

**CODE VAN GOED BESTUUR**

Missie en visie .....	2
Missie Motena .....	2
Visie Motena .....	2
Visie van Motena op de uitbating van woonzorgcentra .....	2
Ieder woonzorgcentrum een eigen identiteit .....	3
Organisatiebepalingen .....	3
Algemene vergadering .....	3
Bevoegdheden .....	3
Samenstelling .....	4
Raad van bestuur .....	4
Bevoegdheden .....	4
Samenstelling .....	5
Algemeen directiecomité en directiecomité Zorg.....	6
Bevoegdheden .....	6
Samenstelling .....	6
Maatregelen rond transparantie van structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid .....	6
Maatregelen rond transparantie van structuur .....	6
Organogram motena.....	7
Organogram Woonzorgcentrum ter Berken (ter voorbeeld).....	8
rollen op vlak van kwaliteit in de woonzorgcentra .....	9
Kwaliteitsvisies en -procedures.....	9
Efficiënte en digitale zorgorganisatie.....	10
Operationele en financiële monitoring.....	10
Digitale transformatie binnen de woonzorgcentra .....	10
Inspraak en participatie van bewoners en familie .....	10
Opvolging Kwaliteit van zorg.....	10
Kwaliteitsindicatoren .....	10
Tevredenheidsmetingen .....	11
Opvolging van service .....	11
Maatregelen rond prijsbeleid in de woonzorgcentra .....	12
Betrokkenheid stakeholders .....	12
Klanten (bewoners).....	12
Familie.....	14
Vrijwilligers.....	15
Personeel .....	15
Conclusie .....	15

## MISSIE EN VISIE

### MISSIE MOTENA

We bieden kwaliteitsvolle en betaalbare zorg aan, met mogelijkheden voor elke klant om zich in iedere fase van zijn leven te ontplooiën en met extra aandacht voor kwetsbare personen.

### VISIE MOTENA

- We zijn een sociale zorgonderneming en zijn toegankelijk voor iedereen.
- We vertrekken vanuit de behoefte van de klant en spelen in op nieuwe evoluties en uitdagingen.
- We hebben respect voor de leefwereld en leefomgeving van onze klanten en willen hun autonomie versterken. In opdracht van lokale gemeenschappen besteden we extra aandacht aan kwetsbare klantengroepen. Daar waar we middelen van de lokale gemeenschap gebruiken, leggen we aan hen verantwoording af.
- Onze werking is transparant en we communiceren actief met onze klanten, medewerkers en de samenleving.
- We zijn een aantrekkelijke werkgever met aandacht voor de kwaliteiten en het welzijn van onze medewerkers. We besteden aandacht aan de optimale werkomstandigheden, diversiteit, en groei- en ontplooiingskansen.
- We wensen onze medewerkers en diensten te empoweren door hen verregaande autonomie, identiteitsontwikkeling en verantwoordelijkheid toe te vertrouwen. Als gezicht van de organisatie zijn onze medewerkers de ideale ambassadeur naar onze klanten toe.
- Professionele medewerkers en vrijwilligers werken samen, zijn geëngageerd, tonen bezieling en nemen initiatief. Ze zijn flexibel en leveren kwaliteit.
- We zijn een slagkrachtige, dynamische en vooruitstrevende organisatie. We bepalen mee de toekomst en de verdere ontwikkelingen binnen het zorglandschap door vernieuwing te stimuleren. We leveren kwaliteit en dragen bij tot een waarde(n)volle en duurzame samenleving.
- We gaan verantwoord om met onze middelen en streven naar een financieel gezonde onderneming.
- We werken actief samen met anderen en bouwen netwerken uit. Op deze manier zorgen we voor duurzame meerwaarde voor onze klanten.

### VISIE VAN MOTENA OP DE UITBATING VAN WOONZORGCENTRA

Motena verwijst naar het Japanse Omotenashi, een eeuwenoud begrip dat vandaag nog altijd wordt toegepast. Het laat zich best vertalen als **'gastvrijheid'** en betekent dat al onze medewerkers er alles aan doen om onze klanten centraal te zetten elke dag een glimlach te bezorgen. We gaan elke dag voor kwaliteitsvolle en betaalbare zorg, waarbij de klanten van Motena de mogelijkheid krijgen om zich in iedere fase van het leven te ontplooiën. Hierbij hebben we steeds extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen.

De aandacht voor kwetsbare doelgroepen zit stevig verankerd in de bedrijfsmissie van Motena. Bij de oprichting van Motena kozen beide deelgenoten, Stad Roeselare en OCMW Roeselare, bewust voor de toekomst van de openbare zorgverlening die de principes van economisch verantwoorde bedrijfsvoering in combinatie met een belangrijke sociale invalshoek mogelijk maakt.

Motena ambieert om al haar klanten, binnen en buiten regio Roeselare, zorg aan te bieden doorheen iedere fase van het leven.

De woonzorgcentra vertalen het Omotenashi gedachtengoed naar de "**Welkom-visie**":

Aangenaam, wij zijn WZC De Waterdam, Ter Berken, Sint-Henricus en De Zilverberg.

Een Wzc met de W van Wonen.  
Maar ook van Warmte.  
Van Wat zullen we vandaag doen?  
Of Waarmee kan ik je helpen?  
Maar vooral de W van Welkom.  
Welkom, beste bewoner.  
Welkom vrienden en familie.  
En Welkom medewerker.  
De W van Wow momentjes.  
Hoe groot of klein ze ook zijn.  
De W van Wij allemaal samen  
Voor een mooie dag.

Welkom in WZC De Waterdam, Ter Berken, Sint-Henricus en De Zilverberg.

De focus wordt de binnen de woonzorgcentra de komende jaren gelegd op volgende "W's":

- **Wandel eens binnen**
  - o inzetten op het aanbieden van faciliteiten die het WZC aantrekkelijk maken voor anderen,
  - o bistro's, faciliteiten voor fietsers, voor de (achter)kleinkinderen, ...,
  - o de deuren zoveel mogelijk open zetten, ook digitaal,
  - o ...
- **Warmte**
  - o consequent blijven inzetten op een warm gevoel, door bezig te zijn met nieuwe ideeën, projecten en initiatieven.
- **Wens je verder nog iets**
  - o een verhaal van persoonlijke zorg, zorg op maat van de bewoner,
  - o actief op zoek naar en beluisteren wat we nog extra voor de bewoners kunnen betekenen,
  - o vrijheid in activiteiten aanbieden en de autonomie van de bewoners respecteren,
- **Werksfeer**
  - o een fijne cultuur en werksfeer
  - o goede werkmiddelen

## IEDER WOONZORGCENTRUM EEN EIGEN IDENTITEIT

De woonzorgcentra van Motena delen een gemeenschappelijke visie voor de uitbating van de woonzorgcentra. Deze staat hierboven beschreven in de "Welkom-visie". Toch laten we **ieder woonzorgcentrum binnen het geheel een eigen identiteit** ontwikkelen. Ieder woonzorgcentrum kan zo zijn troeven uitspelen waarbij vanuit de talenten van de medewerkers een totaalconcept wordt ontwikkeld. Het eigenaarschap van iedereen die werkzaam is binnen het woonzorgcentrum is een hefboom om iedere dag topkwaliteit te leveren. Ieder woonzorgcentrum krijgt ook een eigen logo dat past binnen het geheel.

## ORGANISATIEBEPALINGEN

### ALGEMENE VERGADERING

#### BEVOEGDHEDEN

De bevoegdheden van de algemene vergadering zijn statutair bepaald conform artikel 12 §1:

*De volgende bevoegdheden kunnen uitsluitend door de algemene vergadering worden uitgeoefend:*

- het wijzigen van de statuten;
- de toetreding van nieuwe deelgenoten en de uitsluiting van deelgenoten;
- het bepalen van het aantal bestuurders, het benoemen en het afzetten van de bestuurders;
- het goedkeuren van de rekeningen en van het jaarverslag en het verlenen, bij afzonderlijke stemming, van kwijting aan de bestuurders;
- het goedkeuren van het budget en de jaarrekening conform de beleids- en beheerscyclus, voor zover van toepassing;
- in voorkomend geval, het aanduiden van de bedrijfsrevisor en het bepalen van diens vergoeding;
- het goedkeuren en het wijzigen van het beleidsplan, inclusief het zorg-strategisch plan, alsook het oprichten of opheffen van enige dienstentak;
- het ontbinden van de vereniging, het aanstellen van één of meerdere vereffenaars en het bepalen van hun bevoegdheden, alsook het bepalen van de bestemming van het netto-actief in geval van ontbinding van de vereniging,
- het verlengen van de duur van de vereniging,
- alle materies waarin regelgeving of onderhavige statuten een beslissing van de algemene vergadering vereisen.

## SAMENSTELLING

De samenstelling van de algemene vergadering is statutair bepaald conform artikel 11 §1:

*De algemene vergadering is samengesteld uit de afgevaardigden van de deelgenoten. Het aantal leden van de raad van bestuur bedraagt maximaal vijftien (15). De vertegenwoordiging van elke deelgenoot in de algemene vergadering van de vereniging staat in verhouding tot ieders inbreng in de vereniging en wordt bepaald als volgt:*

- *Het aantal afgevaardigden van het OCMW is vastgesteld op twaalf (12). Het OCMW wordt in de algemene vergadering van de vereniging vertegenwoordigd door de leden van de raad voor maatschappelijk welzijn van het OCMW.*
- *Het aantal afgevaardigden van de stad is vastgesteld op één (1) tot maximaal drie (3). De stad wordt in de algemene vergadering van de vereniging vertegenwoordigd door de afgevaardigden overeenkomstig artikel 41, 4° Decreet Lokaal Bestuur hiervoor aangeduid door de gemeenteraad uit de leden van het college van burgemeester en schepenen van de stad.*

*Het mandaat van de afgevaardigden van het OCMW en van de stad neemt een einde op de eerste algemene vergadering na de installatie van een nieuwe raad voor maatschappelijk welzijn, indien er nieuwe afgevaardigden zijn aangeduid. De aanduiding van nieuwe afgevaardigden dient te gebeuren ten laatste drie maanden na de installatie van een nieuwe raad voor maatschappelijk welzijn.*

## RAAD VAN BESTUUR

### BEVOEGDHEDEN

De bevoegdheden van de Raad van Bestuur zijn statutair bepaald conform artikel 19 §1-2:

*§1. Alles wat niet uitdrukkelijk en verplichtend wordt voorbehouden aan een ander orgaan of instantie door de wet of deze statuten, behoort tot de bevoegdheid van de raad van bestuur. De raad van bestuur heeft de meest uitgebreide bevoegdheid om op te treden namens de vereniging en om alle daden van beheer te stellen die de werking van de vereniging betreffen, onder andere maar niet uitsluitend het vaststellen van de personeelsformatie en de rechtspositieregeling van het personeel, het afsluiten, opzeggen en wijzigen van samenwerkingsakkoorden met deelgenoten van de vereniging, enzovoort.*

*§2. De raad van bestuur stelt het huishoudelijk reglement op van de vereniging en beslist over elk voorstel tot wijziging van het huishoudelijk reglement.*

In het Huishoudelijk Reglement worden de bevoegdheden van de Raad van Bestuur nog verder verduidelijkt in artikel 26:

*De Raad van Bestuur heeft de meest uitgebreide bevoegdheid om op te treden namens de welzijnsvereniging en om alle daden van bestuur te stellen die de werking van de vereniging betreffen. De Raad van Bestuur is onder andere maar niet uitsluitend bevoegd voor:*

- het bepalen van het algemeen, overkoepelend en geïntegreerd beleid van Motena op globaal organisatieniveau en het vaststellen van de algemene regels met betrekking tot dat beleid*
- de aspecten van dagelijks bestuur die niet werden overgedragen aan de algemeen directeur;*
- de rechtspositieregeling van het personeel*
- het afsluiten, opzeggen en wijzigen van samenwerkingsakkoorden met deelgenoten*
- het goedkeuren en wijzigen van het huishoudelijk reglement*
- de regeling van niet in de rechtspositieregeling opgenomen sociale voordelen*
- de modaliteiten rond de terugbetaling van onkosten eigen aan de werkgever*
- het vervullen van taken toegekend aan een auditcomité*
- Het aanstellen en ontslaan van leden van het Algemeen Directiecomité*
- Evaluatie van de algemeen directeur conform het evaluatiereglement*

## SAMENSTELLING

De samenstelling van de Raad van Bestuur is statutair bepaald conform artikel 16 §1-3:

*§1. De vereniging wordt bestuurd door een raad van bestuur. De raad van bestuur bedraagt bestaat uit maximaal negen leden (9).*

*Maximaal twee derden van de leden is van hetzelfde geslacht.*

*De vertegenwoordiging van elke deelgenoot in de raad van bestuur van de vereniging staat in verhouding tot ieders inbreng in de vereniging en wordt bepaald als volgt:*

*-Het aantal afgevaardigden van het OCMW is vastgesteld op zes [6]. Het OCMW wordt in de raad van bestuur van de vereniging vertegenwoordigd door de afgevaardigden hiervoor aangeduid door de raad voor maatschappelijk welzijn.*

*-Het aantal afgevaardigden van de stad is vastgesteld op één (1) tot maximaal drie (3). De stad wordt in de raad van bestuur van de vereniging vertegenwoordigd door de afgevaardigden hiervoor aangeduid door de gemeenteraad uit de leden van het college van burgemeester en schepenen van de stad.*

*Indien nieuwe deelgenoten toetreden tot de vereniging zal op het moment van hun toetreding over het aantal bestuurders en hun vertegenwoordiging in de raad van bestuur worden beslist via een statutenwijziging.*

*§2. Onverminderd §1, kan de raad van bestuur ook nog bestaan uit de volgende personen:*

*- de leden van het directiecomité, indien er een directiecomité benoemd werd, die over een raadgevende stem beschikken*

*- één (1) tot maximaal drie (3) onafhankelijk bestuurders, aangesteld door de algemene vergadering van de vereniging op voordracht van de leden van de raad van bestuur van de vereniging, die als volwaardig lid van de raad van bestuur over stemrecht beschikken*

*De raad van bestuur doet een open oproep tot kandidaatstelling voor een mandaat van onafhankelijk bestuurder. De oproep bevat een weergave van de vereisten waaraan kandidaten moeten voldoen en regelt de*

wijze van kandidaatstelling, waarbij minstens een curriculum vitae wordt voorgelegd. De raad van bestuur vergelijkt de verdiensten van de kandidaten.

*In geval van ernstige redenen kunnen de onafhankelijke bestuurders te allen tijde worden ontslagen door de algemene vergadering, op voordracht van de raad van bestuur.*

*§3. De raad van bestuur kan op permanente basis externe deskundigen uitnodigen om de vergaderingen bij te wonen met raadgevende stem en dus zonder stemrecht. De raad van bestuur beslist over de aanvang en over het einde van deze uitnodiging.*

## ALGEMEEN DIRECTIECOMITÉ EN DIRECTIECOMITÉ ZORG

### BEVOEGDHEDEN

De bevoegdheid van het Algemeen Directiecomité en Directiecomité Zorg is statutair bepaald conform artikel 19 §3:

*§3. Het dagelijks bestuur is gesitueerd bij de leden van het directiecomité. De leden van het directiecomité handelen alleen.*

In het Huishoudelijk Reglement worden de bevoegdheden van het Algemeen Directiecomité en Directiecomité Zorg nog verder verduidelijkt in artikel 30 en 31:

*Art. 30 Het dagelijks beheer is gesitueerd bij de leden van het Algemeen directiecomité en het Directiecomité Zorg. De directieleden handelen alleen.*

*Art. 31 Het Algemeen Directiecomité ondersteunt de coördinatie van de diensten van het Motena bij de beleidsvoorbereiding en de beleidsevaluatie. Het Algemeen directiecomité en het Directiecomité Zorg bewaken de eenheid in de werking, de kwaliteit van de organisatie en de werking van de diensten van het Motena, alsook de interne communicatie.*

### SAMENSTELLING

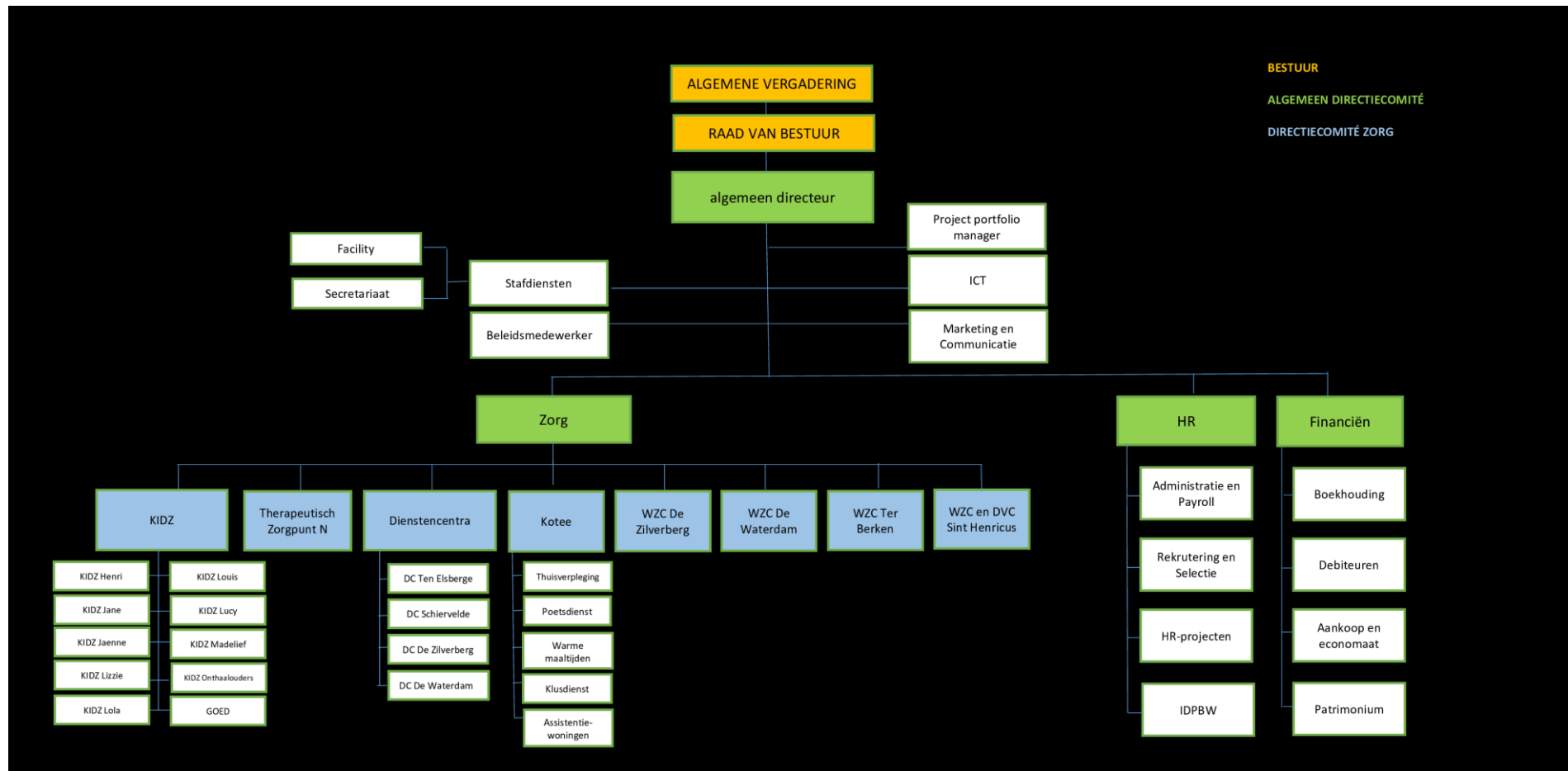
Het aanstellen en ontslaan van leden van het Algemeen Directiecomité is een bevoegdheid van de Raad van Bestuur (zie supra).

De leden van het Directiecomité Zorg worden aangesteld en ontslagen conform de bepalingen van de rechtspositieregeling en het arbeidsreglement.

## MAATREGELEN ROND TRANSPARANTIE VAN STRUCTUUR, DE KWALITEIT EN HET PRIJSBELEID

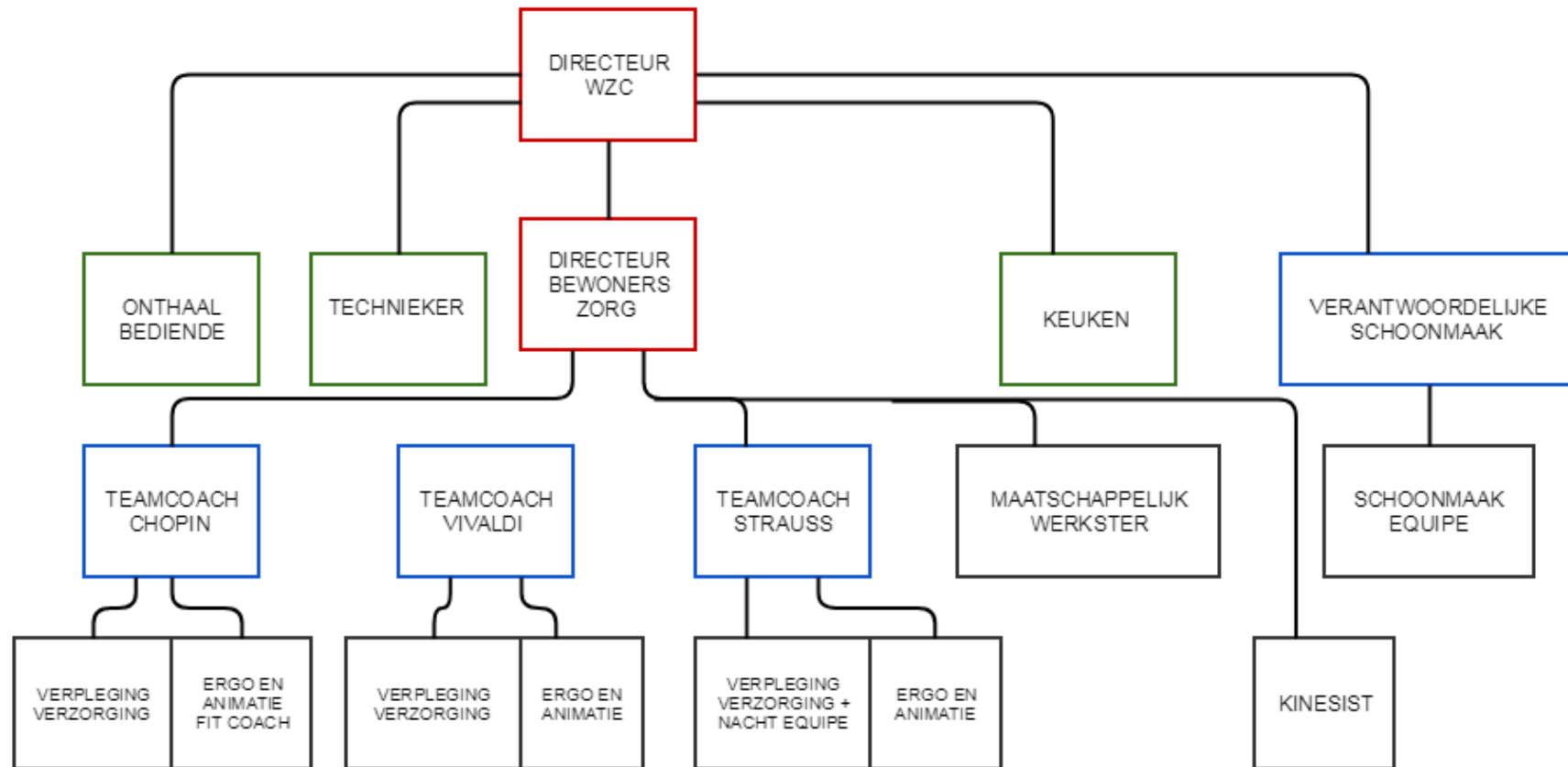
### MAATREGELEN ROND TRANSPARANTIE VAN STRUCTUUR

ORGANOGRAM MOTENA





ORGANOGRAM WOONZORGCENTRUM TER BERKEN (TER VOORBEELD)



De woonzorgcentra De Waterdam, De Zilverberg en Sint-Henricus hebben een gelijkaardig organogram.

## ROLLEN OP VLAAK VAN KWALITEIT IN DE WOONZORGCENTRA

In het WZC wordt de taak van kwaliteitscoördinator opgenomen door de directeur bewonerszorg. Als kwaliteitscoördinator is deze functie de bewaker, de stimulator en de vertaler van het decreet in de instelling. Deze opdracht wordt uitgevoerd in directe samenwerking met de teamcoaches van de afdelingen.

De kwaliteitscoördinator volgt ook de regionale ondersteuningspunten inzake kwaliteitszorg van het VVSG.

Overzicht van de medewerkers die betrokken zijn bij het opmaken van het kwaliteitshandboek:

### **De kwaliteitscoördinator**

Directeur bewonerszorg van het WZC.

Eindverantwoordelijke voor kwaliteitszorg in de instelling en eindredacteur van het kwaliteitshandboek.

Stimulator en motivator om het kwaliteitsdecreet vorm te geven binnen de instelling.

### **Teamcoach**

Verantwoordelijk voor inhoud van het kwaliteitshandboek en het up-to-date houden ervan. Zij zijn ook verantwoordelijk voor de registraties.

### **Referentiepersonen**

Werken mee aan procedures die betrekking hebben op hun "specialisatie-domein".

### **De maatschappelijk werker, de administratief medewerker, de koks**

Dragen verantwoordelijkheid om de procedures die op hun werkveld betrekking hebben up-to-date te houden. Dit eveneens onder begeleiding van de kwaliteitscoördinator.

### **Alle medewerkers op de werkvloer**

Zijn verantwoordelijk om kwaliteitsvolle zorg te verlenen. Soms worden zij uitgenodigd om deel te nemen in kwaliteitswerkgroepen.

## KWALITEITSVISIES EN -PROCEDURES

In samenspraak **met de medewerkers worden visies ontwikkeld en consequent uitgevoerd** op vele domeinen die in lijn liggen met de globale visie van de woonzorgcentra van Motena. Op basis van de visies worden werkprocedures uitgewerkt die consequent worden opgevolgd.

Zo worden telkens op basis van een visie werkprocedures uitgewerkt op vlak van:

- onthaal en opname van bewoners
- zorgplanning
- palliatieve en levenseinde zorg
- animatie
- ergotherapie en kinésithérapie
- betrekken en connectie met familie
- incontinentie
- vrijwilligers
- intimiteit en seksualiteit
- klachtenbeheer
- einde verblijf van bewoners
- ...

In al deze domeinen staat de bewoner centraal. Wij aanzien de bewoner als een volwaardig persoon waarbij de autonomie van de persoon zo veel als mogelijk wordt gestimuleerd en gerespecteerd. Daarnaast is de familie een belangrijke partner in de zorg en het leven van de bewoners en zorgpersoneel.

We trachten in onze woonzorgcentra en in de werking van Motena in het algemeen kwaliteit te garanderen: door **doelgericht en projectmatig** te werken, te **luisteren naar suggesties** van onze klanten en medewerkers, het **werken met kwaliteitsstandaarden**, de **maandelijkse opvolging** van een set aan indicatoren enz.

## EFFICIËNTE EN DIGITALE ZORGORGANISATIE

### OPERATIONELE EN FINANCIËLE MONITORING

In Motena wordt er ingezet op het monitoren van de resultaten via allerhande dashboards. Zo zijn alle kwaliteitsindicatoren real-time beschikbaar via Power BI (rapporteringstool van Microsoft), kan iedere verantwoordelijke financiële resultaten consulteren waarbij er kan doorgedrukt worden tot op factuurniveau wat bijdraagt tot het financieel bewustzijn en zijn alle operationele indicatoren maandelijks beschikbaar (bezettingscijfers, zorggraad, aantal dagen leegstand na overlijden, ...).

### DIGITALE TRANSFORMATIE BINNEN DE WOONZORGCENTRA

Motena zet sterk in op het digitaliseren van de processen. Er wordt hierbij ingezet om de processen optimaal digitaal te laten verlopen om zo tijd te kunnen vrijmaken voor een warme en persoonlijke zorg.

Tevens worden innovaties opgezet om klanten intuïtief gebruik te laten maken van de diensten en in te spelen op maatschappelijke evoluties.

### INSPRAAK EN PARTICIPATIE VAN BEWONERS EN FAMILIE

**Familie** wordt gezien als **partners in de zorg**. We staan open voor de rol die de familie neemt in de zorg. We informeren de families wanneer de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner wijzigt. We creëren een openheid van het personeel ten opzichte van de families en hun vragen, en integreren hen in de werking van het woonzorgcentrum. Families worden aangemoedigd om deel te nemen aan feestelijke gebeurtenissen en uitstappen.

Binnen het woonzorgcentrum functioneert een open bewonersraad en/of familieraad die tenminste éénmaal per trimester vergadert. De bewonersraad en/of familieraad brengt advies uit, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de directie van het woonzorgcentrum, over alle aangelegenheden, die de algemene werking van de voorziening betreffen. Bewoners en families krijgen er de kans om hun belangen te behartigen met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

Suggesties, klachten en ideeën kunnen zowel telefonisch of persoonlijk besproken worden.

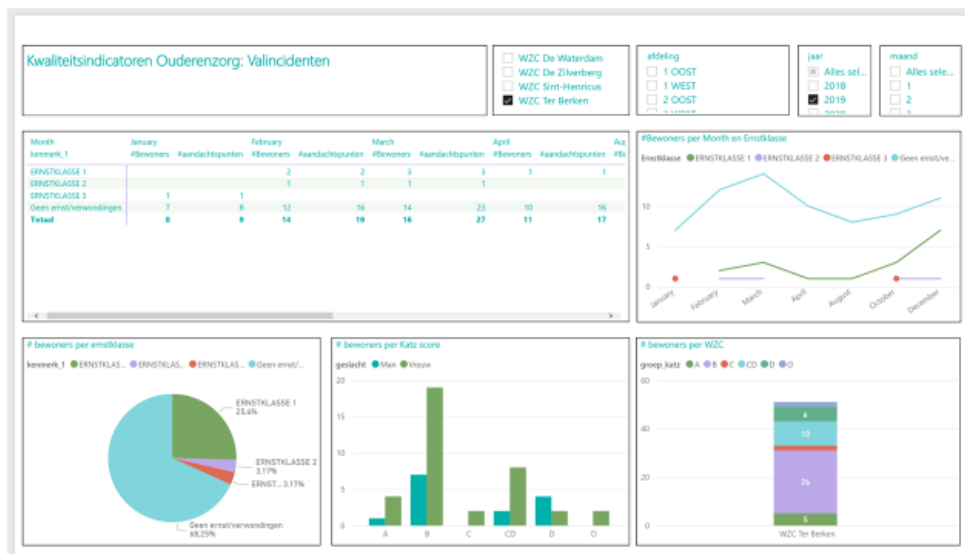
Daarnaast kan ook gebruik gemaakt worden van de ideeënbus of van het suggestieblad dat maandelijks in het bewonersboekje van elk woonzorgcentrum gepubliceerd wordt.

## OPVOLGING KWALITEIT VAN ZORG

### KWALITEITSINDICATOREN

De kwaliteitsdomeinen worden door middel van de digitale registraties in het zorgpakket opgevolgd door geautomatiseerde kwaliteitsindicatoren. Vanuit de rapportage tool PowerBI kan de directie en het kader de **belangrijkste kwaliteitsindicatoren in "real-time"** opvolgen en zo de werking accuraat bijsturen.

Hieronder een illustratie voor het opvolgen van valincidenten in een woonzorgcentrum:



## TEVREDENHEIDSMETINGEN

In de woonzorgcentra van Motena zetten we sterk in op het bieden van een gastvrije zorg en wordt er dagelijks ingezet om de filosofie van “Omotenashi” waar te maken. Alle medewerkers in onze woonzorgcentra zijn getraind om klanten met respect, gastvrij en met de glimlach te verzorgen. Dit resulteerde bijv. al in de introductie van de “What matters to you-day”, mangomomenten, waarbij er bijv. wordt gekeken hoe een kop koffie kan worden omgevormd tot een WOW-beleving. Gastvrijheid gaat niet altijd om grote maar vaak om kleine dingen doen op het juiste moment.

### Klantentevredenheid

Tweejaarlijks wordt de klantentevredenheid van de bewoners bevestigd binnen de woonzorgcentra van Motena. Dit is een belangrijke bron van verbeteracties om de kwaliteit continu te optimaliseren. In 2019 werden zelfs voor de eerste keer de mantelzorgers bevestigd. Ook wordt er kort na de opname en na het overlijden van een bewoner een tevredenheidsbevestiging uitgestuurd naar de familie.

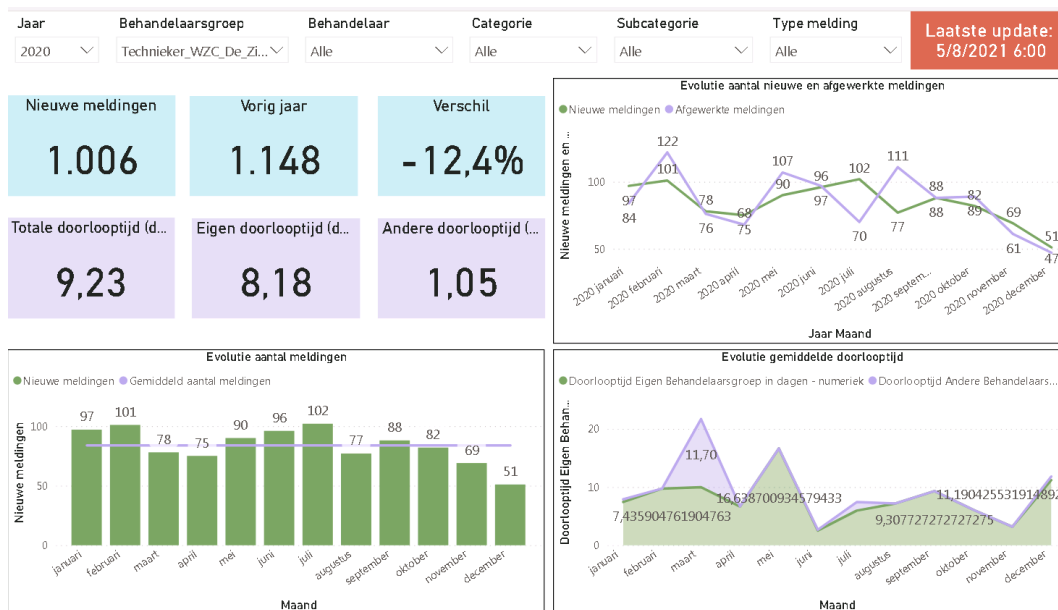
### Medewerkerstevredenheid

Als werkgever zet Motena in op het welzijn van de medewerkers. Dit blijkt ook uit de resultaten van de medewerkerstevredenheid. 3-jaarlijks wordt er i.s.m. een onafhankelijk bureau een medewerkerstevredenheidsmeting georganiseerd.

## OPVOLGING VAN SERVICE

Heel wat processen zijn opgenomen in een service managementtool waarbij de processen en taken van medewerkers worden gestroomlijnd. Dit laat ook toe om in rapportagetools de kwaliteit en snelheid van service op te volgen en continu bij te sturen.

Een voorbeeld hiervan zijn de meldingen die worden opgelost door de technikers in het woonzorgcentrum:



## MAATREGELEN ROND PRIJSBELEID IN DE WOONZORGCENTRA

De dagprijzen voor de woonzorgcentra zijn vrij beschikbaar op de website van Motena:

<https://www.motena.be/senioren-zorg/wonen-zorg/woonzorgcentra/hoe-inschrijven-woonzorgcentrum>

De opgegeven prijzen worden ieder jaar geëvalueerd en waar nodig geïndexeerd. Sinds de oprichting van de welzijnsvereniging werd nog geen prijsverhoging boven de index uitgevoerd.

## BETROKKENHEID STAKEHOLDERS

### KLANTEN (BEWONERS)

Met de vier woonzorgcentra zetten we hard in op het bieden van een gastvrije zorg en wordt er dagelijks ingezet om de filosofie van "Omotenashi" waar te maken. Alle medewerkers in onze woonzorgcentra zijn getraind om **klanten met respect, gastvrij en met de glimlach te verzorgen**.

Gastvrijheid gaat niet altijd om grote maar vaak om kleine dingen doen op het juiste moment.

**Elk van onze woonzorgcentra heeft zo haar eigen troeven** zoals zorg voor personen met (jong)dementie, kleinschalig genormaliseerd wonen, buurtgerichte werking enz.

### BEWONERSRAAD EN FAMILIERAAD

Als woonzorgcentrum zijn wij verplicht om een 4-tal keren per jaar een inspraakmoment voor bewoners en/of familie te organiseren. Zo mogelijk (zinvol) gaat de voorkeur naar een bewonersraad. Daar waar de bewoners zelf niet meer in staat zijn om zichzelf en hun medebewoners te vertegenwoordigen, wordt die bewonersraad vervangen door een familieraad.

Zowel de bewonersraad als de familieraad zijn strikt anoniem : er worden geen namen vermeld in het verslag. We garanderen ook anonimiteit voor elkaar.

## **BEWONERSRAAD**

De bewonersraad is een vertegenwoordiging voor alle bewoners van de afdeling, dus ook voor hen die niet goed meer kunnen opkomen voor zichzelf.

De bewonersraad wordt georganiseerd en voorgezeten door een animator van de afdeling.

### **Deelnemers :**

Voor elke bewonersraad wordt door het team een groepje bewoners geselecteerd en uitgenodigd voor de vergadering. Hierbij wordt in de eerste plaats rekening gehouden met de cognitieve mogelijkheden van de bewoners. Geen enkele bewoner kan deelname geweigerd worden.

### **Aankondiging :**

De bewoners worden ook persoonlijk uitgenodigd door de mensen van het animatieteam.

Alle bewoners én hun familieleden kunnen voorstellen doen voor agendapunten. Zij kunnen hiervoor terecht bij het animatieteam.

### **Agenda :**

Alles kan ter sprake komen in verband met “het wonen” op de afdeling of in ons huis in het algemeen.

Er kunnen opmerkingen gegeven worden voor wat niet goed is, maar ook adviezen en tips om het leven in ons huis nog wat aangenamer te maken.

De agenda wordt opgesteld door de animator die de bewonersraad leidt en alle ingediende voorstellen moeten een plaats krijgen binnen deze agenda.

### **Verslaggeving :**

De verslaggeving gebeurt door de animator. Het verslag wordt door deze animator voorgelegd aan de directie, alvorens te publiceren. Dit teneinde eventuele antwoorden of aanvullingen vanwege de directie in het verslag mee op te nemen.

Het verslag wordt in tweevoud op de afdeling opgehangen (in de leefruimtes)

Alle aanwezigen krijgen persoonlijk een verslag en wie dit wenst, kan een exemplaar bekomen bij het animatieteam.

## **FAMILIERAAD**

De familieraad wordt eveneens georganiseerd door het animatieteam en de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

Alle contactpersonen van de bewoners krijgen een uitnodiging, terwijl alle familieleden welkom zijn. Daarom wordt ook telkens een affiche op de afdeling voorzien.

De hoofdverpleegkundige zorgt voor een uitgebreid verslag dat aan alle aanwezigen bezorgd wordt en dat tevens op de afdeling opgehangen wordt.

We hebben er voor gekozen dat de directie zelf niet aanwezig is, zodat alle families vrijuit kunnen spreken, in het verslag worden trouwens geen namen vermeld.

Voor de verspreiding wordt het verslag wel aan de directeur voorgelegd en eventuele antwoorden of aanvullingen worden reeds in het verslag mee opgenomen.

Wat kan er aan bod komen in een familieraad : alles wat te maken heeft met het leven, het wonen in ons huis, gaande van verzorging, begeleiding, activiteiten enz ...

Het is niet de bedoeling dat de familieraad een klachtenbank wordt, wij willen eerder op een positief opbouwende manier de familie horen en informatie geven over onze werking. Wanneer er problemen zijn bijv. met een bepaald personeelslid, dan kan dit niet via de familieraad, maar moet dit rechtstreeks met de directie, hoofdverpleegkundige en/of sociale dienst besproken worden.

## FAMILIE

Omdat familie belangrijk is.....

worden de families in de woonzorgcentra gezien **als partners in de zorg.**

We staan open voor de rol die de familie neemt in de zorg.

We informeren de families wanneer de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner wijzigt.

We creëren een openheid van het personeel tegenover de families en hun vragen.

We **integreren** de families in de **werking van het woonzorgcentrum.**

We streven er naar om de families goed te informeren over het reilen en zeilen van het woonzorgcentrum. We verzorgen de opname en geven duidelijke informatiefolders of afspraken mee. Maandelijks krijgt de familie inzage in het bewonersboekje.

Dit kan vrij meegenomen worden of staat ter inzage in de inkom.

De families worden uitgenodigd op de **familieraad en op informatieavonden**

Hier wordt informatie gegeven over de algemene werking van het woonzorgcentrum.

De familieraad is een communicatiekanaal tussen familie en bewoners enerzijds en personeel en directie anderzijds.

De families krijgen de kans om de belangen van de bewoners te behartigen met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

De families krijgen ondersteuning en begeleiding over de eigen problemen en kan ervaringen uitwisselen.

Families worden uitgenodigd om deel te nemen aan het **vroegtijdig zorggesprek.**

Families worden **bevraagd** via een tevredenheidsformulier 3 maand **na opname.**

Families worden bevraagd via een tevredenheidsformulier 1 maand **na overlijden.**

Families krijgen de kans om via het maandelijks bewonersboekje op een eenvoudige manier een suggestie, klacht of compliment te formuleren.

Families worden aangemoedigd om **deel te nemen** aan feestelijke gebeurtenissen en uitstappen.

Familiegericht werken is belangrijk in functie van het **werken aan de levenskwaliteit en de persoonlijke levenssfeer** bij de bewoner.

## VRIJWILLIGERS

Hoezeer de professionele hulpverlener dit ook zou wensen. Zij beschikken in vele gevallen noch over tijd en ruimte om méér te doen dan de noodzakelijke zorgen en begeleiding. Vrijwilligers zorgen net voor dat tikkeltje meer.

Vrijwilligers zijn er niet ter vervanging van de professionele hulpverlener, enkel ter ondersteuning. Vrijwilligers bieden een meerwaarde aan de kwaliteit van zorg.

De vrijwilliger engageert zich om de bewonersgerichte, warme zorg van het woonzorgcentrum te ondersteunen.

Vrijwilliger zijn is oog hebben voor belangrijke waarden binnen de zorg voor ouderen met in het bijzonder aandacht voor de privacy en het beroepsgeheim.

De vrijwilliger en het woonzorgcentrum hebben wederzijds rechten en plichten.

Zo kan de vrijwilliger extra informatie krijgen over het doen en laten van activiteiten, kan hij zijn takenpakket afbakenen en heeft hij een contactpersoon binnen het woonzorgcentrum.

Het woonzorgcentrum heeft recht op een correcte deontologische houding van de vrijwilliger m.b.t. het naleven van de onderlinge afspraken.

## PERSONEEL

Naast bovenvermelde tevredenheidsmetingen is het niet onbelangrijk te vermelden dat er in 2019 werd beslist door de directie om **bijkomend te investeren in "handen aan het bed"** in de woonzorgcentra waarbij er voor meer dan € 300.000 structureel wordt geïnvesteerd in bijkomend personeel.

## CONCLUSIE

Alle bovenstaande punten en argumenten indachtig komt de Algemene Vergadering van Motena tot de conclusie dat de principes van Goed Bestuur gevolgd worden doorheen de organisatie. Dit geldt zowel voor de bestuurders, de directie als het staf- en leidinggevend kader.