

## Kwaliteitssysteem operationele elementen

### 3.2.8. Procedure collectieve inspraak gebruiker m.b.t. algemene werking

#### 1. Doelstelling

De bewoners, mantelzorgers en familieleden de ruime gelegenheid bieden om hun mening kenbaar te maken op een gezamenlijke wijze en in samenspraak met elkaar.

#### 2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op iedere vorm van collectieve inspraak door de bewoners.

#### 3. Definities

- Onder **inspraak** wordt de mogelijkheid begrepen van een persoon om zijn mening te laten horen (Van Dale). (Mede)zeggenschap, recht op co-creatie of de mogelijkheid om invloed uit te oefenen, kunnen hieraan gerelateerd worden.
- **Individuele inspraak** verwijst naar inspraak rond het eigen leven en rond die aspecten die het eigen leven, wonen en zorg van de bewoner aanbelangen. Deze individuele inspraak hangt sterk samen met begrippen als autonomie.
- **Collectieve inspraak** gaat over de mogelijkheid van bewoners om hun mening te uiten en invloed te hebben op de werking van het woonzorgcentrum/AW. Hier is de term van co-creatie het beste op zijn plaats, het deelnemen aan overleg in het kader van besluitvorming binnen een organisatie. Bewoners (en eventueel aanvullend mantelzorgers/familie) worden samen mee betrokken in het beleid, de organisatie, de werking, het wonen en het leven van het woonzorgcentrum/AW. Deze collectieve inspraak kan ook bij familie beoogd worden.
- **Gebruikersraad/familieraad**: orgaan samengesteld uit bewoners en mantelzorgers/familieleden dat op geregelde tijdstippen het functioneren van het woonzorgcentrum/AW bespreekt.
- **Bewonersparlement voeding**: orgaan samengesteld uit bewoners en mantelzorgers/familieleden dat op geregelde tijdstippen de maaltijden van het woonzorgcentrum/AW bespreken.

#### 4. Documenten

- Verslag gebruikersraad/familieraad
- Verslag bewonersparlement voeding

Aanvang op:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke herziening:	Goedgekeurd :
01/01/2024		Directie	01/2024

## Kwaliteitssysteem operationele elementen

- Reglement werking gebruikersraad/ familieraad WZC
- Register voor waardering, verbeterpunt en klachten

### **5. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

De directeur is rechtstreeks verantwoordelijk voor de opvolging van deze procedure.

De persoonlijk assistente (PA) is verantwoordelijk voor de werking van de gebruikersraad/familieraad.

De logopediste is verantwoordelijk voor de werking van het bewonersparlement voeding.

### **6. Werkwijze**

#### **6.1. Gebruikersraad/familieraad**

De gebruikersraad/familieraad vergadert driemaandelijks onder verantwoordelijkheid van de persoonlijk assistente.

De persoonlijk assistente laat een uitnodiging bezorgen op de kamers/AW met de melding van de nieuwe gebruikersraad/familieraad. De familie wordt uitgenodigd via mail, dit een week voor de samenkomst van de gebruikersraad/familieraad.

Tevens wordt de uitnodiging ook uitgehangen op de informatieborden/afdeling/lift.

Indien gewenst kan de gebruikersraad/familieraad de directie uitnodigen. Op de gebruikersraad/familieraad wordt standaard gesproken over:

- opvolging van de punten van de vorige vergadering
- informeren naar de tevredenheid van de bewoners
- register voor waardering, verbeterpunt, klacht
- specifieke verlangens bewoners
- evaluatie van de werking
- evaluatie van de activiteiten

Het verslag van de gebruikersraad/familieraad wordt door de persoonlijk assistente binnen de week opgesteld en als volgt verdeeld:

- één exemplaar per informatiebord
- één exemplaar naar de familie per mail
- één exemplaar voor de directie, die archiveert

#### **6.2. Opmerkingen in het register voor waarderingen, verbeterpunten en klachten**

Aanvang op:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke herziening:	Goedgekeurd :
01/01/2024		Directie	01/2024

## Kwaliteitssysteem operationele elementen

Aan het onthaal ligt een register voor waardering, verbeterpunt en klachten. De directie kijkt op regelmatige basis het register na. Deze opmerkingen en suggesties worden op dezelfde manier opgevolgd volgens de klachtenprocedure.

Aan het onthaal zijn de meldingsformulieren voor een waardering, verbeterpunt, klacht terug te vinden. Deze kunnen eveneens digitaal via de website geregistreerd worden.

### 7. Info en plaats van documenten

<b>Register voor waardering, verbeterpunt, klacht</b>	Aan het onthaal en bij de PA	Waarderingen, verbeterpunten en klachten kunnen door de bewoner, zijn vertegenwoordiger of zijn familie in een daartoe bestemd register worden genoteerd. Aan de indiener (indien niet anoniem) wordt medegedeeld welk gevolg er aan zijn klacht werd gegeven; b.v. procedure aanpassen, wijzigen of opmaak van een nieuwe procedure...
<b>Meldingsformulier</b>	Onthaal Website	Waarderingen, verbeterpunt of een klacht kunnen gemeld worden op het meldingsformulier en ook digitaal via de website. Aan de hand van de meldingen proberen we de kwaliteit binnen de organisatie te verbeteren.

Aanvang op:	Vervaldatum:	Verantwoordelijke herziening:	Goedgekeurd :
01/01/2024		Directie	01/2024