

## Code goed bestuur Residentie Félicité

### Missie en Visie

Onze missie, onze kernopdracht op vandaag is het werken aan een klimaat waarin welbevinden wordt nagestreefd. Het is het samen bouwen aan een kleinschalig huis waar we niet zomaar wonen, werken en bestaan maar vooral zorgen voor elkaar, leven en beleven.

We streven bejegening en zorg na die niet alleen deskundig maar ook warm is. We streven naar een plek waar de bewoner als mens telt. We willen iedere bewoner het gevoel geven dat we hem / haar opmerken en dat hij / zij mag zijn wie hij / zij is: iemand met veel levenservaring, verlieservaringen maar ook met mogelijkheden en kansen tot bestaande en nieuwe verbondenheden. Dat vraagt onbevooroordeelde betrokkenheid, aandacht en bekommernis voor wat er voor hem / haar belangrijk is. Enkel op die manier kunnen we het meest bij het belang van de bewoner aansluiten, enkel op die manier kunnen we 'er zijn' voor de bewoner. Hierbij geldt dat iedere bewoner uniek is, aldus streven we geen gelijkwaardige maar wel rechtvaardige bejegening en zorg na.

Dit is ook geen eenmalig en statisch maar een continu en dynamisch proces. Wat vandaag goed en passend is, kan morgen misschien niet zo zijn. Evalueren of wat goed bedoeld is ook goed uitpakt, idealiter in dialoog en afstemming met bewoner, en bijsturen waar nodig, is een belangrijke pijler binnen ons handelen.

We beogen een cultuur die gelooft dat alle medewerkers hun best doen om zorg en diensten te verlenen waar ze trots op kunnen zijn; een cultuur die gelooft dat medewerkers zich bewust zijn van het feit dat ze zich dagelijks op het territorium van de bewoner begeven en waar er ruimte is voor (zelf)reflectie en het leren van elkaar.

Het kan gebeuren dat een medewerker er niet in slaagt om het 'goede' te doen voor de bewoner en /of zijn naaste. In een dergelijke situatie dienen we de medewerker te ondersteunen om betrokken en creatief te blijven zoeken naar datgene waarbij de bewoner als mens tot zijn recht kan komen en waarbij welbevinden behartigd wordt.

Het samenwerken aan een aangenaam woon-en leefklimaat is boeiend en uitdagend maar vraagt ook veel. Dat 'veel' kan des te meer gegeven worden als een medewerker ervaart zelf als mens te worden gezien en zich erkend voelt voor het werk en engagement.

We zijn ons echter ook bewust van de diversiteit onder de medewerkers. Niet iedereen kan in dezelfde dingen goed zijn. Daarom zetten we als organisatie ook in op het verder ontwikkelen van de minder sterke kanten, alsook op het bestendigen van de sterke punten.

## **Bevoegdheden**

Onder leiding van algemeen directeur, Edmonda Scheepers, staat een multidisciplinair team garant voor de dagdagelijkse bejegening en zorg. Dit team bestaat uit:

- Beleidsondersteunende medewerker (kwaliteit / sociale dienst) en het team 'Anker' (wonen & leven; kiné; reactivering)
- Hoofdverpleegkundige en het verpleeg-, zorgkundig en zorglogistiek team
- Team facility (schoonmaak en keuken)
- Team techniek & tuin

De algemeen directeur informeert de operationeel manager minstens wekelijks over de inhoudelijke werking en de financiële situatie. De operationeel manager op zijn beurt staat in voor de operationele ondersteuning aan de directie en rapporteert zelf wekelijks aan de COO.

De operationeel manager voert doorheen het jaar informele functioneringsgesprekken met de directie; eenmaal per jaar wordt een evaluatiegesprek ingepland.

Onder leiding van de directeur vindt er driemaandelijks een overleg 'preventie & bescherming op het werk' plaats. Een comité voor preventie en bescherming op het werk diende niet te worden geïnstalleerd. Een syndicale delegatie is evenmin aanwezig.

## **Transparantie & stakeholders**

De dagprijzen van de voorziening, evenals extra vergoedingen en de regeling betreffende voorschotten ten gunste van derden zijn te consulteren op het infobord ter hoogte van de ingang.

De directie kan steeds in persoon, telefonisch of per e-mail worden gecontacteerd in geval van vragen. Desgewenst wordt er een onthaalbrochure bezorgd en wordt de structuur van de voorziening toegelicht.

Alle bepalingen met betrekking tot het verblijf in het woonzorgcentrum zijn in de schriftelijke opnameovereenkomst en interne afsprakennota terug te vinden.

Er wordt regelmatig, gestructureerd en in voorkomend geval op interdisciplinaire wijze met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger overlegd over de inhoud en de uitvoering van het woonzorgleefplan. Indien nodig wordt het woonzorgleefplan op basis van dat overleg bijgesteld. Daarbij worden de keuzevrijheid, maximale persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de bewoner op volgende wijze gewaarborgd:

- Bewoner en/of zijn vertegenwoordiger kunnen altijd inzage vragen in dat deel van het woonzorgleefplan dat hem rechtstreeks aanbelangt
- Het woonzorgleefplan en de individuele dossiers van de behandelaars en de huisarts worden bewaard met respect voor de privacy, zodat enkel die personen die daarvoor zijn bevoegd, er toegang tot hebben.

De directeur informeert ten gepasten tijde de bewoners en hun vertegenwoordigers over beslissingen die hun aanbelangen. Deze communicatie verloopt per brief, via de huiskrant, de gebruikersraad, ... De gebruikersraad is het advies- en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van het woonzorgcentrum. De raad vergadert eenmaal per trimester. Van elke vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners wordt bezorgd.

Om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren, zet het woonzorgcentrum zich ten volle in om opmerkingen, suggesties, klachten ... te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

Het woonzorgcentrum hanteert hiervoor twee tools:

- Klachtenprocedure: Opmerkingen, suggesties, klachten kunnen ten allen tijde mondeling of schriftelijk aan de directeur gesignaleerd worden. Binnen een termijn van dertig dagen deelt de directeur de opvolging van de klacht schriftelijk mee aan de betrokkene. Ook de gebruikersraad wordt geïnformeerd over de klachttopvolging.
- Jaarlijkse uitgebreide tevredenheidsbevraging met rapportering van de resultaten aan de gebruikersraad.