

Procedureboek

HET HONINGPOTJE

Inhoudsopgave

Procedures

1. Plaatsingsbeleid	3
2. Onthaalprocedure	4
3. Procedure betreffende het komen tot afspraken met de ouders over de dienstverlening	6
4. Procedure betreffende de toegang van de ouders tot het kinderdagverblijf	8
5. Procedure betreffende doorverwijzing van kinderen	9
6. Procedure betreffende observatie van het kind en opvolgen van de gezondheidstoestand .	11
7. Procedure betreffende EHBO	14
8. Procedure betreffende het omgaan met documenten van een individueel kind	15
9. Procedure betreffende selectie van medewerkers	16
10. Procedure betreffende opleiden en evalueren van medewerkers	17
11. Procedure betreffende het verzekeren van de continuïteit	19
12. Procedure betreffende vorming van medewerkers	20
13. Procedure betreffende inspraak en ondersteuning van medewerkers	22
14. Procedure betreffende het nagaan of de processen verlopen zoals beschreven	24
15. Procedure betreffende het behandelen van klachten en ongenoegens	27
16. Procedure betreffende het tevredenheidsonderzoek	29
17. Procedure betreffende evaluatie van de globale werking	32
18. Procedure betreffende preventie wiegendood	33
19. Procedure betreffende hersenvliesontsteking	35
20. Crisisprocedure	36
21. Crisiscommunicatieplan	41

1. Plaatsingsbeleid

Doel

Bespreken van de visie betreffende de doelgroepen.

Het bekomen van een verantwoorde bezetting (groepsgrootte, bezettingspercentage.....)

Tegemoetkomen aan de vraag naar opvang.

Duidelijkheid scheppen rond het gevoerde plaatsingsbeleid in het kinderdagverblijf

Toepassingsgebied

Van toepassing op alle opvangaanvragen

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Verantwoordelijke en begeleiders

Verwante documenten en hulpmiddelen

Reserveringslijst: lijst van definitieve inschrijvingen (reservatievergoeding)

Planning van voorziene bezetting

Opdrachtverklaring

Huishoudelijk reglement

Werkwijze

Naargelang de bezettingsgraad worden kinderen ingeschreven rekening houdend met de voorwaarden (voorrangsgroepen, ...)

Broertjes en zusjes van kindjes in de crèche en kinderen van eigen personeel hebben voorrang op de wachtlijst

Indien de bezettingsgraad voldaan is, worden de kinderen op een reservelijst geplaatst.

Crisisopvang van kansarme kinderen is mogelijk indien dit praktisch haalbaar is voor de organisatie.

Ouders worden geïnformeerd via de website en virtuele rondleiding en via de mondelinge informatie bij de eerste kennismaking in het kinderdagverblijf. Bij die kennismaking wordt het huishoudelijk reglement overlopen en wordt een rondleiding gegeven in het kinderdagverblijf.

Bij inschrijving wordt er een factuur doorgestuurd met een waarborg van 150€ die op het einde van de opvangperiode teruggestort wordt.

2. Onthaalprocedure

Doel

Efficiënt en doelgericht informatie verstrekken aan de ouders omtrent de diensten die worden aangeboden in het kinderdagverblijf

Uitwisselen van alle informatie i.v.m. het kind, om de opvang zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Uitwisselen van de nodige documenten

Het maken van duidelijke afspraken

Het formuleren van verwachtingen, die zowel het kinderdagverblijf als de ouders hebben.

Toepassingsgebied

Van toepassing voor alle ouders waarvan het kindje in de nabije toekomst zal opgenomen worden.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Verantwoordelijke en begeleiders

Verwante documenten en hulpmiddelen

Website

Huishoudelijk reglement

Overzicht van de sluitingsdagen van het lopende jaar

Observatiemapje (ziko-vo)

Fiche voor persoonlijk dossier (inlichtingenfiche)

Heen -en weerboekje

Werkwijze

Onthaal bij eerste contact

- Afspraak met de ouders in het kinderdagverblijf.
- De ouders krijgen via het huishoudelijk reglement informatie mee over de dagelijkse werking in het kinderdagverblijf met aansluitend een rondleiding door de verantwoordelijke of begeleidsters.
- Er gebeurt een uitwisseling van informatie betreffende de datum dat het kindje zal opgevangen worden in het kinderdagverblijf.
- De sluitingsdagen worden doorgegeven aan de ouders.
- Er wordt een nieuwe afspraak gepland, zodat er voldoende tijd kan vrijgemaakt worden
- De verantwoordelijke/begeleidster noteert de naam, telefoonnummer en de vermoedelijke geboortedatum.

Onthaal voor de opvang

- De verantwoordelijke start een dossier op. Hierin worden de gewoontes van het kind genoteerd (slaap - en eetgewoonten), de bereikbaarheid van de ouders (telefoonnummer thuis, telefoonnummer van werk, telefoonnummer indien ouders niet bereikbaar zijn...). De dagen dat het kindje wordt opgevangen worden genoteerd. Aan de hand van de nodige documenten(recent aanslagbiljet en indien nodig de loonfiche) wordt de dagprijs berekend en wordt er geïnformeerd naar de familiale situatie(document van gezinssamenstelling). Het observatiemapje wordt toegelicht. De medische fiche wordt ook ingevuld.
- Het huishoudelijk reglement wordt toegelicht en doorgenomen. De mogelijkheid wordt geboden aan de ouders om een wenmoment in te lassen. Er wordt concreet afgesproken wanneer de eerste opvangdag zal plaats hebben. Voor eventuele vragen wordt er voldoende tijd uitgetrokken

3. Procedure betreffende het komen tot afspraken met de ouders over de dienstverlening

Doel

Identieke en volledige informatie geven aan alle ouders
Scheppen van duidelijkheid omtrent de diverse afspraken
Afstemmen van vraag en aanbod. Proberen tot een consensus te komen om elkaars verwachtingen tegemoet te komen

Toepassingsgebied

Omvat alle afspraken tussen het eerst contact en de eerste opvangdag

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Verantwoordelijke en begeleiders

Werkwijze

	Wat	Wie	Wanneer	Waar
Eerste contact	Bespreken van de verwachtingen van de ouders, website overlopen, inschrijven en doorsturen waarborgfactuur Doorsturen huishoudelijk reglement en rondleiding in het kinderdagverblijf Overeenkomst meegeven	Verantwoordelijke en begeleiders	Op afspraak	In het kinderdagverblijf
Tussen 1 ^{ste} en 2 ^{de} contact	Geboortekaartje wordt door ouders opgestuurd. Verantwoordelijke zorgt voor cadeautje Aanmaken whatsapp-groep en doorsturen algemeen bericht met nodige info van beide partijen	Verantwoordelijke en begeleiders	Na ontvangen van geboortekaartje	

	Overeenkomst indien nodig vervullen			
2 ^{de} contact	Navraag omtrent vragen van ouders Overeenkomst nog eens overlopen	Verantwoordelijke en begeleiders	Minimum 2 weken voor de 1 ^{ste} opvangdag	In het kinderdagverblijf
1 ^{ste} opvangdag	Ouders worden gerustgesteld. Er wordt gezegd dat ze zeker mogen opbellen en er wordt extra aandacht besteedt aan het kindje Ouders kunnen het dagverloop via foto's en filmpjes die doorgestuurd worden in hun persoonlijke whats-app groep	Verantwoordelijke en begeleiders	1 ^{ste} opvangdag	In het kinderdagverblijf
Dagdagelijks contact	Persoonlijk onthaal en afhaalmomenten + informatie-overdracht tussen ouders en begeleiders. Overlopen van het heen -en weerschriftje	Verantwoordelijke en begeleiders	Dagdagelijks contact	In het kinderdagverblijf

Mededelingen worden steeds via mail doorgestuurd naar de ouders.

Bij veranderingen in het huishoudelijk reglement worden de ouders steeds op de hoogte gebracht en ouders kunnen deze te allen tijde downloaden op de website:

www.honingpotje.be

4. Procedure betreffende de toegang van de ouders tot het kinderdagverblijf

Doel

Afspraken vastleggen rond de toegankelijkheid van het kinderdagverblijf

Er over waken dat de werking van het kinderdagverblijf zo minimaal mogelijk wordt gestoord

De veiligheid van de kinderen en de medewerkers waarborgen

Toepassingsgebied

Van toepassing op alle ouders en andere familieleden van alle ingeschreven kinderen

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Verantwoordelijke en alle medewerkers

Verwante documenten en hulpmiddelen

Het huishoudelijk reglement, overeenkomst

Werkwijze

Het kinderdagverblijf is elke weekdag open van 5u45 en 19u00. Op feestdagen en collectieve sluitingsdagen is het kinderdagverblijf dicht. Deze sluitingsdagen worden op voorhand mee gedeeld aan elke ouder. Bij inschrijving wordt gevraagd wie het kindje komt afhalen. Hierbij wordt uitdrukkelijk gezegd dat er verwittigd moet worden als iemand anders het kindje komt halen. Ouders hebben 2 toegangscodes (1 voor de papa en 1 voor de mama) aan de voordeur die enkel en alleen door de ouder zelf mag gebruikt worden. Deze mag niet doorgegeven worden aan derden. Indien iemand anders het kindje komt ophalen dan kunnen ze steeds aanbellen aan de voordeur mits het op voorhand gemeld te hebben.

Toegang tot de leefgroep

Ouders en familieleden hebben vrije toegang tot het kinderdagverblijf. De ouders moeten de begeleiders op de hoogte brengen als ze hun kindje vroeger of later komen ophalen.

Toegang tot de overige lokalen

Ouders en familieleden hebben vrije toegang tot de keuken, de leefruimtes, de toiletruimte, verzorgingsruimte, vestiaire en de slaapkamers.

Toegang via diverse kanalen

Ons kinderdagverblijf is te bereiken via de telefoon, via de website, via e-mail en via opvang Vlaanderen.

5. Procedure betreffende doorverwijzing van kinderen

Doel

De opvang in het kinderdagverblijf aanpassen aan de individuele draagkracht van het kind.

Toepassingsgebied

Van toepassing op alle kinderen in het kinderdagverblijf

Werkwijze

Wat	Wie	Wanneer	Hoe
Doorverwijzing van de kinderen die geen plaats meer hebben in het kinderdagverblijf	Verantwoordelijke en begeleiders	Er is geen plaats meer in de opvang	Er wordt doorverwezen naar andere kinderdagverblijven of opvangmogelijkheden
Doorverwijzing van de kinderen met psychomotorische ontwikkelingsachterstand	Ouders, verantwoordelijke en begeleiders	Indien er een kindje met psychomotorische ontwikkelingsachterstand opgemerkt wordt	De verantwoordelijke meldt de vermoedelijke achterstand. De ouders worden uitgenodigd voor een gesprek. Er wordt gevraagd aan een kinesist in samenspraak met de ouders om het betrokken kind te observeren. Er wordt verwezen naar de kinderarts. Deze verwijst in samenspraak met de ouders door naar gespecialiseerde hulpverlening. De verantwoordelijke overtuigt de ouders om beroep te doen op speciale hulpverlening en in samenspraak met hen contacteert men deze diensten. Bij kinderen met een specifieke zorgbehoefte wordt er verder

			samengewerkt met de betrokken instanties, de begeleiders, verantwoordelijke en ouders.
Doorverwijzing van kinderen met fysieke achterstand	Ouders, verantwoordelijke en begeleiders	Wanneer de begeleiders en de verantwoordelijke een fysieke achterstand ontdekken	De verantwoordelijke bespreekt de vermoedelijke achterstand met de begeleiders. De ouders worden uitgenodigd voor een gesprek met de verantwoordelijke en verwijst door naar huis- of kinderarts. Deze arts verwijst in samenspraak met de ouders door naar een gespecialiseerde hulpverlening. De verantwoordelijke overtuigt de ouders om beroep te doen op speciale hulpverlening en in samenspraak met hen contacteert men deze diensten. Bij kinderen met een specifieke zorgbehoefte wordt er verder samengewerkt met de betrokken instanties, de begeleiders, de verantwoordelijke en de ouders
Doorverwijzen van kinderen met slaap - en/of eetproblemen	Ouders, verantwoordelijke en begeleiders	Wanneer de begeleiders en de verantwoordelijke een probleem rond eet en/of slapen signaleren	Bij grote problemen worden de ouders uitgenodigd of doorverwezen naar de raadpleging van hun eigen huisarts.

6. Procedure betreffende observatie van het kind en opvolgen van de gezondheidstoestand

Doel en toepassing

Het vastleggen van afspraken om de gezondheid, het lichamelijk en psychisch welzijn van de kinderen in de opvang zo goed mogelijk te bewerkstelligen.

Verwante documenten en hulpmiddelen

Inschrijvingsfiche: bereikbaarheid van de ouders, de bereikbaarheid van de behandelende arts van het kind, de gezondheidstoestand van het kind

Dagdagelijkse observatieblad/boek van de kinderverzorgende waarin alle info van en voor ouders genoteerd wordt.

Het observatiemapje.

Werkwijze

Wat	Wie	Wanneer	Hoe
Het observeren van een psychomotoriek	Verantwoordelijke en de begeleiders	1 keer om de 6 maanden. Bij het opmerken van mogelijke ontwikkelingsstoornissen wordt dit vroeger uitgevoerd	De begeleider maakt een lijst op van de kinderen die geobserveerd moeten worden. De observaties van de begeleider worden in een observatiemapje genoteerd + een verslag door de begeleider. Er is een kindbespreking met de verantwoordelijke en de begeleider op een vastgestelde datum. Er wordt samen gezocht naar spelactiviteiten om de ontwikkeling te stimuleren. Het observatiemapje wordt na iedere beoordeling meegegeven naar huis.
Het observeren van de gezondheidstoestand	Verantwoordelijke en begeleiders	Indien nodig	Indien het kindje warm aanvoelt, zich niet goed voelt of een duidelijk een ander gedrag vertoont,

			wordt de temperatuur gemeten. Indien het kindje koorts heeft, worden de ouders onmiddellijk verwittigd.
Het observeren van het slaapgedrag	Verantwoordelijke en begeleiders	Tijdens het slapen	Monitorkindjes krijgen extra aandacht. Ze slapen in de bedjes het dichtst bij de deur en worden extra geobserveerd. Het aantal alarmen wordt nauwkeurig genoteerd. Er is een babyfoon beschikbaar. Om de 10 minuten wordt er toezicht gehouden over alle kinderen en observaties uitgevoerd.
Het observeren van het eetgedrag van de kinderen	Verantwoordelijke en de begeleiders	Tijdens de maaltijd	Er wordt geobserveerd of het kindje voldoende eet. Hierbij is het belangrijk rekening te houden met bepaalde dieetvoedingen, met sommige godsdienstige en andere overtuigingen, lichaamsbouw van het kind en gezondheidstoestand van het kind. Dit moet dagelijks aan de keuken gemeld worden. Er wordt nauwkeurig gerapporteerd aan de ouders bij het afhalen van hun kindje. De verantwoordelijke en begeleiders zoeken mee naar oplossingen om problematisch

			eetgedrag bij te sturen
Het observeren van het sociaal functioneren in de groep	Verantwoordelijke en de begeleiders	Tijdens het verloop van de dag	Het is belangrijk te weten hoe het kindje zich voelt in de groep en of er verbeterpunten zijn zodat het kindje zich nog beter kan voelen.

7. Procedure betreffende EHBO

Doel en toepassing

Het vastleggen van afspraken rond hoe ons kinderdagverblijf omgaat met ongeval en ziekte.

Wat

EHBO betreft de eerste zorgen die toegediend worden bij ongeval of ziekte aan één van de kinderen die in de opvang verblijven. Het is een geruststelling voor de ouders te weten dat hun kind op elk moment de juiste medische zorgen toegediend krijgt.

Wie

Deze procedure is van toepassing voor alle kinderen die EHBO en/of medische zorgen nodig hebben. De begeleiders en de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf nemen hier elk hun verantwoordelijkheid.

Waar

De eerste zorgen worden ter plaatse toegediend. Bij ernstige gevallen wordt onmiddellijk de 100/112 opgebeld.

Hoe

Bij de eerste symptomen van ziekte

- Opname van de temperatuur
 - Bij temperatuur van meer dan 38.5°C worden de ouders verwittigd en wordt er een koortswerend middel toegediend.
 - Bij ernstige verwickelingen (zoals stuipen of ernstige ziekteverschijnselen) wordt het kindje verwezen naar de spoedopname

Bij ongeval

- De aard van de verwonding wordt vastgesteld.

Bij lichte verwondingen:

- De eerste zorgen worden toegediend (cfr opleiding EHBO).
- De verantwoordelijke en de ouders worden op de hoogte gebracht.
- De begeleiders observeren het kind extra tijdens de verdere opvangdag.

Bij twijfel/ernstige verwondingen:

- De eerste zorgen worden toegediend.
- De ouders worden verwittigd.
- De hulpdiensten worden opgebeld. Het kindje wordt naar de spoedopname gebracht voor verdere zorgen en onderzoeken.
- De verzekering van het kinderdagverblijf wordt op de hoogte gebracht.

8. Procedure betreffende het omgaan met documenten van een individueel kind

Doel

Discreet en correct gestructureerd beheren en bewaren (samenstellen en gebruiken) volgens de administratieve normen van Kind en Gezin, zodanig dat de privacy niet wordt geschonden.

Toepassingsgebied

Alle documenten die van toepassing zijn op in - en uitgeschreven kinderen en ouders. De gegevens worden verzameld bij de inschrijving van het kind en worden dan periodiek aangepast en bijgevuld tijdens de periode dat het kind in het kinderdagverblijf aanwezig is.

Documenten en hulpmiddelen

- Computer
 - Inlichtingsfiche van ouders
 - Inlichtingsfiche van het kind
 - Berekening van de dagprijs
 - Jaarlijks een fiscaal attest
 - Bijhouden van de aanwezigheidsdagen
 - Opmaken en afdrukken van de factuur
- Manueel
 - Inschrijvingsfiche/ Overeenkomst
 - Observatiemapje
 - Heen – en weerschriftje

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- De begeleiders en de ouders zijn verantwoordelijk voor het eventuele heen - en weerschriftje.
 - De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor de computergegevens, de inschrijvingsfiche/overeenkomst.
- Werkwijze en registratie
- Alle gegevens m.b.t. de computer worden ingebracht door de verantwoordelijke. De computer bevindt zich in de leefruimte. Deze is enkel toegankelijk via een paswoord.
 - Het observatiemapje wordt om de 6 maanden door de begeleider ingevuld (voor kinderen met mogelijke ontwikkelingsstoornissen wordt dit vroeger toegepast) en gecontroleerd door de verantwoordelijke.
 - De andere formulieren bevinden zich in de leefruimte. Ze worden indien nodig aangepast en/of vervangen.
 - Alle documenten worden bewaard in de leefruimte totdat het kind het kinderdagverblijf heeft verlaten. Daarna worden ze op zolder bewaard totdat het kind de leeftijd van 7 jaar heeft bereikt. Voor medische dossiers geldt een bewaartijd van 20 jaar. Deze termijn gaat in vanaf de meerderjarigheid(18 jaar).
 - Bij de bewaring wordt uiteraard rekening gehouden met de privacy van elk kind en ouder.

9. Procedure betreffende selectie van medewerkers

Doel

Het beschrijven van de manier waarop het personeel geselecteerd en aangeworven wordt.
Het aanwerven van een medewerker met de geschikte capaciteiten, die beantwoordt aan de vereiste opleidingsvereisten en die past binnen het desbetreffende team en de organisatie.

Toepassingsgebied

Selectie van personeel gaat door bij een open vacature.

Aanverwante documenten en hulpmiddelen

- Sollicitatie brief en CV
- Inlichtingsfiche
- Diploma
- Attest van goed gedrag en zeden

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De verantwoordelijke

Plaats

In het bureau van de verantwoordelijke

Werkwijze

- De reeds ontvangen sollicitatiebrieven worden doorgenomen door de directie.
- Indien er voldoende kandidaten met de vereiste diploma's zijn, wordt er een overlegmoment gepland met de diensthoofden. Er wordt al een eerste selectie gemaakt.
- Indien er onvoldoende sollicitatiebrieven zijn wordt er een advertentie gezet met de desbetreffende vacature in de krant en in het "Wis-systeem" van de VDAB.
- De ontvangen brieven worden geselecteerd op het vereiste diploma
- De kandidaten worden uitgenodigd voor een mondeling gesprek.
- De selectie gebeurt op basis van volgende criteria: diploma, voorkomen, know – how, beschikbaarheid, flexibiliteit, stressbestendigheid, creativiteit, enz.
- De kandidaten worden digitaal (via mail) op de hoogte gebracht van weigering of aanwerving.
- Indien de kandidaat wordt aangeworven worden de contracten ondertekend.
- Daarna wordt de nieuwe collega voorgesteld in de verschillende teams.

10. Procedure betreffende opleiden en evalueren van medewerkers

Doel

Het bewaken van de deskundigheid en het functioneren van het personeel op basis van de functiebeschrijvingen.

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijke.

Verwante documenten en hulpmiddelen

- Het huishoudelijk reglement.
- Procedureboek
- Kwaliteitshandboek waar de functies in staan beschreven.
- Website

Werkwijze opleiden van medewerkers

Wat	Wie	Hoe
Geven van info aan de nieuwe medewerker	De verantwoordelijke en de kwaliteitscoördinator	Onthaal: info over de globale werking aan de hand van de website, huishoudelijk reglement, kwaliteitshandboek en procedureboek
Geven van een rondleiding	De verantwoordelijke en kwaliteitscoördinator	Rondleiding geven in de werkomgeving. Voorstelling aan de nieuwe collega's en kennismaking
Bespreken van de verwachtingen en de taakomschrijving	De verantwoordelijke en de kwaliteitscoördinator	Aan de hand van de taakomschrijving uit de kwaliteitshandboek en aan de hand van het huishoudelijk reglement
Inlopen in de werking	Medewerker	Mondelinge info van de collega's
Vraagmoment inlassen	De verantwoordelijke en de kwaliteitscoördinator	Na 1 maand wordt er aan het personeelslid de kans gegeven om vragen te stellen. Er wordt tevens nagegaan of er werkpunten zijn.

Werkwijze evaluatie van medewerkers

Wie	Wat	Hoe
Evalueren van medewerkers na drie maanden (voor nieuwe medewerkers) en dan 2 jaarlijks (voor alle medewerkers). Op deze manier worden de medewerkers bijgestuurd waar nodig en leidt dit naar een beter functioneren.	De verantwoordelijke, neemt de evaluatie van nieuwe medewerkers voor haar rekening. De kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke nemen de planning, uitvoering en opvolging van de evaluatie voor hun rekening.	De positieve/negatieve werkpunten worden besproken. Dit gebeurt tijdens het eerste werkjaar en wordt niet schriftelijk vastgelegd. De verantwoordelijke maakt een planning op van de te evalueren medewerkers. Een evaluatiegesprek duurt ongeveer 1 uur. Op het einde van het gesprek worden de positieve punten en werkpunten nog eens samengevat en neergeschreven.
Opvolging van de werkpunten van de geëvalueerde medewerkers.	Door de verantwoordelijke en de kwaliteitscoördinator	Wanneer de verantwoordelijke merkt aan een medewerker dat hij/zij al dan niet vooruitgang boekt, dan wordt dit neergeschreven in een verslag. Dit wordt dan vervolgens aangehaald op het volgende evaluatiemoment.

11. Procedure betreffende het verzekeren van de continuïteit

Doel

Garanderen van voldoende begeleiding en garanderen van de continuïteit

Toepassing

Van toepassing op alle personeelsleden van de opvang

Werkwijze

- Het zorgen voor continuïteit
 - Er werken 5 voltijdse medewerkers voor de groep, aangevuld indien nodig met logistieke hulp.
 - We proberen zoveel mogelijk dat dezelfde kinderverzorgsters in de groep aanwezig zijn, zodat er een vertrouwensrelatie kan ontstaan en het basisgevoel van veiligheid gegarandeerd is

Wat	Wie	Hoe
Hoe tewerk gaan als personeelsleden in verlof gaan	De verantwoordelijke	De opvang heeft 2 collectieve sluitingsmomenten die jaarlijks worden vastgelegd. Daarnaast is de opvang gesloten op alle feest -en brugdagen. Personeel kan geen extra verlofdagen opnemen buiten deze vastgelegde verlofdagen.
Hoe tewerk gaan als er een personeelslid ziek is	De verantwoordelijke	Er wordt een oplossing gezocht binnen de organisatie; eventueel door herschikking van het personeel.
Hoe tewerk gaan als verantwoordelijke overdag afwezig is	De begeleiders	De begeleiders noteren alle inkomende gesprekken.

Om de continuïteit te verzekeren is er telkens 1 personeelslid aanwezig van 's morgens tot 's avonds die een pauze heeft over de middag.

12. Procedure betreffende vorming van medewerkers

Doel

Bijscholing is belangrijk. Het leidt tot een kwalitatieve opvang. Bijscholing gaat burn - out tegen, de knowhow wordt uitgebreid, de tevredenheid van de ouders stijgt en de kinderen ondervinden een leuke en georganiseerde opvang. Bijscholing gebeurt onder de vorm van verscheidene tijdschriften en documentatie, ook verschillende cursussen komen hiervoor in aanmerking.

Toepassingsgebied

Bijscholing is er voor alle personeelsleden van de kinderopvang.

Plaats

- Aan bijscholing kan gedaan worden op verplaatsing(cursussen die in bepaalde locatie worden ingericht)

Werkwijze

- Alle begeleiders nemen 1 keer per jaar deel aan een vorming gegeven door een erkende organisatie.
- Een spreker komt ter plaatse en een begeleider gaat naar een cursus met een gepland vormingsaanbod.
- Sommige documentatie wordt in de teamvergadering ter sprake gebracht, andere documentatie wordt in een kft gebundeld en bijgehouden.

Wat	Wie	Hoe
Bekijken van aanbod van de verschillende cursussen (VCOK,VOCA,Zorgzaam,enz..)	De verantwoordelijke en de begeleiders	Iedereen krijgt de kans om het aanbod in te kijken. Wie aan de desbetreffende cursus wil deelnemen noteert zijn/haar naam. De verantwoordelijke bepaalt een cursus op basis van de behoefte. Iedereen moet aan bod komen. Er wordt rekening gehouden met het budget
Het gekozen onderwerp wordt besproken	De verantwoordelijke en de begeleiders	Mondeling
Er wordt contact opgenomen met de betrokken organisatie.	De verantwoordelijke	Digitaal en/of telefonisch
Het kiezen van het onderwerp wordt gekoppeld aan bepaald personeelslid/leden.	De verantwoordelijke en de begeleiders	Door mondeling overleg Keuze wordt gebaseerd op de kwaliteiten en de interesses van de personeelsleden.
De spreker wordt gekozen bij bepaalde organisaties	De verantwoordelijke	De datum, plaats en onderwerp wordt meegedeeld

Er wordt een aanvraagformulier ingevuld	De verantwoordelijke	Noteren van naam, adres en telefoonnummer van de instelling Noteren van naam van de cursist +handtekening van de verantwoordelijke.
Bevestiging van de inschrijving voor deelname cursist(extern) of de komst van de spreker (intern)	Interne organisatie	Digitaal
Betalen van de inschrijvingskosten	De verantwoordelijke	Online
Datum invullen in agenda	Verantwoordelijke en de begeleiders	De algemene agenda van de opvang Persoonlijke agenda
Deelname aan cursus door cursist(extern) of de komst van de spreker(intern) Er wordt een lijst opgemaakt met de deelnemers aanwezig		Verplaatsing met eigen wagen of openbaar vervoer Spreker komt ter plaatse naar de opvang (algemene studiedag of bepaalde avond)
Opmaken van verslag van de bijscholing	De cursist	De korte inhoud, mappen en brochures worden afgegeven in de opvang en geklasseerd(ter inzage in de map bijscholing).
Evaluatie van de vorming op de teamvergadering	De verantwoordelijke en de begeleiders	De cursus wordt geëvalueerd. Checken of dit onderwerp voor herhaling vatbaar is.
Implementatie van de opgedane kennis in de dagdagelijkse werking van de opvang	Iedereen	Schriftelijk en mondeling

13. Procedure betreffende inspraak en ondersteuning van medewerkers

Doel

Deze procedure heeft tot doel alle vormen van inspraak en alle middelen die gebruikt worden om de medewerkers te ondersteunen, te omschrijven.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle medewerkers en op de inspraak van deze medewerkers. Deze procedure is ook van toepassing op alle leidinggevenden en de wijze waarop ze hun medewerkers trachten te ondersteunen.

Werkwijze

Wat	Wie	Hoe
Dagelijkse begeleiding, coördinatie van de werking	Iedereen	Regelmatig mondelinge uitwisseling van info met iedereen
Algemene informatie, mededelingen, uitleg over de organisatie en werking	Iedereen	Mondeling overleg
Bespreking en evaluatie van de werking	Iedereen	Personeelsvergadering : met alle medewerker Bespreking wordt op voorhand medegedeeld via gedeelde agenda, via mail en mondeling zodat medewerkers hun positieve/negatieve punten kunnen voorbereiden -er wordt een verslag opgemaakt. De gemaakte afspraken worden op papier gezet en opgevolgd.
Begeleiding van de opgevangen kinderen	Iedereen	Bij ziekte, vertraging in ontwikkeling of bij moeilijk eetgedrag: zie procedure opvolgen gezondheidstoestand
Oudercontacten	Verantwoordelijke	Bij het herhaaldelijk niet naleven van afspraken worden de ouders door de verantwoordelijke aangesproken
Tevredenheidsonderzoek	Voor iedereen	Zie procedure
Het regelen van diensturen	De verantwoordelijke	Er is een vast roulement die om de 5 weken terugkomt.

		Er kan ten allen tijde onderling gewisseld worden
Feestelijkheden en presentjes	De verantwoordelijke	Eindejaarspremie Vakantiegeld Personeelsfeest met pasen

14. Procedure betreffende het nagaan of de processen verlopen zoals beschreven

Doel

- Het formeel in vraag stellen van de doeltreffendheid en de inhoud van het kwaliteitshandboek ten opzichte van het kwaliteitsbeleid, de regelgeving en de kwaliteitsplanning
- Het nachecken of de processen nog conform de werking zijn en omgekeerd
- Het systematisch werken aan het verbeteren en het borgen van kwaliteit

Toepassingsgebied

Het kwaliteitshandboek en de volledige werking

Werkwijze

Tijdens de jaarlijkse stafvergadering omtrent kwaliteit wordt de visie van het kinderdagverblijf voorgelezen. Op die manier proberen we de visie elk jaar kritisch te bekijken.

Planning van de kwaliteitsborging i.v.m. de processen beschreven in het kwaliteitshandboek:

Wat	Wie	Hoe
Inplannen van de analyses in het teamoverleg	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Verdelen van de inhoud van het kwaliteitshandboek over het team. Dit vastleggen per werkjaar
Verdelen van de te beoordelen documenten	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Eén week voor het team de te bespreken processen verdelen zodat deze de documenten reeds kunnen doornemen en beoordelen
Nakijken of het document nog conform is aan de werking	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Doorlezen en beoordelen van het document. Noteren van alle te bespreken opmerkingen
Nakijken of het document conform is aan de regelgeving	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Controleren van de geldende regelgeving
Bespreken van de documenten	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Medewerkers overtuigen van de doeltreffendheid en de correctheid
Verwerken en opvolgen van de resultaten van de bespreking	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	

Kwaliteitsplanning

Wat	Wie	Hoe
Planning van de opvolging	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Jaarlijkse kwaliteitsvergaderingen
Vorbereiding van de beoordeling	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	De bestaande processen worden gecheckt Welke wijzigingen zijn of worden doorgevoerd Welke klachten zijn er van de gebruikers en/of medewerkers Wat is de actuele planning Wat zijn de resultaten van een eventuele tevredenheidsmeting
Detecteren van de mogelijkheden	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	
Onderzoeken van de haalbaarheid	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	
Selecteren van de mogelijkheden	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	
Concretiseren en uitwerken	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	implementatie van de praktijk
Doorvoeren van de acties	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	
Opvolgen van de acties	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Jaarlijks
Het bewaren van de vervallen documenten	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	De vervallen documenten worden bewaard. De aangepaste versie wordt verspreid onder de teamleden en krijgt een nieuwe startdatum
Kwaliteitshandboek	Kwaliteitscoördinator en verantwoordelijke	Elk jaar wordt, indien nodig, een nieuwe versie digitaal verspreid zodanig dat er een overzicht over de bestaande en de nieuwe procedures behouden blijft.

Toelichting van de jaarplanning:

- Jaarlijks stelt de kwaliteitscoördinator een jaarplanning op. Doel van de jaarplanning is alle processen te evalueren en bij te sturen daar waar nodig. Deze jaarplanning wordt telkens opgesteld in het voorjaar dit in samenspraak met de verantwoordelijke en de teamleden
- Volgende procedures worden jaarlijks bekeken in de teamvergaderingen:
 - o Procedure betreffende komen tot duidelijke afspraken met de ouders
 - o Procedure betreffende toegang tot de kinderopvang
 - o Procedure betreffende groepsindeling
 - o Procedure betreffende observatie en opvolging van de gezondheidstoestand ⊗
Procedure betreffende E.H.B.O.
 - o Klachtenprocedure
 - o Procedure wiegendood
- Op deze vergadering zijn zowel de begeleiders van kinderopvang als de verantwoordelijke aanwezig. De bedoeling is dat de begeleiders een week voor de vergadering de te bespreken procedures (zie bijlage schema kwaliteitsplanning) nakijken. Op de vergadering zelf worden dan de zaken die niet meer blijken te kloppen besproken. Deze wijzigingen worden vervolgens doorgegeven aan de kwaliteitscoördinator. Deze past het kwaliteitshandboek aan.
- De visie, opdrachtverklaring, de taakomschrijvingen van de verschillende medewerkers en de rest van de procedures worden besproken in een vergadering met alle medewerkers in het voorjaar. Op deze manier willen we voor alle processen de kwaliteitsborging garanderen

15. Procedure betreffende het behandelen van klachten en ongenoegens

Doel

- Het garanderen dat klachten op een efficiënte manier geregistreerd, behandeld en beantwoord worden.
- Het garanderen van een doeltreffende klachtenbehandeling
- Het formuleren en implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen.
- Het streven naar een algemene tevredenheid bij de gebruikers en de medewerkers.
- Het openstaan voor inspraak van gebruikers en medewerkers.
- Het verbeteren van de dienstverlening.

Toepassingsgebied

- Alle klachten van de gebruikers en interne medewerkers.
- Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de werking van het kinderdagverblijf.
- Een klacht wordt bij de verantwoordelijke ingediend. De verantwoordelijke beslist of dit als een klacht geregistreerd wordt.
- Een ongenoegen wordt vaak mondeling doorgegeven aan de begeleiders van de groep, die deze klacht noteren in het klachtenprocedureboek.
- Op die manier proberen we onmiddellijk te reageren en de ongenoegens bespreekbaar te maken.

Werkwijze:

Behandelen van een ongenoegen

Wat	Wie	Hoe
Ontvangen van een ongenoegen	Iedereen	Mondeling of digitaal
Het ongenoegen wordt in het klachtenprocedureboek genoteerd	De betrokken personen	Het invullen van de klachtenprocedureboek
De klachtenprocedureboek wordt gelezen door de andere kinderverzorgsters	De betrokken personen	
De betrokken persoon verhelpt het ongenoegen en bespreekt het met de ouders en de andere kinderverzorgsters	De betrokken personen	

Behandelen van een klacht

Wat	Wie	Hoe
Ontvangen van de klacht	Iedereen	Mondeling of digitaal
Bezorgen aan de verantwoordelijke	Iedereen	Mondeling
Invullen van klacht in de klachtenprocedureboek	Verantwoordelijke	De klachtenprocedureboek invullen. Hierbij wordt de einddatum van het afhandelen van de klacht ingevuld.
Toewijzen van de klacht	Verantwoordelijke	Op basis van inhoud van de klacht
Onderzoek van de klacht	Verantwoordelijke en betrokken personen	Opzoeken van relevante informatie, verificatie van de bekomen informatie
Analyse van de oorzaak		In overleg met de betrokkenen
Beslissen tot actieplan (corrigerende en preventieve maatregelen)	Verantwoordelijke en betrokken personen	Eventuele procedure aanpassen
Goedkeuring van de procedure	Verantwoordelijke en betrokken personen	In overleg met de betrokkenen om herhaling te voorkomen
Bekendmaken aan de klager	Verantwoordelijke en betrokken personen	Mondeling, schriftelijk of digitaal
Uitvoeren van een actieplan	Verantwoordelijke en betrokken personen	In overleg met de betrokkenen om herhaling te voorkomen, dit plan binnen de week na de klacht in gang zetten
Evaluatie en afsluiten	Verantwoordelijke en betrokken personen	Na uitvoeren van een nieuw actieplan, via mondeling overleg wordt nagevraagd of alles terug verloopt naar wens

- Indien de ouders niet tevreden zijn met de manier waarop de klachten behandeld worden, wordt er verwezen in het Huishoudelijk Reglement naar een telefoonnummer van de verantwoordelijke.
- Discussiepunten in verband met klachten kunnen ook voorgelegd worden aan de klachtendienst van Kind en Gezin.
- De organisatie probeert ten allen tijde een oplossing te zoeken voor elk mogelijke klacht.

16. Procedure betreffende het tevredenheidsonderzoek

Doel

- Het periodiek peilen naar de tevredenheid van de gebruikers
- Betrokkenheid van iedereen vergroten
- Peilen naar de gevoelens aangaande bepaalde onderwerpen alvorens deze te wijzigen
- Feed - back ontvangen omtrent de algemene werking om bij te sturen waar nodig
- Recht van inspraak daadwerkelijk vorm geven

Toepassingsgebied

Voor alle gebruikers

Hoe

Tevredenheidsenquête

Het ZIKO instrument

Het ZIKO-VO instrument

De Memoq

Verwante documenten

Tevredenheidsenquête bij ouders

Het ZIKO instrument

Het ZIKO-VO instrument

De Memoq

Werkwijze

Tevredenheidsmeting bij kinderen

Aan de hand van het ZIKO instrument wordt de tevredenheid bij de kinderen gemeten. ZIKO is een zelfevaluatie-instrument voor het meten van het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen in de opvang. Onvermijdelijk wordt de kwaliteit in de opvang ook hiermee geëvalueerd.

Ook wordt de tevredenheid gecontroleerd aan de hand van de ZIKO-VO.

Wat	Wie	Hoe
Ontwikkeling van de kinderen worden besproken met behulp van het ZIKO en het ZiKo – Vo formulier	Verantwoordelijke samen met de begeleiders	Om de 6 maanden wordt een formulier ingevuld. Deze wordt meegegeven aan de ouders Bij mogelijke ontwikkelingsstoornissen worden deze documenten vervroegd ingevuld naargelang de mogelijke problematiek
Evaluatie van het ZIKO en het ZiKo – Vo formulier	Verantwoordelijke samen met de begeleiders	Er wordt geëvalueerd of het kind zich al dan niet goed voelt in de groep, dit wordt

		afgeleid van het ingevulde formulier. Indien het kind zich niet goed voelt in de groep wordt er gezocht naar verbeteractiepunten.
Werkpunten en positieve punten voorleggen in team	Verantwoordelijke samen met de begeleiders	Samen met de begeleiders worden er actiepunten opgesteld die na verloop van tijd samen met de verantwoordelijke geëvalueerd worden op effectieve uitvoering en haalbaarheid

Tevredenheidsmeting bij het personeel

Wat	Wie	Hoe
Beslissen om meting te doen	De verantwoordelijke	Om de 5 jaar wordt de meting uitgevoerd bij de personeelsleden.
Opstellen van de tevredenheidsmeting (inhoud van de bevraging)	De verantwoordelijke	Aandachtspunten van de bevraging: Volledigheid van de bevraging. Relevantie van de aspecten Vastleggen van de vormgeving: multiple choice, los in te vullen, vragen te beantwoorden Rekeninghoudend met objectiviteit en representatie.
Organiseren van de tevredenheidsmeting	De verantwoordelijke	De tevredenheidsmeting wordt doorgestuurd
Analyseren van de gegevens	De verantwoordelijke	Vergadering
Selecteren van de punten die in aanmerking komen ter verbetering.	De verantwoordelijke	Vergadering
Opvolgen en evalueren van het uitvoeren van de verbeterpunten en bijsturing	De verantwoordelijke	Vergadering

Tevredenheidsmeting bij de ouders

Wat	Wie	Hoe
Beslissing om de meting te doen	De verantwoordelijke	Om de 4 jaar een enquête bij de ouders Ingaan op een klacht (cfr. Klachtenprocedure)
Opstellen van een tevredenheidsmeting	De verantwoordelijke en de medewerkers	Aandachtspunten van de bevraging Zijn de te bevragen punten relevant Welke vormgeving: multiple choice, los in te vullen, vragen te beantwoorden
Organiseren van een tevredenheidsmeting	De verantwoordelijke	De tevredenheidsmeting wordt digitaal doorgestuurd
Analyseren van de meting	De verantwoordelijke	
Selecteren van de punten of procedures die in aanmerking komen ter verbetering	De verantwoordelijke	Vergadering
Opvolgen en evalueren van het uitvoeren van de verbeterpunten	De verantwoordelijke	Vergadering

17. Procedure betreffende evaluatie van de globale werking

Doel

Door middel van een evaluatie is het mogelijk verbeterpunten te zoeken en zo te werken aan de kwaliteit van de organisatie.

Toepassingsgebied

De volledige werking van het Honingpotje

Werkwijze

Met alle teamleden wordt er jaarlijks een algemene vergadering gehouden waarin het kwaliteitsverslag besproken wordt. Hierin worden de statistische gegevens besproken van Het Honingpotje:

- het aantal ingeschreven kinderen van de opvang
- de gemiddelde bezetting
- de bezetting op jaarbasis
- de herkomst van de kinderen

In de vergaderingen wordt de werking geëvalueerd onder leiding van de verantwoordelijke. Aan de hand van een jaarplanning wordt de werking om de twee jaar geëvalueerd.

18. Procedure betreffende preventie wiegendood

Doel

- Wiegendood bij kinderen voorkomen
- Eensgezindheid bereiken rond preventie in onze voorziening.

Toepassingsgebied

Op alle kinderen van de voorziening.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Verantwoordelijke voor het opleiden van de begeleiders en opvolgen van de preventie maatregelen.
- Begeleiders : toepassen van de preventieve maatregelen

Documenten en hulpmiddelen

- Inlichtingsfiche
- Thermometer
- Cursus betreffende E.H.B.O.
- Cursus betreffende preventie in de kinderopvang (Kind en Gezin)
- Getekende brief uitzonderingen van de ouders

Werkwijze

Bij het intake gesprek worden ouders ingelicht over de volgende preventiemaatregelen die er bestaan binnen de voorziening.

Deze zijn :

- Kind wordt nooit in buikligging gelegd om te slapen : altijd in rugligging. Stabiele zijligging kan, mits gebruik van een ondersteuningskussen.
- Kamertemperatuur beneden de 20°C houden, bijgevolg regelmatig kamertemperatuur controleren. Bij te hoge temperatuur wordt de kledij aangepast.
- Goede Verluchting van de slaapruimten; elke middag en avond ramen openen.
- Geen dekbed voorzien voor kinderen minder dan één jaar. Geen bedrand en kussens. Indien geen slaapzak wordt gebruikt, wordt een licht dekentje aangeboden in combinatie met de “Feet to Footmethode” (voetjes tegen uiteinde van het bed).
- De fopspeen wordt ontdaan van het ophangtouwje.
- Kleine knuffels en doekjes kunnen gegeven worden voor het inslapen maar moeten weggeschoven worden na het inslapen. Een doekje of knuffel op het gezicht is altijd ontoelaatbaar.
- Regelmatig toezicht in de slaapruimten.
- Nieuwe kindjes worden gedurende minimum 14 dagen in de leefgroep te slapen gelegd, om het slaappatroon te observeren en het kind te laten wennen.
- Bedjes worden ofwel met voet- of hoofdeinde tegen de muur geplaatst.
- Personeel wordt continue bijgeschoold inzake E.H.B.O. .

Indien ouders niet akkoord kunnen gaan met deze maatregelen, dan wordt gepoogd in een gesprek om hen te overtuigen van de noodzakelijkheid. Indien dit niet lukt dienen de ouders

een schrijven aan onze organisatie te richten waarin zij vragen af te zien van deze preventiemaatregel, ondertekent door beide ouders.

19. Procedure betreffende hersenvliesontsteking

Doel

Eensgezindheid bereiken rond actiepunten bij vaststelling van de eerste symptomen van hersenvliesontsteking, binnen het kinderdagverblijf.

Toepassingsgebied

Op alle kinderen en personeel van de voorziening.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Verantwoordelijke en teamleden voor het uitvoeren van de procedure.
- Begeleiders voor het observeren, herkennen en signaleren van de eerste symptomen van hersenvliesontsteking.

Documenten en hulpmiddelen

Begeleidende brief gezondheidsinspectie aan ouders

Werkwijze

- Dokter verwittigt de crèche
- Verantwoordelijke verwittigt de gezondheidsinspectie
- In geval van behandeling: twee keuzes: ouders doorverwijzen naar hun huis/kinderarts, ofwel indien nodig de kinderen behandelen in het kinderdagverblijf.
- Opbellen van de ouders met de informatie/mededeling
- Afdrukken van een lijst met kindjes die de voorbije dagen geweest zijn
- Opmaken van een brief
- Indien behandeling binnen het kinderdagverblijf: Toedienen van de voorgeschreven medicatie (zie meegegeven voorschrift behandelende arts)

20. Crisisprocedure

Doel

Eenduidigheid bekomen omtrent het gepast reageren tijdens een crisissituatie. Hierbij nemen we volgende situaties op: crisis bij levensbedreigende situaties; crisis waarbij een kind zoekraakt of verdwijnt uit de opvang en crisis door overmacht.

Toepassingsgebied

Op alle kinderen en personeel van de voorziening.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Alle personeelsleden van de voorziening.

Documenten en hulpmiddelen

Verzekeringspapieren

Werkwijze

Hieronder staat beschreven hoe we reageren in drie verschillende crisissituaties.

- **Crisis bij levensbedreigende situaties**
 - **Levensbedreigend** = elke situatie waarbij één of meerdere vitale functies gestoord zijn of dreigen gestoord te raken. De drie vitale functies zijn: het bewustzijn, de ademhaling en de circulatie (= de bloedsomloop).
 - Voorbeelden van levensbedreigende situaties:
 - Kind verliest het bewustzijn;
 - Kind heeft ademnood en kan nauwelijks meer spreken;
 - De huid of de lippen zien blauw, purper of grijs;
 - Kind verwondt zich aan een scherp voorwerpen heeft een diepe wonde die niet stopt met bloeden;
 - Kind drinkt van een schoonmaakmiddel;
 - Kind ligt blauw aangelopen in bed en ademt niet;
 - Kind verslikt zich in zijn eten en krijgt ademnood;
 - Kind dreigt te verdrinken;
 - Kind heeft zeer hoge koorts en reageert niet meer;
 - Kind braakt bloed;
 - Kind zakt in elkaar;
 - Kind heeft een hoofdwonde en vertoont één of meer van de volgende verschijnselen: ernstige hoofdpijn, gebrek aan alertheid, verwardheid, geïrriteerdheid, braakneigingen of problemen bij stappen;
 - kind heeft stuipen;
 - Voedselvergiftiging;
 - Verkeersongeluk bij uitstap;
 - Kind vertoont symptomen van hersenvliesontsteking: plotse hoge koorts, hoofdpijn, misselijkheid, lichtschuwheid, spierpijn, sufheid,

stijve nek, luierpain en/ of puntvormige, niet wegdrubbare onderhuidse vlekjes ter hoogte van de armen.

Indien je in één van deze bovenstaande situaties bevindt/ in een situatie waarbij het leven van het kind wordt bedreigd reageer dan als volgt:

- Zorg dat de veiligheid van de andere kinderen gegarandeerd is, zo voorkom je dat er nog meer slachtoffers vallen.
- Stel vast wat er precies gebeurt is, maak hierbij een inschatting van de vitale functies van het slachtoffer. Roep hierbij hulp in van een collega zodanig dat die de 100 / 112 kan verwittigen!

Wat moet je doen?	Hoe doe je het?
Controleer het bewustzijn	Spreek tot het kind; Geef klopjes op de schouders; Knijp in de bovenarm; Klap in je handen boven het gezicht; Stel eenvoudige vragen.
Maak de luchtwegen vrij	Maak knellende kledij los; Controleer de mond en verwijder vreemde voorwerpen; Breng het hoofd in lichte hyperstrekking en kinlift (leg hierbij het kind steeds op harde ondergrond)
Controleer de ademhaling	Kijk Voel Luister
Indien geen ademhaling	Beademen: 2 maal mond op mond Indien wel een ademhaling: verwittig de hulpdiensten
Controleer de circulatie	Voel de hartslag
Alarmeer	Laat de 100 / 112 bellen Wat? (als je zegt dat er geen hartslag is komt de MUG mee!) Waar? Wanneer?
Indien wel hartslag	Verder beademen
	Controle ademhaling per minuut
Indien geen hartslag	Geef afwisselend 30 hartmassages (met één hand bij kinderen tot acht jaar; met twee vingers (niet wijsvinger) bij baby's!!!) en 2 beademen; controleer om de minuut de ademhaling en de hartslag

Nog enkele aanwijzingen:

Rij nooit zelf met het slachtoffer naar de huisarts of het ziekenhuis, indien je dus te maken hebt met een kind in levensgevaar!

Verplaats het kind niet onnodig; laat het kind niet drinken of eten!!!

Voor de verantwoordelijke/ medewerkers/ logistieke hulp:

Breng de ouders zo snel mogelijk telefonisch op de hoogte van de crisis! Geef hen hierbij de nodige informatie (niet dramatiseren, maar ook niet ten onrechte geruststellen) Informeer hen hierbij bondig over de stappen die reeds genomen zijn. Vermeld steeds naar welk ziekenhuis / huisarts je het kind brengt!

Voor de verantwoordelijke en medewerkers:

Meld de crisis aan je dossierbeheerder van Kind en Gezin!

Pas het crisiscommunicatieplan toe! (zie procedure

Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen. Zoek hierbij steun bij jouw team. Indien nodig doe beroep op een arts, psycholoog,... Blijf hier aandacht voor hebben, ook in de weken en maanden na de crisis!

Ga na of de administratieve formaliteiten in orde zijn (bvb: verzekering,...)

Analyseer de situatie die zich heeft voorgedaan en ga na welke maatregelen er kunnen genomen worden om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden! Evalueer hierbij ook de gebruikte procedure, stuur bij waar nodig!

Indien het slachtoffer is overleden (en is vastgesteld door een arts)!

Hulpverleners zullen de nodige stappen nemen: verwittigen van lijkschouwer, parket, verleen hierbij medewerking.

Breng de ouders zo snel mogelijk telefonisch op de hoogte.

Meld deze crisis zo snel mogelijk aan je dossierbeheerder van Kind en Gezin.

Pas het crisiscommunicatieplan toe (zie procedure:.....)

Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen. Zoek hierbij steun bij jouw team. Indien nodig doe beroep op een arts, psycholoog,... Blijf hier aandacht voor hebben, ook in de weken en maanden na de crisis!

Ga na of de administratieve formaliteiten in orde zijn (bvb: verzekering,...)

Analyseer de situatie die zich heeft voorgedaan en ga na welke maatregelen er kunnen genomen worden om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden!

Evalueer hierbij ook de gebruikte procedure, stuur bij waar nodig!

- **Crisis waarbij een kind zoekraakt of verdwijnt uit de opvang**

Voorbeelden:

- Kind wordt ontvoerd in de opvang;
- Kind loopt weg uit de opvang;
- Kind is onvindbaar.

Werkwijze:

- Zorg dat de veiligheid van de andere kinderen gegarandeerd is, zo voorkom je dat er nog meer slachtoffers vallen.
- Informeer je collega's, doe navraag of er iemand iets heeft opgemerkt;
- Wijs iemand aan die de verantwoordelijke verwittigd. Overleg hierna samen welke stappen je onderneemt (zoekactie,...)
- Verwittig gespecialiseerde hulp (politie, child focus,...) Zeg hen wie je bent, wat er gebeurd is en waar je je bevindt!
- Verantwoordelijke / teambrengt de ouders telefonisch op de hoogte, wees eerlijk over de crisis (niet dramatiseren en niet onterecht gerust stellen)
- Meld de crisis aan je dossierbeheerder van Kind en Gezin.
- Pas het crisiscommunicatieplan toe.
 - Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen. Zoek hierbij steun bij je verantwoordelijke / directie. Indien nodig doe beroep op een arts, psycholoog,... Blijf hier aandacht voor hebben, ook in de weken en maanden na de crisis!
- Ga na of de administratieve formaliteiten in orde zijn (bvb: verzekering,...)
- Analyseer de situatie die zich heeft voorgedaan en ga na welke maatregelen er kunnen genomen worden om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden! Evalueer hierbij ook de gebruikte procedure, stuur bij waar nodig!

Crisis door overmacht

Voorbeelden:

Brand, blikseminslag met brand, wateroverlast, ernstige CO – intoxicatie, sterke gasreuk, Gifwolk, explosiegevaar.

Werkwijze:

- Informeer je collega's, doe navraag of er iemand iets heeft opgemerkt;
- Wijs iemand aan die onmiddellijk gespecialiseerde hulp oproept, bvb: brandweer, gasleverancier. Zeg hen wie je bent, wat er gebeurd is en waar je je bevindt! Beantwoord hun vragen, verbreek de verbinding niet als eerste!
- Start onmiddellijk de evacuatie van de aanwezige kinderen. Ook het slachtoffer met lichamelijke letsels haal je eerst uit de gevarenczone alvorens het te reanimeren of EHBO toe te dienen.
- Breng alle kinderen veilig onder op de daartoe afgesproken plaats
- Indien verantwoordelijk afwezig is: wijs iemand aan die de verantwoordelijke op de hoogte brengt.
- Verantwoordelijke / team brengt de ouders telefonisch op de hoogte, wees eerlijk over de crisis (niet dramatiseren en niet onterecht gerust stellen)
- Meld de crisis aan je dossierbeheerder van Kind en Gezin.
- Zoek zo snel mogelijk een oplossing voor de eventuele ontoegankelijkheid van de opvang. Probeer eventueel ouders een alternatieve oplossing aan te bieden (andere opvang, onthaalouders)
- Pas het crisiscommunicatieplan toe
 - o Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen.
 - o Zoek hierbij steun bij jouw team. Indien nodig doe beroep op een arts, psycholoog,... Blijf hier aandacht voor hebben, ook in de weken en maanden na de crisis!
- Ga na of de administratieve formaliteiten in orde zijn (bvb: verzekering,...)
- Analyseer de situatie die zich heeft voorgedaan en ga na welke maatregelen er kunnen genomen worden om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden! Evalueer hierbij ook de gebruikte procedure, stuur bij waar nodig!

21. Crisiscommunicatieplan

Doel

Eenduidigheid bekomen omtrent het correct en professioneel communiceren tijdens een crisismoment.

Toepassingsgebied

Op alle kinderen, ouders en personeel van de voorziening.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Alle personeelsleden van de voorziening

Werkwijze

- Overleg bij crisis onmiddellijk met je collega's welke boodschap jullie moeten brengen.
- Zorg voor onmiddellijke communicatie over de crisis naar de betrokkenen:
 - De ouders van het slachtoffer
 - Organiserend bestuur
 - Medewerkers of vrijwilligers binnen de voorziening
 - Ouders van andere opgevangen kinderen
 - Andere
- Indien van toepassing: sta de pers te woord (dit ben je NOOIT verplicht)