

CRISISPROCEDURE Groepsopvang

Elke voorziening is verplicht om een crisisprocedure te hebben. Zo'n procedure legt de opeenvolgende stappen en de manier van communiceren vast die gevolgd moeten worden in geval van crisis. Er is daarbij minstens één persoon aangewezen op wie een beroep kan worden gedaan.

Een procedure voor een crisis met evacuatie en een procedure voor een crisis met reanimatie is erg belangrijk. Daarnaast kan je als organisator nog andere crisisprocedures uitwerken als je dat nodig acht.

Het doel van deze procedure is om snel en efficiënt te kunnen handelen in geval van crisis. Op voorhand hierover nadenken en kennis van de procedure zorgt voor betere aanpak. Alle medewerkers moeten weten wat te doen in geval van crisis.

Hieronder vind je een leidraad voor het opstellen van je crisisprocedures. Concretiseer hoe elke stap zal uitgevoerd worden en wie er verantwoordelijk voor is.

Veel succes!

EVALUEREN EN VERBETEREN VAN ELKE CRISISPROCEDURE

Minstens een keer om de 5jaar moet je de crisisprocedures evalueren. Bij het evalueren van je crisisprocedures ga je na of je het doel – het efficiënt en effectief handelen als zich een crisis voordoet – bereikt.

- Bepaal met welke regelmaat je de procedures evalueert.
- Noteer wie de evaluatie doet.
- Leg vast op basis van welke gegevens je de evaluatie doet. Bijv. Een overzichtslijst met aantal en soort crisissituaties per jaar, feedback van medewerkers die betrokken waren bij een crisissituatie, ...
- Bepaal wie verbeterpunten voorstelt, wie deze goedkeurt en wie de procedure zal aanpassen.
- Zorg er ook voor dat contactgegevens up to date blijven én dat het team steeds betrokken blijft.

Tip: In het kader van deze zelfevaluatie is het aan te raden om steeds de datum waarop de laatste aanpassingen zijn gebeurd te noteren op uw procedures.

CRISISPROCEDURE IN GEVAL EVACUATIE NODIG IS

Omschrijf mogelijke situaties waarin evacuatie uit je voorziening nodig is.

Bijvoorbeeld: brand in het eigen gebouw, brand in een aanpalend gebouw, een overstroming, een sterke gasgeur, ...

Stap 1: Veiligheid van jezelf en anderen garanderen:

Belangrijk: Houd er rekening mee dat kinderen zich in verschillende situaties bevinden als evacuatie nodig is: sommige kinderen zijn buiten aan het spelen, sommigen zijn aan het slapen, ...

- Wie evacueert de baby's, kruipers, kinderen die reeds kunnen stappen?
- Hoe worden de collega's binnen de voorziening zo snel mogelijk gealarmeerd?
- Hoe ga je de evacuatie aanpakken? Waar ga je verzamelen?
- Hoe ga je de veiligheid op de verzamelplaats garanderen voor de verschillende leeftijden?
- Hoe zorg je ervoor dat medewerkers in veiligheid geraken?
- Waar is het aanwezigheidsregister van vandaag? *Tip: Laat de aanwezigheidslijst ook aftekenen bij het afhalen van het kind op de evacuatieplaats. Zo ben je zeker dat alle kinderen zijn afgehaald.*
- Waar is de lijst voor naamafroeping en wie roept de namen af?

Stap 2: Hulp bieden of hulp inschakelen:

- Wie coördineert de evacuatie (ter plaatse) en hoe is die persoon onmiddellijk bereikbaar? Wat bij afwezigheid? Waar vind je het nummer waarop je deze persoon kan bereiken als hij niet aanwezig is in de voorziening? Met welk toestel ga je bellen?
- Wie kan hulp bieden (ook extern) bij evacuatie? Hoe kan je deze persoon alarmeren (naam + contactgegevens vermelden)? Is deze altijd bereikbaar? Is er een alternatief indien deze persoon niet bereikbaar is? Kan deze persoon snel genoeg aanwezig zijn?

- Op welke manier kan hulp geboden worden? Kent de persoon die hulp biedt de procedure?

Stap 3: Nooddiensten inschakelen:

- Wie alarmeert de nooddiensten?
- Met welk telefoontoestel wordt gealarmeerd? Werkt dit toestel ook bij stroompanne en overbezet (gsm)netwerk?
- Waar vind je de noodnummers? Is de lijst voldoende zichtbaar?
- Welke informatie geef je aan de nooddiensten? Beschrijf dit al concreet in uw procedure (bv. door middel van aanvulzinnen) zodat er niets vergeten kan worden.

Stap 4: De persoon die verantwoordelijk is contacteren (indien van toepassing):

- Op welke manier(en) en wanneer wordt de verantwoordelijke op de hoogte gebracht? Wat als deze persoon onbereikbaar is?

Stap 5: Het crisiscommunicatieplan volgen:

Belangrijk: Denk vooraf na over welke boodschap je wil brengen aan de ouders en eventueel andere betrokkenen.

- Wie brengt de ouders op de hoogte? Op welke manier breng je de ouders op de hoogte? Waar bevinden zich de contactgegevens? Heb je ze bij op de evacuatieplaats? Wat als ouders niet bereikbaar zijn?
- Welke andere betrokkenen moeten op de hoogte gebracht worden?
- Hoe kan je bereikbaar zijn tijdens de crisis voor bv. ouders met vragen? Hebben ouders je contactgegevens (ook als je op de evacuatieplaats bent)?
- Hoe (eventueel) de pers te woord staan? Weet dat je dit niet verplicht bent!

Stap 6: Te zetten stappen na de crisis:

- Welke administratieve formaliteiten moet je in orde brengen? Via welke contactgegevens kan je deze personen bereiken?
Bijvoorbeeld
 - o Melding aan Kind en Gezin: naam klantenbeheerder + telefoonnummer
 - o Verzekering: contactpersoon + telefoonnummerHoe ga je de nazorg organiseren voor de kinderen, ouders, medewerkers en jezelf? Kan je mensen naar iemand doorverwijzen? Naar wie? Bij wie kan je zelf terecht? Huisarts?
- Hoe kan je zorgen voor een opvangalternatief?
- Hoe ga je de aanpak van de crisis evalueren en de procedure indien nodig bijsturen? Worden ook de ouders, hulpdiensten, ... hierbij betrokken? Op welke manier wordt een evaluatie georganiseerd? Wie noteert de verbeterpunten? Wie past de procedure aan? Hoe worden herwerkingen gecommuniceerd naar alle betrokkenen?

CRISISPROCEDURE IN GEVAL REANIMATIE NODIG IS

Omschrijf mogelijke situaties waarin reanimatie nodig zou kunnen zijn.

Bijvoorbeeld: een kind valt en reageert niet meer, een kind wordt niet wakker, een kind heeft ademnood en kan nauwelijks spreken, ...

Stap 1: De veiligheid van anderen garanderen:

- Wie neemt de taken over van de persoon die de reanimatie uitvoert? Hoe worden de collega's binnen de voorziening zo snel mogelijk gealarmeerd?
- Hoe zorg je voor de veiligheid van de andere kinderen? (Bv: Is er een aparte ruimte? Kunnen de kinderen afgeschermd worden?)

Stap 2: Hulp bieden en/of hulp inschakelen:

Belangrijk: Zorg ervoor dat je de reanimatietechniek regelmatig oefent om tijdens een crisis snel de gepaste hulp te kunnen bieden.

- Kan iedereen de toestand van het kind correct inschatten? Is reanimatie noodzakelijk?
- Weet iedereen goed te reanimeren?
- Is de affiche *basisreanimatie kinderen* zichtbaar aanwezig op alle plaatsen waar kinderen aanwezig zijn?
- Hoe ga je de urgentie van reanimeren combineren met het inschakelen van hulp?
- Wie kan hulp bieden (ook extern) bij een reanimatie? Hoe kan je deze persoon alarmeren (naam + contactgegevens vermelden)? Is deze altijd bereikbaar? Is er een alternatief indien deze persoon niet bereikbaar is? Is deze snel genoeg aanwezig?

Stap 3: Nooddiensten inschakelen

- Wie alarmeert de nooddiensten?
- Waar vind je de noodnummers? Is de lijst voldoende zichtbaar?
- Welke informatie moet doorgegeven worden aan de nooddiensten? Beschrijf dit al concreet in uw procedure (bv. door middel van aanvulzinnen) zodat er niets vergeten kan worden.
- Indien een kind naar het ziekenhuis moet, kan er dan iemand meegaan met het kind?

Stap 4: De persoon die verantwoordelijk is contacteren (indien van toepassing):

- Op welke manier(en) en wanneer wordt de verantwoordelijke op de hoogte gebracht? Wat als deze persoon onvindbaar is?

Stap 5: Het crisiscommunicatieplan volgen:

Belangrijk: Denk vooraf na over welke boodschap je wil brengen aan de ouders en eventueel andere betrokkenen.

- Wie brengt de ouders op de hoogte? Worden meteen alle ouders op de hoogte gebracht of enkel de ouders van het slachtoffer? Op welke manier breng je de ouders op de hoogte? Waar bevinden zich de contactgegevens? Wat als ouders niet bereikbaar zijn?
- Welke andere betrokkenen moeten op de hoogte gebracht worden?
- Hoe kan je bereikbaar zijn tijdens de crisis voor bv. ouders met vragen? Hebben ouders je contactgegevens (ook als je bijvoorbeeld mee bent naar het ziekenhuis)?
- Hoe (eventueel) de pers te woord staan? Weet dat je dit niet verplicht bent!

Stap 6: Te zetten stappen na de crisis

- Welke administratieve formaliteiten moet je in orde brengen? Via welke contactgegevens kan je deze personen bereiken?

Bijvoorbeeld

- o Melding aan Kind en Gezin: naam klantenbeheerder + telefoonnummer
- o Verzekering: contactpersoon + telefoonnummer

Hoe ga je de nazorg organiseren voor de kinderen, ouders, medewerkers en jezelf? Kan je mensen naar iemand doorverwijzen? Naar wie? Bij wie kan je zelf terecht? Huisarts?

- Hoe ga je de aanpak van de crisis evalueren en de procedure indien nodig bijsturen? Worden ook de ouders, hulpdiensten, ... hierbij betrokken? Op welke manier wordt een evaluatie georganiseerd? Wie noteert de verbeterpunten? Wie past de procedure aan? Hoe worden herwerkingen gecommuniceerd naar alle betrokkenen?

CRISISPROCEDURE IN OVERIGE SITUATIES

Omschrijf andere mogelijke crisissituaties (waarbij noch evacuatie, noch reanimatie nodig is).

Bijvoorbeeld: een kind is spoorloos, een verdacht persoon betreedt de voorziening, er is een uitbraak van een ernstige infectieziekte, ...

Stap 1: Veiligheid van jezelf en anderen garanderen:

Je hebt een beeld van een aantal mogelijke crisissituaties. Lijst op welke stappen je zet om de veiligheid van anderen en jezelf te garanderen.

Stap 2: Hulp bieden of hulp inschakelen:

- Wie kan hulp bieden (ook extern)? Hoe kan je deze persoon alarmeren (naam + contactgegevens vermelden)? Is deze altijd bereikbaar? Is er een alternatief indien deze persoon niet bereikbaar is? Kan deze persoon snel genoeg aanwezig zijn?
- Hoe ga je je collega's op de hoogte brengen dat er iets ernstigs aan de hand is?
- Op welke manier kan hulp geboden worden ?

Stap 3: Nooddiensten inschakelen:

- Wie alarmeert de nooddiensten?
- Met welk telefoontoestel wordt gealarmeerd? Werkt dit toestel ook bij stroompanne en overbezet (gsm)netwerk?
- Waar vind je de noodnummers? Is de lijst voldoende zichtbaar?
- Welke informatie geef je aan de nooddiensten? Beschrijf dit al concreet in uw procedure (bv. door middel van aanvulzinnen) zodat er niets vergeten kan worden.

Stap 4: De persoon die verantwoordelijk is contacteren (indien van toepassing):

- Op welke manier(en) en wanneer wordt de verantwoordelijke op de hoogte gebracht? Wat als deze persoon onbereikbaar is?

Stap 5: Het crisiscommunicatieplan volgen:

Belangrijk: Denk vooraf na over welke boodschap je wil brengen aan de ouders en eventueel andere betrokkenen.

- Wie brengt de ouders op de hoogte? Worden meteen alle ouders op de hoogte gebracht of enkel de ouders van het slachtoffer? Op welke manier breng je de ouders op de hoogte? Waar bevinden zich de contactgegevens? Wat als ouders niet bereikbaar zijn?
- Welke andere betrokkenen moeten op de hoogte gebracht worden?
- Hoe kan je bereikbaar zijn tijdens de crisis? Hebben ouders je contactgegevens (ook als je bijvoorbeeld mee bent naar het ziekenhuis)?
- Hoe (eventueel) de pers te woord staan? Weet dat je dit niet verplicht bent!

Stap 6: Te zetten stappen na de crisis:

- Welke administratieve formaliteiten moet je in orde brengen? Via welke contactgegevens kan je deze personen bereiken?
Bijvoorbeeld
 - o Melding aan Kind en Gezin: naam klantenbeheerder + telefoonnummer
 - o Verzekering: contactpersoon + telefoonnummerHoe ga je de nazorg organiseren voor de kinderen, ouders, medewerkers en jezelf? Kan je mensen naar iemand doorverwijzen? Naar wie? Bij wie kan je zelf terecht? Huisarts?
- Hoe ga je de aanpak van de crisis evalueren en de procedure indien nodig bijsturen? Worden ook de ouders, hulpdiensten, ... hierbij betrokken? Op welke manier wordt een evaluatie georganiseerd? Wie noteert de verbeterpunten? Wie past de procedure aan? Hoe worden herwerkingen gecommuniceerd naar alle betrokkenen?