

De Beertjes BV
Kerkhofstraat 28
9160 Lokeren
Tel: 09 339 06 82

Kinderdagverblijf De Beertjes Kwaliteitshandboek



Versie 2022

Inhoudsopgave

Inleiding	4
<i>Inleiding van het kwaliteitshandboek</i>	4
Algemene inleiding (woord vooraf)	4
Doel van dit kwaliteitshandboek	4
Toepassingsbeleid.....	4
Structuur van het kwaliteitshandboek.....	4
Verspreiden van het kwaliteitshandboek	4
Verklaring van de structuur van het kwaliteitshandboek.....	5
<i>Voorstelling van kinderdagverblijf “De Beertjes”</i>	6
Ontstaan.....	6
Profilering:	6
De samenwerking	6
Wat vinden wij belangrijk	7
<i>Verantwoordelijke van het kwaliteitshandboek</i>	7
Kwaliteitsbeleid	8
<i>Opdrachtverklaring kinderdagverblijf “De Beertjes”</i>	8
<i>Beschrijving op welke wijze ouders, medewerkers en kinderen bij de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid betrokken worden</i>	9
<i>Visieontwikkeling met betrekking tot het aanbieden van een optimaal pedagogisch klimaat aan de kinderen</i>	10
De eerste opvang dag van het kind zo goed mogelijk ondersteunen.....	10
De dagelijkse onthaal - en afhaalmomenten	10
De eetmomenten.....	11
Spel en speelgoed	11
Slaap en rust	11
Verzorging en zindelijkheid.....	12
Leren omgaan met regels en grenzen	12
Veiligheid	13
Respect voor de kinderen	13
Afscheid van de groep	13
<i>Visieontwikkeling met betrekking tot samenwerking met de ouders</i>	14
Daartoe moeten de ouders eerst een duidelijk beeld hebben van de werking van het kinderdagverblijf.	14
Er wordt eerlijke informatie doorgegeven aan de ouders, en anderzijds aan de begeleiders.	14
Van de ouders wordt verwacht dat ze respect hebben voor de gemaakte afspraken en regels:	14
We houden rekening met de wensen van de ouders:	15
Kwaliteitssystemen	16
<i>Organisatiestructuur</i>	16
<i>Taakomschrijving</i>	16
Taakomschrijving verantwoordelijke.....	16
Taakomschrijving begeleiders.....	18
<i>Middelen</i>	20
Inzet personeel zie pagina 33	20
Infrastructuur.....	20
<i>Procedures</i>	21
Onthaalprocedure.....	21
Procedure betreffende het komen tot afspraken met de ouders over de dienstverlening	22

Procedure betreffende toegang van de ouders tot het kinderdagverblijf.....	24
Procedure betreffende doorverwijzing van kinderen.....	25
Procedure betreffende de observatie van het kind en opvolgen van de gezondheidstoestand	27
Procedure betreffende E.H.B.O.	29
Procedure betreffende het omgaan met de documenten van een individueel kind	31
Procedure betreffende selectie van de medewerkers.....	33
Procedure betreffende opleiden en evalueren van medewerkers.....	34
Procedure betreffende vorming van de medewerkers.....	36
Procedure betreffende inspraak en ondersteuning van medewerkers.....	37
Procedure betreffende het behandelen van klachten en ongenoegens	38
Procedure betreffende tevredenheidsonderzoek	40
Procedure betreffende preventie van wiegendood	44
<i>Crisisprocedure</i>	45
Crisis bij levensbedreigende situaties	46
Crisis waarbij een kind zoekraakt of verdwijnt uit de opvang	49
Crisis door overmacht.....	50

Inleiding

Inleiding van het kwaliteitshandboek

Algemene inleiding (woord vooraf)

Dit kwaliteitshandboek is het resultaat van overleg tussen directie en medewerkers. De verantwoordelijke steunt integraal de inhoud van het kwaliteitshandboek en waakt erover dat de bepalingen ervan strikt worden nagestreefd. De nodige middelen en personeel worden ter beschikking gesteld teneinde het kwaliteitsboek in praktijk te brengen en te onderhouden.

Doel van dit kwaliteitshandboek

- Het beschrijven van de structuur van het kwaliteitshandboek
- Het kenbaar maken van de missie, visie en waarden aan de gebruikers, het personeel en ouders
- Het jaarlijks evalueren en actualiseren van de kwaliteitsplanning
- Het op een doeltreffende wijze implementeren en actualiseren van de elementen van het kwaliteitshandboek
- Het voorzien van een basis voor het beoordelen van het kwaliteitshandboek door de directie

Toepassingsbeleid

Dit kwaliteitshandboek is van toepassing op kinderdagverblijf “De Beertjes”

Structuur van het kwaliteitshandboek

- **Kwaliteitshandboek:**
 - o hierin wordt het kwaliteitssysteem van het kinderdagverblijf beschreven
- **Functieomschrijvingen:**
 - o De verschillende functies, hun verantwoordelijkheden en bevoegdheden zullen in procedures beschreven worden
- **Procedures:**
 - o De procedures zijn beschreven en uitgewerkt in het kwaliteitshandboek
- **Werkinstrument:**
 - o Deze worden bij elke procedure beschreven

Verspreiden van het kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek zal ter inzage liggen in het kinderdagverblijf. De medewerkers en de ouders kunnen het boek inkijken.

Verklaring van de structuur van het kwaliteitshandboek

Zie inhoudstabel

de vervallen documenten worden bewaard in de map “archief kwaliteitshandboek”
de aanpaste versies krijgen een nieuwe startdatum zodat deze herkenbaar zijn.

De Beertjes	Soort document:	Versie:
Auteur	Verantwoordelijke	Geldig van tot
Ashley staessens	Administratief medewerker	Geldig van 2022 tot 2027

Voorstelling van kinderdagverblijf “De Beertjes”

Onstaan

Het kinderdagverblijf ontstond in 2001 onder toezicht van kind en gezin. De beertjes startte als mini creche met een opvang capaciteit van 14 kinderen.

In 2003 verhuisde de opvang naar de huidige locatie in de Kerkhofstraat waarbij de capaciteit werd verhoogd naar 30 opvangplaatsen.

In 2021 besloot één van de verantwoordelijke uit de opvang te stappen waarbij de opvang werd overgenomen door Sabrina. Onder een nieuwe vergunning ging de opvang verder waarbij de visie werd aangepast en er een nieuwe wind werd geblazen in de werking.

Profilering:

Het kinderdagverblijf is erkend en gesubsidieerd door kind en gezin en voldoet aan de eisen die de overheid stelt.

De samenwerking

Het kinderdagverblijf is erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin en werkt volgens hun regelgeving en richtlijnen. Op regelmatige basis is er een inspectiebezoek. Hierbij wordt rekening gehouden met de adviezen en de opmerkingen van de inspectie.

Wat vinden wij belangrijk

De kinderen

Wij willen elk kind zoveel mogelijk ontwikkelingskansen geven. Vanuit een grote professionaliteit en met een bezielende teamgeest willen we dat elk kind helemaal tot ontplooiing komt. We houden daarbij uiteraard rekening met de eigenheid en de ontwikkelingsmogelijkheden van elk kind. We willen dat ons kinderdagverblijf een omgeving is waar kinderen zich veilig en thuis voelen.

De ouders

De samenwerking met de ouders wordt gekenmerkt door een grote openheid en eerlijkheid uitgaande van zowel de ouders als van het kinderdagverblijf. Mogelijke problemen moeten ten allen tijde bespreekbaar zijn. Het kinderdagverblijf moet een verlengde zijn van de thuissituatie. De opvang van de kindjes blijft een gezamenlijke verantwoordelijkheid. We verlenen de ouders een vrije toegang tot het kinderdagverblijf.

Het team

We streven ernaar tussen de verschillende collega's een goede verstandhouding, ongeacht de functie, te behouden en mekaars ideeën te respecteren en ervoor open te staan. Tevens wordt er ook regelmatig bijgeschoold.

Verantwoordelijke van het kwaliteitshandboek

De verantwoordelijke van het kwaliteitsbeleid is Sabrina De Baets, de verantwoordelijke en organisator van de opvang.

Kwaliteitsbeleid

Opdrachtverklaring kinderdagverblijf “De Beertjes”

In onze opvang bieden wij overdag kinderopvang voor kinderen van 0 tot 3 jaar, ongeacht de geloofsovertuiging, etnische afkomst, of politieke overtuiging van de ouders. De opvang wordt voorzien van 7u ‘s morgens tot 18u ‘s avonds, jaarlijks wordt een sluiting voorzien. Zie verlobblad tot wordt opgemaakt in november voor het volgend jaar.

Kansarme kinderen krijgen onder bepaalde omstandigheden voorrang. Broertjes en zusjes en kinderen van personeel krijgen voorrang.

We willen op een kindvriendelijke, liefdevolle en warme manier de taak van de ouders overnemen en dit in een aangename, creatieve, veilige en nette omgeving.

In kinderdagverblijf staat het **welzijn van elk kind** centraal, zowel op fysisch als op psychosociaal vlak. We willen elk kind zoveel mogelijk ontwikkelingskansen geven, rekening houdend met de individuele draagkracht van elk kind. We willen de kinderen aan ons toevertrouwd een positief zelfbeeld meegeven en een fundamenteel basisvertrouwen in de mensen die hen omringen. De ontwikkeling van elk kind wordt permanent gevolgd.

Het is voor de verantwoordelijken een blijvende opdracht te werken aan kwaliteitsverbetering. Een kwalitatieve dienstverlening is vanzelfsprekend, maar vraagt een blijvende kritische houding tegenover de eigen werking en vooral ten aanzien van de kinderen. We willen nauw samenwerken met de ouders. We zijn ervan overtuigd dat een goede samenwerking tussen de ouders en alle medewerkers van essentieel belang is in ons kinderdagverblijf. In de mate van wat mogelijk en haalbaar is, houden we rekening met de verwachtingen en de wensen van de ouders bij de opvoeding van hun kind. We willen daarom als volwaardige partner met de ouders op pad gaan: opvoedingsondersteuning aanbieden, eventuele vragen op een deskundige wijze beantwoorden of helpen zoeken naar de meest aangewezen hulpverlening. Eerlijke informatie wordt doorgespeeld ofwel door persoonlijk contact met de ouders, ofwel via het D-care systeem waarbij ouders de nodige informatie ontvangen over het dag verloop in de opvang via mail.

Verzekering van de continuïteit van de instelling vraagt een verantwoord financieel beleid. Dit veronderstelt rechtvaardig omgaan met de beschikbare financiële middelen, eerbied en zorg voor al het materiële, nodig om er een aangenaam thuis van te maken.

Beschrijving op welke wijze ouders, medewerkers en kinderen bij de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid betrokken worden

Doel:

- Betrekken van ouders, medewerkers en kinderen bij het kwaliteitsbeleid
- Informeren van ouders, medewerkers en kinderen over het kwaliteitsbeleid
- Nastreven van de betrokkenheid van de ouders bij de werking
- Nastreven van de betrokkenheid van de medewerkers bij de werking

Wijze waarop de ouders geïnformeerd en betrokken worden bij het kwaliteitsbeleid:

- De ouders krijgen informatie mee bij inschrijving van hun kindje, ze krijgen eveneens een huishoudelijk reglement overhandigd.
- Door ouders het recht te verlenen inzage te hebben in het kwaliteitshandboek.
- Door te luisteren naar hun wensen en hun verwachtingen.
- Door middel van een tevredenheidsmeting bij de ouders. De verbeteringsprocessen die daaruit voortvloeien worden medegedeeld. De resultaten worden geëvalueerd door de ouders.

Wijze waarop het personeel geïnformeerd en betrokken wordt bij het kwaliteitsbeleid:

- We betrekken de medewerkers bij de evaluatie en de bijsturing van de opdrachtverklaring.
- Elke nieuwe medewerker krijgt bij indiensttreding een opdrachtverklaring.
- Elke medewerker heeft inzage in het kwaliteitsbeleid.
- Door regelmatige teamvergaderingen bewaken we de kwaliteit, en zorgen we voor verbeteringsprocessen.

Wijze waarop de kinderen betrokken worden bij het kwaliteitsbeleid:

- Door regelmatige observatie willen we de noden en behoeftes van de kinderen leren kennen.

Visieontwikkeling met betrekking tot het aanbieden van een optimaal pedagogisch klimaat aan de kinderen

De eerste opvang dag van het kind zo goed mogelijk ondersteunen

- Er dient extra aandacht gegeven te worden aan de eerste opvang dag:
 - o We proberen de kinderen een veilig klimaat aan te bieden en vooral hun vertrouwen te winnen.
- De ouders krijgen de nodige uitleg en een rondleiding voordat het kindje naar het kinderdagverblijf komt.
- De begeleiders informeren zo goed mogelijk naar de gewoontes, de aard en de eventuele allergieën van elk kind. Dit gebeurt ook in het intakegesprek.
- We noteren ook de gewoontes van elk kind (knuffels, fopspeen, flesjes, verschillende voedingsgewoontes...).
- Door wie: begeleiders en verantwoordelijke

De dagelijkse onthaal - en afhaalmomenten

- Het tijdstip van brengen en afhalen wordt bepaald via het huishoudelijk reglement.
- 's Morgens wordt elk kind persoonlijk van de ouders aangenomen, en wordt er informatie uitgewisseld omtrent de voorbije dag en nacht.
- We zorgen ervoor dat er elke dag een vertrouwde begeleider aanwezig is
- Elk kind wordt ook persoonlijk aangesproken.
- Er wordt voldoende informatie verzameld omtrent de opvang van die bepaalde dag, zodat we de kindjes optimaal kunnen begeleiden.
- Ouders mogen altijd in de opvang komen.
- De ouders verwittigen persoonlijk het kinderdagverblijf als hun kindje door iemand anders afgehaald wordt. Niet via de telefoon tenzij de opvang zelf naar de ouders belt.
- De ouders verwittigen het kinderdagverblijf ook als het kindje afwezig zal zijn door ziekte of andere familiale redenen.
- De ouders krijgen eerlijke en open informatie over het verloop van de dag.
- Door wie: begeleiders en verantwoordelijke

De eetmomenten

- Het menu hangt per week uit in het kinderdagverblijf.
- We hebben oog voor de verschillende behoeftes en de eventuele allergieën van elk kind.
- We vinden het belangrijk dat de kinderen zelfstandig leren eten en goede tafelmanieren leren.
- We zorgen voor aangepast eetmateriaal, en aangepast meubilair.
- We proberen een rustige en aangename sfeer te creëren tijdens de maaltijden.
- We hebben aandacht voor de kinderen die niet of zeer slecht eten.
- Er wordt naar gestreefd de kinderen te laten kennismaken met de verschillende smaken.
- Door wie: begeleiders en verantwoordelijke

Spel en speelgoed

- We gebruiken het speelgoed en de infrastructuur bewust om de ontwikkeling van de kinderen te stimuleren.
- Indien nodig geven we de kinderen extra ontwikkelingsstimulatie.
- We bevorderen de zelfstandigheid van elk kind ook in de dagelijkse activiteiten.
- We geven de kinderen ruimte om hun creativiteit te ontwikkelen: we werken in kleine groepjes met aangepast spelaanbod. We geven hierbij gevarieerd materiaal om te kunnen experimenteren.
- Hierbij houden we rekening met de leeftijd van elk kind.
- We zorgen ervoor dat de verschillende spelvormen aan bod komen, zoals knutselen, bewegingsspel, constructief spel, nabootsingspel.
- Door wie: begeleiders en verantwoordelijke

Slaap en rust

- We houden eraan een zeker ritueel te volgen vooraleer de kinderen gaan slapen. Dit doen we om de kinderen rustig te laten worden. (kleertjes uit, verversen, fopspeen, knuffel uitdelen...)
- We proberen bij de baby's rekening te houden met de verschillende ritmes van elk kind afzonderlijk
- Er wordt, in de mate van het mogelijke rekening gehouden met de gewoontes thuis (knuffel, tutje...).
- We besteden voldoende aandacht aan de preventie van wiegendood.
- We hebben aandacht voor de angsten van bepaalde kinderen
- We zorgen dat er een vertrouwde kinderverzorgster aanwezig is in de slaapzaal bij de peuters
- Elk kind heeft individueel beddengoed.
- Door wie: begeleiders

Verzorging en zindelijkheid

- Verzorging en hygiëne is een belangrijk pakket in onze dagelijkse taak.
- We proberen de besmettingskansen te verkleinen door op tijd in te grijpen bij ziektes en de besmette kinderen uit het kinderdagverblijf te weren.
- We raadplegen hierbij de verschillende voorschriften door Kind en Gezin uitgegeven. Terug te vinden in het ziekenbeleid.
- We besteden voldoende aandacht aan de eigen hygiëne (Handen wassen na toiletgebruik en bij versluiting na een stoelgangpamper)
- We starten met de zindelijkheidstraining als het kind voldoende rijp is om te starten.
- Voordien proberen we de kinderen te laten wennen aan het potje of aan het toiletje.
- We zorgen voor een goede samenwerking met de ouders, zodat we snel tot een goed resultaat komen.
- We zorgen ervoor dat de leefgroep dagelijks onderhouden wordt.
- Medicatie meegebracht van thuis wordt correct toegediend.
- Door wie: begeleiders, verantwoordelijke

Leren omgaan met regels en grenzen

- Door regels en grenzen te bepalen willen we kinderen een gevoel van veiligheid en vertrouwen geven.
- Er worden duidelijke afspraken gemaakt over welke gedragingen wel, en welke niet bestraft worden.
- Er wordt consequent gereageerd op de signalen van de kinderen, zodat ze bepaalde behoeftes duidelijk kunnen maken.
- Indien we het kind straffen, herstellen we zelf de relatie met het kind.
- We proberen duidelijke regels te maken afgaande met wat het kind kan begrijpen. Dit doen we met veel geduld, tijd en creativiteit.
- We geven extra aandacht aan het interieur zodat we zo weinig mogelijk grenzen moeten stellen.
- We investeren voldoende tijd, geduld en creativiteit in het duidelijk maken van de regels.
- We proberen de kinderen, in de mate van het mogelijke, zelf de ruimte te geven om zelf conflicten op te lossen. Hierbij letten we erop dat niet steeds hetzelfde kind het onderspit moet delven. We grijpen in op een correcte manier, dus zonder partij te kiezen.
- Door wie: begeleiders en verantwoordelijke

Veiligheid

- We leren de kinderen aandacht te hebben voor onveilige situaties.
- We grijpen tijdig in bij gevaarlijke situaties, en leggen de kinderen ook uit waarom ze bepaalde dingen niet mogen doen.
- Het interieur dient aangepast te zijn: kindvriendelijk en veilig.
- De begeleiders moeten alert zijn op eventuele gevaarlijke situaties. Speelgoed die stuk is moet verwijderd worden.
- Door wie: begeleiders en verantwoordelijke

Respect voor de kinderen

- We trachten consequent te zijn in het aanleren van gewenst gedrag en het afleren van ongewenst gedrag. Hierbij houden we rekening met de mogelijkheden van de kinderen en de mate waarin ze bepaalde richtlijnen al dan niet begrijpen.
- Indien nodig geven we de kinderen extra ontwikkelingskansen.
- We hebben aandacht voor de angsten van bepaalde kinderen (vb voor vreemden, duisternis, fel licht of sterke geluiden).
- We zijn geduldig.
- We besteden voldoende tijd en creativiteit in het spel
- We proberen zoveel mogelijk relevante informatie te verzamelen om een zo goed mogelijke opvang te garanderen.
- Het is een blijvend aandachtspunt om het interieur zo in te richten dat de ontplooiingskansen van elk kind maximaal benut kunnen worden.
- We hebben aandacht voor de gezinssituatie van elk kind en ook voor het geloof van de ouders.
- Door wie: begeleidsters en verantwoordelijke

Afscheid van de groep

- Op de laatste opvang dag wordt steeds een afscheidsfeestje georganiseerd voor het kind.
- Hierbij ontvangen zij een diploma "ik ga naar school"
- Teken werkjes en knutselwerkjes wordt meegegeven
- Door wie: begeleidsters

Visieontwikkeling met betrekking tot samenwerking met de ouders

Wij streven naar een open communicatie met de ouders.

Daartoe moeten de ouders eerst een duidelijk beeld hebben van de werking van het kinderdagverblijf.

- Bij inschrijving nemen we voldoende tijd om de ouders over de werking te informeren. We geven een rondleiding in het kinderdagverblijf en proberen de vragen te beantwoorden.
- We geven een huishoudelijk reglement mee, zodat de ouders alle regels thuis rustig kunnen doornemen.
- We zorgen voor een blijvende informatiedoorstroming door informatiebrieven mee te geven, informatie op te hangen aan het prikbord.

Er wordt eerlijke informatie doorgegeven aan de ouders, en anderzijds aan de begeleiders.

- Er is een open en eerlijke informatie-uitwisseling bij het brengen
- 's morgens (m.b.t. het dag verloop, de situatie thuis, de gezondheidstoestand...) zodat een optimale begeleiding van de kinderen mogelijk is. Hiervoor wordt voldoende tijd gemaakt.
- Op het einde van de dag vertelt de begeleider hoe de dag verlopen is.
- Wanneer er zich moeilijkheden voordoen m.b.t. het kind, van welke aard dan ook, dan worden de ouders hiervan steeds op de hoogte gebracht. Wanneer het gaat om dringende zaken (zoals bijv. ziekte) dan worden de ouders onmiddellijk verwittigd.

Van de ouders wordt verwacht dat ze respect hebben voor de gemaakte afspraken en regels:

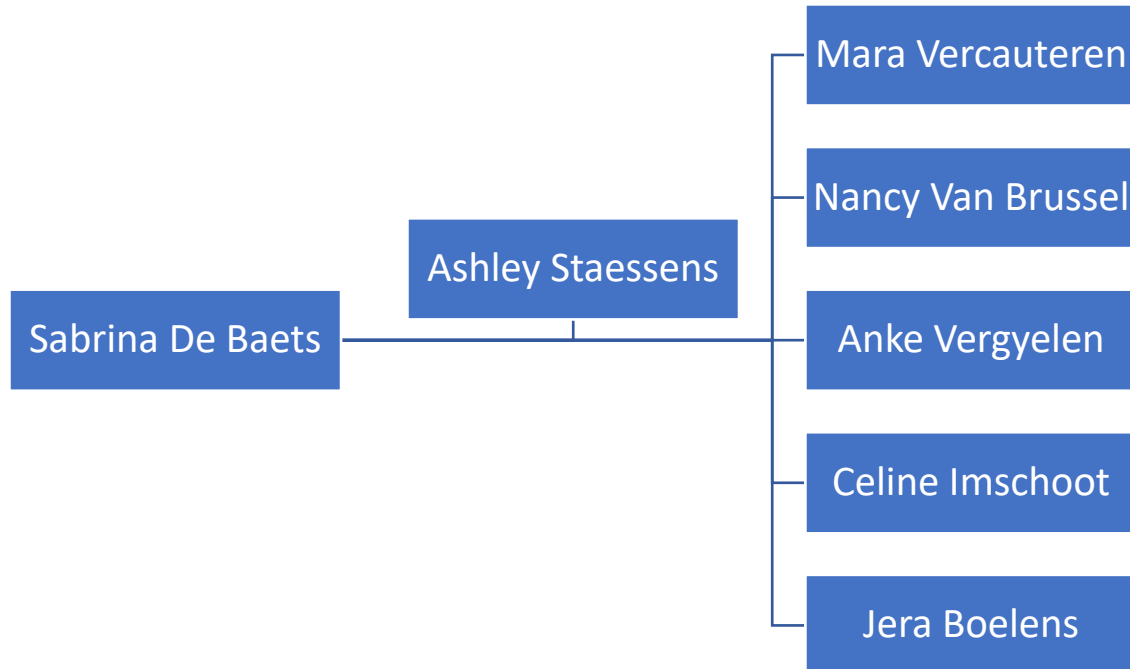
- Zo moet er voldoende reservekledij worden meegegeven. De persoonlijke zaken moeten worden genaamtekend (tutje, knuffels...)
- Indien er gestart wordt met de zindelijkheidsstraining moeten er voldoende onderbroekjes meegebracht worden.
- De kinderen moeten tijdig opgehaald worden, zodat het personeel het kinderdagverblijf tijdig kan afsluiten.
- Wanneer een nieuwe stap in het opvoedingsproces begonnen wordt is het belangrijk dat dit thuis wordt verdergezet.
- Door wie: allen

We houden rekening met de wensen van de ouders:

- In de mate van wat mogelijk en haalbaar is, houden we rekening met de verwachtingen en de wensen van de ouders bij de opvoeding van hun kind.
- We willen als volwaardige partner met de ouders op pad gaan: opvoedingsondersteuning aanbieden, eventuele vragen op een deskundige wijze beantwoorden of helpen zoeken naar de meest aangewezen hulpverlening.
- Door wie: allen, ouders

Kwaliteitssystemen

Organisatiestructuur



Taakomschrijving

Taakomschrijving verantwoordelijke

Profiel:

De verantwoordelijke zorgt voor de dagelijkse leiding van het kinderdagverblijf

- De verantwoordelijke van de kinderopvang staat in voor de dagelijkse coördinatie van de opvang ten overstaan van de kinderen en ouders.
- De verantwoordelijke bewaakt de kwaliteit van de opvang. Ze begeleidt en ondersteunt het personeel. Ze neemt heel wat administratieve taken op zich en houdt de hygiëne nauwlettend in het oog.
- De verantwoordelijke respecteert het beroepsgeheim over het ganse takenpakket.

Competenties:

- Kennis van gebruik PC, kennis van software, van het opslaan en beheren van bestanden en het gebruik van internet.
- Basiskennis van financieel beleid: kasboek beheren
- Basiskennis van fiscaliteit: kennis van aangifteformulieren, fiscale attesten.
- Basiskennis van de sociale kaart: kennis van de organisatie.
- Kennis van personeelsbeleid: kennis van vorming en opleiding.
- Basiskennis van het juridische kader: kennis van het organiserend kader. Kennis m.b.t. kinderopvang, hygiëne, voeding, personeel, gebouwen en veiligheid.
- Ontwikkelen van plaatsingsbeleid: toezien op samenstelling van de groepen.
- Organiseren van jaarlijkse bijeenkomsten van het personeel, eventueel organiseren van activiteiten.
- De verantwoordelijke werkt samen met de teamleden en collega's aan een uniforme kwaliteitsbeschrijving.
- De leidinggevende zorgt voor een goede samenwerking en verstandhouding tussen kinderverzorgsters en ouders.

Takenpakket:

1. Leidinggevende taken

- Dagelijkse leiding
- Verdelen van de werkzaamheden
- Begeleiden van het personeel inzake kwaliteitsnormen van Kind en Gezin
- Beheer van toegekende budgetten
- Gesprekken met personeel inzake functioneren en beoordelen.

2. Uitvoerende taken

In het kinderdagverblijf:

- Briefwisseling en klassement bijhouden
- Nieuwe inschrijvingen op wachtlijst noteren
- Persoonlijke dossiers en inlichtingsfiche opmaken per kind
- Bepalingen van de accommodatie signaleren en maatregelen nemen
- Zorgen voor de inrichting, de sfeer, de functionaliteit, het comfort van de accommodatie van alle gebruikers.
- De bezetting bijhouden
- Aanwezigheidslijsten bijhouden
- Dagprijzen bepalen en aanpassen
- Maandelijks facturen maken
- Bijspringen in de groep indien nodig (ondersteuning)
- Kwartaalaangiftes en jaarlijkse aangiftes opmaken
- Maandelijks opmaken van uurroosters en verlofregeling
- Uitleg van het intern reglement aan nieuwe personeelsleden
- Loonaangifte

4. Communicatieve taken:

- Zorgen voor de interne en externe informatievoorziening
- Klachten behandelen van de ouders en bemiddelen bij conflicten
- Vergaderingen van team en personeel leiden
- Verstrekken van informatie naar ouders, directie, personeel en andere instanties
- Evaluatiegesprekken
- Bijscholingen organiseren en bijwonen

Taakomschrijving begeleiders

Profiel:

De begeleid(st)er vertaalt de visie, het waardepatroon van het kinderdagverblijf in de omgang met de kinderen.

De begeleid(st)er verzorgt de haar toevertrouwde kinderen en begeleidt ze in een kindvriendelijke, stimulerende en ontwikkelingsgericht leefklimaat.

De begeleid(st)er bouwt een vertrouwensrelatie op met het kind en de ouders.

De begeleid(st)er werkt constructief met collega's en leidinggevende.

Takenpakket:

1. Naar de kinderen toe

De verzorgende taak:

- Alle lichamelijke zorgen vragen een aangepaste omgeving wat betreft temperatuur, verlichting, verluchting en hygiëne
- De voeding gebeurt in een rustige omgeving, volgens het eigen ritme van het kind en met aandacht voor het eventuele toedienen van medicatie.
- De begeleid(st)er is op de hoogte van gezonde baby- en peutervoeding en kan de menu aan passen bij mogelijke voedingsstoornissen.
- De slaap- en rustmomenten worden in de groep georganiseerd.
- De medicatie wordt indien nodig correct toegediend.
- Bij ongevallen en/of medische urgenties biedt de begeleid(st)er eerst hulp volgens de gekende procedures.

De relationele taak:

- Een vertrouwensrelatie opbouwen met het kind behoort tot één van de belangrijkste taken van de begeleid(st)ers
- De wenperiode vraagt veel positieve aandacht voor het kind om het gevoel van geborgenheid en vertrouwen te geven.
- Tijdens het onthaal 's morgens en het afscheid 's avonds zijn de begeleid(st)ers individueel met het kind betrokken.
- De begeleid(st)ers kunnen omgaan met conflictsituaties van de kinderen, ze moedigen de groepssfeer aan.
- Zij/hij heeft ook de taak de onderlinge relaties tussen de kinderen te sturen en hun sociale vaardigheden te bevorderen.

De pedagogische taak:

- Kinderen stimuleren naar zelfstandigheid en hun zelfredzaamheid bevorderen.
- Flexibel inspelen op de noden van de kinderen.
- De ontwikkeling van elk kind volgen op systematische manier en dit noteren in het D-care systeem.
- Plannen en begeleiden van activiteiten zowel binnen als buiten
- De kinderen de mogelijkheid geven tot vrij spel zowel binnen als buiten en erop toezien.
- De begeleid(st)ers leren de kinderen omgaan met gevaar en probeert onveilige situaties te vermijden. Zo wordt een rustige en veilige omgeving gecreëerd.

2. Naar de ouders toe:

- Er wordt extra aandacht gegeven aan het eerste contact. Dit is een belangrijk moment in het opbouwen van een vertrouwensrelatie.
- De kindjes worden op een open en vriendelijke manier ontvangen.
- De begeleid(st)ers bespreken met de ouders de gewoontes van de kindjes, dit wordt op een speciaal formulier genoteerd.
- Het contact met de ouders is steeds correct en vriendelijk, er wordt hierbij geen beoordelende of veroordelende houding aangenomen.
- De begeleid(st)ers geven spontane informatie door over het verloop van de dag en de ervaringen van de kindjes tijdens het groepsgebeuren.
- De begeleidsters houden de ouders op de hoogte van de vorderingen van het kind tijdens het groepsgebeuren.

3. Naar de collega's toe

- Er wordt constructief samengewerkt met de collega's, hierbij zijn een flexibele werkhouding en een positieve ingesteldheid belangrijk.
- De mening van elke collega wordt gerespecteerd, de meningsverschillen moeten geuit en besproken worden. Kritiek moet aanvaard kunnen worden en leiden naar een betere samenwerking.
- Er moet mondelinge en schriftelijke info uitgewisseld worden om constructief te kunnen samenwerken in het belang van het kind.
- Er worden regelmatig teamvergaderingen gehouden, de afspraken hierin gemaakt zijn bindend.

4. Naar zichzelf toe

- De begeleid(st)ers hebben een verzorgd voorkomen.
- De begeleid(st)ers zijn positief ingesteld naar anderen toe.
- De begeleid(st)ers voelen zich persoonlijk en beroepsmatig betrokken bij de job.
- De eigen creatieve mogelijkheden worden benut.
- Door het volgen van bijscholingen wordt het eigen functioneren verbeterd en in vraag gesteld.
- De begeleid(st)ers zijn positief ingesteld voor groei en verandering.
- De begeleid(st)ers zijn flexibel.

5. Administratieve taken

- De begeleid(st)ers houden de aanwezigheidslijsten nauwkeurig bij.
- De begeleid(st)ers houden de ontwikkeling van elk kind bij in het D-care systeem.
- De begeleid(st)ers geven voldoende aandacht aan de informatieoverdracht naar andere collega's.

Middelen

Inzet personeel zie pagina 33

Infrastructuur

Voor de oprichting "De Beertjes" werd een woning aangepast naar een veilige, kindervriendelijke woning gemaakt voor de opvang van 31 kinderen. De kinderen kunnen spelen in de zonnige tuin waarbij voldoende afscherming voor de zon wordt voorzien en er een afscheiding is tussen de 2 groepen maar waarbij er toch interactie mogelijk is

Onthaalruimte: waarbij ieder kind een eigenkastje heeft om persoonlijke spullen in op te bergen goed gekenmerkt met de naam van het kind.

Keuken: deze is toegankelijk voor de kinderen

Leefgroep baby's

Leefgroep peuters

Eetruimte baby's: kinderen zijn hier alleen onder toezicht aanwezig voor het eet moment
Slaapkamers op de eerste verdieping van het gebouw waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen babygroep en peutergroep. Hierbij beschikt elke kamer over een babyfoon

Tuin: beschikt over kustgras waarbij een schokdemper werd aangebracht, de tuin wordt opgedeeld in babygroep en peutergroep waarbij interactie tussen de groepen wel steeds mogelijk is.

Procedures

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

Verwante documenten en hulpmiddelen

Huishoudelijk reglement

Overzicht van de sluitingsdagen van het lopende jaar

Fiche voor persoonlijk dossier

Rondleiding in de opvang op 3 momenten: bij interesse, inschrijving en voor de start van de opvang.

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 begeleidster
- 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.
- 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 opvang dag zal plaats hebben.
- Voor eventuele vragen wordt er voldoende tijd uitgetrokken

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 opvang dag

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Verantwoordelijke

Werkwijze

	WAT	WIE	Wanneer	Waar
Eerste contact	Bespreken van de verwachtingen van de ouders, huishoudelijk reglement overlopen, rondleiding in de opvang	Verantwoordelijke/ begeleidster	Op afspraak!	In de opvang
2 ^{de} contact	Ouders komen het kind officieel inschrijven in de opvang, factuur voor de waarborg 250 euro wordt meteen verzonden.	Verantwoordelijke	Mail om deze afspraak te maken max 14 dagen na het eerste contact	In de opvang
Tussen 2 ^{de} en 3 ^{de} contact	Ouders sturen een geboortekaartje/mail naar de opvang	Verantwoordelijke	Na ontvangst kaartje of mail	In de opvang
3 ^{de} contact	Ouders komen samen met hun kindje naar de opvang, gegevens worden nagegaan en de inlichtingfiche wordt ingevuld, vragen worden beantwoord en er wordt kennisgemaakt met het kind	Verantwoordelijke/ begeleidster	Voor de eerste opvang dag min 1 maand voor de start	In de opvang
Eerste opvang dag	Ouders worden verwacht en gerustgesteld, er wordt voldoende tijd gemaakt en er wordt extra aandacht aan het kind gegeven Ouders mogen steeds bellen	Begeleiders	Eerste opvang dag	In de leefgroep
Dagdagelijks contact	Persoonlijk onthaal en afhaalmomenten + informatieoverdracht tussen ouders en begeleiders	Begeleiders	Dagdagelijks contact	In de leefgroep

Procedure betreffende toegang van de ouders tot het kinderdagverblijf

Doel:

- Afspraken vastleggen rond de toegankelijkheid van het kinderdagverblijf
- Erover 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

Werkwijze

Het kinderdagverblijf is elke weekdag open van 7u00 en 18. 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 persoonlijk verwittigd moet worden als iemand anders het kindje komt halen, niet via de telefoon tenzij wij als opvang zelf naar de ouders bellen.

Toegang tot de leefgroep

- Ouders en familieleden hebben een vrije toegang tot het kinderdagverblijf.
- De ouders breng de begeleidsters op de hoogte wanneer zij het kind voor 16u komen ophalen.

Toegang tot de overige lokalen

Ouders en familieleden hebben geen vrije toegang tot de keuken, , de wasplaats, de berging en slaapruintes. Bij een gewenst bezoek is de toelating vereist van de leidinggevende.

Toegang via diverse kanalen

Ons kinderdagverblijf is te bereiken via de telefoon en ook via e-mail.

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 begeleidsters	Er is geen plaats meer in de opvang	Er wordt doorverwezen naar het lokaal loket opvang Lokeren
Doorverwijzing van de kinderen met psychomotorische ontwikkelingsachterstand	Ouders, verantwoordelijke	Indien er een kindje met psychomotorische ontwikkelingsachterstand gedetecteerd wordt.	<p>De verantwoordelijke meldt de vermoedelijke achterstand, de ouders worden uitgenodigd voor een gesprek.</p> <p>Er wordt gevraagd aan de kinésist om het betrokken kind te observeren.</p> <p>Er wordt verwezen naar de kinderarts. De arts verwijst in samenspraak met de ouders door naar gespecialiseerde hulpverlening.</p> <p>De verantwoordelijke overtuigt de ouders om beroep te doen op speciale hulpverlening en contacteert deze diensten.</p> <p>Bij kinderen met een specifieke zorgbehoefte wordt er verder samengewerkt met de betrokken instanties, de begeleiders en de verantwoordelijke</p>

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

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:
 - o Bereikbaarheid ouders, behandelde arts, gezondheidstoestand van het kind
- Dagdagelijkse observatie via d-care:
 - o – waarin alle info over het dag verloop wordt vermeld als info voor de ouders.

Werkwijze:

Wat	Wie	Wanneer	Hoe
Het observeren van de psychomotoriek	Verantwoordelijke en begeleiders	1 keer om de 3 maandag Wanneer de kinderen een nieuwe mijlpijl hebben bereikt. (eerste stapjes in de opvang, eerste woordjes, eerste keer alleen eten/op potje)	De observaties van de begeleiders worden in de ontwikkelingsopvolging geplaatst van d-care + een verslag door de verantwoordelijke. Er wordt samen gezocht naar spelactiviteiten om de ontwikkeling te stimuleren. Deze observaties worden dan ook steeds meegedeeld aan de ouders.
Het observeren van de gezondheidstoestand	Verantwoordelijke en begeleiders	Indien nodig	Indien het kindje warm aanvoelt of zich duidelijk niet goed voelt, wordt de temperatuur gemeten. Indien het kindje koorts heeft, wordt dit aan de verantwoordelijke gemeld.

Wat	Wie	Wanneer	Hoe
Het observeren van het slaapgedrag	De begeleiders	Tijdens het slapen	<p>Monitorkindjes krijgen extra aandacht. Ze slapen in de bedjes het dichtst bij de kinderverzorgende en worden extra geobserveerd. Het aantal alarmen wordt nauwkeurig genoteerd.</p> <p>Er is een babyfoon beschikbaar in elke slaapkamer.</p> <p>De kinderverzorgende geeft de ouders info over het slaapgedrag van hun kindje.</p> <p>De verantwoordelijke zoekt mee naar oplossingen om problematisch slaapgedrag bij te sturen.</p>
Het observeren van het eetgedrag van de kinderen	Verantwoordelijke en begeleiders	Tijdens de maaltijd	<p>Er wordt geobserveerd of het kindje voldoende eet. Hierbij is het belangrijk rekening te houden met bepaalde dieetvoedingen en met sommige godsdienstige en andere overtuigingen.</p> <p>Er wordt nauwkeurig gerapporteerd aan de ouders bij het afhalen van hun kindje.</p> <p>De verantwoordelijke zoekt mee naar oplossingen om problematisch eetgedrag bij te sturen.</p>
Het observeren van het sociaal functioneren in de groep	Verantwoordelijke en de begeleiders	Tijdens het verloop van de dag	<p>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.</p>

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 112 opgebeld.

Hoe

Bij de eerste symptomen van ziekte:

- Opname van de temperatuur
- Bij temperatuur van meer dan 38 °C worden de ouders verwittigd en wordt er een koortswerend middel toegediend mits toestemming.
- 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). → EHBO HANDBOEK!
- De verantwoordelijke wordt op de hoogte gebracht.
- De begeleiders observeren het kind extra tijdens de verdere opvangdag.
- Indien nodig worden de ouders op de hoogte gebracht.

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.

Procedure betreffende het omgaan met de 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 van de factuur
- Ontwikkeling opvolging
- Heen en weer communicatie

Manueel:

- Toestemming uitstap naar het bos/sociale media

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- De begeleiders en de ouders zijn verantwoordelijk de dagelijkse communicatie via D-care
- De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor de computergegevens, het aanslagbiljet, de inschrijvingsfiche.

Werkwijze en registratie

- Alle gegevens m.b.t. de computer worden ingebracht door de verantwoordelijke. De computer bevindt zich in beide leefruimtes.
- De andere formulieren bevinden zich in de kast van elke leefgroep. Ze worden indien nodig aangepast en/of vervangen.
- Alle documenten worden bewaard in kast van de leefgroep 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.

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

- Sollicitatiebrief en CV
- Inlichtingsfiche
- Diploma
- Attest van goed gedrag en zeden

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

- Aanwerving gebeurt via de verantwoordelijke

Plaats

In de opvang na de openingsuren

Werkwijze

- De reeds ontvangen sollicitatiebrieven worden doorgenomen door de verantwoordelijke.
- 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 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 aan het team.

Procedure betreffende opleiden en evalueren van medewerkers

Doel:

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

Verantwoordelijkheden:

- De verantwoordelijke

Verwante documenten en hulpmiddelen

- Het huishoudelijke reglement
- Kwaliteitshandboek waar de functies in staan beschreven

Werkwijze:

Werkwijze opleiden van medewerkers

Wat	Wie	Hoe
Geven van informatie aan de nieuwe medewerker	De verantwoordelijke	Onthaal. Info over de globale werking aan de hand van huishoudelijk reglement.
Geven van een rondleiding	De verantwoordelijke	Rondleiding geven in de werkomgeving. Voorstelling aan de nieuwe collega's en kennismaking.
Bespreken van de verwachtingen en de taakomschrijving	De verantwoordelijke	Aan de hand van de taakomschrijving uit het kwaliteitshandboek en aan de hand van het huishoudelijk reglement.
Inlopen in de werking	Medewerker	Mondelinge info van de collega's
Vraagmoment inlassen	De verantwoordelijke.	Na één 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

Wat	Wie	Hoe
<p>Evaluëren 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.</p>	<p>De directie, neemt de evaluatie van nieuwe medewerkers voor haar rekening. De verantwoordelijke neemt de planning, uitvoering en opvolging van de evaluatie voor haar rekening.</p>	<p>Bij het verlengen van de contracten worden de positieve/negatieve werkpunten besproken. Dit gebeurt tijdens het eerste werkjaar en wordt niet schriftelijk vastgelegd.</p> <p>De verantwoordelijke maakt een planning op van de te evalueren medewerkers.</p> <p>De verantwoordelijke deelt de datum van evaluatie mee aan de betrokken persoon en overhandigt hun een document met een vragenlijst.</p> <p>De betrokken persoon vult aan de hand van een score en eventuele voorbeelden de vragenlijst in.</p> <p>De verantwoordelijke vult eveneens de vragenlijst in betreffende de betrokken persoon.</p> <p>Beide scores worden vergeleken met elkaar en er wordt een gesprek aangegaan rond bepaalde zaken waar men het niet over eens is met elkaar.</p> <p>Een evaluatiegesprek duurt ongeveer 1 uur.</p> <p>Op het einde van het gesprek worden de positieve punten en werkpunten nog eens samengevat en neergeschreven op het einde van het vragenblad.</p>

Wat	Wie	Hoe
Opvolging van de werkpunten van de geëvalueerde medewerkers.	Door de verantwoordelijke.	Wanneer de verantwoordelijke merkt aan een medewerker dat hij/zij al dan niet vooruitgang boekt, dan wordt dit neergeschreven op het evaluatiedocument (= de vragenlijst). Dit wordt dan vervolgens aangehaald op het volgende evaluatiemoment.

Procedure betreffende vorming van de 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)
- Het kinderdagverblijf wordt jaarlijks 1 dag gesloten voor een algemene vorming met het volledige team.

Werkwijze

- Alle begeleiders nemen 1 keer per jaar deel aan een vorming gegeven door een erkende organisatie.
- Een spreker komt ter plaatse op een vooraf bepaalde sluitingsdag en de begeleider gaat naar een cursus met een gepland vormingsaanbod.

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 (bezoek of telefonisch), coördinatie van de werking	De verantwoordelijke	Door aanwezigheid van de verantwoordelijke in de opvang en mondelinge uitwisseling van info met de medewerkers
Algemene informatie, mededelingen, uitleg over de organisatie en werking	De verantwoordelijke	Schriftelijke briefing a.d.h.v een overdrachtsschrift
Bespreking en evaluatie van de werking	De verantwoordelijke	Personeelsvergadering: met alle medewerkers, zij kunnen agendapunten plaatsen. Er wordt een verslag opgemaakt. De gemaakte afspraken worden op Papier gezet en opgevolgd.
Begeleiding van de opgevangen kinderen	Verantwoordelijke	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
Het regelen van diensturen; inhaalrust en verlof	Verantwoordelijke	Het uurrooster wordt aangemaakt bij het tekenen van het contract waarbij maandelijks rekening wordt gehouden met vakantiedagen

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 mondeling meedeelt aan de verantwoordelijke
- 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	Telefonisch, mail of via persoonlijk contact
Het ongenoegen wordt meegedeeld aan 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	

Werkwijze: Behandelen van een klacht

Wat	Wie	Hoe
Ontvangen van de klacht	Iedereen	Telefonisch, via e-mail, per brief, tijdens een persoonlijk contact
Bezorgen aan de leidinggevende	Iedereen	Mondeling
Invullen van formulier voor klachtenregistratie	Verantwoordelijke	Het document klachtenregistratie invullen hierbij wordt de einddatum van het afhandelen van de klacht ingevuld.
Toewijzen van de klacht	Leidinggevende	Op basis van de inhoud van de klacht
Onderzoek van de klacht	Leidinggevende 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)	Leidinggevende en betrokken medewerkers	Eventueel procedure aanpassen
Goedkeuring van de procedure	Leidinggevende en betrokken medewerkers	In overleg met de betrokkenen om herhaling te voorkomen
Bekendmaken aan de klager	Leidinggevende en betrokkene	Mondeling of schriftelijk
Uitvoeren van een actieplan	Leidinggevende en betrokken medewerkers	In overleg met de betrokkenen om herhaling te voorkomen, dit plan binnen de week na de klacht in gang zetten
Evaluatie en afsluiten	Leidinggevende 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 te allen tijde een oplossing te zoeken voor elk mogelijke klacht.

Procedure betreffende tevredenheidsonderzoek

Doel

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

Toepassingsgebied

Voor alle gebruikers

Hoe

- Tevredenheidsenquête
- Het ZIKO-instrument

Verwante documenten

- Tevredenheidsenquête bij ouders
- Het ZIKO-instrument

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.

Wat	Wie	Hoe
Ontwikkeling van de kinderen worden besproken met behulp van het ZiKo – Vo formulier	Verantwoordelijke samen met de begeleiders	Voor kinderen tem 1 jaar worden om de twee maanden een formulier ingevuld, voor kinderen vanaf 1 jaar wordt om de vier maanden een formulier ingevuld.
Evaluatie van het ZiKo – Vo formulier	De verantwoordelijke + begeleidsters	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	De verantwoordelijke en begeleid(st)ers	Samen met de begeleidsters 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	Verantwoordelijke	Om de 5 jaar wordt een meting uitgevoerd bij de personeelsleden
Opstellen van de tevredenheidsmeting (inhoud van de bevraging)	Verantwoordelijke	Aandachtspunten van de bevraging: Volledigheid van de bevraging Relevantie van de aspecten vastleggen van de vormgeving -
Organiseren van de tevredenheidsmeting	Verantwoordelijke.	De tevredenheidsmeting wordt afgegeven
Analyseren van de gegevens	Verantwoordelijke	
Selecteren van de punten die in aanmerking komen ter verbetering.	Verantwoordelijke	In de stafvergadering of kwaliteitsvergadering
Opvolgen en evalueren van het uitvoeren van de verbeterpunten en bijsturing	Verantwoordelijke	Teamvergaderingen

Tevredenheidsmeting bij ouders:

Wat	Wie	Hoe
Beslissen om meting te doen	Leidinggevende	Om de 4 jaar een enquête bij de ouders Ingaan op een klacht (cfr. Klachtenprocedure)
Opstellen van de tevredenheidsmeting	Leidinggevende in overleg met het team	Aandachtspunten van de bevraging Zijn de te bevragen punten relevant Welke vormgeving: multiple choice, los in te vullen, vragen te beantwoorden
Organiseren van de tevredenheidsmeting	Leidinggevende	De tevredenheidsmeting wordt bij de factuur gestopt
Analyseren van de gegevens	Leidinggevende	
Opvolgen en evalueren van het uitvoeren van de verbeterpunten	Leidinggevende	Teamvergadering

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 preventie maatregelen 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 slaapruidten; elke middag en avond ramen openen.
- 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 slaapruidten.
- Nieuwe kindjes worden gedurende de eerste 6 levensmaanden in de leefgroep te slapen gelegd,
- Bedjes worden ofwel met voet- of hoofdeinde tegen de muur geplaatst.
- Personeel wordt continue bijgeschoold inzake E.H.B.O. .

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.

Korte beschrijving in kwaliteitshandboek → voor uitgebreide crisisprocedure zie handboek crisisprocedure.

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, luierpijn 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 gebeurd is (EHBO handboek), maak hierbij een inschatting van de vitale functies van het slachtoffer. Roep hierbij hulp in van een collega zodanig dat die de 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 Brenghet 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 een hartslag	Verder beademen!!!
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 beademingen; controleer om de minuut de ademhaling en de hartslag

EHBO HANDBOEK RAADPLEGEN!!!!

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/ verzorgster:

Breng de ouders zo snel mogelijk telefonisch op de hoogte van de crisis! Geef hun 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:

Meld de crisis aan je dossierbeheerder van Kind en Gezin!

Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen. Zoek hierbij steun bij je verantwoordelijke. 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. (gebeurd door verantwoordelijke)

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

Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen. Zoek hierbij steun bij je verantwoordelijke. 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 brengt de ouders telefonisch op de hoogte, wees eerlijk over de crisis (niet dramatiseren en niet onterecht geruststellen)
- Meld de crisis aan je dossierbeheerder van Kind en Gezin.
- Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen. Zoek hierbij steun bij je verantwoordelijke. 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 gevarezone 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 brengt de ouders telefonisch op de hoogte, wees eerlijk over de crisis (niet dramatiseren en niet onterecht geruststellen)
- 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 kribbe, onthaalouders)
- Zorg tijdens en na de crisis voor jezelf en voor de anderen. Zoek hierbij steun bij je verantwoordelijke. 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!