

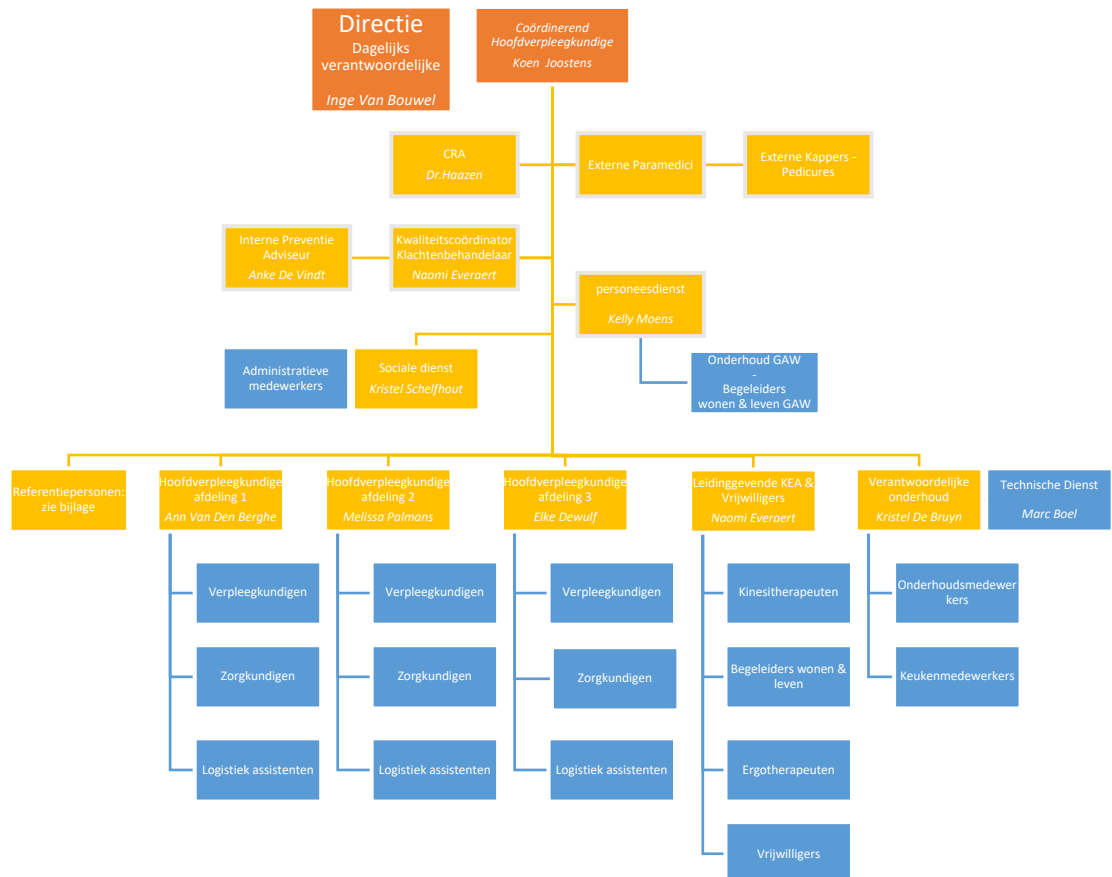
WZC Familiehof – administratief dossier

1. Voorgenomen activiteiten

Erkenningsnummer ROB: PE1445
Erkenningsnummer RVT : VZB 2443
RIZIV-nummer: 76144505110

- Zorgaanbod WZC Familiehof :
WZC : 78 bedden
Kortverblijf : 6 bedden
Herstelverblijf : 23 bedden (aangemeld)

2. Organogram



3. Code goed bestuur

3.1. *Missie en visie*

- **Missie:** kernopdracht op vandaag, waar staan we voor?

Onze bestaansreden = waar gaan we voor.

Als woonzorgcentra hebben we met zijn allen de algemene opdracht bewoners optimale zorg te verlenen.

Deze zorgverlening is gebaseerd op een warme bekommernis voor al hun wensen en noden, zowel lichamelijk, geestelijk, spiritueel, emotioneel als sociaal.

Hierbij wordt de betrokkenheid van familie en naasten en de inzet van vrijwilligers uitermate gewaardeerd.

Bij ons staat het welzijn van onze bewoners op nummer één. We streven ernaar een open huis te zijn waar mensen zich welkom voelen en thuis kunnen komen. Wij willen een warme thuis creëren, waar het aangenaam is om te wonen en te leven omringd door de zorgzame aanwezigheid van medewerkers en naasten. En tevens een werkplek waar medewerkers graag vertoeven en iedere dag weer het best van zichzelf geven.

Als uitgangspunt van goede, warme zorg wordt de waardigheid van de kwetsbare mens centraal gesteld. Warme zorg aanbieden kan enkel wanneer dit op een waardige manier gebeurt en wanneer er rekening wordt gehouden met de autonomie, competenties en kwetsbaarheden. Hierbij is de zorgrelatie zeer belangrijk, met als centraal doel de kwaliteit van leven en het subjectief welbevinden van de oudere. Menswaardige zorg betekent dat de bewoner recht heeft op goede zorg en beoogt dat de bewoner tot op het einde zijn waardigheid kan behouden door maximaal rekening te houden met de wensen, de levenskwaliteit en de levensvisie van de bewoner. Hierbij staan bespreekbaarheid, dialoog en begeleiding centraal.

Dit alles kan enkel door een open communicatie en met een respectvolle en empathische grondhouding. Door tijd te maken voor onze bewoners en hen op de eerste plaats te stellen.

Wij willen kwaliteit bieden op alle vlakken. Dit willen wij bereiken door het opstellen van een geïndividualiseerd woonzorg-leefplan waarin buiten het medische aspect ook aandacht wordt besteed aan de verwachtingen betreffende zelfredzaamheid, sociale relaties, ritme, zinvolle dagbesteding, enz. vanuit zijn eigen uniek levensverhaal en belevingswereld. Hierdoor verkrijgen we een totaalbeeld van iedere unieke bewoner en kunnen we onze zorg hier optimaal op afstemmen.

Onze medewerkers hebben in de loop der jaren werkgroepen opgericht om zich in relevante thema's te kunnen verdiepen en hun expertise te optimaliseren, met als doel om onze bewoners op alle vlakken in hun levensproces zo goed mogelijk te kunnen bijstaan. Met innovatieve projecten en vernieuwende ideeën streven wij naar een optimale verzorging.

Kortom, we willen er elke dag samen met onze bewoners, naasten en vrijwilligers met hart

en ziel voor gaan, op zoek naar dat ene ‘tikkeltje meer’ dat voor mensen net zo betekenisvol kan zijn!

- **Visie:** hoe doen we dat? Waar willen we in de toekomst naartoe?

Hoe willen we dit bereiken = waar staan we voor.

- | | |
|--------------|--------------|
| • BEWONER | • CENTRAAL |
| • Eigenheid | • Empathie |
| • Warme zorg | • Netwerk |
| • Openheid | • Tijd maken |
| • Nabij zijn | • Respect |
| • Engagement | • Afstemmen |
| • Regie | • Autonom |
| | • Loyaal |

Al onze bewoners hebben hun eigen levensgeschiedenis en persoonlijkheid. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze bewoners, ook tijdens hun verblijf in het woonzorgcentrum, de regie over hun leven maximaal in eigen handen kunnen blijven nemen.

Wij vinden het belangrijk dat mensen zichzelf kunnen en mogen zijn en hebben aandacht voor het unieke in elke mens en zijn oprecht geïnteresseerd in ieders levensverhaal. Elke mens heeft zijn eigen kijk op het heden en de toekomst, gewoontes en persoonlijke wensen. Wij luisteren en zoeken samen hoe we, binnen haalbare grenzen, ons aanbod hierop kunnen afstemmen. Dit alles moet uiteraard wel in overeenstemming zijn met de regels en afspraken binnen ons woonzorgcentrum: keuzevrijheid kan niet verward worden met vrijblijvendheid.

Met menselijke warmte en het hart op de juiste plaats willen we kwalitatief hoogstaande zorg op maat en ritme van de bewoner en zijn naasten aanbieden. Verder beogen we onze zorg te optimaliseren door het aanstellen van referentiepersonen en het vormen van werkgroepen, aangevuld met een regelmatige bijscholing van onze medewerkers.

Binnen ons woonzorgcentrum staat kwaliteit van leven centraal: “Geen dagen toevoegen aan het leven, maar leven toevoegen aan de dagen”.

Iedere persoon is uniek, waardoor dit voor iedereen een andere betekenis en invulling heeft. Zorg op maat en ritme van de bewoner is daarom dan ook ons uitgangspunt.

We werken volgens een bewonersgerichte aanpak. Dit wil zeggen dat de zorg zoveel als mogelijk gebaseerd is op de wensen, verwachtingen, noden en behoeften van al onze bewoners.

Ook het sociale netwerk van de bewoner is én blijft belangrijk. Graag willen wij een open huis zijn, waar bezoek steeds welkom is. We willen familie en mantelzorgers tevens zoveel als mogelijk betrekken bij het dagelijkse leven in het woonzorgcentrum alsook bij het individuele zorgproces. Openheid en een transparante communicatie liggen voor ons aan de basis van een goede samenwerking.

We trachten een thuis voor onze bewoners te creëren waarbij huiselijkheid een belangrijke rol speelt. Dit verwezenlijken we door een gezellige en comfortabele inrichting van de leefruimtes. De kamers zijn bemeubeld, maar bewoners hebben de mogelijkheid om ze, binnen een vastgelegd kader, naar eigen smaak aan te kleden om zo de huiselijkheid, vertrouwdheid en geborgenheid te versterken.

Wonen doe je 'samen'. In ons woonzorgcentrum hebben we daarom oog voor integratie. We willen de bewoner zoveel als mogelijk betrekken in het dagelijks leven van het woonzorgcentrum, rekening houdend met ieders individualiteit. Enerzijds willen we zoveel mogelijk ruimte geven om eigen gewoontes en rituelen te behouden en hobby's en interesses verder te beoefenen. Anderzijds willen we de bewoner stimuleren om nieuwe gewoontes en rituelen aan te leren en om nieuwe hobby's en interesses te ontdekken. Bovendien stimuleren we hierdoor het onderlinge sociale contact en krijgt de bewoner de kans om oude bekenden tegen te komen en om nieuwe mensen te leren kennen.

Integratie gaat niet enkel om het leven binnen het woonzorgcentrum, maar ook om het leven daarbuiten. We willen ons woonzorgcentrum openstellen voor de buitenwereld. We hechten veel belang aan intergenerationale contacten en willen zelf ook mee deelnemen aan het leven buitenshuis. Door het organiseren van uitstappen en buitenactiviteiten creëren we kansen tot ontmoeting en contact met de buitenwereld. Via een uitgebouwde vrijwilligerswerking en externe activiteiten brengen we de buitenwereld ook naar binnen. Door in dialoog te staan met de gemeenschap, willen we een positieve beeldvorming ten aanzien van ouderen(zorg) bevorderen.

We respecteren steeds de privacy en waardigheid van de bewoner. Zorgen voor betekent tijd maken voor de bewoner en oog hebben voor de mens in zijn totaliteit, maar ook voor detailzorg. We benaderen onze bewoners steeds met een basishouding die gesteund is op vriendelijkheid, respect en empathie.

We vertrekken vanuit de mogelijkheden die iemand heeft en niet vanuit zijn beperkingen. Autonomie en zelfstandigheid vormen hiervoor de fundamenteën. We trachten de zelfstandigheid van iemand zo goed mogelijk te valideren om die ook zo lang mogelijk te behouden of zelfs terug te bevorderen.

Daarnaast bieden we de nodige hulpmiddelen en ondersteuning aan zodat de bewoner zo optimaal mogelijk kan functioneren binnen zijn mogelijkheden. "Normaal waar mogelijk, bijzonder waar nodig", dat is ons uitgangspunt. Aanpassingen en hulpmiddelen worden enkel geadviseerd wanneer ze echt nodig zijn.

Personen met een grotere zorgbehoefte zijn niet altijd gebaat met activatie. Daarom accepteren wij op een gegeven moment de passiviteit om op die manier en in het belang van de bewoner een gerichtere en kwalitatieve comfortzorg aan te bieden.

Wij aanvaarden en respecteren de ideologische, filosofische, religieuze en politieke overtuiging van de bewoner van welke strekking die ook mag zijn en verwachten bijgevolg van onze bewoners dezelfde openheid naar anderen toe.

We beschermen de bewoner en diens persoonlijke levenssfeer door tijdens de zorg steeds te handelen met aandacht voor de privacy en waardigheid van de bewoner, maar ook door het beveiligen van bewonersgegevens op vlak van administratie en informatieveiligheid.

Ook wat betreft het levenseinde respecteren we de individuele keuzes van de bewoner: het recht op waardig sterven. De bewoner kan de manier waarop hij of zij wil sterven in het woonzorgcentrum zelf bepalen. Zolang deze keuze binnen de bepalingen van de wetgeving blijft, zal het woonzorgcentrum de bewoner hierin geen beperkingen opleggen.

We willen daarnaast ook een slagvaardige organisatie zijn. We streven ernaar om een doeltreffend en gezond financieel beleid te voeren met het oog op een verantwoorde dienstverlening.

WZC Familiehof wil zich voorts engageren als een duurzame instelling en niet enkel voor sociale en economische thema's, maar ook op vlak van milieu.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen houdt immers rekening met de 3 "P's":

- "People": de menselijke kant: aandacht voor bewoners, familie en medewerkers;
- "Planet": milieu en energie: ook als wzc kunnen we hier onze inspanningen doen, zowel op korte als langere termijn;
- "Profit": de financiële kant: aandacht voor een economisch gezonde instelling, ten einde de continuïteit te waarborgen.

Zowel wat betreft ons patrimonium als het beheer ervan willen we effectief verduurzamen en het comfort en welzijn bewoners en medewerkers bevorderen.

Basiswaarden medewerkers:

Goesting om voor anderen het verschil te maken en betekenisvol te zijn. Goesting om er elke dag weer te staan en het beste uit onszelf te halen. Voor onze bewoners en voor elkaar.

PRETtig samenwerken doe je zo:

Professionaliteit

Professionaliteit is met beroepsfierheid het werk deskundig, met kennis van zaken, met grote vaardigheid en op kwalitatieve wijze uitvoeren, volgens de wetenschappelijke standaarden die in het beroep gehanteerd worden. Wie professioneel handelt is vakbekwaam, is in staat tot zelfstandig handelen en hanteert protocollen en methodes die voor het beroep werden ontwikkeld. Heeft inzicht in wat hij/zij doet, beoordeelt elke situatie kritisch, begrijpt wat er moet gebeuren en komt met originele oplossingen voor problemen die zich voordoen i.v.m. de eigen functie.

Respect

Respectvol omgaan betekent dat je mensen met onbevangen geest, zonder (voor)oordeel, tegemoet treedt en openheid opbrengt om het anders zijn van anderen te aanvaarden. Wie respectvol is, gelooft dat verscheidenheid tussen mensen een rijkdom is, behandelt iedereen als gelijkwaardig, is verdraagzaam t.a.v. ideeën en meningen die verschillen van de eigen mening, heeft vertrouwen in de capaciteiten van anderen en toont daar waardering voor. Respect is ook het accepteren van de geldende regels en procedures in de organisatie en deze op een correcte wijze toepassen, zelfs als je er niet helemaal mee akkoord bent.

Engagement

Engagement is inzet en betrokkenheid tonen voor het eigen werk en het geheel van de organisatie. Wie zich engageert hecht waarde aan de missie van de organisatie, de doelstellingen van het team en de eigen opdracht en zet zich toegewijd, gedreven en vastberaden in om de eigen taak naar best vermogen te vervullen. Engagement is de eigen capaciteiten ten volle willen benutten, is initiatief nemen om resultaten te halen, is 'werk zien' en ernaar handelen.

Teamwork

Teamwork is anderen betrekken om mee te werken / mee te denken en zelf ook actief meedoen, is spontaan informatie met elkaar delen, is elkaar helpen wanneer dit het resultaat ten goede komt, is meewerken aan een goede sfeer in het team door open te communiceren, door feedback te geven en er zelf naar te vragen, is problemen in de samenwerking durven benoemen, maar steeds weer te kiezen voor dialoog, inspanningen doen om meningsverschillen met collega's te harmoniseren en de eerste stap te zetten om zich te verzoenen na een conflict.

3.2. Duiding bevoegdheden

3.2.1. Taakafbakening

- **Directeur (dagelijkse leiding)**

- Opdracht:

Het op een zodanige wijze leiden van de organisatie zodat de doelstellingen van de missie maximaal en optimaal gerealiseerd worden.

- Plaats in de organisatie:

De dagelijks verantwoordelijke rapporteert rechtstreeks aan Vivalto Home Belgium en geeft leiding aan de diensthoofden.

- Taken:

- Coördineren van de diverse functies in het woonzorgcentrum;
- Bewaken van de financiële positie van het huis en instaan voor financieel beleid;
- Als eindverantwoordelijke instaan voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan alle bewoners;
- Uitbouwen en in stand houden van een degelijk human resources management;
- Als eerste contactpersoon naar de buitenwereld toe het woonzorgcentrum in diverse geledingen vertegenwoordigen;
- Mee uitbouwen van een zorgcontinuüm voor de oudere bewoners van de regio, waarbij op een actieve wijze samengewerkt wordt met de andere actoren in de zorgverlening;
- Opvolgen van de regelgeving en van evoluties in de sector;
- Maken van diverse analyses en rapporteren van mogelijke bedreigingen (gevraagd en ongevraagd);

- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

- De dagelijks verantwoordelijke is de eindverantwoordelijke van het woonzorgcentrum en heeft als zodanig ook alle daarbij behorende bevoegdheden;
- De dagelijks verantwoordelijke brengt op vraag een financieel en algemeen verslag naar Vivalto Home Belgium als verantwoording van het gevoerde beleid.

- **Coördinerend hoofdverpleegkundige**

- Opdracht:

De coördinerend hoofdverpleegkundige staat garant voor kwalitatieve patiëntenzorg op maat. Staat in voor het uitwerken, stimuleren en evalueren van zorgvernieuwing.

De coördinerend hoofdverpleegkundige staat in voor het organiseren van de zorgeenheid en coördineert de verticale en horizontale bevoegdheden. Werkt mee aan, implementeert en evalueert de zorgstrategische doelstellingen.

Bij afwezigheid van de coördinerend hoofdverpleegkundige worden de taken overgenomen door de dagelijks verantwoordelijke.

- Plaats in de organisatie:

- Rapporteert aan de dagelijks verantwoordelijke;
- Geeft leiding aan de hoofdverpleegkundigen, verpleegkundigen, zorgkundigen, logistiek assistenten, extern en paramedische medewerkers;
- Coördineert de multidisciplinaire werking van de diverse teams: het verpleegkundig, het zorgkundige en het paramedische medewerkers.
- Taken
 - Uitwerken, stimuleren, implementeren en evalueren van zorgvernieuwing;
 - Waarden en normen, IQ en EQ, creativiteit en innovatie van medewerkers benutten;
 - Betrekken van familie;
 - Inschatten van risico's en weerstand, consensus vormen, communicatie, implementatie en evaluatie van verbeterprojecten.
 - Organiseren van een zorgeenheid:
 - Aansturen van interdisciplinaire teams;
 - Coachen van medewerkers;
 - De gepaste leiderschapsstijl hanteren;
 - Organiseren van functionerings- en evaluatiegespreken;
 - Correcte toepassing van arbeidswetgeving (o.a. inzake uurroosters) en sociale akkoorden;
 - Omgaan met diversiteit.
 - Coördineren van verticale en horizontale bevoegdheden:
 - Verticale bevoegdheden combineren met horizontale opdrachten;
 - Behoefte aan overleg, flexibiliteit, zicht op het geheel en complementair denken.
 - Afstemmen van zorg:
 - Zorgbeleid afstemmen op de bewoner en zijn familie.
 - Meewerken, implementeren en evalueren van zorgstrategische doelstellingen:
 - Input en reacties verzamelen van medewerkers;
 - Vertaling van afdelingsdoelstellingen naar team en individuele doelstellingen, consensus, communicatie, implementatie en evaluatie;
 - Terughoudendheid van medewerkers ombuigen tot zich betrokken voelen bij de zorg, strategische visie en planning.
 - Werkorganisatie:
 - Zorgplan opstellen;
 - Werkbegeleiding: controle, evaluatie en bijsturen van de gedelegeerde taken;
 - Organisatie van de opname van nieuwe bewoners;
 - In samenwerking met de artsen en het verpleegkundige/zorgkundige medewerkers een zo goed mogelijk klinisch proces verzekeren;
 - Continue overdracht naar teamleden: artsen, verpleegkundigen, zorgkundigen, onderhoudsmedewerkers, bewoners (interdisciplinair);
 - Briefing met artsen, verpleegkundigen en zorgkundigen;
 - Dagelijkse taakverdeling;
 - Organisatie van de palliatieve hulpverlening;
 - Opvolgen van bewoners die in het ziekenhuis verblijven;

- Toezicht op verpleegdossier, medicatiebeheer, materiaalbeheer;
- RIZIV-administratie (tot aan het aanvragen van de goedkeuring van de katz-scores);
- Diverse administratieve taken (b.v. ten behoeve van de loonadministratie);
- **Kwaliteitsbewaking:**
 - Bijsturen van het zorgplan: interventies m.b.t. de dagelijkse patiëntenzorg;
 - Controle en toezicht houden op de verzorging van de bewoners: zoals de hygiënische zorgen, observaties van bewoners en teamleden, beschikbaar zijn voor de bewoners en hun familie;
 - Behouden van een patiëntvriendelijk klimaat en de teamleden er ook attent op maken;
 - Samen met kwaliteitscoördinator uitvoering van procedures bewaken;
 - Ondersteunen van de teamleden naar efficiëntie in de praktijk.
- **Personeelsbeheer:**
 - Uurrooster opmaken, aanpassingen, ziekte en andere afwezigheden invullen;
 - Nazicht van overuren die door de medewerkers worden gepresteerd;
 - Indien er personeelstekort is door ziekte: invullen van de nodige staf;
 - De maandelijkse prestatie van de werknemers invullen;
 - Nazicht en motivering bijscholing;
 - Degelijke introductie en begeleiding van nieuwe werknemers;
 - Functioneringsgesprekken en evaluatie medewerkers;
 - Begeleiden van studenten (informatie en dienst gebonden opleiding);
 - Plannen en leiden van personeelsvergadering.
- **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**
 - De coördinerend hoofdverpleegkundige is verantwoordelijk voor een goede fysische en psychische toestand van de bewoners;
 - De coördinerend hoofdverpleegkundige zorgt voor een hechte teamwerking op de afdeling;
 - Om de taak uit te voeren is er de beschikking over voldoende medewerkers en aangepaste materialen die de coördinerend hoofdverpleegkundige in overleg met de dagelijks verantwoordelijke en conform de kwaliteitsprocedures inzet.
- **Kwaliteitscoördinator**
 - **Opdracht:**

De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor de uitvoering van het kwaliteitsdecreet en voor het opstellen, invoeren, evalueren, bijsturen en superviseren van projecten inherent aan kwaliteitszorg. Hij/zij staat in voor het bewustwordingsproces dat kwaliteitszorg integraal deel uitmaakt van de aangeboden hulp- en dienstverlening. De kwaliteitscoördinator bewaakt de kwaliteit, in onderlinge samenwerking met andere disciplines om de doelstellingen van de instelling te helpen realiseren.
 - **Plaats in de organisatie:**

Rapporteert aan de dagelijks verantwoordelijke.

- Taken:
 - Opstellen kwaliteitsplanning en jaaractieplan;
 - Kwaliteitshandboek up to date houden en reviseren indien nodig;
 - Het meten, opvolgen en analyseren van kwaliteitsindicatoren om het kwaliteitsbeleid te bewaken;
 - Het bewaken van de kwaliteit van de zorgverlening aan de patiënt;
 - Het opvolgen van de wetgeving en van de trends van nieuwe kwaliteitssystemen;
 - Sensibiliseren van alle medewerkers om actief deel te nemen aan kwaliteitsverbetering en processen beter op elkaar af te stemmen;
 - Registratie en verwerking van kwaliteitsgegevens (bv klachten, in hoedanigheid van klachtenbehandelaar), tevredenheidsonderzoek uitvoeren en resultaten verwerken;
 - Kwaliteitsproblemen identificeren – verbeterprojecten opvolgen rond kwaliteitszorg en methodieken aanreiken, uitwerken en opvolgen;
 - De werkgroep kwaliteit leiden;
 - Vormingsbeleid mee uitwerken.
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:
 - Is verantwoordelijk voor het volledige kwaliteitshandboek en alles wat te maken heeft met kwaliteitszorg;
 - Zorgt voor kwaliteitsbeheersing en kwaliteitsverbetering op alle mogelijke domeinen;
 - Opstellen en opvolgen uitvoering procedures;
 - Opvolging en registratie van klachten;
 - Volgt bijscholingsuren medewerkers op.
- **Leidinggevende keuken & onderhoud**
 - Opdracht:

Staat in voor het coördineren van het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes en kamers en is verantwoordelijk voor de communicatie en organisatie met de externe wasserij.
 - Plaats in de organisatie:
 - Rapporteert aan de dagelijks verantwoordelijke;
 - Geeft leiding aan het onderhouds- en keukenmedewerkers.
 - Taken
 - Organiseren van een onderhoudseenheid:
 - Coachen van medewerkers;
 - De gepaste leiderschapstijl hanteren;
 - Organiseren van functionerings- en evaluatiegespreken;
 - Correcte toepassing van arbeidswetgeving (o.a. inzake uurroosters) en sociale akkoorden;
 - Omgaan met diversiteit.
 - Coördineren van verticale en horizontale bevoegdheden:
 - Verticale bevoegdheden combineren met horizontale opdrachten;

- Behoeftte aan overleg, flexibiliteit, zicht op het geheel en complementair denken.
- Meewerken, implementeren en evalueren van onderhoud strategische doelstellingen:
 - Input en reacties verzamelen van medewerkers;
 - Vertaling van afdelingsdoelstellingen naar team en individuele doelstellingen, consensus, communicatie, implementatie en evaluatie;
 - Terughoudendheid van medewerkers ombuigen tot zich betrokken voelen bij de zorg strategische visie en planning.
- Werkorganisatie:
 - Onderhoudsplan opstellen;
 - Werkbegeleiding: controle, evaluatie en bijsturen van de gedelegeerde taken;
 - Organisatie van de opname van nieuwe bewoners met betrekking tot was en netheid kamer;
 - Continue overdracht naar teamleden
 - Briefing met onderhoudsteam;
 - Dagelijkse taakverdeling;
 - Toezicht op registratie uitvoering dagelijkse planning en ...
 - Diverse administratieve taken (b.v. communicatie met externe wasserij);
- Kwaliteitsbewaking:
 - Bijsturen van het onderhoudsplan: interventies m.b.t. het dagelijkse/wekelijks onderhoud;
 - Controle en toezicht houden op het dagelijks/wekelijks onderhoud;
 - Behouden van een patiëntvriendelijk klimaat en de teamleden er ook attent op maken;
 - Opmaken en bewaken van de procedures;
 - Ondersteunen van de teamleden naar efficiëntie in de praktijk.
- Personeelsbeheer:
 - Uurrooster opmaken, aanpassingen, ziekte en andere afwezigheden invullen;
 - Indien er personeelstekort is door ziekte: invullen van de nodige staf;
 - Nazicht en motivering bijscholing;
 - Degelijke introductie en begeleiding van nieuwe werknemers;
 - Functioneringsgesprekken en evaluatie medewerkers;
 - Plannen en leiden van personeelsvergadering
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden
 - De verantwoordelijke onderhoud is verantwoordelijk voor de hygiëne en netheid van het woonzorgcentrum;
 - De verantwoordelijke onderhoud zorgt voor een hechte teamwerking;
 - Om de taak uit te voeren is er de beschikking over voldoende medewerkers en aangepaste materialen die de verantwoordelijke onderhoud in overleg met de dagelijks verantwoordelijke en conform de kwaliteitsprocedures inzet.

- **Leidinggevende paramedische team**
 - Opdracht
Staat in voor de coördinatie van de paramedische diensten, voor een vlotte samenwerking tussen deze diensten en zorgt ervoor dat de bewoners kunnen spreken van een gevarieerde en zinvolle dagbesteding.
 - Plaats in de organisatie:
 - Rapporteert aan de coördinerende hoofdverpleegkundige;
 - Geeft leiding aan de kinesitherapeuten, ergotherapeuten en begeleiders wonen en leven.
 - Taken
 - Organiseren van een paramedische eenheid:
 - Coachen van medewerkers;
 - De gepaste leiderschapsstijl hanteren;
 - Organiseren van functionerings- en evaluatiegespreken;
 - Correcte toepassing van arbeidswetgeving (o.a. inzake uurroosters) en sociale akkoorden;
 - Omgaan met diversiteit.
 - Coördineren van verticale en horizontale bevoegdheden:
 - Verticale bevoegdheden combineren met horizontale opdrachten;
 - Behoefte aan overleg, flexibiliteit, zicht op het geheel en complementair denken.
 - Meewerken, implementeren en evalueren van paramedische strategische doelstellingen:
 - Input en reacties verzamelen van medewerkers;
 - Vertaling van afdelingsdoelstellingen naar team en individuele doelstellingen, consensus, communicatie, implementatie en evaluatie;
 - Terughoudendheid van medewerkers ombuigen tot zich betrokken voelen bij de paramedische strategische visie en planning.
 - Werkorganisatie:
 - Werkbegeleiding: controle, evaluatie en bijsturen van de gedelegeerde taken;
 - Organisatie van het palliatief team;
 - Diverse administratieve taken (b.v. verjaardagskaarten schrijven voor de bewoners);
 - Maaltijdbegeleiding 's morgens en 's middags;
 - Jaarplanning animatie opstellen;
 - Beheren van animatiekas;
 - Maand- en weekplanning animatie opvolgen;
 - Organiseren van grotere activiteiten;
 - Organiseren van infoavonden, familiebijeenkomsten;
 - Aanvraag en opvolging van de rolstoelen;
 - Organiseren van een jaarlijkse herdenkingsdienst;
 - Wekelijks overleg plannen team begeleiding wonen en leven;
 - Maandelijks overleg plannen van kineteam;
 - Aanwerven en begeleiden van vrijwilligers;

- Functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken;
- MMSE-afname bij nieuwe bewoners of op vraag.
- **Kwaliteitsbewaking:**
 - Bijsturen van het zorgplan: interventies m.b.t. de dagelijkse patiëntenzorg;
 - Controle en toezicht houden op de verzorging van de bewoners: zoals de hygiënische zorgen, observaties van bewoners en teamleden, beschikbaar zijn voor de bewoners en hun familie;
 - Behouden van een patiëntvriendelijk klimaat en de teamleden er ook attent op maken;
 - Samen met kwaliteitscoördinator uitvoering van procedures bewaken;
 - Ondersteunen van de teamleden naar efficiëntie in de praktijk.
- **Personeelsbeheer:**
 - Uurrooster opmaken, aanpassingen, ziekte en andere afwezigheden invullen;
 - Nazicht van overuren die door de medewerkers worden gepresteerd;
 - Nazicht en motivering bijscholing;
 - Degelijke introductie en begeleiding van nieuwe werknemers;
 - Functioneringsgesprekken en evaluatie medewerkers;
 - Begeleiden van studenten (informatie en dienst gebonden opleiding).
- **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**
 - Zorgt voor een hechte teamwerking op de afdeling;
 - Om de taak uit te voeren is er de beschikking over voldoende medewerkers en aangepaste materialen die in overleg met de dagelijks verantwoordelijke en conform de kwaliteitsprocedures worden ingezet.

3.2.2. Adviserende comités

- **IDPBW:**
Preventie-adviseur (Anke De vindt), Directeur (Inge Van Bouwel), Coördinerend hoofdverpleegkundige (Koen Joostens), Kwaliteitscoördinator en Leidinggevende paramedische team (Naomi Everaert) Leidinggevende onderhoud & keuken (Kristel De Bruyn).
- **Werkgroep Kwaliteit:**
Kwaliteitscoördinator en Leidinggevende paramedische team (Naomi Everaert), Directeur (Inge Van Bouwel), Coördinerend hoofdverpleegkundige (Koen Joostens), Leidinggevende onderhoud & keuken (Kristel De Bruyn).

3.3. Betrekken stakeholders

- **Gebruikersraad**

De bewonersraad vergadert tenminste één maal per trimester. De raad is samengesteld uit bewoners.

De verantwoordelijke paramedisch team zorgt samen met de kwaliteitscoördinator voor de organisatie van de bewonersraad.

Op de maandelijkse animatiekalender en op de infoborden staat de datum en locatie vermeldt waar de bewonersraad zal doorgaan. Alle bewoners worden hiervoor uitgenodigd.

Volgende punten staan vast op de agenda:

- Opvolging van de punten van de vorige vergadering(en);
- Informeren naar de (on)tevredenheid van de bewoners;
- Evaluatie van de werking van de verschillende dienstverleningen;
- Evaluatie van de activiteiten;
- Opmerkingen, suggesties en klachten;
- Specifieke verlangens van bepaalde bewoners.

Het verslag van de bewonersraad wordt door de kwaliteitscoördinator binnen de week opgesteld:

- Elektronisch opgeslagen op de drive;
- Doorgemailed naar alle verantwoordelijken;
- Ter beschikking gesteld aan alle bewoners via de huiskrant en via het advalvas-bord Familiehof.

- **Familieraad**

De bewonersraad vergadert tenminste één maal per halfjaar. De raad is samengesteld uit familie en mantelzorgers.

De dagelijks verantwoordelijke zorgt voor de organisatie van de familieraad.

Alle verantwoordelijken nemen deel aan de familieraad.

Op de infoborden staat de datum en locatie vermeldt waar de familieraad zal doorgaan. Familieleden en mantelzorgers van alle bewoners worden hiervoor tevens via brief voor uitgenodigd.

Volgende punten staan vast op de agenda:

- Opvolging van de punten van de vorige vergadering(en);
- Informeren naar de (on)tevredenheid van de familie;
- Evaluatie van de werking van de verschillende dienstverleningen;
- Opmerkingen, suggesties en klachten;
- Specifieke vragen van bepaalde familieleden.

Het verslag van de familieraad wordt door de dagelijks verantwoordelijke binnen de week opgesteld:

- Elektronisch opgeslagen op de drive;
- Doorgemailed naar alle verantwoordelijken;
- Verspreid via het advalvas-bord Familiehof.

- **Tevredenheidsbevraging**

Bij opname (momenteel nog niet in voege):

Na acht weken in het woonzorgcentrum verbleven te hebben, ontvangt een bewoner voor het eerst een formulier 'tevredenheidsenquête'.

De kwaliteitscoördinator legt aan de bewoner de bedoeling van de bevraging uit en vraagt of de bewoner wil meewerken aan de enquête.

Jaarlijks:

Er vindt telkens een groot onderzoek naar de klantentevredenheid plaats, dit zal bij voorkeur begin september plaats vinden, zodat de resultaten kunnen besproken worden op de gebruikersraad eind september en de familieraad in oktober. Hiervoor wordt een aangepaste vragenlijst gebruikt met minimaal volgende items:

- Contact
 - manier van informeren
 - communicatie
- Genieten
 - Maaltijden
 - Cafetaria
 - Activiteiten
- Zicht thuis voelen
 - Inspraak
 - Omgeving / interieur
- Zorgkwaliteit

Alle bewoners die in staat zijn een dergelijke vragenlijst in te vullen worden verzocht mee te werken aan de enquête. De kwaliteitscoördinator zorgt voor een goede inleiding van de bevraging. De bevragingen gebeuren naamloos en dienen in alle anonimiteit ingeleverd te kunnen worden.

De resultaten van de enquête worden door de kwaliteitscoördinator binnen de week opgesteld:

- Elektronisch opgeslagen op de drive;
- Doorgemailed naar alle verantwoordelijken;
- Ter beschikking gesteld aan alle bewoners/familieleden via de huiskrant en via het advalvas-bord Familiehof.

- **Huiskrant**

Het residentje verschijnt driemaandelijks en bevat allerhande info over WZC Familiehof: verslagen van activiteiten, tips, planningen, raadsels en een hele hoop meer.

- **Klachten en meldingen**

Iedereen kan een klacht indienen bij onze medewerkers. Er zijn meldingsformulieren ter beschikking aan het onthaal van het woonzorgcentrum. Waar men tevens een kopij van het klachtenreglement ter inzage kan terug vinden en ook complimentformulieren.

Op de website staat ook de informatie omtrent het klachtenbeleid.

Bij opname ontvangt elke nieuwe bewoner tevens een kopij van het klachtenreglement als bijlage van de interne afsprakennota.

Dit wordt opgevolgd door een klachtenbeheerder (= kwaliteitscoördinator).

- **Medewerkers**

Een teamvergadering vindt om de drie maanden plaats met uitzondering van de zomervakantie. Deze vergadering wordt georganiseerd per discipline. Tijdens deze vergaderingen worden nieuwe projecten voorgesteld en gebeurt de evaluatie van de werking.

Er zijn verschillende advalvas-borden met allerlei informatie, gaande van verslagen van vergaderingen tot affiches met aankondigingen van activiteiten. Deze borden zijn terug te vinden in de verpleegposten en voor de kleedkamers.

Elk kwartaal wordt er een nieuwsbrief verstuurd naar alle medewerker met daarin beknopt de highlights en aandachtspunten van de afgelopen periode en een blik vooruit op de komende.

Medewerkers kunnen zich extra engageren als referentiepersoon of als lid van een werkgroep: zo verhogen we de betrokkenheid van medewerkers.