

 <b>Zonnestraal vzw</b>	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Kwaliteitsbeleid</b> <b>3.1 Missie, visie, waarden</b>	kvb 3.1 – versie 1	1/5
--	--	--------------------	-----

Beoordeeld: Jan De Bruyn Paraaf:	Goedgekeurd: Filip Slosse Paraaf:	Geldig vanaf: 01/01/2014
-------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

## DOEL

(B.S. van 4-2-2011) Artikels 12, 20, 42, 46 §1en2, bijlage 3

## MISSIE

### Zonnestraal vzw

*‘Dienstverlening aan personen met een beperking’*

Wij, Zonnestraal vzw en zijn medewerkers, willen volwassen personen met een beperking ondersteunen. De franciscaanse mensvisie is de oorsprong van onze inzet. We vinden onze inspiratie in waarden als echtheid, acceptatie en empathie. De ondersteuning is cliëntgericht en op maat van zijn mogelijkheden en behoeften.

We streven ernaar dat iedere persoon met een beperking zichzelf maximaal kan ontplooiën. Elke persoon dient de ruimte en de kansen te krijgen om zijn persoonlijke doelen te bereiken.

We geven dit vorm via een gedifferentieerd aanbod in woon- en werkvormen, waarbij de persoon en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger inspraak heeft. Vertrekkend van de persoonlijke zorgvragen en de eigen wensen zetten we deskundig personeel en middelen in. Een dynamisch personeelsbeleid ondersteunt ons streven naar een continue kwaliteitsverbetering.

Sociale netwerken rond de persoon met een beperking krijgen aandacht en groeikansen. In het gedragen zoeken naar antwoorden op ondersteuningsvragen streven we naar een intensieve samenwerking met alle betrokkenen.

## VISIE VAN ONZE VOORZIENING

Als organisatie willen we kwaliteit bieden aan onze gebruikers. Kwaliteit in zijn meest brede betekenis, te interpreteren als kwaliteit van leven.

Het voortdurend willen begrijpen van de ander in zijn eigenheid, als voorwaarde tot verandering, kan maar als we onszelf leren aanvaarden als een individu met kwaliteiten en beperkingen. Daartoe dienen we afstand te nemen van de rollen die ons zijn aangeleerd. Slechts daardoor leggen we de basis van zelfontplooiing bij onszelf en de anderen.

Zelfontplooiing is slechts mogelijk als we als organisatie voorwaarden creëren opdat mensen zichzelf en de anderen beter leren kennen. Openheid en betrokkenheid bij maatschappelijke ontwikkelingen zijn er twee van. Wij moeten als dienstverlenende organisatie zelf voortdurend maatschappijbeïnvloedende stappen zetten om integratie van onze gebruikers binnen de bredere gemeenschap kansen te geven. Dit hoort bij onze maatschappelijke opdracht. Groei betekent immers ook onze leefwereld kunnen verruimen, ons perspectief uitbreiden en nieuwe uitdagingen durven aangaan.

In onze organisatie zijn structuren aangepast in functie van de vraagstelling en niet afhankelijk van het aanbod. Kwaliteit wordt benaderd vanuit een experiëntiële visie waarbij de franciscaanse grondwoorden dragen, onteigenen en gehoorzamen respectievelijk zijn geactualiseerd in termen als echtheid, onvoorwaardelijke acceptatie en empathie.

Vanuit een ervaringsgerichte ingesteldheid willen we deze 3 attitudes beklemtonen. Het spreekt vanzelf dat deze attitudes als dusdanig door de gebruiker moeten worden ervaren vooraleer groei kan plaatsvinden. Een transparante, open manier van overbrengen van deze attitudes moet een attitude op zich worden.

 <p>Zonnestraal vzw</p>	<p>Kwaliteitshandboek  <b>3. Kwaliteitsbeleid</b>  <b>3.1 Missie, visie, waarden</b></p>	<p>khb 3.1 – versie 1</p>	<p>2/5</p>
---	--	---------------------------	------------

- **Echtheid**

Als professioneel medewerker moeten we ons ten volle bewust zijn van onze mogelijkheden en tekorten en daarvoor durven uitkomen. In onze missie spreken we over “*een zich kwetsbaar durven opstellen*”. Medewerkers geven blijk mensen van vlees en bloed te zijn en stellen zich niet op als meerdere in de professionele relatie. Zij zijn medegesprekspartners en handelen vanuit gelijkheid. Echtheid of congruentie betekent dat we ons niet wegsteken achter een masker van ‘expert’ zijn. In die zin moeten we durven uitkomen voor onze gevoelens en erover kunnen praten als dit werkzaam is voor de relatie. Die echtheid overbrengen naar de gebruiker betekent dat we erin slagen onze eigen gevoelens te delen, onze angsten niet weg te steken en onze fouten te kunnen toegeven.

- **Onvoorwaardelijke acceptatie**

Onze eigen levensgeschiedenis bepaalt in aanzienlijke mate een aantal waarden en normen die niet noodzakelijk terug te vinden zijn bij de gebruiker. Soms komen die verschillen dermate bedreigend over dat het niet eenvoudig is om volledig acceptierend over te komen naar onze gebruikers toe. De onvoorwaardelijkheid van aanvaarding houdt in dat men elke vorm van kritiek en beoordeling laat vallen. Dat dit een moeilijke attitude is spreekt voor zich. We moeten dan ook onze acceptatie toegankelijk maken door middel van verbale en non-verbale communicatie.

- **Accurate empathie**

Empathie houdt in dat men zich als professionele medewerker zo nauwkeurig mogelijk kan inleven in de wijze waarop de gebruiker zijn wereld, zijn werkelijkheid heeft opgebouwd en aldus zicht krijgt op diens intern referentiekader. Onze opvoeding en opleiding hebben ons in aanzienlijke mate opgezadeld met een eigen manier van perceptie (zeg maar: eigen bril) waardoor we de wereld bekijken. Deze subjectieve ingesteldheid zit vol bewuste en onbewuste oordelen over de andere. Het loslaten van onze eigen denkpatronen ten voordele van een onbevooroordeeld luisteren naar wat de andere ons te vertellen heeft is een uiterst moeilijke maar des te meer voldoeninggevende opdracht. We moeten als het ware durven in de huid kruipen van de ander en diens innerlijke wereld aanvoelen zonder dat men echter de eigen identiteit verliest. Daarenboven is het belangrijk die leefwereld voor de gebruiker ook onder woorden te brengen op een manier die aansluit bij diens taalgebruik zodanig dat deze zich al dan niet begrepen kan voelen. In ieder geval moet men als professionele medewerker de gebruiker bewust maken van de waarde die men hecht aan het individu en aan het feit dat men zijn gevoelens en bedoelingen de moeite waard vindt om te begrijpen.

In een cliëntgerichte, ervaringsgerichte benadering gaan we ervan uit dat de ondersteuner als professioneel medewerker optreedt als “*facilitator*”, die voorwaarden schept tot persoonlijke groei. De “*opvoeder*” wordt “*coach*” van een inherente drang tot zelfrealisatie vanuit de gebruiker. De verwachtingen naar het personeel toe zijn dus hooggespannen. Uiteraard geldt ook hier een voorwaardenscheppend beleid om deze verwachtingen concreet gestalte te kunnen geven. Men kan slechts spreken van intrinsiek gemotiveerde personeelsleden als kansen worden gecreëerd vanuit de organisatie om zichzelf te kunnen zijn en de eigen persoonlijke groei te stimuleren binnen de werksetting.

In onze missie hebben we het over “*dynamisch personeelsbeleid*”. Dit veronderstelt een radicale keuze voor onvoorwaardelijk geloof in de inherente kwaliteiten van onze medewerkers. We opteren voor processen van samenwerking, autonomie van teams, onafhankelijkheid van denken en delegeren van verantwoordelijkheden. Het geven van feedback en zelfevaluatie wordt bevorderd. Des te meer wordt winst hier niet vertaald vanuit een economisch model. Human resources management oftewel het creëren van mogelijkheden tot zelfontplooiing. Deze zijn noodzakelijk (en indien goed uitgewerkt) misschien zelfs voldoende om onze kwaliteitsopdracht ten aanzien van de gebruikers tot een goed einde te leiden.

 <b>Zonnestraat vzw</b>	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Kwaliteitsbeleid</b> <b>3.1 Missie, visie, waarden</b>	khb 3.1 – versie 1	3/5
--	--	--------------------	-----

Het aanbieden van een kwaliteitsgerichte, vraaggestuurde zorg aan de gebruikers is de prioriteit: het vertrekpunt is de gebruiker zelf vanuit een persoonsgerichte visie. Voor elke gebruiker worden wonen, dagbesteding en vrije tijd zo goed als kunnen op maat ingevuld, rekening houdend met hun levensgeschiedenis, vaardigheden, interesses, leeftijd en psychische draagkracht.

Binnen dit kader krijgen voor de gebruikers activiteiten een eigen plaats en betekenis. Zo wordt de nodige voorspelbaarheid gegeven, wat de samenwerking ten goede komt. Dit kader beschrijft de ruimte waarbinnen eenieder zijn specifieke taak kan uitwerken. Daarbij wordt rekening gehouden met belangrijke pedagogische principes en met specifieke kenmerken van zowel de gebruikers als de organisatie.

## **WAARDEN**

Terugkerend naar de Franciscaanse oorsprong van onze organisatie willen we 3 grondwoorden van het Franciscaanse gedachtegoed m.n. dragen, gehoorzamen en onteigenen, actualiseren in een hedendaagse werking.

Wie interesse heeft in het levensverhaal van Franciscus en zo beter dit Franciscaanse gedachtegoed wil leren kennen, kan de tekst van zijn levensverhaal opvragen bij de vormingscoördinator.

- **Dragen**

Bij dit woord willen we graag verwijzen naar een beeld in de kapel van Zonnestraat 'hij is niet te zwaar, hij is mijn broer', met als achtergrond: 'Mensen dragen mensen'.

We kunnen dragen hier begrijpen als de ander respecteren, hem belangrijk vinden als mens met een eigen levensverhaal, eigen ervaringen en gevoelens, normen en waarden. De ander het gevoel geven dat hij zichzelf kan zijn, recht heeft op eigen keuzes, vrijheden, wensen, verlangens en beperkingen en mislukkingen. En voldoende bewust zijn dat dit slechts mogelijk is in de mate dat we echt zijn als persoon en ter beschikking voor het ontmoeten van de andere, van mens tot mens, waarbij ons eigen handelen ook in overeenstemming is met onze gevoelens.

- **Gehoorzamen**

Het woord 'gehoorzamen' is hier bedoeld in de betekenis van 'als gelijken in alle openheid en onvoorwaardelijkheid elkaar ruimte en inspraak geven, elkaar ontmoeten op het kruispunt van vraag en antwoord in een steeds veranderend en dus dynamisch geheel'. Dit leidt tot oor hebben voor kwaliteit: in de zin dat we de ander ruimte laten zijn verhaal te vertellen en hem, ongeacht de inhoud daarvan, respecteren in zijn mens-zijn. In de veronderstelling dat de ander zijn gevoelens tot uitdrukking kan brengen en hij wordt aanvaard zoals hij is, zonder hem daarvoor te beoordelen of te veroordelen.

- **Onteigenen**

Onteigenen gaat om de dimensie van afstand doen van, loslaten van ons eigen levensverhaal om aldus open te kunnen staan voor het verhaal van de ander.

Laat ons er maar vanuit gaan dat echt begrip een riskante onderneming is. Het zou wel eens kunnen betekenen dat we door ons echt in te leven, we zelf veranderen en mogelijk roept dat weerstand en angsten op. Nochtans betekent het kunnen integreren van diverse levensverhalen en ervaringen van anderen met het onze dat we bewuster en rijkere personen worden.

## **OBJECTIEVEN TEN AANZIEN VAN DE GEBRUIKERS**

Met onze dienstverlening willen we verschillende objectieven nastreven. Klemtonen kunnen verschillen naar gelang de doelgroep en de werkvorm. De objectieven zijn:

- **Keuzevrijheid**

De cliënt wordt gestimuleerd tot het kenbaar maken van zijn wensen en het zo zelfstandig mogelijk nemen van beslissingen. Er worden hierbij optimale keuzemogelijkheden gegeven.

Zo is er een gedifferentieerd aanbod aan woonvormen (tehuis niet-werkenden of ambulante dienstverlening) en heeft de cliënt inspraak in het opstellen van zijn dagbestedingsschema. Zijn interesse voor creatieve, sportieve of activiteiten van nog een andere aard worden zo veel mogelijk in rekening gebracht. Ook vanuit de dienst en de organisatie wordt er in een vrijetijdsaanbod voorzien en zal de cliënt bevraagd worden. Participatie is bijgevolg ook ingegeven door de keuze van de cliënt. Bij

 <p>Zonnestraal vzw</p>	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b>  <b>3. Kwaliteitsbeleid</b>  <b>3.1 Missie, visie, waarden</b></p>	<p>khb 3.1 – versie 1</p>	<p>4/5</p>
---	---	---------------------------	------------

toeleiding naar externe vrijetijdsorganisaties zal de keuze en interesse van de cliënt een stevige leidraad vormen voor het zoekproces naar een geschikte organisatie. De wensen van de cliënt alsook diens netwerk worden geformaliseerd in het handelingsplan.

- **Inclusie en participatie in de maatschappij**

Binnen Zonnestraal vzw streven we ernaar de cliënten evenwaardig te laten participeren in de samenleving. We ondersteunen de visie dat structuren en opvattingen zich dienen aan te passen aan de verschillen tussen mensen. We volgen als voorziening daarmee de tendensen naar een inclusiebeleid in de sector van de gehandicaptenzorg. Voor alle cliënten trachten we bovendien hun persoonlijk netwerk te onderhouden en te versterken. Deelname aan externe vrijetijdsactiviteiten, een buitenlandse vakantie met een reisorganisatie, het ontmoeten van lotgenoten en het contact met vrijwilligers zijn slechts enkele manieren om dit objectief te realiseren.

- **Eigenheid**

De cliënt krijgt de zorg die past bij zijn persoon. Hij wordt als individu erkend. Dit impliceert van alle betrokkenen een actief zoekproces naar wie de gebruiker is en wat hij nodig heeft. De begeleiding moet afgestemd zijn op de individuele behoeften, noden, mogelijkheden en interesses van de persoon, uiteraard rekening houdend met het aanbod van de organisatie.

- **Betrokkenheid**

Betrokkenheid van het netwerk in de zorgverlening naar de cliënt zien we als een meerwaarde in de ondersteuning van de cliënt. Het netwerk wordt uitgenodigd op de tweejaarlijkse bewonersbespreking waar zorgvragen en –noden van de cliënt besproken worden. Het handelingsplan biedt, als formeel instrument, in samenwerking met de gebruiker en het netwerk, een multidisciplinair antwoord op de vragen en (zorg)noden van de cliënt.

Cliënten worden gestimuleerd in hun betrokkenheid op de organisatie door hun participatie aan het collectief overleg, waar ze vragen kunnen stellen en ideeën kunnen inbrengen rond hun dienst, alsook rond de globale werking van Zonnestraal.

- **Behoud en ontplooiën van vaardigheden en talenten**

Vaardigheden en (deel)handelingen waartoe de gebruiker zelf in staat is, worden door de cliënt zelf uitgevoerd met als doel het behoud van de reeds bestaande vaardigheden -zo lang als het mogelijk is- voor de cliënt te bestendigen.

Waar mogelijk, wordt een proces aangegaan van het verder ontplooiën van aanwezige vaardigheden en talenten.

Centraal staat het zoeken van een evenwicht tussen nood aan ondersteuning vs autonoom het stellen van (deel)handelingen. Dit wordt systematisch -en waar nodig voordien- afgewogen op een tweejaarlijkse bewonersbespreking, waar specifieke afspraken gemaakt worden zowel met de gebruiker, de multidisciplinaire zorgverleners als het netwerk om zo tot een aangepast zorgaanbod te komen.

Deze afspraken worden geformaliseerd in het handelingsplan.

- **Respect**

De gebruiker wordt als gelijkwaardige medemens beschouwd en de menselijke waardigheid is het uitgangspunt van de zorgverlening. De begeleiders respecteren de privacy van de gebruiker zowel ruimtelijk (door o.a. het aanbieden van individuele kamers met eigen sleutel, afspraken zoals het enkel betreden van de kamer mits toestemming,...) als naar informatieoverdracht (bijv. doorgeven van informatie aan derden gebeurt enkel mits toestemming van cliënt of wettelijke vertegenwoordiger) .

- **Sfeer**

De organisatie heeft voortdurend oog voor het creëren van een passende sfeer.

Het realiseren van een aangename sfeer in de woongroepen komt er niet enkel door de woonruimten zo gezellig mogelijk in te richten, maar zeker ook voortdurend aandacht te hebben voor het creëren van een goede groepssfeer. Samenleven in groep is niet steeds even gemakkelijk, doch samen met de cliënten wordt er voortdurend naar gestreefd. Middelen hiertoe zijn het plannen van bewonersvergaderingen, toekennen van aandachtsbegeleiders als vertrouwenspersoon voor cliënten, aandacht schenken aan bepaalde gelegenheden zoals verjaardagen, festiviteiten en een passend onthaal voor cliënten en hun bezoekers waarborgen.

 Zonnestraal vzw	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Kwaliteitsbeleid</b> <b>3.1 Missie, visie, waarden</b>	khb 3.1 – versie 1	5/5
---	--	--------------------	-----

- **Omgang**

In het samenzijn bouwt de begeleider een relatie op met de gebruiker, gekenmerkt door een grondhouding van echtheid (zich kwetsbaar durven opstellen waarbij gedrag en gevoel in overeenstemming zijn vb. het uiten van waardering, het tonen van verdriet), empathie (inlevingsvermogen door je eigen levensverhaal in kantlijn te zetten) en onvoorwaardelijke acceptatie (aanvaarding, naar iemand kunnen luisteren zonder te oordelen). Als begeleider ondersteunen we de cliënt, niet vanuit autoriteit of macht maar vanuit een evenwaardige positie.

- **Structuur en flexibiliteit**

Structuur heeft zowel een ruimtelijke, een sociale als een tijdscomponent. De mate waarin structuur wordt geboden, is afgestemd op de eigenheid van de gebruiker en op de context. Hulpmiddelen om structuur aan te beiden zijn o.a. individueel dagbestedingschema, pictogrammen, werken met aandachtsbegeleiders, scheiding tussen wonen en werken, ...

Het individueel dagbestedingschema kan jaarlijks aangepast worden zodat dit de nodige flexibiliteit geeft.

- **Planmatig of methodisch handelen**

Er wordt grondig nagedacht over wat er met de zorg aan de gebruiker wordt beoogd bijvoorbeeld door het gebruik van het ondersteuningsplan, signaleringsplan en afsprakenblad. Het stapsgewijze handelen kan steeds verantwoord worden. Op regelmatige tijdstippen wordt het handelen op een systematische wijze geëvalueerd en bijgestuurd op supervisiemomenten en teamvergaderingen.

- **Perspectief**

Er worden toekomstperspectieven op korte en/of lange termijn voor en met de gebruiker gezocht en geformuleerd in het individueel ondersteuningsplan. De begeleiders stimuleren de gebruiker tot en begeleiden hen in het maken van realistische toekomstplannen op diverse domeinen.

- **Participatie van belangrijke derden**

Soms heeft de gebruiker nood aan samenwerking met diensten extern aan Zonnestraal vzw.

Er is dan sprake van informatie-uitwisseling en samenwerking met belangrijke derden over de zorg- en dienstverlening aan de gebruiker. Bij uitwisseling van informatie over de cliënt wordt erover gewaakt dat we conform de procedure deontologie/beroepsgeheim schriftelijk toestemming aan de cliënt en/of zijn netwerk vragen.

#### VERWANTE DOCUMENTEN

- Khb 3.1. Werkinstructie - cliëntgericht werken
- Khb 3.1. Visie - cliëntgericht werken
- Khb 3.2. Geschreven referentiekader
- Khb 3.3. Doelstellingen en strategie
- Khb 3.4. Besluit van 4 februari 2011

#### KENBAAR MAKEN VAN DE VISIE, MISSIE, WAARDEN

- Deze worden als volgt kenbaar gemaakt:
  - Verspreid via het kwaliteitshandboek
  - Te raadplegen op de website van Zonnestraal vzw
  - Vermeld in het Charter collectieve rechten en plichten
- De directie engageert zich om de missie minstens 1 keer per 3 jaar, de visie en waarden minstens 1 keer per 5 jaar te evalueren en indien nodig bij te sturen (zie ook procedure khb 5.6.).