciáihoz, megvalósításukhoz adottak a feltételek.	Ötletadásával jól tudja érzékeltetni, hogy az általa tett javaslat csak egy a lehetséges ötletek közül, más megoldások is léteznek.
		Információadás a mozgásos játékban.	A mozgásos játékot direkt ismeretközvetítésre használja. Az adott információ gyakran ijesztő, fenyegető a gyermek számára (pl. elesel, és akkor kórházba kerülsz stb.).	Az információ szükséges, érthető, korrekt, pozitív hatású, megnyugtató a gyermek számára.	

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
		Konfliktuskezelés a mozgásos játékban.	Nem a kellő időben avatkozik be a konfliktushelyzetekbe (túl korán vagy túl későn, amikor a konfliktus könnyen elmélyülhet).	Konfliktuskezelésében kiemelten fontos szempont a gyermekek biztonsága.	A mozgásos játék során felmerülő konfliktushelyzetek hatására végiggondolja a tárgyi feltételek és a mozgásos játékhoz kapcsolódó viselkedési szabályok helyénvalóságát biztonsági szempontból is.
		Együtt játszás, a felnőtt bevonódása a mozgásos játékba.	Az együtt játszás során fizikailag is beavatkozik a gyermek mozgásába, tettlegesen irányítja, alakítja a gyermek mozdulatait.	Az együtt játszás, a mozgásos játékba való bekapcsolódás során nem avatkozik be a gyermek mozgásába.	A napközbeni gyermekfelügyeletbe járó iskoláskorú gyermekek sportjátékába (foci, kosárlabda, pingpong stb.) a gyermekek kérésére bekapcsolódik.
		Eszközkínálás a mozgásos játékban.	Eszközkínálása esetleges, mechanikus, nem illeszkedik a gyermekek érdeklődéséhez, kompetenciáihoz.	Eszközkínálatában tekintettel van az egyes gyermekek mozgással kapcsolatos kompetenciáira is, olyan eszközöket kínál, amelyeket az adott gyermek biztonsággal és szívesen tud használni.	
3.	A mozgásos játékok lezárása.	A helyzetek pozitív lezárása.	A mozgásos játék lezárása, megszakítása sokszor túl gyors a gyermekek számára.	Elég időt hagy arra, hogy a gyermekek be tudják fejezni az elkezdett mozgásos játékot, nem szakítja félbe azt.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Szakmai program.
- Fejlődési napló.
- Üzenőfüzet.
- Szolgáltatásnyújtó tervezéssel és önértékeléssel kapcsolatos dokumentációja.

1.8. Tevékenységterület: tanulássegítés a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatásban

Bevezetés

A „Tanulássegítés a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatásban" tevékenységterület esetében szükségesnek látjuk néhány gondolattal a témát felvezetni, mivel ezt a tevékenységterületet tárgyalják a legkevésbé a korábbi szakmai, módszertani anyagok. Idevonatkozóan nagyon kevés kapaszkodója volt és van a szolgáltatásnyújtóknak. A tanulássegítés a 6–14 éves korú gyermekeket érinti. Mivel a 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről (továbbiakban: Köznevelési törvény) 27. § (2) pontja szerint „Általános iskolában a nevelés-oktatást a délelőtti és délutáni tanítási időszakban olyan módon kell megszervezni, hogy a foglalkozások legalább tizenhat óráig tartsanak (…)", ezért a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatás a 6–14 éves korú gyermekek közül célcsoportként azokat érinti, akik:

a Gyvt. 44./B. § (1) d, e, f) értelmében:

- az egyéni munkarenddel rendelkező tanuló,
- az iskolai oktatásban részesülő tanuló az Nktv. szerinti kötelező tanórai és egyéb foglalkozásokon való részvételének idején kívül, valamint a tanítási szünetekben, és
- az Nktv. rendelkezései szerint az általános iskolában a tizenhat óra előtt megszervezett egyéb foglalkozás alól felmentett gyermek számára.

A célcsoport jellemzői alapján látszik, hogy az érintett korosztály több fejlődéslélektani korszakot lefed (kisiskoláskor, prepubertás kor, pubertáskor), és többféle nevelési, tanulássegítési feladatot ró a szolgáltatásnyújtókra. A feladatkört befolyásolják a gyermek fejlődési jellemzői:

- általános vagy különleges bánásmódot igénylő-e a gyermek a tanulási képességeit tekintve normál fejlődési jellemzőket mutat, esetleg sajátos igényei vannak (SNI, BTM /beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézségekkel küzdő/kiemelten tehetséges);
- aktuális egészségi állapota;
- az iskolalátogatás alóli felmentése részleges vagy teljes, illetve az előbbi esetben mely iskolai foglalkozásokon nem vesz részt (kötelező tanórai foglalkozások vagy egyéb foglalkozások).

Mielőtt megállapodást kötünk a szülővel – vállaljuk a gyermek fejlődésének támogatását –, fontos végiggondolni az együttműködés kereteit az iskolával és a gyermek fejlesztésében részt vevő külső szakemberekkel. A minőségi szolgáltatás kulcsa ebben az esetben minden szereplő: gyermek-szülők-napközbeni gyermekfelügyeleti szolgáltatás–iskola-fejlesztő szakemberek közös egyeztetése, és az együttműködés kereteinek lehetőség szerinti folyamatos felülvizsgálata, esetleg írásba foglalása.

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatás a 6–14 éves korú gyermekek számára biztosítsa az életkoruknak, nevelési és tanulási sajátosságaiknak, státuszuknak megfelelő tanulássegítési szolgáltatást, szoros együttműködésben a szülővel és az iskolával.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

Az egyes tevékenységeknél kifejtve.

Az eredményesség mérésének módja

Az egyes tevékenységeknél kifejtve.

Mérési és értékelési eszköz, eljárás

Az egyes tevékenységeknél kifejtve.

Input feltételek

- Megelőző tevékenység(ek) meghatározása
  - Pontos célcsoport meghatározása: ahhoz, hogy a tanulássegítésben minőségi szolgáltatást tudjunk nyújtani, már a szolgáltatás beindítása előtt végig kell gondolnunk, milyen jellemzőkkel és milyen igényekkel bíró célcsoportot tudunk felvállalni. A célcsoport jellemzői közül
    - az életkor,
    - a nevelési és oktatási sajátosságok (felvállalunk-e különböző tanulási nehézségekkel, akadályozottsággal küzdő gyermeket is),
    - a gyermek iskolához kötődő státusza meghatározó.
  - Nagyon fontos, hogy a tanulássegítési tevékenység a szülővel és az iskolával szoros együttműködésben történjék. A napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatás igénybevételét megelőzően a szolgáltatásnak fokozott felelőssége a szülő tájékoztatása azzal kapcsolatban, hogy pontosan milyen típusú és mélységű tanulássegítési tevékenységhez rendelkezik személyi feltételekkel. Amennyiben a szolgáltatásnyújtó úgy ítéli meg, hogy a döntéshez szükség van az iskolával való egyeztetésre, ezt még a megállapodás megkötése előtt meg kell tenni.
- Személyi feltételek: A célcsoporthoz illeszkedő személyi feltételrendszer biztosítása: a minimum feltételen túl (a gyermeklétszám függvényében: szolgáltatásnyújtó személy és segítő), figyelembe véve a célcsoport jellemzőit, szükség lehet együttműködésre külső szakemberekkel (gyógypedagógussal, fejlesztő pedagógussal, konduktorral, a vállalt felkészítési területnek megfelelő szakos tanárral stb.).
- Tárgyi feltételek: ld. az 1.8.1. sz. tevékenységstandardnál részletesen kifejtve.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 20/2017. (IX. 18.) EMMI rendelet a *bölcsődei dajka, a bölcsődei szolgáltatást nyújtó személy és a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatást nyújtó személy képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1700020.EMM* (2021.05.31.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Ellenőrzési szempontsor családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet, alternatív napközbeni ellátás szakmai ellenőrzéséhez *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/01/macske.hu-feladatok-szakmai-helyszini-ellenorzesi-szempontsor-macske.pdf* (2021.05.31.)

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

A tanulássegítési tevékenységben a legfontosabb kompetenciaterület a tanulássegítést közvetlenül végző személy kompetenciája.

A szolgáltatásnyújtó kompetenciája a tanulássegítésben alapvetően annak függvénye, milyen – elsősorban személyi – feltételrendszerrel rendelkezik a szolgáltatás. Abban az alapesetben, ha a szolgáltatást nyújtó személy felkészültségét tekintve a bölcsődei dajka, a bölcsődei szolgáltatást nyújtó személy és a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatást nyújtó személy képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 20/2017. (IX. 18.) EMMI rendelet[16] szerinti tanfolyami végzettséggel rendelkezik, kompetenciái a gyermeki iskolai felkészülése és a gyakorlási tevékenység támogatásáig terjedhetnek, amennyiben a szülő erre igényt tart. A szolgáltatást nyújtó személy ebben az

[16] 20/2017. (IX. 18.) EMMI rendelet a *bölcsődei dajka, a bölcsődei szolgáltatást nyújtó személy és a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatást nyújtó személy képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről.*

esetben nem végezhet célirányos fejlesztő[17] tevékenységet, de ez nem jelenti azt, hogy nem járul hozzá a gyermek tanulással kapcsolatos képességeinek – különösen a metakognitív képességeinek – fejlődéséhez, hatékony tanulási stratégiák kialakulásához, a tanulással kapcsolatos motiváció fenntartásához. Tanulássegítő tevékenységét az iskolával és a szülővel szoros együttműködésben végzi.

Amennyiben a szolgáltatásnyújtó személy – a gyermek tanulási igényének megfelelő – szakirányú felsőfokú pedagógus végzettséggel rendelkezik, a tanulássegítésben a fentieken túl minden olyan támogatást megadhat a gyermek számára, amivel

- a gyermek pedagógusa(i)val, az iskolával a szülővel közösen egyeztetve megbízást kap;
- egyéni munkarend esetében, amire a szülőtől megbízást kap.

A standard további részében arra az alapesetre vonatkozóan adunk támpontokat, amikor a szolgáltatást nyújtó személy nem rendelkezik tanítói vagy tanári végzettséggel, és a szolgáltatást igénybe vevő szülők elvárják a szolgáltatással szemben a gyermek másnapi iskolai felkészülésének, illetve önálló tanulásának segítését.
Nem foglalkozunk a standardban azzal a tanulássegítési munkával, amely nem tartozik a napközbeni gyermekfelügyeleti szolgáltatás alapellátási feladatai közé (célirányos ismeretközvetítés, korrepetálás, felzárkóztatás stb.).
A további kompeteciaterületeket az egyes tevékenységeknél fejtjük ki.

1.8.1. A tanulási tevékenység tárgyi feltételeinek megteremtése (leíró standard, érvényesítése kötelező a szolgáltatásban)

Célmeghatározás
A standard célja, hogy biztosítva legyenek a 6–14 éves korú gyermekek tanulássegítéséhez szükséges, a jogszabályoknak, szakmai iránymutatásoknak, a gyermekek életkorának, fejlődési jellemzőinek és tanulássegítési igényeinek, a gyermekcsoport összetételének megfelelő tárgyi feltételek.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A napközbeni gyermekfelügyeleti szolgáltatásban a 6–14 éves korú gyermekek számára kialakított tárgyi feltételrendszer megfelel a tanulássegítés jogszabályi követelményeinek, a szakmai iránymutatásoknak, a gyermekek életkori sajátosságainak, fejlődési és tanulási jellemzőinek, a gyermekcsoport összetételének.

Az eredményesség mérésének módja

- A feltételek számbavétele és összevetése a gyermekek fejlődési és tanulási jellemzőivel, valamint a gyermekcsoport összetételével.

Ajánlott mérési értékelési eszköz, eljárás

- Ellenőrző lista.
- Az elektronikus napló adatai.
- A szülők és az iskola visszajelzései.

[17] Fejlesztésen ebben az esetben azt a célirányos pedagógiai tevékenységet értjük, amelyet a gyermek egy részképességének vagy képességének fejlődését segítendő végzünk. Meghatározott kiinduló állapot felmérése után egy konkrét célt eredményként kitűzve, a cél eléréséhez szükséges módszerek, eszközök és eljárások megtervezésével, rendszeres és módszeres alkalmazásával történő pedagógiai munka. A fejlesztés a gyermek által nem önként és szabadon választott tevékenységre épül.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamat standardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 1997. évi XXXI. törvény *a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról. https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700031.tv* (2021.05.31.)
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet *a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Ellenőrzési szempontsor családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet, alternatív napközbeni ellátás szakmai ellenőrzéséhez *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/01/macske.hu-feladatok-szakmai-helyszini-ellenorzesi-szempontsor-macske.pdf* (2021.05.31.)
- 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről (OTÉK) *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700253.kor*
- 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról (OTSZ) *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400054.bm*

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A tárgyi feltételek megtervezéséért felelős: a szolgáltatást nyújtó személy, a fenntartó, illetve hálózat esetén a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatási hálózatának koordinátora.
- A tárgyi eszközök és személyi feltételek megteremtése a fenntartó kompetenciája.
- A tárgyi feltételek folyamatos felülvizsgálata a szolgáltatásnyújtó feladata, aki köteles jelezni a fenntartónak, amennyiben a feltételek nem érik el a minőségi minimumként megfogalmazott szintet.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás
A tárgyi feltételek megteremtésénél kétféle feladatról beszélhetünk.

- Már működő szolgáltatás meglévő feltételrendszerének felülvizsgálata, korrekciója.
- Újonnan induló szolgáltatás feltételeinek megteremtése.

Jelen leíró standard a már működő szolgáltatás tárgyi feltételrendszerének felülvizsgálatához ad iránymutatást, valamint a tanulássegítéshez szükséges tárgyi feltételrendszer kialakításához, de az itt felsorakoztatott kritérium- és értékelési rendszer támpontot adhat az induló szolgáltatások tárgyi feltételeinek megteremtéséhez. Amennyiben már működő szolgáltatás esetében a meglévő tárgyi feltételrendszer az egyes kritériumok szerint nem éri el a minőségi minimumértékelési kategóriánál felsorolt jellemzőket, ott feltétlenül változtatnia kell a fenntartónak.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A tanulási tevékenységre kialakított tér és a célcsoport jellemzői, valamint a tanulási tevékenység illeszkedése.	A tanulási tevékenységre szolgáló helyiség nem felel meg a minimumkövetelményekben meghatározott feltételeknek.	A tanulási tevékenységhez rendelkezésre álló tér elkülönül az egyéb tevékenységekétől. Amennyiben a tanulási tevékenységre szolgáló helyiségnek más funkciója is van, időben úgy strukturált a napirend, hogy a tanulási tevékenységet nem zavarja a többi tevékenység. A tanulásra használt tér megfelel a gyermekek életkori és tanulási sajátosságainak.	A tér elég nagy ahhoz, hogy többféle munkaformára és tanulási tevékenységtípusra nyújtson lehetőséget.
2.	A tanulási tevékenységhez rendelkezésre álló bútorzat és térrendezés illeszkedése a célcsoport és a tanulási tevékenység jellemzőihez.	A tanuláshoz biztosított bútorzat nem felel meg a külön jogszabályban előírtaknak. A térrendezésnél nem veszik figyelembe az egyes gyermekek tanulási sajátosságait és a gyermekcsoport összetételét.	A tanuláshoz biztosított bútorzat megfelel a külön jogszabályban előírtaknak.	
3.	A tanulási tevékenységhez rendelkezésre álló eszközök (könyvek, írószerek, esetleg számítógép, internet stb.) illeszkedése a célcsoporthoz és a tanulási tevékenység jellemzőihez.	A tanulási tevékenységhez részben, vagy egyáltalán nem biztosítottak a célcsoportnak és a tanulási tevékenység jellemzőinek megfelelő eszközök.	A tanulási tevékenységhez biztosítottak a célcsoportnak és a tanulási tevékenység jellemzőinek megfelelő eszközök.	A fenntartó a tanulássegítéssel kapcsolatos együttműködési megállapodásban szereplő minimális eszközökön felül is biztosít eszközöket (pl. számítógép, internet). A gyermekek használhatják az önálló tanulásszervezés vizuális támogatására a falfelületeket.
4.	A tanulási tevékenységhez rendelkezésre álló anyagok (kartonok, festékek, tollak stb.) illeszkedése a célcsoporthoz és a tanulási tevékenység jellemzőihez.	A tanulási tevékenységhez szükséges eszközök hiányosak, vagy nem állnak rendelkezésre.	A tanulási tevékenységhez aktuálisan szükséges eszközök biztosítottak a gyermek számára.[18]	A tanulássegítéshez a gyermek egyéni tanulási útját segítő eszközöket készít a szolgáltató a kompetenciahatárainak betartásával.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Ellenőrző lista készítése javasolt a fenntartó, illetve a szakmai ellenőrzést végző szervek számára.

[18] Induló szolgáltatás esetében érdemes alapkészletet tartanunk a tanulássegítéshez használható eszközökből.

Egyes kritériumok magyarázata példákkal

1. A tanulási tevékenységre kialakított tér és a célcsoport jellemzői, valamint a tanulási tevékenység illeszkedése.

   A tanulási tevékenységre szolgáló helyiség nem felel meg a minimumkövetelményekben meghatározott feltételeknek.

- Hiba, ha nincs elegendő tér a gyermekek számára a tanuláshoz, illetve ha a tanulási tér többfunkciós, más tevékenységekre is szolgál, ezért nem biztosított a zavartalan tanulás, a koncentrált figyelem.

A tanulási tevékenységre kialakított tér megfelel a célcsoportnak és a tanulási tevékenység jellemzőinek minimum szinten, ha

- A tanuláshoz rendelkezésre álló tér eléri gyermekenként legalább a 2 m^2-t.
- A tanulási tevékenységhez rendelkezésre álló tér elkülönül az egyéb tevékenységekétől, ami lehetővé teszi, hogy a tanuló gyermekeket ne terheljék egyéb – nem a tanuláshoz kapcsolódó zajok.
- Amennyiben a tanulási tevékenységre szolgáló helyiségnek más funkciója is van, időben úgy strukturált a napirend, hogy a tanulási tevékenységet nem zavarja a többi tevékenység. Pl. lehet a játszószoba egyben a tanulás helyszíne is – amennyiben a megfelelő bútorzat és eszközök rendelkezésre állnak –, ha minden gyermeknek azonos idősávban van tanulásra kijelölt ideje a napirendben, és nincs olyan gyermek, akinek a játéka zavarná a tanulási tevékenységet.
- A tanulásra használt tér megfelel a gyermekek nevelési és tanulási sajátosságainak. Sajátos nevelési igényű (SNI) gyermek esetében a tanulási tér mérete illeszkedik az ő egyéni sajátosságaihoz. Pl. kerekesszékes tanulónál akadálymentesített a napközbeni gyermekfelügyeleti szolgáltatás minden (a gyermekek által használt) területe, és elegendő tér van a tanulásnál is a kerekesszéknek.

A tanulási tevékenységre kialakított tér a minőségi minimum szint fölötti elvárásoknak is megfelel, elég nagy ahhoz, hogy többféle tanulási formára és tanulási tevékenységtípusra nyújtson lehetőséget, ha

- A tér elég nagy ahhoz, hogy lehetőségük legyen a gyermekeknek az egyéni tanulás mellett párban vagy kis csoportban dolgozni.
- A tér elég tágas ahhoz, hogy ne csak az asztali tevékenységhez biztosítson helyet, hanem egyéb aktivitási formáknak, mozgásnak, földön körben ülésnek stb.

2. A tanulási tevékenységhez rendelkezésre álló bútorzat és térrendezés megfelel a célcsoportnak és a tanulási tevékenység jellemzőinek.

   A tanulási tevékenységhez rendelkezésre álló bútorzat és térrendezés a minőségi minimum szint fölötti elvárásoknak is megfelel, ha

- A térrendezésnél tekintettel vannak a gyermekek és a gyermekcsoport tanulási sajátosságaira, ha olyan speciális problémája van a gyermeknek, ami nehezíti a tanulását (pl. figyelemzavar, hiperaktivitás stb.).

1.8.2. Együttműködés az iskolával a gyermek tanulási tevékenységének támogatásában

A tanulássegítési tevékenység megkezdésnek előfeltétele – a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, szülővel történő megállapodás után – az iskolával részletes egyeztetés, a gyermek tanulására vonatkozó információk cseréje.

Célmeghatározás
A standard célja a kompetenciahatárok meghatározása a szolgáltatásnyújtó és az iskola között (az együttműködés módszerei, eszközei, ütemezése).

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére
Az iskola és a szolgáltatás között egyeztetik a tanulássegítési tevékenységet, tisztázottak a kompetenciahatárok, az együttműködés módszerei, eszközei és ütemezése.

Az eredményesség mérésének módja
Rendszeres időközönként az iskola és a szolgáltatás egyeztet az együttműködésről, amely kiterjed az elfogadhatósági kritériumok között meghatározott szempontokra.

Ajánlott mérési, értékelési eszköz, eljárás

- Feljegyzés vagy mindennapos szóbeli egyeztetés.
- Az üzenőfüzet bejegyzéseinek elemzése.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás
Az együttműködés három- (iskola, szolgáltatás, szülő), illetve a gyermeket is ideértve négyszereplős, ezért itt tárgyaljuk a szülővel való együttműködést is.

Kompetenciák
A szolgáltatásnyújtó feladata a szolgáltatásnyújtó együttműködés feltételrendszerének, a kompetenciahatároknak és az iskola, valamint a szülő elvárásainak tisztázása. Folyamatos együttműködés az iskolával és a szülővel, a gyermek fejlődésének nyomon követése és visszacsatolása a szülő és az iskola irányába.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Dr. Benda, J. (2007). *Örömmel tanulni: humanisztikus kooperatív tanulás*. Agykontroll.
- Bednor, P., Schuster, M. (2006): *Bevezetés a tanulás lélektanába.* Medicina Kiadó.
- Oroszlány, P. (2012). *Könyv a tanulásról*. AKGA JUNIOR Kiadó Kft.

Sor-szám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Konzultáció (tájékozódó beszélgetés) a szülővel és a tanuló pedagógusaival.	A szolgáltatásnyújtó a szülővel közösen konzultál a gyermek tanítóival/tanáraival, osztályfőnökével. Lehet ez egy vagy több alkalom.	Nem történik meg a folyamat elején a konzultáció. A találkozás(ok) nem mutat(nak) túl az ismerkedésen, nem rendelkeznek a felek a beszélgetés végén azokkal a bemeneti információkkal, amelyek szükségesek a hatékony, eredményes és gördülékeny együttműködéshez. A gyermek nem vesz részt a saját tanulásával kapcsolatos egyeztetésen.	A tájékozódó beszélgetés (azon túl, hogy megismerik egymást a gyermek tanulását támogató felek) azt szolgálja, hogy egyértelműek legyenek az elvárások, szerepek, kompetenciák és kompetenciahatárok. A szolgáltatásnyújtó támpontokat kapjon a tanulássegítési munkához, kialakuljanak az együttműködés sarokpontjai. [19]	Az első konzultációra a szülővel kötendő – a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – megállapodást megelőzően kerül sor, így már ezeknek az információknak a birtokában tudják kialakítani a szolgáltatási együttműködést. Az első konzultáció után írásos megállapodás születik a szolgáltatásnyújtó és a szülő között a tanulássegítésről.[20]
2-	Meghatalmazás az iskolával való kapcsolattartásra.	A szolgáltatásnyújtó meghatalmazást kér a szülőtől az iskolával való kapcsolattartásra.[21]	Nincs kapcsolattartás az iskolával. Nem kéri a szülő beleegyezését[22] a szolgáltatásnyújtó az iskolával való kapcsolattartásra. Nem foglalják írásba a meghatalmazást.	A szülő írásos meghatalmazása[23] tartalmazza azt a módot és megnevezi azokat a személyeket, akiktől az iskolában tájékoztatást kérhet a szolgáltatásnyújtó, illetve azokat a kérdéseket, amelyekről információt kérhet és adhat az iskolával való kapcsolattartás folyamán.	A meghatalmazás, az iskolával és a szülővel közös együttműködés kérdései írásos – háromoldalú – együttműködési megállapodásba vannak foglalva.
3-	Folyamatos kapcsolattartás a szülővel és az iskolával.	A szolgáltatásnyújtó a tanulássegítési folyamat során rendszeres időközönként kér és ad információt a gyermekkel végzett tanulássegítési munkáról, visszacsatol a gyermek fejlődéséről.	Az információcsere nem rendszeres, elmarad a megállapodásban[24] meghatározott, illetve a hatékony tanulássegítés szempontjából szükségszerű gyakoriságtól. Az együttműködés során a felek nem tartják magukat a megállapodásban szereplő módokhoz, szerepekhez, határokhoz.	A tanulássegítéshez kapcsolódó együttműködés a szolgáltatásnyújtó és az iskola között megfelel a tanulássegítési megállapodásban foglaltaknak, és jól szolgálja a hatékony tanulássegítést.	Az iskola véleményét az együttműködésre vonatkozóan a szolgáltatás rendszeres időközönként vizsgálja (lehetőleg írásban).

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Együttműködési megállapodás az iskolával.

---

[19] Arról, hogy milyen kimeneti információkkal kell rendelkezzenek a beszélgetés után a felek, részletesen a 3.2. A tanulássegítést megalapozó együttműködési megállapodás standardban teszünk ajánlást.

[20] Az együttműködési megállapodás megkötéséhez javaslatot fogalmaz meg a 3.2. standard.

[21] Amennyiben nem születik írásos együttműködési megállapodás, lásd. 1. sor/átlagon felüli minőség.

[22] A szülő tudta és beleegyezése nélkül a gyermekről nem kérhető és nem adható információ. Az iskola információi nélkül viszont elképzelhetetlen szakszerű és hatékony tanulássegítés.

[23] Amennyiben nem születik a szülő-iskola-szolgáltató között háromoldalú írásos együttműködési megállapodás a tanulássegítésre vonatkozóan, akkor célszerű a szülő meghatalmazását az iskolával való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra a szolgáltatás igénybevételekor kötött szülői megállapodás részeként kezelni.

[24] A megállapodás lehet szóbeli vagy az 1. sor/átlagon felüli minőség kategóriánál meghatározott írásbeli megállapodás. A továbbiakban az egyszerűség kedvéért csak a „megállapodás" kifejezést használjuk.

- Egyéni tanulássegítési terv.
- Elektronikus kapcsolattartás vagy üzenőfüzet a szolgáltatásnyújtó, az iskola és a szülő számára fontos információcseréhez.

1.8.3. A tanulás időkereteinek megteremtése egyéni és csoportos tanulásszervezés (napirend)

Célmeghatározás
A standard célja, hogy a szolgáltatás napirendje igazodjon a 6–14 éves korú gyermekek életkor szerinti és egyéni fejlettségi szintjéhez, tanulási sajátosságaihoz, a gyermekcsoport kor szerinti összetételéhez. A napirend tegye lehetővé a gyermekek zavartalan tanulási tevékenységét, az iskolai elvárásoknak való megfelelést, rugalmasan alkalmazkodjon a gyermekek aktuális állapotához és feladataihoz.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére
A napirendben a tanulási tevékenységekre kijelölt szakaszok megfelelnek a 6–14 éves korú gyermekek életkori és tanulási sajátosságainak, a gyermekcsoport kor szerinti összetételének, egyéni fejlettségi és tanulási jellemzőinek, és rugalmasan változtatható a gyermekek együttműködésével.

Az eredményesség mérésének módja
A ténylegesen megvalósuló napirendek mentén a napirendszervezés a gyermekek tanulási hatékonyságának és eredményességének összehasonlítása.

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás

- A szolgáltatásnyújtó önreflexiója.
- A gyermek és az iskola szóbeli vagy írásbeli visszajelzése.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró és folyamatstandardokkal, előírásokkal és releváns módszertani szakirodalom

- 2011. évi CXC. törvény *a nemzeti köznevelésről* 6. számú melléklete *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100190.tv* (2021.05.31.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A napirend kialakítása a szolgáltatásnyújtó feladata.
- Hálózat esetében a szolgáltatásnyújtó a hálózati koordinátorral együttműködve alakítja ki a napirendet.
- A napirend jóváhagyása a napközbeni gyermekfelügyeleti szolgáltatás szakmai programjának részeként a fenntartó joga és kötelessége.
- A napirend rugalmas alakítása a szolgáltatásnyújtó feladata.
- Az értékelésben hálózat esetén a koordinátor segítséget nyújt.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás
Az egyes tevékenységek tervezésénél a gyermekcsoportok kor szerinti összetételét, tanulási kötelezettségeit, érdeklődését, egyéni fejlettségi szintjét, egyéni tanulási sajátosságait és igényeit kell figyelembe vennünk. Minden tevékenységre elegendő időt kell tervezni és fordítani. Napirendszervezési feladat az étkezés, levegőzés biztosítása mellett a kötött és kötetlen tevékenységek megfelelő arányának és sorrendjének kialakítása. A tanulás jelenti a kötött

tevékenységet, míg kötetlen tevékenység az aktív tanulási időszakot felosztó, pihenésre alkalmat nyújtó tevékenység: a játék és a különböző szabadidős elfoglaltságok. A kötetlen tevékenységek között szerepelhetnek: a szolgáltatást nyújtó személy által szervezett és a gyermekek által szabadon választott formák egyaránt. A gyermek fiziológiai szükségleteinek kielégítése, ezen belül az étkezés továbbra is fő napirend szervezési pont. A tanulási tevékenységre tervezett időkeretek elhelyezése a napiendben attól függ elsősorban, hogy a napközbeni gyermekfelügyeleti szolgáltatást a nap mely szakaszában, milyen időtartamban és milyen szolgáltatási igények szerint kéri a szülő.

Egyes kritériumok értelmezéséhez szükséges a „Tanulássegítés a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatásban" című módszertani segédanyag ismerete.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A napirenden belül a tanulási időszakaszok elhelyezése figyelembe veszi-e a gyermekek életkori és egyéni sajátosságait.	A napirenden belül minden gyermek számára a tanulásra kijelölt időszak elhelyezése, a tanulással töltött aktív és pihenő időszakok váltakozása egységes.	A napirenden belül minden gyermek tanulási ideje, a tanulással töltött aktív és pihenő szakaszok váltakozása – tekintettel az egyéni és életkori sajátosságokra – rugalmasan van szervezve.	A szolgáltatásnyújtó úgy tudja a napirendet – a gyermekekkel együtt – alakítani, hogy az lehetőséget teremtsen a társas kapcsolatok iránti igények kielégítésére is, és mód nyíljon a horizontális tanulásban rejlő lehetőségek kiaknázására.
2.	Az aktív tanulási időszakaszok időtartamának összhangja a gyermekek egyéni terhelhetőségi szintjével, tanulási sajátosságaival, az adott tanulási tevékenység időigényével.	Az aktív tanulási időszakok időtartama nincs összhangban a gyermek terhelhetőségével, egyéni tanulási sajátosságaival, a tanulási feladatok időigényével; a tanulás hatékonysága nem optimális.	Az egyéni tanulásra kijelölt idő mennyisége összhangban van a gyermek terhelhetőségével, tanulási sajátosságaival és az adott tanulási tevékenység időigényével. Jól szolgálja a hatékony tanulást.	
3.	A napi/heti összes tanulási idő mennyisége, a tanulási időszervezés és a tanulás eredményességére vonatkozó iskolai elvárások összefüggése.	A tanulási idő napi/heti mennyisége nem teszi lehetővé, hogy a gyermek (figyelembe véve a saját egyéni tanulási jellemzőit) eredményesen fel tudjon készülni az iskolai feladataira.	A tanulási idő mennyisége, napi/heti tartamot és a gyermek tanulási sajátosságait figyelembe véve, jól szolgálja az eredményes iskolai felkészülést.	
4.	A gyermekek bevonása a tanulási tevékenység szervezésébe.	A tanulással kapcsolatos tevékenységek tervezésében, megszervezésében egyedül a szolgáltatásnyújtó szerepe irányadó, előíró jellegű.	A szolgáltatásnyújtó bevonja a gyermekeket saját tanulási feladataik szervezésébe; a tanulással kapcsolatos döntések meghozatalában a gyermeket partnerként kezeli, meghagyva a gyermek számára a saját életkorának és fejlettségi szintjének megfelelő döntések meghozatalának lehetőségét.	A tanulási terveket a gyermek vagy a szolgáltatásnyújtó a gyermekkel közösen foglalja írásos vagy rajzos formába, a gyermek életkorától függően. A gyermek számára látható és érthető formában, jól látható helyen vannak kitéve.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- A szolgáltatás szakmai programja.
- A gyermek fejlődését nyomon követő bármilyen feljegyzés, pl. fejlődési napló.

1.8.4. Tanulássegítési feladatok

Célmeghatározás
A standard célja, hogy a tanulássegítési munka igazodjon a gyermekek tanulási képességeihez, érdeklődéséhez, vegye figyelembe az iskola elvárásait, segítse a tanulási motiváció fenntartását, a gyermek tanulási technikáinak, módszereinek, stratégiáinak és metakognitív képességének fejlődését, az önszabályozó tanulás kompetenciáinak kialakulását és fejlődését.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére
A gyermek motivált az önálló tanulási feladatainak elvégzésére, képes az életkorának megfelelően átgondolni és megfogalmazni a saját tanulásával kapcsolatos célokat és tanulási utat, tanulási tevékenységére a fejlettségének megfelelő szinten reflektálni, pozitív a tanulással kapcsolatos énképe.

Az eredményesség mérésének módja
Egyéni és csoportos irányított beszélgetés a gyermekekkel, az elért eredmények értékelése.

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás
Kérdéssor az irányított beszélgetéshez, az irányított beszélgetés eredményének rögzítése.

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)
A tanulási képességek, motivációk, az érdeklődés és a metakognitív képességek megismerése, a gyermek fejlődésének nyomon követése a szolgáltatást nyújtó személy kompetenciája. A gyermek tanulási sajátosságairól a szolgáltatásnyújtó információt kér az iskolától, munkájában elsősorban az iskola által adott támpontokra támaszkodik. A szolgáltatásnyújtó támogatja a gyermeket az önszabályozó tanuláshoz szükséges kompetenciáinak fejlődésében. A szolgáltatásnyújtó a tanulássegítési tevékenységet azokban a feladathelyzetekben végzi, amelyeket az iskola kijelöl a gyermek számára. Nem feladata – és csak megfelelő végzettség birtokában kompetens – a szolgáltató az iskolai feladatokon túlmutató gyakoroltatásra, fejlesztésre. Ellenben feladata az iskolai feladatok megoldásával kapcsolatos tapasztalatait, a gyermek fejlődésére vonatkozó észrevételeit az iskola felé visszajelezni. Az iskola feladata a szolgáltatásnyújtó és a szülő tájékoztatása a gyermek tanulási jellemzőiről, annak változásáról, fejlődéséről. Hálózat esetén a hálózati koordinátor feladata a szakmai munka támogatása és ellenőrzése.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás
A tanulássegítési tevékenység kiinduló feltétele, hogy megismerjük, és folyamatosan nyomon kövessük a gyermek tanulási jellemzőit és azok változását. A gyermek megismerése minden életkorban a nevelő-gondozó munka alapja. A megismerés két forrása:

- egyrészt információt kérünk az iskolától,
- másrészt információt gyűjtünk a szolgáltatáson belül a gyermek megfigyelésével, a gyermek metakognícióját támogató beszélgetések alkalmával, illetve 10–11 éves kor felett – amikor metakognitív képességei és fogalmi gondolkodása már elérték azt a szintet, hogy gyakorlott az önreflexióban, és önmagáról helyes fogalmi tartalommakkal képes gondolkodni – már alkalmazhatunk a tanulási jellemzők feltérképezésére írásbeli kérdéssorokat is (pl. Kolb-féle tanulási stílus kérdőív).

A tudatos, tervszerű, rendszeres és módszeres információgyűjtés kettős célt szolgál.

- Egyrészt azt, hogy a gyermek felkészüljön az iskolai elvárásokra, elvégezze az iskola által önálló tanulásra kijelölt feladatokat.
- Másrészt azt, hogy a feladatvégzés során fejlődjenek azok a kompetenciái, amelyek segítik az önszabályozó tanulóvá válásban.

Ezen célok megvalósulása érdekében a szolgáltatásnyújtó

- Biztosítja a tanuláshoz szükséges tárgyi feltételeket.
- A gyermek tanulási sajátosságaihoz, aktuális állapotához és az elvégzendő tanulási feladatokhoz rugalmasan igazodó napirendszervezéssel a tanuláshoz szükséges időkereteket.
- Segíti a gyermeket a saját tanulási munkájának megtervezésében, ütemezésében.,
- Segíti a gyermeket a különböző tanulási technikák, és a tanulási feladatokhoz hatékonyan illeszkedő tanulási stratégiák elsajátításában, gyakorlásában.
- Segíti a gyermeket az önálló tanulási tevékenységével kapcsolatos célok megfogalmazásában, a tanulási út nyomon követésében, a tanulási folyamat minél nagyobb mértékű önellenőrzésében, erőfeszítései eredményeinek felismerésében, a saját gondolkodási és tanulási folyamataira való rálátásban és annak értékelésében.
- Különböző motivációs eszközök rugalmas alkalmazásával segíti a tanulási motiváció megfelelő szintjének elérését, fenntartását, erősítését.
- Figyelembe veszi, hogy a tanulássegítési tevékenység a két életkori csoportnál különbözőképpen lesz érvényes. Ez a két korcsoport:
  - a kisiskoláskorú gyermekek (6–10 éves kor, a továbbiakban a könnyebb érthetőség kedvéért egyszerűen kisiskolásoknak nevezzük ez a korosztályt),
  - és a prepubertás- és pubertáskorú gyermekek (figyelembe véve a napközbeni gyermekfelügyeleti szolgáltatás által ellátható életkori csoport felső határát: 11–14 éves korú gyermekek, akiket a továbbiakban „nagyiskolás" korosztálynak nevezünk).

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A gyermek tanulási jellemzőinek[25] megismerésére való törekvés, alkalmazott módszerek.	A szolgáltatásnyújtó nem törekszik a gyermek tanulási jellemzőinek megismerésére, a tanulási jellemzők változásának nyomon követésére. Az iskolától nem kér információt a tanulási jellemzőkre vonatkozóan.	A szolgáltatásnyújtó a gyermek tanulási jellemzőire vonatkozóan kér információt az iskolától, rendszeres megfigyeléssel, a gyermekkel folytatott beszélgetéssel módszeresen törekszik a gyermek egyéni tanulási jellemzőinek megismerésére, a tanulási jellemzők változásának nyomon követesére.	A gyermek tanulási jellemzőinek változását dokumentálja.
2.	A szolgáltatásnyújtó szerepe a gyermek tanulással kapcsolatos céljainak megfogalmazásában, a tanulási út megtervezésében és a segítségnyújtásban.	A szolgáltatásnyújtó nem tekinti a tanulássegítési folyamat részének a tanulási célmeghatározást. A célok megfogalmazásában, a tanulási út végiggondolásában nem veszi figyelembe az iskola elvárásait, és/vagy a gyermek tanulási jellemzőit, a gyermek életkori sajátosságait. A célmeghatározásban nem kezeli kiindulópontként a gyermek önálló döntéseinek támogatását, előíró, túlszabályozó hozzáállással közelít a kérdéshez.	A tanulási célok megfogalmazása része a tanulássegítési folyamatnak. A szolgáltatásnyújtó segíti a gyermeket a konkrét feladatokra, illetve a rövid és hosszabb távú tanulási szakaszokra vonatkozó céljai megfogalmazásában, a tanulási utak végiggondolásában. A tanulási célok megfogalmazásakor figyelembe veszi az iskola által támasztott elvárásokat és a gyermek egyéni tanulási jellemzőit. .A segítségnyújtás során kommunikációs eszközei illeszkednek a gyermek életkori sajátosságaihoz.	A szolgáltatásnyújtó motiválja a gyermeket saját tanulási folyamatainak dokumentálásában az életkori sajátosságokhoz illeszkedő technikák bemutatásával, gyakoroltatásával. A szolgáltatásnyújtó dokumentálja a gyermek előrehaladásának sajátosságait.

[25] Tanulási jellemzőknek nevezzük a továbbiakban összefoglaló néven az egyén kognitív és metagoknitív képességeit, tanulási technikáit, módszereit, stratégiáit, a csak rá jellemző tanulási stílust.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
3.	A szolgáltatásnyújtó segíti a gyermeket a tanulási feladatokhoz hatékonyan illeszkedő tanulási technikák és stratégiák elsajátításában és gyakorlásában.	A szolgáltatásnyújtó nem ismeri az iskola elvárásait, és/vagy nem ismeri a gyermek tanulási jellemzőit, így nem/vagy tévesen reagál azokra. A szolgáltatásnyújtó nem veszi figyelembe a gyermek egyéni sajátosságait.	A szolgáltatásnyújtó ismeri a gyermek iskolájában alkalmazott és elvárt tanulási technikákat és stratégiákat. Ezek alkalmazását és gyakorlását pozitív visszacsatolással, saját élmény megosztásával, illetve mintaadással támogatja. A szolgáltatásnyújtó felismeri a tanulási feladattal nem összeegyeztethető vagy nem hatékony tanulási technikákat és stratégiákat, segítséget nyújt a korrekcióban.	A szolgáltatásnyújtó motiválja a gyermeket saját tanulási folyamatainak dokumentálásában az életkori sajátosságokhoz illeszkedő technikák bemutatásával, gyakoroltatásával. A szolgáltatásnyújtó dokumentálja a gyermek előrehaladásának sajátosságait.
4.	A gyermek tanulással kapcsolatos énképének fejlesztésére, a tanulási motiváció fenntartására és erősítésére alkalmazott módszerek.	Nem teljesülnek a minimumkövetelményben meghatározott kritériumok az alkalmazott megerősítésekre vonatkozóan. A szolgáltatásnyújtó nem ad pozitív visszajelzéseket, vagy a megerősítések túlságosan általánosak, nem az eredményhez illeszkednek.	A szolgáltatásnyújtó úgy segít a tanulási feladatok megszervezésében, az egyes feladatok lépésekre bontásában és az elért eredmények tudatosításában, hogy minél gyakrabban éljen át a gyermek a tanulással kapcsolatos kompetenciaélményt. A szolgáltatásnyújtó szorgalmazza, szempontokkal és mintaadással segíti az önellenőrzés és önértékelés szerepének megerősödését. A gyermek önmagához mért előrehaladását kiemelő visszacsatolást alkalmaz a tanulási tevékenység segítésében. Alulmotiváltság esetén a gyermekkel közösen dolgoz ki tanulási motivációt erősítő eljárást. A szolgáltatásnyújtó a motivációs eszközöket rugalmasan alkalmazza, figyelembe véve a gyermek általános és aktuális motivációs szintjét, tanulással kapcsolatos énképének sajátosságait figyelembe véve.	A szolgáltatásnyújtó motiválja a gyermeket saját tanulási folyamatainak dokumentálásában az életkori sajátosságokhoz illeszkedő technikák bemutatásával, gyakoroltatásával. A szolgáltatásnyújtó dokumentálja a gyermek előrehaladásának sajátosságait.
5.	A gyermek támogatása a saját tanulásának önreflektív nyomon követésében.	Nem része a tanulássegítési folyamatnak a gyermek saját tanulására, gondolkodására vonatkozó önreflexió támogatása.	A szolgáltatásnyújtó segít, mintát ad, technikát kínál a tanulónak a saját gondolkodásának, tanulásának önreflektív nyomon követésében.	A szolgáltatásnyújtó motiválja a gyermeket saját tanulási folyamatainak dokumentálásában az életkori sajátosságokhoz illeszkedő technikák bemutatásával, gyakoroltatásával. A szolgáltatásnyújtó dokumentálja a gyermek előrehaladásának sajátosságait.
6.	A horizontális tanulásban rejlő lehetőségek kiaknázása.	A szolgáltatásnyújtó nem él a horizontális tanulásban rejlő lehetőségekkel akkor sem, ha erre a csoport összetétele módot ad.	Amennyiben a csoport összetétele erre módot ad, a szolgáltatásnyújtó a tanulásszervezéssel, a csoportnormák és a csoportkohézió alakításával támogatja a párban, csoportban végzett tanulást, támpontot és eszközöket ad a horizontális tanuláshoz.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Tanulási napló (a gyermek által vezetett).
- Fejlődési napló.

2. Munkaterület: kapcsolattartás a szülőkkel

2.1. Tevékenységterület: érdeklődő szülők tájékoztatása

Bevezetés
A kisgyermekes szülőknek fontos, hogy gyermekük számára a legmegfelelőbb napközbeni ellátást találják meg, ha arra szükségük van. A szolgáltatóknak szintén fontos, hogy az ellátásukról pontos és konkrét információkat nyújtsanak. A különböző helyeken, interneten elérhető írásos anyagok, a személyes beszélgetések mind ezt a célt szolgálják.

Célmeghatározás
A standard célja a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet iránt érdeklődő szülők számára **könnyen elérhető, érthető**, az igénybevétellel kapcsolatos döntés meghozatalához szükséges **kielégítő írásos és szóbeli tájékoztatás nyújtása**.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére
Akkor megfelelő a tájékoztatás, ha abból a szülők megtudják, hol található a családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet, és kitér a felvétel feltételeire, az igénybevétel módjára és idejére.

Az eredményesség mérésének lehetséges módja

- Internetes honlap látogatottsági adatainak figyelemmel kísérése.
- A szülőnek lehetősége van értékelni a kapott tájékoztatást és visszajelezni.
- A szolgáltatásnyújtó és a fenntartó, illetve hálózat esetén a koordinátor közösen megbeszélik, ha visszajelzés érkezik a szülőtől.

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Honlap látogatottsági adatai.
- Szülői elégedettségi kérdőív.
- Önértékelési szempontsor.

Input feltételek

- Megelőző tevékenység meghatározása
  - Saját internetes honlap működtetése, vagy fenntartói (illetve egyéb) honlapon információadási lehetőség biztosítása a családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet számára.
  - Az érdeklődő szülők fogadására biztosított egy kiválasztott időszak/periódus.
- Személyi feltételek: internetes honlap saját működtetése esetén számítógép- és internethasználatban jártas személy, tájékoztató anyagok megírásával megbízott személy, szülők fogadására, velük való beszélgetésre kijelölt személy (pl. szolgáltatásnyújtó, koordinátor vagy fenntartó képviselője). Tisztázott, hogy ki és milyen információkról adhat tájékoztatást.
- Tárgyi feltételek: saját tulajdonú vagy valahol igénybe vehető megfelelő technikai felszereltség (számítógép, fénymásoló) írásos anyagok nyomtatására és sokszorosítására; internet elérhetőség honlap működtetése esetén.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal, releváns módszertani szakirodalom

- 1997. évi XXXI. törvény *a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról*, *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700031.tv* (2021.05.31.)
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet *a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Nyitrai, Á., Korintus, Mné (2014). A bölcsőde szakmai programja. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve, Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek*. RAABE, C1

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A szülők írásbeli tájékoztatásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó vagy külső megbízott.
- A szülők szóbeli tájékoztatásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- Az irányításért, belső ellenőrzésért felelős: a fenntartó vagy hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A standard a szülők családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet ellátásról történő tájékoztatásának lehetséges helyzeteit, annak értékelési kritériumrendszerét írja le.

2.1.1. Szülők írásbeli tájékoztatása az ellátásokról (leíró-előíró standard)

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Létezik elérhető tájékoztatás a szülők számára a felvétel és a jelentkezés lehetőségeiről.	Nincs tájékoztatás a szülők számára a felvétel és a jelentkezés lehetőségeiről.	Van ilyen tájékoztatás a szülők számára.	Nyomtatva és elektronikusan is a szülők rendelkezésére áll ilyen tájékoztatás.
2.	Van olyan írásos tájékoztató anyag az érdeklődő szülők számára, amely tartalmazza az ellátás/szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos szülői döntés meghozatalához szükséges minimum információkat[26].	Tájékoztató anyag egyáltalán nincs vagy nem tartalmaz mindent, ami a minimum információkat ismertető felsorolásban szerepel.	Van tájékoztató anyag, és tartalmaz minden, a szülői döntés meghozatalához szükséges minimum információt.	Jól áttekinthető és esztétikus a tájékoztató anyag, az információk könnyen értelmezhetők és pontos hivatkozást tartalmaznak a vonatkozó jogi és szakmai szabályozásokra.
3.	A családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet hozzáférést biztosít az érdeklődő szülők számára az alapdokumentumokhoz (szakmai program, házirend, intézményi térítési díj szabályzata, szervezeti és működési szabályzat, működési engedély).	Az alapdokumentumokhoz való hozzáférés nem, vagy nem minden alapdokumentumhoz biztosított.	Biztosított a szülők számára az alapdokumentumokba való betekintés.	
4.	A családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet elérhetősége biztosított az írásos tájékoztatást igénylő szülők számára.	Nem biztosított a szülő számára a családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet elérhetősége.	A családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet helyszíne nyitvatartási időben rendelkezésre áll, felkereshető írásos anyagokért. A postai és e-mailes elérhetőség biztosított az érdeklődő szülők számára.	Írásos tájékoztató van helyben és más szolgáltatások helyszínén, ahol a kisgyermekes szülők megfordulnak. Az írásos tájékoztató anyagok elérhetők a szolgáltatás weboldalán.
5.	Milyen gyorsan reagálnak, ha a szülők írásban kérnek tájékoztatást?	Egyáltalán nem reagálnak.	A szülői megkeresésre írásos tájékoztatást adnak a szülőknek, postai úton a megkeresést követően minimum öt nappal, e-mailben a megkeresést követően minimum három nappal.	A szülői megkeresésre adott írásos válaszreakció ideje azonnali (egy munkanapon belüli), vagy nem haladja meg az öt napot.

[26] Az ellátás/szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos szülői döntés meghozatalához szükséges minimum információk: a családi bölcsőde/munkahelyi bölcsőde/napközbeni gyermekfelügyelet neve, címe és elérhetőségei; honlapjának címe; a fenntartó neve és elérhetősége; férőhelyek száma; az ellátandó gyermekek életkora és sajátosságai (pl. ételallergiás, sajátos nevelési igényű gyermek); az ellátás célja, tartalma (mit nyújt); az ellátás igénybevételének módja; és az ellátást szabályozó alapdokumentumok.

2.1.2. Szülők szóbeli tájékoztatása az ellátásokról (leíró-előíró standard)

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
	Van-e módjuk az érdekődő szülőknek személyes/telefonos tájékoztatást kérni a családi bölcsődétől/munkahelyi bölcsődétől/napközbeni gyermekfelügyelettől?	Nincs lehetőség személyes/telefonos tájékoztatást kérni, vagy a minimumkövetelményeknél meghatározott kereteket nem éri el a tájékoztatáshoz rendelkezésre álló időkeret.	Van lehetősége a szülőknek személyes/telefonos tájékoztatást kérni, legalább heti egy alkalommal, alkalmanként legalább egyórás idő áll rendelkezésre.	A személyes/telefonos tájékoztatási lehetőség gyakoriságát és az elérés időintervallumát tekintve meghaladja a heti egy alkalmat és az alkalmankénti egy órát.

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás

- A szolgáltatásnyújtó önértékelést végez.
- A fenntartó, illetve hálózat esetén a koordinátor értékel.
- Szülői kérdőív.

2.2. Tevékenységterület: napi kapcsolattartás a szülőkkel (leíró-előíró standard)

Bevezetés

A családi bölcsődei, munkahelyi bölcsődei, napközbeni gyermekfelügyeleti nevelés-gondozás a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve szolgálja a gyermekek fejlődését. A nevelés-gondozás összhangja, a szülők és a szolgáltatásnyújtó közötti partneri kapcsolat kialakítása elengedhetetlen feltétele a gyermekek harmonikus fejlődésének. A korrekt partneri együttműködés feltétele a kölcsönös bizalom, az őszinteség, a hitelesség, a személyes hangvételű (de nem bizalmaskodó), etikai szempontból megfelelő, az érintettek személyiségi jogait tiszteletben tartó, tapintatos, folyamatos kommunikáció, az információ megosztása. A kapcsolattartásnak, tájékoztatásnak több formája van, amelyek egyike a beszélgetés érkezéskor és hazamenetelkor.

Célmeghatározás

A napi kapcsolattartás célja, hogy a szülők és a szolgáltatók folyamatosan, kölcsönösen tájékoztassák egymást a gyermek fejlődéséről, mert ez alapvető fontosságú a személyre szóló nevelés-gondozás kialakításában, és a családokat is segíti a gyermeknevelésében.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A szülők és a szolgáltatásnyújtó a gyermek érkezésekor és/vagy a gyermek hazamenetelekor megbeszélik, mi történt otthon, illetve a családi bölcsődében, munkahelyi bölcsődében, napközbeni gyermekfelügyeletben.
- A napi kapcsolattartás rendszeresen, a szülő és a szolgáltatásnyújtó számára is hasznosan és jó hangulatban zajlik.

Az eredményesség mérésének módja

- A szolgáltatásnyújtó reflexiója a történésekről; hálózat esetén a koordinátor megfigyelése.
- Szülői kérdőív, amelyben a napi kapcsolattartásról is szó esik.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Tapasztalatok átgondolása; hálózat esetén megbeszélése a koordinátorral.
- Szülői kérdőív, szülővel történő beszélgetés.

Input feltételek

- Megfelelő idő áll rendelkezésre a nyugodt beszélgetésre.
- Személyi feltételek: a szolgáltatásnyújtó vagy a helyettes jelenléte.

Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardok, előírásokkal, releváns módszertani szakirodalom

- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Tolnayné Falusi, M. (2014). Szülők, gyermekek és kisgyermeknevelők együttműködése a minőség függvényében. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek.* 2014. december. RAABE, I1

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A tervezésért és végrehajtásért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- Az értékelésért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A napi kapcsolattartás a legkézenfekvőbb és leggyakoribb módja a szülők és a szolgáltatásnyújtó kölcsönös informálódásának a gyermekről. Ahhoz, hogy a gyermek maximálisan jól és biztonságban érezze magát, és optimálisan fejlődjön, elengedhetetlen a szolgáltatásnyújtó és a szülők közti jó kapcsolat kialakítása és fenntartása. A gyermek számára biztonságot nyújtó minta, hogy szülei elfogadják a szolgáltatásnyújtót. Mindkét félnek fontos tudnia, milyen történések voltak hatással a gyermek aktuális közérzetére, hangulatára, viselkedésére. Fontos, hogy megfelelő időt szánjanak ezek megbeszélésére, valamint hogy a szolgáltatásnyújtó a szülők irányába támogató, megerősítő hozzáállást tanúsítson, annak ellenére, hogy sokszor sietősen telik az érkezés és a hazamenetel.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szülők tájékoztatása.	Nincs tájékoztatás a napi kapcsolattartás jelentőségéről a szülők számára.	A szülőknek elmondják, miért fontos, hogy naponta kölcsönösen informálódjanak arról, mi történt a gyermekkel otthon, illetve a családi bölcsődében, munkahelyi bölcsődében, napközbeni gyermekfelügyeletben.	A napi kapcsolattartás fontosságáról már a beiratkozáskor beszélnek a szülőkkel.
2.	Az információáramlás feltételeinek biztosítása.	Nem jut elég idő a beszélgetésre, nincs biztosítva a többi gyermek felügyelete.	A szülőkkel megállapodnak, hogy érkezéskor vagy hazamenetelkor feltétlenül szánjanak időt a gyermekkel kapcsolatos történések megbeszélésére. A beszélgetés helyszínét (szoba, fürdőszoba, udvar) úgy válasszák ki, hogy a többi gyermek ne maradjon felügyelet nélkül.	
3.	A napi kapcsolattartás tartalma.	A szülőknek többnyire csak utasításokat adnak; nem képviselik meggyőzően a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet által alkalmazott nevelési elveket; nem nyújtanak elegendő visszajelzést a szülőknek a gyermekről; elnagyolva, általánosságokat mondanak (pl. minden rendben volt, jól evett, nem volt probléma, jó kisfiú volt stb.).	A szolgáltatásnyújtó fontos információkat ad (hogyan telt a gyermek napja, hogyan érezte magát, igényelte-e a szolgáltatásnyújtó közelségét, kivel és mit játszott, milyen volt az étvágya, hogy aludt, beszélt-e a szüleiről, testvéréről). Megkérdezi a szülőt a gyermekkel kapcsolatos otthoni eseményekről. Kommunikációjában is érvényesíti a nevelési-gondozási elveket.	
4.	A napi kapcsolattartás módja.	A szülőkkel történő napi kapcsolattartás véletlenszerűen zajlik; nem készülnek rá; elfogadják, ha a szülő sokáig (soha) nem ér rá; csak a problémák felsorolására terjed ki; a kompetenciahatárokat nem tartják be.	A szülőkkel történő napi kapcsolattartás gyakorlottan zajlik. A szolgáltatásnyújtó tudja, hol vannak a kompetenciahatárai, és betartja azokat; alkalmazza szakmai tudását, pszichológiai ismereteit; mindig fogadókész a problémák megbeszélésére. Bevonja a gyermeket a kommunikációba.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
5.	A napi kapcsolattartás kommunikációs stílusa.	A kommunikáció hivataloskodó; a kérdő mondatok többnyire „nem"-mel kezdődnek; elfogadhatatlan hangvételű (bizalmaskodó, esetleg durva).	A kommunikációt a pozitívumok megjelenítése, az „értő figyelem" jellemzi[27]; a szolgáltatásnyújtó kifejezi, ha megérti a szülőt; érződik rajta a gyermekszeretet. A gyermek „feje felett" nem beszélnek meg őt érintő, kényes kérdéseket (pl. sajátos nevelési igényű állapot, viselkedési problémák stb.), az ilyenekre külön időpontban szervezett megbeszélésen kerítenek sort.	
6.	A napi kapcsolattartás hangulata.	A napi kapcsolattartás alkalmai során nem veszik figyelembe a szülő érdeklődését; a szolgáltatásnyújtó teret enged saját rossz hangulatának, esetleg panaszkodik, kritizál.	A szolgáltatásnyújtó nyugodt, együttműködő légkört teremt; tiszteli a szülőt; őszinte a gyermekével kapcsolatosan; érződik részéről a támogatás, az együttérzés; bátorítja a szülő érdeklődését.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Feljegyzés (pl. fejlődési naplóba).

2.3. Tevékenységterület: szülői értekezlet (leíró-ajánlás standard)

Bevezetés

Családi bölcsődében, munkahelyi bölcsődében, napközbeni gyermekfelügyeletben a szülői értekezlet ajánlott tájékoztatási forma; a szülők általános és az adott gyermekcsoportra vonatkozó tájékoztatását, valamint a gyermekeket érintő, közösen meghozandó döntések elősegítését szolgálja. Egy nevelési éven belül célszerű szülői értekezletet tartani beszoktatások előtt, a beszoktatásokat követően és a nevelési év vége felé, de a bölcsődét vagy az adott gyermekcsoportot érintő különleges helyzetekben rendkívüli szülői értekezlet összehívására is sor kerülhet.

Célmeghatározás

A csoportra vonatkozó szülői értekezlet célja a szülők általános tájékoztatása az adott gyermekcsoport működésére vonatkozóan, valamint a szülők bevonódásának elősegítése a közös döntések meghozatalába.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A szülői értekezlet konkrét téma/témák köré szerveződik, amelyről/amelyekről a szülők még a szülői értekezlet előtt értesülnek.
- A szülői értekezletek tárgyszerűek, az előzetesen meghatározott téma/témák mentén zajlanak.
- A szülői értekezletek hangulata, kommunikációs stílusa kellemes, megalapozza a szolgáltatásnyújtó és a szülők közötti, kompetenciahatárokra építkező partneri együttműködést.
- A szülői értekezlet hozzájárul a szülők bevonódásához.

[27] Az értő figyelem legfontosabb eleme az elfogadás. A másik érzését elfogadjuk olyannak, amilyen. Nem próbálunk tanácsokkal, érvekkel, értékeléssel stb. reagálni. A másik emberre való figyelést jelenti oly módon, hogy az elfogadást arckifejezéssel, testtartással, gesztusokkal, passzív figyelemmel vagy akár szavakkal is kifejezzük. Segít abban, hogy a beszélgetés ne térjen el a mondanivaló lényegétől.

Az eredményesség mérésének módja

- A szolgáltatásnyújtó reflexiója a szülői értekezlet történéseiről; hálózat esetén a koordinátor megfigyelése.
- Szülői elégedettségi kérdőív, amely érinti a szülői értekezletet is.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Tapasztalatok átgondolása; hálózat esetén megbeszélése a koordinátorral.
- Szülői kérdőív, szülővel történő beszélgetés.
- A szolgáltatásnyújtó önértékelése.

Input feltételek

- A szülői értekezlet időpontjának, helyszínének és témájának kijelölése előzetes egyeztetések alapján.
- Előzetes tájékoztató összeállítása és eljuttatása a szülőkhöz.
- Tárgyi feltételek: a szülők fogadására alkalmas tér vagy helyiség berendezése.

Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal, releváns módszertani szakirodalom

- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Dávid, M., Nyitrai, Á., Podráczky, J. (2019). *A pedagógiai tanácsadás szerepe a kora gyermekkori intervencióban*. Családbarát Ország Közhasznú Nonprofit Kft.
- Kissné Fazekas, I. (2010). Szülőcsoportos beszélgetések a bölcsődében. In: Kissné Fazekas, I. (szerk.). *Iránytű antológia I.* Tipegő Szegedi Bölcsődei Alapítvány és Bába Kiadó, pp. 142–152. (Az írás eredetileg megjelent: Iránytű XX. évf. 2009. tél)
- Tolnayné Falusi, M. (2014). Szülők, gyermekek és kisgyermeknevelők együttműködése a minőség függvényében. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek*. 2014. december. RAABE, I1

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A szülői értekezlet a szülők tájékoztatásának, a csoport működésével kapcsolatos közös döntések meghozatalának, a szülői bevonódás elősegítésének, a szolgáltatásnyújtó partneri együttműködés kialakításának egyik fóruma. Az első szülői értekezletnek döntő befolyása lehet a szülők szolgáltatásnyújtó viszonyulására a szolgáltatáshoz. A szülői értekezleteken a szülők fontos információkhoz juthatnak gyermekük ellátásáról. Ezek és a közösen hozott döntések megnyugtatók lehetnek számukra.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szülői értekezlet előkészítése.	A szülői értekezlet időpontjáról későn értesülnek a szülők.	A szülői értekezlet időpontjáról időben értesülnek a szülők.	
		A szülői értekezlet időpontja nem illeszkedik kellően a szülők munkarendjéhez.	A szülői értekezlet időpontjának megválasztásakor a szolgáltatásnyújtó figyelembe veszi a szülők munkarendjét.	
		A szülők nem kapnak elegendő információt a szülői értekezlet témáját illetően.	A szülők megfelelő tájékoztatást kapnak a szülői értekezlet témájáról a faliújságról vagy e-mailben, illetve szóban.	A szülők névre szólóan és írásban pontos tájékoztatást kapnak a szülői értekezlet témájáról, így előzetesen át tudják gondolni esetleges kérdéseiket, javaslataikat. A szülőknek lehetőségük van javaslataikat, kérdéseiket előzetesen jelezni.
		A szülői értekezlet helyszíne nem alkalmas felnőttek fogadására (pl. kényelmetlenül kicsi székek).	A szülői értekezletet felnőttek fogadására alkalmas környezetben, hangulatos helyszínen szervezik.	A szolgáltatásnyújtó frissítővel is megkínálja a szülőket.
		A szolgáltatásnyújtó nem tájékozódik arról, hogy van-e igény gyermekfelügyeletre a szülői értekezlet idejére.	A szolgáltatásnyújtó előzetesen tájékozódik arról, hogy igényelnek-e a szülők gyermekfelügyeletet a szülői értekezlet idejére, és igény esetén megszervezi azt.	
2.	A szülői értekezlet lebonyolítása.	A szolgáltatásnyújtó esetenként nem kellően felkészülten vezeti a szülői értekezletet.	A szolgáltatásnyújtó felkészülten vezeti a szülői értekezletet.	
		A szülői értekezlet frontális jellegű, hosszú ideig a szolgáltatásnyújtó beszél, sokszor olyan információkat közöl, amelyeket a szülők már tudnak, vagy amelyeket egy írásbeli tájékoztatóban szerencsésebb lett volna közölni.	A szülői értekezlet interaktív jellegű, a szolgáltatásnyújtó kíváncsi a szülők véleményére, javaslataira.	
		A szülői értekezlet hangvétele erősen formális, személytelen, vagy a szülők lekezelőnek érezhetik a szolgáltatásnyújtó egyes megnyilatkozásait (pl. a szülő anyukaként, apukaként történő emlegetése).	A szülői értekezlet hangvétele barátságos, kellemes, a szolgáltatásnyújtó kommunikációjára az empátia, az elfogadás, a hitelesség és az értő figyelem jellemző.	
		A szülői értekezleten elhangoznak burkolt, személyeskedő megjegyzések.	A szolgáltatásnyújtó tiszteletben tartja a szülők és a gyermekek személyiségi jogait, és a szülőket is erre ösztönzi.	

		A szülői értekezlet vontatott, egy-másfél óránál hosszabbra nyúlik.	A szolgáltatásnyújtó igyekszik tartani az előre javasolt időkeretet.	
		A szülői értekezleten sokszor egyéni problémák megbeszélésére is sor kerül.	A szülői értekezleten csak a csoportba járó valamennyi gyermeket és szüleiket érintő témák megbeszélésre kerül sor, a szolgáltatásnyújtó tájékoztatja a szülőket arról, hogy az egyéni kérdéseket a napi beszélgetés vagy a fogadóóra keretében tudják megbeszélni.	
		A szülőknek kevés lehetőségük van részt venni a gyermeküket is érintő döntések meghozatalában, a szolgáltatásnyújtó inkább tényként közli az elképzeléseket, nem eléggé nyitott a szülők véleményére, javaslataira.	A szolgáltatásnyújtó érdeklődéssel fogadja a szülők véleményét, javaslatait, a szülőket a lehető legtöbb – a gyermekeket érintő – döntésbe bevonja.	
		A szolgáltatásnyújtó túlságosan tág kereteket enged a szülői kéréseknek, javaslatoknak, a résztvevőknek olyan érzése lehet, mintha minden az igényeik szerint alakulhatna.	A szolgáltatásnyújtó érdeklődéssel fogadja a szülők véleményét, javaslatait, a szülőket – a gyermeket érintő – döntésekbe optimális mértékben bevonja.	
		A szülői értekezlet végén sok a nyitott kérdés, ami bizonytalanságot idézhet elő a szülők egy részében.	A szolgáltatásnyújtó törekszik arra, hogy a szülői értekezleten elhangzottak konszenzussal lezárhatók legyenek, megállapodnak a tisztázandók további sorsát illetően.	
		A lehetséges kapcsolattartási formákat illetően nem születik konszenzuson alapuló megállapodás.	A szülői értekezleten a szülők és a szolgáltatásnyújtó közösen kialakítják a kapcsolattartás módjait és az ezekhez kapcsolódó szabályokat.	
3.	A szülői értekezlet dokumentálása.	A szülői értekezletről nem készül összefoglaló dokumentáció.	A szolgáltatásnyújtó végiggondolja a szülői értekezlettel kapcsolatos tapasztalatait (hálózat esetén a koordinátorral is megbeszéli), írásban dokumentálja a fontosabb tapasztalatokat, amelyeket a későbbiekben hasznosítani tud a szülői értekezletek szervezésében, lebonyolításában.	
		A szülők nem kapnak emlékeztetőt, összefoglalót, visszajelzést a szülői értekezletről.	A szülők számára is készül összefoglaló, emlékeztető, és ez minden szülő számára elérhető.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- Feljegyzés készítése.

2.4. Tevékenységterület: nyílt napok (leíró-ajánlás standard)

Bevezetés

A kisgyermekes szülőknek fontos, hogy gyermekük számára a legmegfelelőbb napközbeni gyermekellátást találják meg, ha arra szükségük van. A családi bölcsődének, munkahelyi bölcsődének, napközbeni gyermekfelügyeletnek szintén fontos, hogy az ellátásukról pontos és konkrét információkat nyújtsanak. A különböző helyeken, interneten elérhető írásos anyagok és a személyes tájékoztatás mellett ezt a célt szolgálhatják a nyílt napok is.

Célmeghatározás
A standard célja, hogy a szülő gyermekével ellátogasson a családi bölcsődébe, munkahelyi bölcsődébe, napközbeni gyermekfelügyeletbe, megnézze az ottani környezetet, udvart, csoportszobát, ismerkedjen a szolgáltatásnyújtókkal, illetve a szokásokkal, ezáltal is segítve a család döntését a számukra legmegfelelőbb ellátás kiválasztásáról.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A gyermekek és a szülők felszabadultan érzik magukat, bejárják a szolgáltatás helyszínét, az udvart és az egyéb, megnézhető helyiségeket.
- A gyermekek igény szerint bekapcsolódhatnak a játékba, a szülők beszélhetnek a szolgáltatásnyújtóval.

Az eredményesség mérésének módja

- A szolgáltatásnyújtó reflexiója a nyílt nap történéseiről; hálózat esetén a koordinátor megfigyelése.
- Szülői kérdőív, amelyben a nyílt nap tapasztalatairól is szó esik.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- Tapasztalatok átgondolása, hálózat esetén megbeszélése a koordinátorral.
- Szülővel történő beszélgetés, esetleg szülői kérdőív.

Input feltételek

- Megelőző tevékenység meghatározása: döntés arról, hogy a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet nyílt napok szervezésével bemutatja a szolgáltatást és az ottani szokásokat a szülőknek és gyermekeiknek.
- Személyi feltételek: a szolgáltatásnyújtó és a helyettes jelenléte.
- Tárgyi feltételek: bölcsődei berendezés és felszerelés a 15/1998. NM rendelet 11. melléklete szerint rendelkezésre áll.

Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal, releváns módszertani szakirodalom

- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Tolnayné Falusi, M. (2014). Szülők, gyermekek és kisgyermeknevelők együttműködése a minőség függvényében. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági* és szakmai ismeretek. 2014. december. RAABE, I1

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a szolgáltatásnyújtó, hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A szülőkkel való kapcsolattartás részei a nyílt napok (az érdeklődő szülők felkereshetik a családi bölcsődét, munkahelyi bölcsődét, napközbeni gyermekfelügyeletet, hogy ismerkedjenek a helyszínnel és az ellátással), a szülői értekezletek, szülőcsoportos beszélgetések és a szülőkkel közös rendezvények. Általában a nyílt napok azok az első alkalmak, amikor a szülők ismerkedhetnek a szolgáltatással, elmondhatják aggodalmaikat, válaszokat kaphatnak kérdéseikre, amik mind hozzásegíthetik őket a gyermekük napközbeni ellátásba adásával kapcsolatos döntésük meghozatalához. Fontos, hogy a beszélgetések során a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet előnyei legyenek hangsúlyozva, kedvet teremtve a szülőknek annak igénybevételéhez.

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a családi bölcsődében, munkahelyi bölcsődében, napközbeni gyermekfelügyeletben biztosítva legyenek a nyílt napok feltételei, a lebonyolításuk zökkenőmentes legyen, szívesen lássák az érdeklődő szülőket.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok területei	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Tájékoztatás a nyílt napokról.	A szülők véletlenszerűen, vagy az utolsó pillanatban szereznek tudomást a nyílt napokról.	A nyílt napokról szóló tájékoztatás legalább egy hónappal korábban megjelenik, vagy egyéni igény szerint szerveződnek.	
2.	Megteszik a szükséges előkészületeket.	Nem készülnek fel előre a szülők fogadására.	Átgondolják, hogy milyen előkészületekre van szükség a nyílt napok megszervezéséhez és lebonyolításához. Időben megteszik a szükséges intézkedéseket. Előzetes bejelentkezéshez kötik a szülők fogadását. Megszervezik, hogy a nyílt napon a szolgáltatásnyújtó helyettese is jelen legyen. Felkészülnek az esetleges váratlan/szokatlan esetekre.	
3.	A nyílt nap megszervezése.	Nincs külön szervezés. A szülők véletlenszerűen érkeznek és kapnak bebocsátást.	Egy nap csak egy családot fogadnak. A szülőt a szolgáltatásnyújtó fogadja, válaszol a kérdéseire, és úgy mutatja be neki a családi bölcsődét, munkahelyi bölcsődét, napközbeni gyermekfelügyeletet, hogy a szolgáltatásban ott lévő gyermekeket lehetőség szerint ne zavarják. A helyettes foglalkozik addig a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet gyermekeivel.	
4.	A nyílt napok lebonyolítása.	Az érkező szülőkkel és gyermekekkel senki nem foglalkozik, és/vagy a tájékoztatás rövid és formális.	A szülőket barátságosan fogadják, a beszélgetések oldott hangulatban történnek, a kérdésekre kimerítő válaszokat adnak, megismertetik őket a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet életével, szokásaival. Az előnyöket hangsúlyozzák.	

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- A nyílt napokról készített feljegyzés.

2.5. Tevékenységterület: közös rendezvények a családokkal

Bevezetés

A családdal való együttműködés keretében elsődlegesen fontos a család rendszerszemléletű megközelítése (a család tagjainak reagálása a gyermekre, a gyermek reagálása a családtagokra, a család összetartása másokkal szemben stb.), működésének megismerése, a család kiindulópontnak tekintése. Mindezek érdekében fontos, hogy a szülők be tudjanak kapcsolódni az ellátást nyújtó szolgáltató életébe a kisgyermekellátás és a családi nevelés összhangjának kialakulásához, javulásához. A családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet és a családok közötti partneri kapcsolatot erősítik a közös programok (gyermeknapi rendezvény, farsang, anyák napja, hagyományok, ünnepek, **húsvéti készülődés**, tojáskeresés és -festés, karácsonyi díszek **készítése, mézeskalács-díszítés),** családi játszódélután, mesés, verses **és énekes** programok, játékok az **érdeklődő szülőknek és gyermekeknek.** A közös rendezvények színterei lehetnek a szülői kompetencia erősítésének is.

Célmeghatározás

A szülőkkel közös rendezvények célja, hogy a jó hangulatban eltöltött, a gyermekek és a szülők számára is élménydús alkalmak **erősítsék** a **családokkal való jó kapcsolatot**, ezáltal is segítve a családi nevelés és a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet nevelési gyakorlatának egymáshoz közelítését. A lehető legtöbb szülő legyen bevonva a tevékenységek tervezésébe és megvalósításába, hiszen a jó kapcsolat előfeltétele annak, hogy a későbbi konfliktushelyzeteket megelőzhessék, illetve konstruktívan megoldhassák.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

- A gyermekek és a szülők felszabadultan érzik magukat, együtt, örömmel kihasználják a közös játékok, tevékenységek nyújtotta lehetőségeket, aktívan részt vesznek az eseményeken.
- A gyermekek örülnek a szülők jelenlétének, a szülők élvezik a gyermekek és a szolgáltatásnyújtók társaságát.
- A szükséges tárgyi feltételek és eszközök rendelkezésre állnak.

Az eredményesség mérésének módja

- A szülők és a gyermekek viselkedésének megfigyelése.
- Szülői elégedettségi kérdőív, amelyben a közös rendezvények tapasztalatairól is szó esik.

Javasolt mérési és értékelési eszköz, eljárás

- A megfigyelés tapasztalatainak megbeszélése.
- Szülővel történő beszélgetés, esetleg szülői kérdőív.

Input feltételek

- Megelőző tevékenység meghatározása: döntés arról, hogy a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet szülőkkel közös rendezvények szervezésével is próbálja elérni, hogy a szülők a legváltozatosabb módokon legyenek bevonva a szolgáltatás életébe.
- Személyi feltételek: a családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet dolgozói teljes létszámban részt vesznek az eseményen.
- Tárgyi feltételek: a berendezés és felszerelés a 15/1998. NM rendelet 11. melléklete szerint rendelkezésre áll.

Kapcsolódások más szabályozókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal, releváns módszertani szakirodalom

- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Tolnayné Falusi, M. (2014). Szülők, gyermekek és kisgyermeknevelők együttműködése a minőség függvényében. In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági* és szakmai ismeretek. 2014. december. RAABE, I1

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A folyamat tervezéséért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A feltételek biztosításáért felelős: a fenntartó, a szolgáltatásnyújtó.
- A szervezésért és a folyamat végrehajtásáért felelős: a szolgáltatásnyújtó.
- A folyamat ellenőrzéséért felelős: a fenntartó, vagy hálózat esetén a koordinátor.
- A folyamat értékeléséért felelős: a fenntartó, vagy hálózat esetén a koordinátor.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

Ahhoz, hogy a gyermek maximálisan jól és biztonságban érezze magát, optimálisan fejlődjön a családi bölcsődében, munkahelyi bölcsődében, napközbeni gyermekfelügyeletben, elengedhetetlen a szolgáltatásnyújtók, valamint a szülők közti jó kapcsolat kialakítása és fenntartása. A gyermek számára biztonságot nyújtó minta, ha a szülei és a szolgáltatásnyújtó kölcsönösen kedvesek, és elfogadják egymást. A közös rendezvények nemcsak alkalmat adnak az informális beszélgetésekre, hanem lehetőséget nyújtanak egymás nevelési módszereinek, a gyermekekkel való bánásmódjuknak megfigyelésére és megbeszélésére is. Az indirekt mintaadás jelentősen erősíti a szülői kompetenciákat. A közös rendezvények erősítik a szülők egymás közötti kapcsolatát, és támogatják a szülőcsoport közösséggé alakulását.

2.5.1. Közös rendezvények előkészítése (leíró-ajánlás standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy biztosítva legyenek a szülők aktív részvételével tartott programok feltételei a szakmai irány-mutatásoknak, a gyermekek életkorának, fejlődési jellemzőinek megfelelően.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szakmai programban szerepelnek a szülőkkel közös rendezvények is.	A szakmai programban nem szerepelnek a szülőkkel közös rendezvények.	A szakmai programban megtervezik a szülőkkel közös rendezvényeket, a megfelelő felkészülés érdekében.	A közös rendezvények tervezése a szülők bevonásával készül.
2.	A kellékek, alapanyagok beszerzését időben elvégzik.	A közös rendezvényeken használandó kellékeket, alapanyagokat nem szerzik be, illetve a szülőkkel hozatják.	A kellékek, alapanyagok beszerzése a rendezvény előtt időben megtörténik.	
3.	A szülőket tájékoztatják a rendezvényről.	A szülők véletlenszerűen vagy az utolsó pillanatban szereznek tudomást a rendezvényről, amelyre őket is várják.	A szülőket legalább két héttel korábban értesítik a rendezvényről, amelyen az ő részvételükre is számítanak, és tájékoztatják őket arról, hogy mi fog ott történni.	A szülőket a nevelési év elején tájékoztatják a közös rendezvényekről, hogy tervezni tudják a részvételüket.
4.	A közös rendezvény eseményeinek átgondolása során eldöntik, hogy hívnak-e vendégszereplőt.	Vendégszereplő részvételéről véletlenszerűen döntenek, utolsó pillanatban próbálják meghívni.	Vendégszereplő részvételével zajló esemény előtt legalább egy hónappal elküldik a felkérés(eke)t.	

2.5.2. Közös rendezvények lebonyolítása (folyamat-ajánlás standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a rendezvény jó hangulatú, a gyermekek és a szülők számára egyaránt élményekkel teli alkalom legyen, a rendezvény lebonyolítása zökkenőmentesen történjen.

Input feltételek

- Megelőző tevékenység: a tervezés és a szülők tájékoztatása megtörtént.
- Tárgyi feltételek: a használandó eszközök, kellékek, alapanyagok rendelkezésre állnak.

Sorszám	Lépések	Értékelési kategóriák/ megfelelőségi kritériumok Lépések végrehajtásának módja	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimumkövetelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Gyermekek felkészítése a szülőkkel közös rendezvényre.	Jóval a rendezvény előtt felkészítik a gyermekeket.	A gyermekeknek nem szólnak előre a rendezvényről.	Elmondják a gyermekeknek, mikor, mi, hogyan zajlik majd, esetenként énekekkel, mondókákkal, versekkel hangolják rá őket előzetesen. Érzelmileg is felkészítik a gyermekeket: beszélnek arról, hogy jó lesz együtt lenni, játszani stb. a szülőkkel.	
2.	A szükséges előkészületek megtétele.	Felkészülnek a szülők fogadására.	Nem készülnek fel előre a szülők fogadására, nem alakítják ki a helyszínt.	Elrendezik a helyszínt, előkészítik az eszközöket, kellékeket, anyagokat	A gyermekek bevonásával díszítik fel a csoportszobát, készítik elő az eszközöket, alapanyagokat.
3.	A szülőkkel közös program lebonyolítása.	A szolgáltatásnyújtó háziasszonyként tevékenykedik.	Az érkező szülőkkel senki nem foglalkozik.	Üdvözlik az érkező szülőket, ismertetik a főbb tudnivalókat, megmutatják az elfoglalható helyeket, szükség esetén segítenek, intézkednek. Megragadják az alkalmakat, hogy a szülőket egymással is megismertessék, a lehető legszélesebb körben bevonják őket az eseményekbe. A rendezvény végén elbúcsúznak a távozó szülőktől és gyermekektől.	A rendezvény során felmerülő lehetőségeket kihasználva mintát nyújtanak a gyermekkel való kommunikáció során, egy-egy tevékenység beindításakor stb. A szülőcsoportot közösségként igyekeznek építeni, fejleszteni.
4.	A rendezvény eseményeinek feldolgozása.	A szolgáltatásban dolgozók a gyermekekkel és egymással is megbeszélik a közös rendezvény tapasztalatait.	Semmilyen formában nem beszélik meg a rendezvényen történteket.	Az elkövetkező napokban megbeszélik a gyermekekkel a történteket, felidézik az élményeket, megnézik az esetleges produktumokat, fotókat. Beszélgetnek az eseményekről.	A szolgáltatásban dolgozók egymással, hálózat esetén a koordinátorral is egyeztetve megbeszélik, értékelik a szülők bekapcsolódásának eredményességét.

A standardhoz kapcsolódó ajánlott dokumentáció

- A rendezvényekről készített feljegyzés, fotók.

3. Munkaterület: dokumentáció

3.1. Tevékenységterület: szakmai programkészítés (leíró-előíró standard)

Bevezetés

A szakmai programnak minden esetben összhangban kell lennie a szakmai gyakorlattal.

A szakmai program egyik jelentősége – amennyiben a munkatársak ismerik, értik és alkalmazzák –, hogy segítségével tervezettebbé válik a munka. Javul a gondozás-nevelés tudatossága (a szolgáltatásnyújtó tudja, mit és hogyan fog tenni, milyen céllal és milyen várható eredménnyel), hatékonyabban, könnyebben szervezhetően valósíthatók meg a feladatok, és az elvégzett munkát össze is tudja hasonlítani a terveivel.

A jól működő szolgáltatásnál a szülők ismerik a gyermekkel végzett munka minden vonatkozását. Pontosan tudják, mit várhatnak a nevelőktől, hogyan folyik a szolgáltatásban az élet. Előre látják, hogy a gyermekükkel mi fog történni, mire számíthatnak a beszoktatáskor, a gondozási tevékenységben, játékban. Tudják, hogyan gondolkodnak, éreznek, milyen elveket vallanak az ott dolgozók a gyermeknevelésről. Meg tudják ítélni, mennyire van összhangban a szakmai program a saját nevelési elképzeléseikkel, elvárásaikkal. Még be sem léptek a szolgáltatás ajtaján, már ismerhetnek minden fontos információt. Ezeket az információkat – a szakmai program révén – minden szülő megkapja, mert az információhordozó nem egy személy. A szakmai program nem helyettesítheti a személyes látogatást és tapasztalatot, de ha a szülő pozitív előfeltevéssel érkezik a szolgáltatásba, már megszereztük a bizalmát.

A szakmai program tehát, ha tényleg jól tükrözi a szolgáltatásban folyó munkát, akkor kiváló bizalomépítő eszköz, amely alapot nyújt a szülőkkel való együttműködés kialakításához.

Egy, a gyakorlati munkát jól tükröző és alátámasztó szakmai program segít biztosítani a szolgáltatás minőségének egységességét. A szakmai program ugyan nem tartalmaz részletes folyamatleírásokat, de a szolgáltatásban folyó munka alapelveit és módszereit tükrözi, így alapot ad egyfajta szakmai egységességre.

A szakmai program tehát kiváló minőségbiztosítási eszköz, mert segít a szolgáltatáson belüli közös nevezők kialakításában és fenntartásában.

A módszertani feladatokat ellátó szervezet képviselője az engedélyeztetés és az ellenőrzések során, a szakmai programmal veti össze a gyakorlati munkát, hogy meggyőződhessen a szakmai programban foglaltak megvalósulásának színvonaláról. Mivel az ellenőrzést végző szakértő a munkát a szakmai programban foglaltakkal összevetve fogja megítélni, egy jó szakmai program olyan, mint egy minőségi tanúsítvány.

A hálózatban működő szolgáltatások szervezeti és működési szabályzata határozza meg a hálózaton belüli kapcsolatok rendszerét és rendjét, a hálózati koordinátor feladatait.

A hálózatok tagjaiként működő egyes családi bölcsődék, munkahelyi bölcsődék, napközbeni gyermekfelügyeletek szakmai programjában a szolgáltatáson belüli együttműködésre vonatkozó résznél (3.1.2.3.) kell meghatározni a hálózati koordinátorral, illetve a hálózat többi tagjával történő együttműködés kereteit, formáit, módját, szakmai tartalmát.

Célmeghatározás

A szakmai program megnevezi azokat a célokat, elveket, módszereket és eszközöket, amelyek a szolgáltatásban folyó szakmai munkát megalapozzák. A szakmai program a szolgáltatásban dolgozók számára a szakmai munka átfogó koncepciója és terve, a gyakorlati munkában a közös nevező meghatározója. A szakmai program célja továbbá, hogy a szolgáltatásban folyó munkát engedélyező és ellenőrző szervek, valamint a szülők számára pontos kép alakuljon ki a szolgáltatásban folyó nevelő-gondozó munkáról.

Elfogadhatósági kritériumok a tevékenységterület egészére

A szakmai program akkor elfogadható, ha tartalmilag és formailag megfelel az előíró jogszabályban szereplő követelményeknek, a szakmai és módszertani iránymutatásokkal összhangban áll, és megítélhetővé teszi a szolgáltatásban folyó nevelő-gondozó munkát, annak minden vonatkozásában.

Az eredményesség mérésének módja

Dokumentumelemzés.

Ajánlott mérési és értékelési eszköz, eljárás
Ellenőrzési szempontsor.

Input feltételek

- Megelőző tevékenység(ek) meghatározása: az ellenőrzési szempontsor megismerése (pl. a módszertani szervezet honlapján).
- A szakmai program elkészítésekor – amennyiben több szolgáltatást nyújtó személy dolgozik egy szolgáltatásban, illetve hálózat esetén – az a szerencsés, ha a szolgáltatásvezető, illetve a hálózati koordinátor a munkatársaival szakmai teamben dolgozik.
- A program elkészítését jó, ha igényfelmérés előzi meg.
- Személyi feltételek: szolgáltatást nyújtó személy(ek), hálózati koordinátor.

Kapcsolódások más szabályzókkal, szakmai leíró- és folyamatstandardokkal, előírásokkal, releváns módszertani szakirodalom

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről *https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99800015.nm* (2021.05.31.)
- A bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja. (2021). Magyar Bölcsődék Egyesülete. *https://issuu.com/magyarbolcsodekegyesulete/docs/bolcsodei_orszagos_alapprogram_oldalak* (2021.08.30.)
- *Családi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-csaladi-bolcsode-tajekoztato-201909.pdf.* (2021.08.30.)
- *Munkahelyi bölcsőde.* Tájékoztató. (2019). 2. javított kiadás. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2020/06/macske.hu-dokumentumtar-munkahelyi-bolcsode-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- *Napközbeni gyermekfelügyelet.* Szakmai iránymutatás. (2017). Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft., Budapest. *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/03/macske.hu-napkozbeni-gyermekfelugyelet-tajekoztato.pdf* (2021.08.30.)
- Szakmai program véleményezési szempontok, *https://macske.hu/wp-content/uploads/2019/09/macske.hu-szakertoi-szolgaltatasok-szakmai-program-velemenyezesi-szempontok.pdf* (2021.05.31.)
- Nyitrai, Á., Korintus, Mné. (2014). A bölcsőde szakmai programja, In: *Bölcsődevezetők kézikönyve. Vezetési, gazdasági és szakmai ismeretek.* 2014. december. RAABE, C1

Kompetenciák (tervezés, végrehajtás, ellenőrzés, értékelés)

- A szakmai program készítése és végrehajtásának ellenőrzése hálózat esetén a hálózati koordinátor, több szolgáltatást nyújtó személy esetén a szolgáltatás vezetőjének feladata (lehetséges szakmai teamben dolgozni).
- A szakmai program ellenőrzése a módszertani szervezet és a Kormányhivatal kompetenciája.
- A szakmai program jóváhagyása a fenntartó feladata és kompetenciája.
- A szakmai program végrehajtása minden munkatárs feladata.

3.1.1. A szakmai programok formai követelményei (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A standard célja, hogy a szakmai programok tartalma, struktúrája, tagolása, megjelenése, terminológiája megfeleljen az elfogadhatósági kritériumoknak. Emellett a szakmai programok tartalmazzák az összes olyan dokumentációs elemet csatolmányként, amelyet előír a 15/1998. NM rendelet 4/A. §.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szakmai program formai kivitelezése.	Hiba, ha a szakmai program szövegszerkesztési elemeiben nem adja vissza a tartalmi hangsúlyokat, az egyes szövegszerkesztési elemek (betűtípus, betűméret, sorközök és a bekezdések tagolása) nem esztétikusak és egységesek, túlzsúfolt, túldíszített hatást kelt a szakmai program. (Pl. túl sok és nem adekvát illusztráció és idézet szerepel.)	Formailag a szakmai program esztétikus megjelenésű, szerkesztése tükrözi a tartalmi elemek jelentőségét, segíti az áttekinthetőséget. A szövegszerkesztési elemek egyszerűek és végig egységesek.	
2.	A szakmai program nyelvezete, stílusa, szakszerűsége.	A szakmai program nyelvezete nem szakszerű (pl. a konkrét korcsoport-megjelölés helyett „kisebb gyerek, nagyobb gyerek”, fejlődés támogatása helyett „fejlesztés” megnevezések szerepelnek), nem vagy hibásan használja a programíró a fogalmakat (pl. igény szerinti gondozás, felmenő rendszer). A szakmai program értelmezése nehézséget okozhat a szülőknek. Olyan szakmai evidenciákat tartalmaz, amelyek megkérdőjelezhetetlenek (pl. a gyermeket testileg nem fenyítjük).	A szakmai program nyelvezete egyszerre szakszerű és közérthető. Figyelembe veszi a programíró, hogy a szakmai program egyaránt szól a szakmai munka engedélyezését és ellenőrzését végző szakembereknek, a szolgáltatásnyújtóknak és a szülőknek. Az egységes fogalomértelmezés érdekében fogalom magyarázatokat is tartalmaz (amelyek hétköznapi és szakmai értelmezése különbözik egymástól, pl. kisgyermekkor, tanulás stb., vagy olyan szakkifejezés, amely a szülők számára nem feltétlenül érthető, pl. attitűd, motiváció, folyamatos napirend).	A szakmai program tartalmaz olyan bevezető részt, ami egyértelművé teszi a szülők és a szakmai szolgáltatások számára, kinek, milyen céllal, milyen logikát követve íródott a szakmai program.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
3.	A források felhasználásának módja, az információk köre és mélysége.	A szakmai program összeollózott (több mint 20%-ban tetten érhetőek szó szerint azok a források, amelyekből összeállították). A programíró nem vagy nem az idézés szakmai szabályai szerint hivatkozik a felhasznált forrásokra, plagizál. Nem történik meg a felhasznált források adaptációja (annak ellenére emel be a programíró szó szerinti idézeteket a forrásokból, hogy annak minden vonatkozása érvényes lenne a szolgáltatásra, a célcsoportra stb.). A programíró feleslegesen emel a programba olyan szakirodalmi idézeteket, amelyek nem szolgálják a szakmai munka bemutatását (pl. fejlődéslélektani jellemzők).	A szakmai program az adott szolgáltatásra érvényes információkat tartalmazza. A felhasznált források adaptáltak a konkrét szolgáltatás szakmai munkájára. A szó szerinti idézés nem haladja meg a teljes szakmai program 20%-át. Az idézeteket a forrásfelhasználás szabályainak megfelelően jelenítik meg. A szakmai program csak olyan szakmai információkat tartalmaz, amelyek a tényleges szakmai munka megismertetését szolgálják.	
4.	A szakmai program struktúrája.	A szakmai program struktúrája nem felel meg a minőségi minimumnál megszabottaknak, emiatt nehéz eligazodni benne.	A szakmai program struktúrája követi a 15/1998. NM rendelet 4/A § (1) bekezdésben foglaltakat, felépítése logikus és áttekinthető, az eligazodást segítő tartalomjegyzéket és oldalszámozást tartalmaz. A szakmai programban a legfontosabb adatok a program elején szerepelnek. A következő alapadatokat szükséges szerepeltetni: A szolgáltatás neve; címe, nyitvatartási ideje (hétfőtől péntekig), ellátási területe, férőhelyszáma; elérhetőségei: telefon, e-mail, honlap; a fenntartó adatai: neve, a székhely címe, a képviselő neve, e-mail-címe, telefonszáma; a szakmai program készítőjének neve és beosztása, a szakmai program érvényességi ideje, a szakmai program készítésének dátuma. Hálózat esetén szerepelnie kell továbbá: a hálózat neve, a hálózat székhelyének címe, működési területe, a hálózati koordinátor neve, a hálózati koordinátor elérhetőségei.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
5.	A szakmai program elemeinek teljessége.	Az egyes programelemek nem a szükséges mélységben foglalkoznak az adott kérdéssel (pl. nem derül ki a programból, hogy a helyiségek egymáshoz képest hogyan helyezkednek el, beláthatók-e), vagy túlságosan részletes egy-egy téma kifejtése, esetleg nem oda illő információkat tartalmaznak a programelemek (pl. a szolgáltatásban folyó ivóvíz tisztításának kémiai folyamatai).	Minden egyes szakmai programelem tartalmazza a szükséges és elégséges információt ahhoz, hogy a munka szakmai megfelelősége megítélhető legyen.	
6.	A szakmai program mellékletei.	Hiányoznak a kötelező mellékletek.	A szakmai program 15/1998. NM rendelet 4/A. § által megszabott mellékletei csatolva vannak.	
7.	A szakmai program hitelesítése.		A szakmai program készítőjének neve és aláírása, az elkészítés és az érvényesség dátuma, valamint a jóváhagyó fenntartó képviselőjének neve és aláírása szerepel a szakmai programon.	
8.	Azonosító- és alapadatok.	Az azonosító- és alapadatok nem vagy csak részben szerepelnek a szakmai program elején. Nem a szakmai program elején és nem együtt kapnak helyet az azonosító adatok, hanem elszórva a szakmai programban. Az azonosító- és alapadatok nem egyeznek meg a szolgáltatás működési dokumentációjában szereplő adatokkal.	A szakmai program elején szerepelnek a szolgáltatásra, a fenntartóra (hálózat esetén a hálózatra is) vonatkozó azonosító- és alapadatok. Az azonosító- és alapadatok egyeznek a szolgáltatás működési dokumentációjában szereplő adatokkal.	

3.1.2. A szakmai programok tartalmi elemeire vonatkozó követelmények (leíró-előíró standard)

Célmeghatározás

A szakmai program tartalmilag feleljen meg a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 4/A. § (1) bekezdés és a szakmai követelményeknek, szakszerű alapot adjon a nevelő-gondozó munkának és informatív legyen a szakmai ellenőrző szervek, valamint a szülők számára.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A továbbiakban a szakmai programok tartalmi felépítése szerint haladva vesszük sorra az egyes programelemek megfelelőségi kritériumait.

3.1.2.1. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A célcsoport meghatározásának teljeskörűsége.	Az ellátandó célcsoport jellemzőinek bemutatása hiányos a minőségi minimumnál meghatározottakhoz képest.	A célcsoport meghatározása kiterjed az ellátandó gyermekek életkorára, nevelési-gondozási jellemzőire, a gyermekeket nevelő családok ellátást érintő jellemzőire (foglalkoztatottság, szociokulturális háttér).	
2.	A célcsoport meghatározásának pontossága.	A célcsoport jellemzőit nem pontosan, túl általánosan fogalmazták meg. (Pl. „Fogadunk SNI-s gyermekeket." Ez a megfogalmazás magában foglal minden fogyatékosságot, a fajtáját és az érintettség mértékét egyaránt beleértve, így túl általános.)	A célcsoport jellemzőit pontosan, a szülők számára egyértelműen határozzák meg, esetenként – ha az egyértelműség megkívánja – úgy, hogy azok a nevelési-gondozási jellemzőket is nevesítik, amelyek kizárók a szolgáltatásba való felvételnél. A szülők számára egyértelműen tartalmazza a szakmai program azokat a jogszabályi előírásokat, amelyek meghatározzák a szülők munkajogi státuszának és a szolgáltatás igénybevételének az összefüggéseit.	A vonatkozó jogszabályok közérthetően, a szülők számára könnyen értelmezhető megfogalmazásban, a jogszabályok helyének pontos hivatkozásával szerepelnek a szakmai programban.
3.	Az ellátási terület meghatározásának pontossága.	Az ellátási terület nem vagy nem pontosan szerepel a szakmai programban.	Az ellátási területet pontosan meghatározzák a szakmai programban (az országon belüli elhelyezkedéstől a településen/településrészen belüli fekvésen át az utca szintjéig).	

3.1.2.2. A szolgáltatás célja, feladatai, alapelvei

Célmeghatározás

A szakmai programban kötelező röviden kifejteni a szolgáltatás fő célját a napközbeni gyermekellátás területén, valamint azokat a feladatokat, amelyeket a célok megvalósítása érdekében végrehajtani kívánnak.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás Az alapelvek tekintetében a Bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramjában, óvodás korosztály ellátása esetén az Óvodai nevelés országos alapprogramjában, kisiskolás korosztály ellátása esetén pedig a Nemzeti alaptantervben meghatározott alapelveket kell alapul venni (a továbbiakban: alapprogramok).

Gyakori hibájuk a szakmai programoknak, hogy értelmezés tekintetében nem válik szét a három elem (cél, feladat, alapelv).

Nagyon egyszerűen fogalmazva: a cél az, amit el akarunk érni. A *„Milyen eredményt várunk a munkánktól a folyamat végén?"* kérdésre ad választ a célkitűzés.

A feladat azokat a tevékenységeket, tevékenységterületeket határozza meg, amelyekkel dolgunk van a cél elérése érdekében.

Az alapelvek pedig olyan értékek, szakmai normák, amelyek a feladatok végrehajtásában, a szakmai döntések meghozatalában irányadóként működnek.

Ennél a programpontnál nem kell és nem is szabad részletes kifejtésekbe bocsátkozni. Átfogóan fogalmazunk, de a saját szolgáltatásunkra vonatkozóan, nem másolva a szakmai keretrendszerek szövegét.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A célok megfogalmazásának pontossága, egyedisége, a szakmai szabályozókkal és a jogszabályokkal, valamint a célcsoport jellemzőivel kapcsolatos összhangja.	A célok megfogalmazásában nem érik el a minőségi minimumnál megfogalmazott követelményszintet. Az országos alapprogramban meghatározott célokat szövegazonos módon veszik át. A célok és a feladatok keveredése jellemzi a célkitűzést.	A célok megfogalmazása rövid és tömör. A célok tekintetében a szakmai program kitér az elsődleges célokra: a gyermekek nevelésével és gondozásával kapcsolatos célok átfogó megfogalmazására; a másodlagos célokra, a családok támogatásában kitűzött célok megfogalmazására. A célkitűzések megfogalmazásában az alapprogramokban meghatározott célokat tekintik kiindulópontnak, de a saját szolgáltatásra értelmezve fogalmazzák meg azokat. Figyelembe veszik a szakmai kompetenciahatárokat. Igazodnak a célcsoport életkorbeli és egyéb jellemzőihez (pl. hátrányos helyzet, SNI stb.). (Amennyiben többféle korosztályt lát el a szolgáltatás, akkor minden korosztályra vonatkozóan meghatározza a célokat.)	A minőségfejlesztéssel kapcsolatos célokat is megfogalmazzák.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
2.	A feladatok megfogalmazásának pontossága, egyedisége; összhangja a kitűzött célokkal, a szakmai szabályozókkal és a célcsoport jellemzőivel.	A feladatok megfogalmazásában nem érik el a minőségi minimumnál megfogalmazott követelményszintet. Az alapprogramokban meghatározott feladatokat szövegazonos módon veszik át. Az alapelvek, célok és a feladatok keveredése jellemzi a feladat meghatározását.	A feladatok megfogalmazása tematikusan követi az alapprogramokban meghatározott feladatokat. A feladatok tekintetében a szolgáltatás jellemző sajátosságait figyelembe véve fogalmazzák meg a feladatokat. A feladatok megfogalmazása rövid, tömör. A célok kitűzésénél az ellátandó korosztályhoz igazodnak és figyelembe veszik szakmai kompetenciahatáraikat. A feladatok megfogalmazása összhangban áll a célokkal és a Gyvt. által előírt feladatokkal.	A minőségfejlesztéssel kapcsolatos feladatokat is megfogalmazzák.
3.	Az alapelvek összhangja a szakmai iránymutatásokkal és etikai elvekkel.	Az alapelvek megfogalmazásában nem érik el a minőségi minimumnál megfogalmazott követelményszintet. Az alapprogramokban és a Gyvt.-ben meghatározott elveket és normákat szövegazonos módon veszik át.	Az alapelvek megfogalmazása összhangban áll az alapprogramokban, valamint a Gyvt.-ben megfogalmazott elvekkel és a gyermeki jogokkal. A szakmai és jogi szabályozók által meghatározott elveket a szolgáltatás/intézmény a saját értelmezésében fejti ki.	A szakmai program tartalmazza a szolgáltatás/intézmény minőségpolitikájának rövid megfogalmazását.

3.1.2.3. Együttműködés a szolgáltatáson belül és a tágabb környezettel

Célmeghatározás

A szolgáltatáson belüli együttműködés célja, hogy a szolgáltatásban dolgozó munkatársak, hálózati tagok között olyan formái, módjai alakuljanak ki a munkamegosztásnak, az együttműködésnek és az információáramlásnak, ami lehetővé teszi a közös szakmai alapokon nyugvó, egységes minőséget garantáló együttműködést.

A szülőkkel való együttműködés célja, hogy a szülők és a szolgáltatásnyújtó(k) között kialakuljon egy bizalmi alapon működő partneri kapcsolat, ami lehetővé teszi, hogy a gyermekeket egységes nevelő hatások érjék mind a családban, mind a szolgáltatásban.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A szolgáltatáson belüli együttműködés témakörén belül meg kell határozni a munkamegosztás, valamint a szakmai információáramlás módját, csatornáit a szolgáltatás(ok)ban/hálózatban együtt dolgozó személyek között. A szolgáltatáson belüli együttműködés magában foglalja a szülőkkel való közös munka kifejtését is. Ez utóbbi téma kifejthető a szakmai program nevelési feladatok megvalósulásával foglalkozó részében is. (Ez esetben hivatkoznunk kell arra/azokra a programrész(ek)re, ahol tárgyaljuk a szülőkkel való együttműködést.)

A szolgáltatáson kívüli együttműködés a más intézményekkel, szakértőkkel, gyermekjóléti szolgáltatókkal, védőnővel, pedagógiai szakszolgálattal, óvodával, szakhatóságokkal stb. való kooperációt jelent.

Ügyelni kell arra, hogy a szülők tudomása nélkül nem kérhetünk információt a gyermekekről, pl. a védőnőtől, pedagógiai szakszolgálattól sem. Ezek az együttműködések elsősorban a szolgáltatás hatékonyabbá tételét, a családok segítésének célját szolgálhatják, kiemelt figyelmet fordítva a Gyvt. 17-18. §-ában meghatározott jelzőrendszeri feladatok megvalósítására.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A belső kapcsolatrendszer kifejtése teljes körű.	Hiányos a belső kapcsolatrendszer tárgyalása, valamely szereplő kimarad ebből a programrészből.	Minden szereplőre kiterjed a belső kapcsolatrendszer tárgyalása (helyettes, segítő, hálózati partnerek, koordinátor, fenntartó, szülő).	
2.	A külső kapcsolatrendszer kifejtése teljes körű.	Hiányos a külső kapcsolatrendszer tárgyalása, valamely szereplő kimarad ebből a programrészből.	Legalább a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetőivel (gyermekjóléti szolgálat vagy védőnő), valamint a szolgáltatásnyújtásban szerepet játszó külső szakemberekkel (konduktor, gyógypedagógus, gyermekpszichológus stb.) való kapcsolattartást kifejtik.	Minden olyan szervezetre és szakemberre kiterjed a külső kapcsolattartás kifejtése, amelyekkel közvetlenül vagy közvetve kapcsolatban áll a szolgáltatás.
3.	A kapcsolattartás/együttműködés tartalma.	Bármely eleme indokolatlanul hiányzik a minimumkövetelményeknél meghatározott elemeknek.	Kifejtik a kapcsolattartás/együttműködés célját, formáit, rendszerességét, módjait, valamint az együttműködésre vonatkozó kompetencia-határokat.	Meghatározottak olyan fejlesztési irányok, célok, amelyek az egyes belső és külső partnerekkel való együttműködésben tervezettek (minőségfejlesztési célok).

3.1.2.4. Személyi feltételek

Célmeghatározás

A szakmai programból egyértelműen kitűnjön, hogy biztosítva van a célcsoportként megjelölt gyermekek Gyvt. 41. § szerinti ellátásához szükséges személyi feltételrendszer a gyermekek életkori sajátosságainak, fejlettségi szintjének, nevelési-gondozási igényének, valamint az alapellátáson kívül vállalt feladatoknak megfelelően.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A személyi feltételek bemutatásának teljeskörűsége.	Nem minden – a szolgáltatás működtetésében szerepet játszó – személyt mutatnak be a szakmai programban.	Minden, a szolgáltatás működtetésében szerepet játszó személyt (szolgáltatásnyújtó, helyettes, segítő, koordinátor, külső szakember) bemutatnak a szakmai programban.	
2.	A személyi feltételek bemutatásának mélysége.	A minimumkövetelményekben meghatározottakhoz képest hiányos a személyi feltételrendszer bemutatása. A szolgáltatásnyújtás szempontjából nem releváns információk is szerepelnek a bemutatásokban. Nem különül el az alapellátásban és a kiegészítő szolgáltatásokban dolgozók bemutatása.	Bemutatásra kerül az 1. pontban meghatározott személyek végzettsége (különös tekintettel a 15/1998. NM rendelet 2. sz. mellékletében meghatározott képesítési előírások szerinti végzettségek), szakmai tapasztalatai és kompetenciái. Az előírt végzettséggel kapcsolatos tanúsítvány sorszámát feltüntetik a személyek bemutatásánál.	

3.1.2.5. Tárgyi feltételek

Célmeghatározás

A szakmai programból egyértelműen kitűnjön, hogy biztosítva van a célcsoportként megjelölt gyermekek Gyvt. 41. § szerinti ellátásához szükséges tárgyi feltételrendszer a gyermekek életkori sajátosságainak, fejlettségi szintjének, nevelési-gondozási igényének, valamint az alapellátáson kívül vállalt feladatoknak megfelelően.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

Amennyiben sajátos nevelési igényű gyermekek ellátását is vállalja a szolgáltató, az esetleges speciális tárgyi feltételek kifejtése itt szükséges.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Az ellátásra szolgáló épület, épületrész és játszóudvar.	Az ellátásra szolgáló épület, épületrész és játszóudvar bemutatása hiányos a minimumkövetelményekben meghatározott információkhoz képest, paramétereik nem felelnek meg a 15/1998. NM rendelet 11. sz. mellékletében meghatározott kritériumoknak.	Bemutatják az ellátásra szolgáló épület/épületrész elhelyezkedését, megközelíthetőségét, helyiségeinek egymáshoz képesti elhelyezkedését, átjárhatóságát és beláthatóságát, valamint nevelési-gondozási és egyéb funkcióját. A szakmai program kitér a helyiségek megosztásának rendjére, amennyiben több szolgáltatás használ egy-egy helyiséget. Bemutatják az épület helyiségeinek berendezését, a biztonsági és higiénés feltételek garanciáit, összefüggésben az ellátandó célcsoport jellemzőivel és az ellátandó feladatokkal. Bemutatják a levegőztetésre, kültéri játékra és mozgásra lehetőséget adó játszóudvar méretét, elhelyezkedését, felszerelését, biztonságos használatának garanciáit. Az ellátásra szolgáló épület, épületrész, annak helyiségei és a játszóudvar megfelelnek a 15/1998. NM-rendelet 11. sz. mellékletében meghatározott kritériumoknak.	
2.	Az ellátásra szolgáló épület, épületrész és játszóudvar használatának bemutatása.	Nem látható pontosan, hogy amennyiben több szolgáltatás használ egy helyiséget, épületrészt, illetve ha egy szolgáltatás az alapellátási és az alapellátáson kívüli tevékenységei között oszt meg funkció szerint helyiségeket, ezek hogyan különülnek el egymástól.	Látható a szakmai programból, hogyan oszlanak meg a helyiségek és a játszóudvar az alapellátási és az alapellátáson kívüli feladatok között, illetve amennyiben több szolgáltatás használja ugyanazokat a helyiségeket, a többféle szolgáltatás között. Ugyanazon helyiségek használatának megosztása a több szolgáltatás között, illetve az alapellátási és alapellátáson kívüli feladatok között lehetővé teszi, hogy elkülönüljenek egymástól a szolgáltatások és a két feladatellátási csoport.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
3.	A szolgáltatásnyújtás során használt eszközök bemutatása.	A szolgáltatásnyújtás során használt eszközök bemutatása hiányos, vagy a bemutatott eszközök nem vagy csak részben feleltethetők meg a célcsoport jellemzőinek (életkor, fejlettségi szint, nevelési-gondozási igény), valamint a 15/1998. NM rendelet 11. sz. mellékletében meghatározott kritériumoknak, illetve nem látható a szakmai programból, hogyan teljesülnek a minimumkövetelményekben meghatározottak.	A szolgáltatásnyújtás során használt eszközök (használati tárgyak és játszóeszközök) bemutatása teljes körű, a szakmai programból egyértelműen látszik, hogy az eszközök (fajtái, anyaga, méretei és darabszáma) megfelelnek az ellátandó feladatoknak és a célcsoport jellemzőinek (életkor, fejlettségi szint, nevelési-gondozási igény, csoportösszetétel), valamint a 15/1998. NM rendelet 11. sz. mellékletében meghatározott kritériumoknak.	

3.1.2.6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási, nevelési feladatok

Célmeghatározás

A szakmai programból egyértelműen és jól látható, milyen nevelési-gondozási feladatokat, milyen módon végez a szolgáltatás, megítélhető, hogy adottak az ellátás szakmai garanciái a nevelési-gondozási folyamatokban.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Nevelési célok.	A nevelési célok részben vagy egészen hiányoznak, vagy túl általánosak, ezért a nevelési munka eredményessége nem megítélhető a célokkal való összevetésben.	A szakmai program 3.1.4.2. pontjában kifejtett célokat konkrétan és részletesen fogalmazták meg a gyermekek egyes fejlődési jellemzőire életkori csoportonként, a szülők, a családok támogatására vonatkozóan (pl. a kisgyermekkor végére a gyermek tudjon kis segítséggel egyedül öltözködni, a családok évente legalább kétszer kapjanak részletes írásos tájékoztatást a gyermek fejlődéséről stb.). A nevelési célok megfogalmazása olyan, hogy mérhetővé válik a cél elérése, lehetővé teszi az eredményesség megítélését.	

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
2.	Nevelési feladatok megvalósulása.	A nevelési feladatok megvalósulásának bemutatása nem teljes vagy nem konkrét. Nem látható pontosan, hogy mit és hogyan valósítanak meg a feladatellátás során. A konkrét eljárások és módszerek alkalmazásának bemutatása helyett fejlődéslélektani jellemzők vagy szakmai elvárások kerülnek megfogalmazásra (nem azt írják le a szakmai programban, mit és hogyan tesznek, hanem azt, hogy az adott életkorú gyermeknek mire van szüksége, melyek az elvárt módszerek). A leírt eljárások, nevelési módszerek nem szolgálják megfelelően a nevelési célok elérését, nincsenek összhangban a gyermekek életkori sajátosságaival, fejlettségi szintjével, vagy ellentmondásban állnak a kinyilatkoztatott nevelési elvekkel.	Az alapprogramokban meghatározott nevelési feladatokat a konkrét nevelési és gondozási tevékenységek (pl. a kisgyermekeknél a beszoktatás, szobatisztaságra nevelés, étkeztetés stb.) szintjén mutatják be (eljárások, módszerek, folyamatok). A szakmai munka megfelelősége megítélhető a leírt eljárások, módszerek alapján. A nevelési feladatokból látható, hogyan szolgálják a kitűzött nevelési célok megvalósulását, életkori csoportonként külön. Bemutatják a nevelési-gondozási helyzeteket és eljárásokat, módszereket, s hogy azok megfelelnek a célcsoport jellemzőinek. A szakmai programból kitűnik, hogy az alkalmazott nevelési-gondozási módszerek és eljárások összhangban állnak a megfogalmazott nevelési alapelvekkel.	A nevelési feladatok megvalósulásának bemutatásakor kitér a szakmai program a minőségfejlesztési célkitűzésekre az egyes nevelési feladatokkal kapcsolatban és azok megvalósítását szolgáló tevékenységekre.
3.	A szakmai program tartalmazza a nevelési-gondozási feladatoknak alapot és keretet adó napirend(ek)et.	A szakmai program nem tartalmaz napirendet. A napirend kérdését a szakmai program csak a szakmai iránymutatásokból átvett napirendszervezési elemek, elvek szintjén tárgyalja, és nem mutatja be ezen elvek konkrét megvalósulását (pl. nem derül ki a szakmai programból, hogyan valósul meg a rugalmas napirendszervezés). A szakmai programból nem tűnik ki, hogyan teljesülnek a minimumkövetelményeknél meghatározott napirendszervezési szempontok a gyakorlatban.	A szakmai program bemutatja, hogyan veszik figyelembe az egyes gyermekek szükségleteit, otthoni napirendjét, a gyermekcsoportba járó gyermekek szükségleteinek mintázatát, a szolgáltatás nyitvatartási idejét, az időjárást, az évszakokat, a több csoporttal együtt használt helyiségek miatti napirendi koordináció szükségességét. A szakmai programból kitűnik, hogy a napirend átgondolt, elegendő idő jut egy-egy gyermek esetében a gondozási műveletek nyugodt elvégzésére; a napirend biztosítja a gyermekek egyéni szükséglete szerint történő folyamatos gondozás időbeni és munkaszervezési feltételeit. A szakmai program bemutatja ezen szempontok érvényesülésének folyamatát és módszereit a gyakorlatban. A szakmai programban leírják, milyen esetekben és módon változtatják a napirendet, hogyan tud megvalósulni a rugalmasság.	A szakmai program tartalmaz megjegyzést az évszakok vagy az időjárás miatti napirendbeli eltérésekre (figyelembe véve pl. a levegőztetésre legideálisabb időszakok évszakonkénti váltakozását).

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
4.	A szakmai program tartalmazza a nevelési feladatok, a nevelési célok megvalósulásának dokumentálását.		A szakmai programban bemutatják, hogyan követik nyomon a nevelési célok megvalósulását, hogyan dokumentálják a gyermekek fejlődését.	

3.1.2.7. Alaptevékenységen kívüli kiegészítő szolgáltatás

Az ellátást nyújtó szolgáltató/intézmény szervezhet az alapellátás elsődlegessége mellett családtámogató szolgáltatásokat. Ilyen szolgáltatások lehetnek a játszócsoport, az időszakos gyermekfelügyelet, a gyermekhotel, a nevelési tanácsadás, a játék- és eszközkölcsönzés. Mindezeket bármely család igénybe veheti.

Célmeghatározás

Az alaptevékenységen kívüli kiegészítő szolgáltatások feltételrendszere feleljen meg a Bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramja szerinti követelményeknek. Egyértelmű legyen a szakmai programban az alapellátáshoz tartozó és alapellátáson kívüli szolgáltatások elkülönülése.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szakmai programban elkülönülnek az alapellátástól az alapellátáson kívüli tevékenységek.	Nem teljesülnek a minőségi minimumfeltételeknél meghatározottak.	A szakmai programból egyértelműen látszik, hogy az alapellátáson kívüli tevékenységek hogyan különülnek el az alapellátáshoz tartozó tevékenységektől, érvényesül az alapellátás elsődlegessége.	
2.	Az alapellátáson kívüli tevékenységek a Bölcsődei nevelés-gondozás országos alapprogramjában meghatározott elvek mentén és a családok igényei szerint szerveződnek.	Az alapellátáson kívüli tevékenységek bemutatásából nem látható, hogyan törekszik a szolgáltatás a családokkal való kapcsolatépítésre, milyen módszereket alkalmaz a koragyermekkori intervenciós szemlélet érvényre juttatására.	A szakmai programból látható, hogy az alapellátáson kívüli tevékenységek esetében figyelembe vették a szolgáltatás nevelési alapelveit, különösképpen a koragyermekkori intervenció szemléletének befogadását.	Az alapellátáson kívüli szolgáltatások az ellátási területen élő családok igényeire épülnek. Az alapellátáson kívüli tevékenységeknél tervezik a teljes családdal való együttműködést. A családokkal történő interakciók tervezése része a szakmai programnak. Ezek bemutatása szerepel a szakmai programban.
3.		A szakmai programban nem szerepelnek azok a személyi és tárgyi feltételek, amelyek alapot adnak a szakmailag megfelelő minőségű, alapellátáson kívüli szolgáltatások megszervezésére.	A szakmai programban bemutatják azokat a személyi és tárgyi feltételeket, amelyek alapot adnak a szakmailag megfelelő minőségű, alapellátáson kívüli szolgáltatások megszervezésére.	A szakmai program megfogalmaz olyan minőségfejlesztési célokat, eljárásokat, amelyek az alapellátáson kívüli szolgáltatások minőségfejlesztését szolgálják.
4.		Az egyes, alapellátáson kívüli szolgáltatások jellemzői, az igénybevétel lehetséges módjai nem szerepelnek a szakmai programban.	Az egyes, alapellátáson kívüli szolgáltatások jellemzői, az igénybevétel lehetséges módjai szerepelnek a szakmai programban.	A szakmai program leírja, honnan értesülhet a szülő az alapellátáson kívüli szolgáltatások ellentételezéséről.

3.1.2.8. Az ellátás igénybevételének módja

Célmeghatározás

A szakmai program adjon pontos tájékoztatást az ellátás igénybevételének jogcíméről, az ellátás igénybevételének módjáról, folyamatáról és a kapcsolódó dokumentációk köréről, azok funkciójáról, tartalmáról.

Sor-szám	Értékelési kategóriák / Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szakmai program leírja az ellátás igénybevételének módját.	Nem vagy csak töredékesen szerepel a szakmai program-ban, hogy milyen feltételekkel tudják igénybe venni a szülők a szolgáltatást, így nem meg-ítélhető a folyamat megfele-lősége.	Szerepel a szakmai program-ban, hogy milyen feltételekkel tudják igénybe venni a szülők a szolgáltatást. A szakmai prog-ram bemutatja a szolgáltatás igénybevételének folyama-tát, beleértve azt is, hogyan tájékoztatja a szolgáltatás az érdeklődő szülőt. A szakmai programban szerepel, hogy a szolgáltatás igénybevétele önkéntes.	
2.	A szakmai program megha-tározza azoknak a dokumen-tumoknak a körét, amelyek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosak.	A szakmai programban nem sorolják fel azokat a doku-mentumokat – kifejtve pontos tartalmukat és funkciójukat –, amelyek a szolgáltatás igény-bevételével kapcsolatosak.	A szakmai programban felso-rolják azokat a dokumentumo-kat – kifejtve pontos tartalmu-kat és funkciójukat –, amelyek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosak.	A szakmai program mellékle-teként csatolják azokat a doku-mentummintákat, amelyek a szolgáltatás igénybevételének folyamatához tartoznak.

3.1.2.9. A szolgáltatásáról szóló tájékoztatás

Célmeghatározás

A szakmai programból kitűnjön, hogyan tájékoztatja az ellátásnyújtó az ellátásról az igénybevevőket.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A tájékoztatás helyi (elsősorban írásos) módjainak láthatóvá kell válniuk ebben a programrészben. A szülő számára fontos információ a házirend, a szakmai program stb. hozzáférhetőségének módja.

Sor-szám	Értékelési kategóriák / Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szakmai programban lát-ható, hogy minden, a szülőre vonatkozó tájékozódást segítő anyag hozzáférhető a szülők számára.	A tájékoztatás nem felel meg a minőségi minimumnál megha-tározott követelményeknek.	A szülők számára a legfonto-sabb információk (szakmai program, házirend, étlap, gyermekjogi képviselő elér-hetősége, aktuális programok stb.) megtalálhatók a szülők számára elérhető módon az ellátás azon helyiségeiben, amelyeket a szülők naponta használnak (öltöző, előtér stb.).	A tájékoztatás többféle, válto-zatos csatornán is megtörténik egyszerre: faliújság, weboldal, facebook oldal, e-mail stb.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
2.	A szakmai program bemutatja a szülők tájékoztatását a gyermekükkel kapcsolatban.	A tájékoztatás nem felel meg a minőségi minimumnál meghatározott követelményeknek.	A szakmai programban megjelenik, hogy a szülők a gyermekükkel kapcsolatos kérdésekről mikor és milyen formában kapnak tájékoztatást.	
3.	A szülők számára fontos információkat gyorsan és pontosan követi a tájékoztatás.	A tájékoztatás nem felel meg a minőségi minimumnál meghatározott követelményeknek.	A különböző tájékoztatási felületeken megjelenő információkat a változást követően a lehető legrövidebb időn belül frissítik, és a változtatás tényéről is tájékoztatást kapnak a szülők.	

3.1.2.10. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Célmeghatározás

A szakmai programból kitűnjön, hogyan biztosítottak a gyermekek, a szülők és az ellátást nyújtók jogai, hogyan jutnak érvényre az ellátásban.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

A jogok tárgyalásánál nem az általános emberi, gyermeki és szülői jogokkal foglalkozunk elsősorban. Ezeket elegendő a megfelelő dokumentumok, jogszabályhelyek hivatkozásával megjeleníteni a szakmai programban. Jelen szakmai programrészben azokkal a jogokkal kell foglalkozni, amelyek közvetlenül az ellátással kapcsolatban jutnak érvényre.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van

- A szolgáltatásokat teljeskörűen igénybe venni, egyéni bánásmódban részesülni.
- Joga van minden fontos kérdésben a tájékoztatáshoz, adatai védelméhez, a nyilvántartásba, dokumentumokba való betekintéshez.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Az ellátás vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, a vezetett nyilvántartásokhoz illetéktelen személy ne jusson hozzá.
- Az ellátást igénybe vevők, az ellátásnyújtó kötelezettségszegése és a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos problémák esetén panasszal élhetnek, amelyet az ellátás vezetőjéhez, illetve a fenntartóhoz lehet szóban vagy írásban benyújtani. Az írásban beadott panasz kezelése egyéni, vagy ha egy javaslat, észrevétel több szülőt érint, akkor közös.
- Közzéteszik a gyermekjogi képviselő nevét, elérhetőségét, tájékoztatnak a vele kapcsolatos jogorvoslati lehetőségről.

Az ellátást nyújtó dolgozói számára biztosítandók

- Az egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges törvényi előírásoknak megfelelő munkafeltételek.
- Emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartása.
- A segítségnyújtás szakmai tudásuk gyarapításához.
- A munkatársaknak joguk van véleményük kinyilvánítására, munkájuk elismerésére.
- Megkapni a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést.

Elvárás a dolgozók részéről a felkészült és lelkiismeretes munkavégzés, törekvés a szülőkkel való jó kapcsolatra, partneri együttműködésre, a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a Szociális munka etikai kódexének és az ellátás szakmai programjában, házirendjében megfogalmazott szakmai és adatvédelmi szabályok betartása.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	Az ellátást nyújtók és az igénybevevők ellátással kapcsolatos jogait és kötelezettségeit felsorolták a szakmai programban.	A felsorolás hiányzik vagy hiányos.	A felsorolás teljes körű.	
2.	A jogok érvényre jutásának/juttatásnak módja kitűnik a szakmai programból.	A jogok érvényesülésének/érvényesítésének formái és módjai nem láthatók vagy nem teljes körűen jelennek meg a szakmai programban.	Egyértelmű az ellátást nyújtók és az ellátást igénybevevők számára, hogyan érvényesíthetők a szakmai programban meghatározott jogaik.	A szakmai program tartalmaz olyan minőségfejlesztési elemeket, amelyek a jogérvényesítés területére vonatkoznak.
3.	A szakmai program kitér arra is, milyen eszközök állnak rendelkezésre az ellátást nyújtók és az ellátást igénybe vevők számára jogsérelem esetén.	A szakmai program nem tér ki a kifogáskezelés kérdésére, vagy csak részben tér ki rá. A szakmai program nem tartalmazza a gyermekjogi képviselő nevét, elérhetőségét, jogkörét.	A szakmai program tartalmazza a kifogáskezelés folyamatleírását. Probléma esetén többlépcsős megoldást kínál a problémakezelésre (kötelezően feltüntetik a gyermekjogi képviselő nevét, elérhetőségét, jogkörét).	A szakmai program tartalmazza a folyamatleírást, hogyan csatolja vissza a szervezet a kifogáskezelési folyamatokból nyert tapasztalatokat az ellátás minőségének fejlesztése céljából.

3.1.2.11. A szolgáltatásnyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

Célmeghatározás

Láthatóvá váljanak a munkatársak szakmai fejlődését, a szakmai munka összehangolását támogató folyamatok és eszközök.

A standard alkalmazásával kapcsolatos iránymutatás

Itt mutatjukbe az önellenőrzés, a belső ellenőrzés, az önképzés, a szakmai továbbképzéseken való részvétel módját.

Sor-szám	Értékelési kategóriák Megfelelőségi kritériumok	Nem elfogadható minőség (jellemző hibák)	Minőségi minimum-követelmény	Minőségi minimum feletti ajánlás
1.	A szolgáltatásnyújtók szakmai felkészültségének biztosítása és eszközei.	Hiányzik a kötelező tovább-képzéseken való részvétellel kapcsolatos kötelezettségvál-lalás a szakmai programból.	Olyan folyamatokat és módszereket mutatnak be, amelyekből kitűnik a szakmai munka összehangolásának igénye és hatékonysága, a munkatársak képzési és önfejlesztési igényének támo-gatása, a kötelező tovább-képzéseken való részvétel kötelezettségnek teljesítése.	A képzés, önfejlesztés igénye (pl. képzési terv) megjelenik a szakmai programban.

CSALÁDBARÁT
MAGYARORSZÁG
KÖZPONT

ISBN 978-615-5944-07-9

Családbarát Magyarország Központ
Székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 33–35.
E-mail: ugyfelszolgalat@csalad.hu
Tel.: +36 70 500 1626
www.csalad.hu

A kiadvány a Családbarát ország elnevezésű projekt keretében készült el.
Projektmenedzser: Annus Gábor
Projekt mb. szakmai vezető: Annus Gábor

A kiadásért *dr. Szuromi-Kovács Ágnes,* a Családbarát Magyarország Központ Nonprofit Közhasznú Kft. ügyvezetője felel.

Budapest, 2022

EG-00140-003/2021 – CSALÁDBARÁT ORSZÁG
CSALÁDBARÁT MAGYARORSZÁG KÖZPONT NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.
SZÉKHELY: 1134 BUDAPEST, TÜZÉR UTCA 33-35.
E-mail: titkarsag@csalad.hu