

Protocol Sterfgevallen



**Tinker Bell
Kinderdagverblijven B.V.**

Schoolstraat 38
2712 VC Zoetermeer
Tel 079-3167555
Fax 079-3160725
www.tinker-bell.nl

Inhoudsopgave

	Blz.
Inleiding	2
1. Handelwijze bij overlijden van een kind tijdens de opvang	3-4
2. Handelwijze bij overlijden van een kind thuis of in het ziekenhuis	4-5
3. Handelwijze bij overlijden van een ouder of een ander gezinslid van een kind	5-6
4. Handelwijze bij het overlijden van een teamlid	6
5. Rouwverwerking	8
6. Bruikbare boeken	9
Overig	9

Inleiding

Dit protocol geeft richtlijnen in het signaleren en het handelen bij het voorvallen van een sterfgeval binnen Tinker Bell Kinderdagverblijven b.v. (verder te noemen Tinker Bell). We hebben binnen Tinker Bell met kinderen, ouders en medewerkers te maken en de kans is aanwezig dat er zich een sterfgeval voordoet.

Een protocol geeft antwoord op vragen als: wat moet en kun je doen? Wie is waarvoor verantwoordelijk? Bij wie kun je terecht? Desalniettemin is en blijft is het een algemene richtlijn waardoor we ons bewust worden van het feit dat wij binnen ons werk te maken kunnen krijgen met een sterfgeval. We zijn er na het lezen van dit protocol (beter) op voorbereid.

Bij een sterfgeval is het belangrijk dat er op een zorgvuldige en eenduidige wijze gehandeld wordt. Dit protocol biedt houvast in het maken van keuzes. Tevens is het protocol een essentieel onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Tinker Bell.

Duidelijkheid over de verdeling van verantwoordelijkheden is een voorwaarde voor het in gebruik stellen van het protocol. Daarnaast hebben jullie als professionals basiskennis en -vaardigheden nodig om op een juiste manier om te gaan met een sterfgeval, omdat het moeilijk kan zijn om rustig na te blijven denken als het gebeurt. Dit protocol is gemaakt ter ondersteuning.

We kunnen te maken krijgen met verschillende gevallen van overlijden:

- Het overlijden van een kind in de groep tijdens de opvang
- Het overlijden van een kind van de groep, thuis of in het ziekenhuis
- Het overlijden van een ouder van een kind of een ander gezinslid
- Het overlijden van een medewerker

Ieder sterfgeval is een op zichzelf staand geval en naast de standaard te nemen stappen, heeft de intensiteit van de manier van handelen ook sterk te maken met de emoties van de betrokkenen. Dit protocol is naast een richtlijn voor onze handelwijze een aanzet om te praten en na te denken over het sterfgeval.

Het protocol is gericht op jullie als professionals binnen Tinker Bell. Te nemen stappen en acties voor de medewerkers en/of de directie staan dan ook door elkaar, maar als logisch opeenvolgende stappen, vermeld. Het wordt voor jullie dan ook duidelijk wat de rol van de directie en overige mensen in deze situaties is.

Het protocol blijft altijd in ontwikkeling. Op grond van reacties en/of nieuwe ontwikkelingen zal het protocol steeds weer worden bijgesteld.

1. Handwijze bij het overlijden van een kind tijdens de opvang

Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan ziekte, een ongeval of aan wiegendood.

We maken onderscheid in:

- Hoe te handelen op het moment.
- Hoe te handelen in de week erna.
- Hoe te handelen op langere termijn.

En we maken onderscheid gericht naar:

- Het betreffende kind en de ouders.
- Het betrokken personeel van de groep.
- De overige collega's.
- De kinderen van de betreffende groep.
- De ouders van de betreffende groep.
- De overige ouders en kinderen.

Hoe te handelen op het moment

Handelingen naar het kind en de ouders

Pas, indien dit nog kan, direct EHBO toe en laat een collega meteen 1-1-2 alarmeren.

Waarschuw direct de directie, ook indien deze afwezig is, bel ze dan op. De directie waarschuwt zo snel mogelijk de ouders/verzorgers. Zij geven aan dat het ernstig is, maar delen nog niet mee dat er sprake is van een sterfgeval, zodat er geen al te grote paniek bij de ouders ontstaat. Ze moeten nog veilig aankomen bij Tinker Bell. Zorg dat ze goed opgevangen als ze gearriveerd zijn. Het is prettig als de leidinggevende ze opwacht bij de voordeur. Zorg dat iemand de rest van de groep kinderen kan opvangen en zorg dat er geen andere groepen omheen komen staan om te zien wat er aan de hand is. Tussen 8.00 en 9.00 uur en 17.00 en 18.00 uur, als de personele bezetting kleiner is, worden de leid(st)ers van de naast liggende groepen ingeschakeld.

Handelingen naar het personeel van de groep

Het is een afschuwelijke ervaring als een kind tijdens de opvang komt te overlijden. Daarom is het van essentieel belang dat iedereen elkaar goed opvangt. Probeer te voorkomen dat er over en weer verwijten spelen over de schuldvraag. Dat is van latere orde. Iedereen zit met een reactie en heeft steun nodig. Het kan nodig zijn dat er een specifiek persoon voor iemand aangewezen wordt ter ondersteuning.

Naderhand is het belangrijk om samen de gebeurtenis door te praten en dat we daarbij in de gaten houden of alles op tafel komt. Dat is mede van groot belang voor de verdere samenwerking. De kans bestaat dat partijen in eerste instantie als twee partijen tegenover elkaar staan, maar vergeet niet dat we ook sámen verdriet te verwerken hebben.

Handelingen naar de overige collega 's

Eén persoon neemt de leiding op zich, doorgaans de directie, maar bij afwezigheid daarvan is het handig als iemand anders, zoals bijvoorbeeld de leidinggevende of assistent leidinggevende dat doet, totdat de directie gearriveerd is. Probeer niet in paniek te raken en rustig te blijven handelen. Er zullen door de verantwoordelijke duidelijke instructies gegeven worden, volg deze ten alle tijd zo goed mogelijk op.

Zodra de eerste handelingen naar kind, alarmcentrale, directie, ouders en groep verricht zijn, is het van belang om de andere collega's uitgebreider in te lichten en op te vangen. Probeer onderling ook daarbij te voorkomen dat er een schuldige aangewezen wordt. Als iemand die stempel krijgt, raak hij het moeilijk weer kwijt.

In een later stadium moet duidelijk uitgezocht worden hoe een en ander heeft kunnen gebeuren. Daarbij kan het van belang zijn dat ook andere collega's hun verhaal doen als getuigen. De directie is verantwoordelijk voor dit proces.

Handelingen naar de overige kinderen van de groep

Wij geven de ouders eerst de gelegenheid het gebeuren zelf te vertellen aan hun kind. Dit zodat het op een veilig moment kan plaatsvinden (één op één situatie). Wel vertellen wij de kinderen die dag dat er iets ernstigs heeft plaatsgevonden. Veel hangt hierbij af van de leeftijd van de kinderen. We vertellen tijdens een geschikt moment aan de groep zo rustig mogelijk wat er is gebeurd. Als je te weinig vertelt, kunnen kinderen hun eigen invulling geven aan het verhaal. Geef alle kinderen de kans te reageren, ook heel jonge kinderen moeten hun gevoelens kwijt kunnen.

Handelingen naar de ouders van de betreffende groep

De directie zal de ouders van de betreffende groep telefonisch benaderen. Zij stellen de ouders voor de keuze of zij hun kind eerder op willen halen of de dag op het kinderdagverblijf willen laten doorbrengen. Er wordt aangegeven dat het voor de kinderen een indrukwekkende gebeurtenis is geweest en deze het liefst bij hun ouders willen zijn. Bovendien zullen de kinderen zich zo weer snel veilig en/of rustig voelen. Tenslotte zullen de vaste leid(st)ers niet meer in staat zijn zelf de groep te kunnen draaien. De directie zal aanwezig zijn op de groep als de ouders hun kinderen komen ophalen. Er dient thee en koffie klaar te staan, zodat mensen even kunnen bijkomen en kunnen napraten.

Er wordt kort en duidelijk verteld wat er gebeurd is, en daarbij proberen we wederom paniek te voorkomen. Ook proberen we te voorkomen dat ouders vervallen in het aanwijzen van een schuldige, we zeggen in ieder geval dat grondig wordt onderzocht hoe een en ander heeft kunnen gebeuren.

Handelingen naar de overige ouders en kinderen

We (de directie) verspreiden een kort berichtje naar alle ouders over het gebeurde; we doen dit het liefst dezelfde dag nog of anders de dag erna. We melden daarin ook dat ze voor reacties terecht kunnen bij de directie.

Op de overige groepen laten we de leidsters het gebeurde aan de kinderen vertellen.

Hoe te handelen in de week erna

Naar de ouders van het betreffende kind

Er worden een advertentie en bloemen geregeld en er wordt regelmatig contact onderhouden. Indien mogelijk wordt er samen met de leidsters op huisbezoek gegaan (het verloop van dit bezoek proberen we van tevoren voor te bereiden), mits de ouders dit op prijs stellen. Ook wordt er vanuit Tinker Bell overlegd of, en zo ja hoe, Tinker Bell een rol kan spelen bij de uitvaartdienst.

Naar het personeel

Er wordt geprobeerd dat zoveel mogelijk betrokken medewerkers, indien ze dat wensen, de gelegenheid krijgen mee te gaan naar de uitvaart. Dit hangt af van de planningsruimte die er is, maar er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met ieders wensen en behoeften.

De onderlinge stemming onder de collega's zal extra in de gaten worden gehouden, vooral op het gebied van gesprekken over oorzaak en schuld.

Voor de verdere nazorg aan de medewerkers wordt een (intern) crisisteam samengesteld, bestaande uit de directie, een medewerker en eventueel een bedrijfsarts van onze Arbo-dienst (Commit Arbo).

Naar de kinderen

We laten kinderen die dat willen, iets maken voor of over het overleden groepsgenootje. Voor de ouders kunnen dit dierbare aandenkens zijn.

Naar de overige ouders

Als directie zorgen wij ervoor dat wij goed aanspreekbaar zijn tijdens de breng - en haalmomenten. Vooral de eerste tijd wordt hier veel tijd en aandacht aan besteed.

Hoe te handelen op langere termijn

We houden de groep extra in de gaten; er kunnen nog regelmatig reacties komen van kinderen. Ook zorgen we ervoor dat goed wordt uitgezocht hoe een en ander heeft kunnen gebeuren als dit nodig is. Eventueel kunnen hier buitenstaanders voor worden ingeschakeld.

We zorgen daarbij voor een open berichtgeving naar ouders. Dit is zeer essentieel voor het terugwinnen van het vertrouwen van ouders. Hetgeen jullie met ouders bespreken, dient wel altijd in overleg met de directie of de leidinggevende plaats te vinden.

2. Handelwijze bij overlijden van een kind thuis of in het ziekenhuis

Hoe de reacties hierop zijn, zal voor een deel afhangen van het feit of het om een plotseling overlijden gaat of om een overlijden na een ziekbed. In het laatste geval is het goed om de groep hier al op voor te bereiden. Doe dit altijd in overleg met de ouders van het betreffende kind; je weet niet wat zij wel en wat niet willen laten weten aan anderen.

De handelwijze is onder te verdelen in handelingen naar:

- De ouders van het kind.
- Het personeel van de groep.
- De overige collega's.
- De kinderen van de betreffende groep.
- De ouders van de betreffende groep.

Handelingen naar de ouders van het kind

Indien een ouder zelf laat weten dat hun kind is overleden, tonen wij direct ons medeleven. Tijdens een volgend telefoontje vragen we of we eventueel op huisbezoek mogen komen. Dit zijn moeilijke bezoeken, maar kunnen zowel voor de ouders als voor onszelf van groot belang zijn. Tezamen met de directie bespreken we of we de ouders aan zullen bieden om eventuele andere kinderen uit het gezin (extra) op te vangen en of we een regel advertentie en/of bloemen zullen regelen. Vraag bij de ouders na hoe de uitvaart geregeld is en wanneer; misschien kan Tinker Bell hierin nog een rol vervullen, en vraag - indien mogelijk - aan de ouders wat je wel of niet aan andere ouders kan en/of mag mededelen.

Laat de ouders tevens weten dat we ten alle tijden beschikbaar zijn om nog eens na te praten over het gebeurde met hun kind.

Handelingen naar het personeel van de groep

Indien wij 's avonds het bericht ontvangen, informeren we zo snel mogelijk de leid(st)ers van de groep, zodat ze de volgende morgen niet onvoorbereid op het werk komen.

Als het bericht overdag bij Tinker Bell binnenkomt, maken we de leid(st)ers van die groep vrij, zodat we ze samen kunnen inlichten. We geven ze ook de gelegenheid hun verdriet te verwerken. We overleggen onderling wie er op huisbezoek naar de ouders wil, indien mogelijk gaan we gezamenlijk. Zoals al is aangegeven, proberen we alle leid(st)ers van de groep de gelegenheid te geven om naar de uitvaart te gaan.

Handelingen naar de overige collega 's

Zodra het personeel van de bewuste groep is ingelicht, zorgen we ervoor dat het overige personeel op de hoogte wordt gebracht. Als er onder het verdere personeel ook veel mensen zijn

die naar de uitvaart willen, bekijken we wat in te passen is. We geven ruimte voor verdriet, maar het werk moet ook door kunnen gaan.

Handelingen naar de kinderen van de betreffende groep

Veel hangt hierbij af van de leeftijd van de kinderen en of ze er al op voorbereid waren.

We vertellen de groep duidelijk wat er is gebeurd. Als je te weinig vertelt, kan het zijn dat kinderen hun eigen invulling geven aan het verhaal.

We geven alle kinderen kans te reageren, ook heel jonge kinderen moeten hun gevoelens kwijt kunnen. Ook laten we kinderen die dat willen iets maken voor of over het overleden groepsgenootje. Voor de ouders kunnen dit heel dierbare dingen zijn.

Als het om de NSO groep gaat, zijn er misschien kinderen die naar de uitvaart willen en mogen gaan van hun ouders. Kinderen kunnen al gauw op een leeftijd zijn dat ze dit aankunnen. Het kan voor het verwerken van verdriet erg belangrijk om dit afscheid mee te maken. Houd de groep de komende tijd ook extra in de gaten; er zullen nog regelmatig reacties komen van kinderen.

Handelingen naar de ouders van de betreffende groep

We stellen ouders op de hoogte van het overlijden, maar vertellen niet meer dan de eigen ouders willen. We hangen de overlijdenskaart op in de groepsruimte en lichten de ouders goed in over het wel of niet doordraaien van de groep tijdens de uitvaart.

3. Handelwijze bij overlijden van een ouder of ander gezinslid van een kind

De handelwijze is onder te verdelen in handelingen naar:

- Het betreffende kind.
- De rest van het gezin.
- Het personeel.
- De kinderen van de groep.
- De ouders.

Handelingen naar het betreffende kind

Laat het kind weten dat je op de hoogte bent van het gebeurde. Houd goed in de gaten of het kind erover wil praten; breng het eventueel zelf ter sprake. Laat het kind ook gewoon lekker spelen, kinderen verwerken verlies op hun eigen manier. Op de opvang zijn ze ook even helemaal uit de verdrietige omgeving en dat is ook belangrijk. Laat het kind eventueel iets maken voor de overledene.

Handelingen naar de rest van het gezin

Indien een van de ouders zelf laat weten wat er is gebeurd, toon je gelijk je medeleven. Na overleg met de directie kan aangeboden worden aan de ouders om eventuele andere kinderen uit het gezin extra op te vangen. We kunnen navragen bij de ouder hoe de uitvaart geregeld is en wanneer; misschien kan Tinker Bell hierin nog een rol vervullen. Indien mogelijk vragen we ook aan ouders wat we kunnen en/of mogen mededelen aan andere ouders. Tevens laten we de ouders weten dat we ten alle tijden beschikbaar zijn om nog eens na te praten over het gebeuren.

Handelingen naar het personeel

Indien je 's avonds het bericht ontvangt, informeer dan zo snel mogelijk de leid(st)ers van de betreffende groep, zodat ze de volgende morgen niet onvoorbereid op het werk komen.

Als het bericht overdag bij Tinker Bell binnenkomt, maken we de leid(st)ers van die groep vrij, zodat we ze samen kunnen inlichten. We geven ze ook de gelegenheid hun verdriet te verwerken. Zodra het personeel van de bewuste groep is ingelicht, zorgen we ervoor dat het overige personeel op de hoogte wordt gebracht.

Ook vragen we wie er op huisbezoek wil, indien mogelijk gaan we gezamenlijk. We geven de leid(st)ers van de groep de gelegenheid om naar de uitvaart te gaan en als er onder het verdere

personeel ook mensen zijn die naar de uitvaart willen, bekijken we hoe dat in te passen is. We geven elkaar ruimte voor verdriet, maar het werk moet ook door kunnen gaan.

Handelingen naar de kinderen van de groep

Veel hangt hierbij af van de leeftijd van de kinderen. Als je te weinig vertelt, kan het zijn dat hun eigen invulling geven aan het verhaal geven.

Geef alle kinderen kans te reageren, ook heel jonge kinderen moeten hun gevoelens kwijt kunnen en houd de groep de komende tijd ook extra in de gaten; het gebeurde kan nog een tijd van invloed zijn op de groep.

Handelingen naar de ouders

We hangen de overlijdenskaart op in de groepsruimte en als ouders meer willen weten over het gebeurde, gaan wij daar niet te diep op in. Onthoud dat het niet aan ons is om hier uitgebreid op in te gaan.

Nota bene; het kan gebeuren dat een gezinslid van een kind overlijdt, terwijl het kind op de opvang zit, denk dan aan de volgende dingen:

- vraag uitdrukkelijk aan degene die hierover opbelt wat jouw rol op dit moment is,
- vertel het gebeurde **niet** aan het kind zonder uitdrukkelijke toestemming/vraag van de ouders,
- laat een kind niet alleen naar huis gaan (brengen of laten halen) .

4. Handelwijze bij het overlijden van een teamlid

Hoe de reacties hierop zijn, zal voor een deel afhangen van het feit of het om een plotseling overlijden gaat of na een ziekbed. In het laatste geval zal het hele team hier al op voorbereid zijn.

De handelwijze is onder te verdelen in handelingen naar:

- De collega's.
- De kinderen.
- De ouders.

Handelingen naar de collega 's

Indien je 's avonds het bericht ontvangt, informeer dan zo snel mogelijk de directe collega's van de groep, zodat ze de volgende morgen niet onvoorbereid op het werk komen. Informeer, indien mogelijk, ook alle andere collega's. Als het bericht overdag bij Tinker Bell binnenkomt, maken we de leid(st)ers van die groep vrij, zodat we ze samen kunnen inlichten. We regelen inval voor die groep, zodat de leid(st)ers voldoende ruimte krijgen hun verdriet te verwerken. We zorgen ervoor dat we daarna zo snel mogelijk ook de andere en de afwezige collega's op de hoogte brengen van het gebeurde.

We regelen een advertentie en bloemen en overleggen met de leid(st)ers wie er op huisbezoek wil gaan naar de familie, indien mogelijk gaan we gezamenlijk.

We geven alle leid(st)ers de gelegenheid om naar de uitvaart te gaan. Eventueel sluiten we Tinker Bell op dat moment. Het verlies van een collega laat ongetwijfeld zijn sporen na en kan nog lange tijd nawerken. Samen het verdriet verwerken kan heel belangrijk zijn.

Handelingen naar de kinderen

Wederom hangt veel hierbij af van de leeftijd van de kinderen en of ze er al op voorbereid waren. Vertel de groep duidelijk wat er is gebeurd. Als je te weinig vertelt, kunnen kinderen hun eigen invulling geven aan het verhaal. We geven alle kinderen de kans te reageren, ook heel jonge kinderen moeten hun gevoelens kwijt kunnen

Ook laten we de kinderen die dat willen iets maken voor of over de overleden leid(st)er. Voor de familie kunnen dit heel dierbare dingen zijn.

Als het om NSO-kinderen gaat, zijn er misschien kinderen die naar de uitvaart willen en van hun ouders mogen, kinderen zijn al gauw op een leeftijd dat ze dit aan kunnen. Het is voor het verwerken van het verdriet vaak belangrijk om dit afscheid mee te maken,

Wederom is het belangrijk dat de groep de komende tijd ook extra in de gaten wordt gehouden, er kunnen nog regelmatig reacties komen van kinderen.

Handelingen naar de ouders

We stellen de ouders zo spoedig mogelijk op de hoogte van het overlijden en hangen de overlijdenskaart op in de groepsruimte en we lichten de de ouders goed in over het wel of niet open blijven van Tinker Bell tijdens de uitvaart. Bovendien geven wij het aan bij de ouders of de familie het wel/ niet op prijs stelt als ouders naar de uitvaart komen.

5. Rouwverwerking

Wat kun je als leid (st) er voor kinderen doen?

- * Troosten, aanhalen en warmte bieden. Dat zijn de wezenlijke dingen waarmee je de kinderen kan helpen om hun verdriet te verwerken.
 - * Vertel nooit verzachtende halve waarheden zoals 'mama slaapt', maar probeer altijd eerlijke informatie te geven die aansluit bij de ontwikkelingsfase van de kinderen.
 - * Doe niet alsof het overleden groepsgeenootje nooit heeft bestaan. Haal zijn stoel niet weg, maar laat die zeker de eerste weken -symbolisch leeg staan.
 - * Zwijg niet over een vader, moeder, opa of oma als deze is overleden. Ga ervan uit dat het kind wel degelijk nog steeds bijvoorbeeld een moeder heeft, maar dat ze er niet meer is. Laat het kind bij verjaardagen, moederdag of andere gelegenheden ook een cadeautje voor zijn overleden vader of moeder maken. Overleg dit van tevoren met de overgebleven ouder, zo ook hoe dit vervolgens kan worden gegeven.
 - * Kinderen kunnen heel plotseling naar een overleden dierbaar iemand toe willen. Door een foto van bijvoorbeeld moeder in de groep te hebben, kun je even met het kind bij haar stilstaan en 'is' moeder er toch een beetje. Ook kan het helpen door samen met het kind wat herinneringen over moeder in het "heen en weer schriftje" te schrijven.
 - * Observeer goed hoe de reacties van de kinderen zijn. Hun spel en tekeningen kunnen een beeld geven van hun belevingswereld. Als je als leid (st) er aanwezig bent geweest bij de begrafenis van een belangrijk familielid van een van de kinderen, kun je latere opmerkingen en vragen van het kind in de groep vaak beter plaatsen en beantwoorden.
- Kinderen rouwen geen 24 uur per dag. Vrolijk spel en uitingen van verdriet wisselen elkaar af. Houd er rekening mee dat de dood heel lang kan doorwerken. Ook na een langere periode kan gedrag van een al doorlopen ontwikkelingsfase het gevolg zijn: het kind plast bijvoorbeeld weer in bed of wil ineens weer gevoerd worden als een baby. Probeer hiervoor ruimte te bieden.
- * Een steun voor kleine kinderen bij een rouwverwerkingsproces is het samen kijken en lezen in een prentenboek over de dood. Je kunt er schrik, onzekerheden en verdriet mee bespreekbaar - en daardoor voor de kinderen beter hanteerbaar - maken.

6. Bruikbare boeken

Voor Tinker Bell

- 'Als je dood bent, word je dan nooit meer beter?' van P. en J. Breebaart
- 'Derk Das blijft altijd bij ons.' van S. Varley.
- 'Kikker en het vogeltje.' van M. Velthuis.
- 'Lieve oma Pluis' van Dick Bruna

Voor het personeel

- 'De meest gestelde vragen over Kinderen en de dood'. - van Stichting in de Wolken (brochure).

Overig

In elke situatie zijn de handelingen en hun volgorde verschillend. Belangrijke aspecten zijn in ieder geval:

- Accepteer elkaars verdriet en toon begrip wanneer iemand het moeilijk heeft. Samen verdriet verwerken kan een grote steun zijn
- Niet iedereen toont zijn gevoelens op dezelfde manier. Als iemand niet huilt wil dat niet zeggen dat iemand geen verdriet heeft.