

Laatste beoordeling en goedkeuring door:	Op datum van:
Directie	08/01/2014

3. Missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader

Missie (de opdracht)

Elke dienst en elk initiatief binnen Eigen Thuis heeft tot doel het dagelijks leven en het individueel levensproject van gebruikers die beroep doen op de organisatie mogelijk te maken en de maatschappelijke integratie en emancipatie van alle personen met een beperking in de samenleving te bevorderen.

Eigen Thuis wil in de eerste plaats aan personen met een beperking of chronische ziekte globale zorgondersteuning aanbieden. Een uitgebreid aanbod aan diensten maakt het mogelijk om dit te realiseren [[KHB - 2. Beschrijving van het aanbod van de voorziening](#)] waarbij elke gebruiker vrij is om uit het aanbod van diensten te kiezen. Zowel individuele ondersteuning als collectieve dienstverlening wordt geboden en de intensiteit van de ondersteuning wordt aangepast naargelang de zorgnood. Dit wil zeggen dat de intensiteit van dienstverlening en begeleiding kan variëren naargelang gezondheidstoestand, leeftijd, persoonlijke of familiale omstandigheden, evolutie van een ziekte of beperking, mogelijkheden op het vlak van fysieke of sociale zelfredzaamheid enz.

Visie (toekomstgerichte verklaring)

Eigen Thuis wil als toonaangevende organisatie in de regio blijven instaan voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan personen met een beperking of chronische ziekte die hun leven zo zelfstandig mogelijk willen uitbouwen.

Eigen Thuis wil een organisatie zijn waar:

- een aangepaste infrastructuur de mogelijkheid biedt aan personen met een beperking of chronische ziekte om zelfstandig te wonen en te leven
- het recht op zelfbeschikking, het recht op privacy en de individuele verantwoordelijkheid van personen met een beperking maximaal wordt nagestreefd
- gebruikers zelf bepalen wanneer zij welke hulp nodig hebben
- gebruikers vrij zijn om te bepalen hoe zij hun leven vorm en inhoud willen geven
- een overlegcultuur borg staat voor een kwaliteitsvolle dienstverlening op maat van de gebruikers
- aandacht besteed wordt aan een kwaliteitsvol personeelsbeleid in functie van het welzijn van personeel en gebruikers (duidelijkheid rond werking van de voorziening, ruimte voor inspraak en initiatief, vormingsbeleid, preventie en bescherming, ...)
- naast het nastreven van de individuele zelfstandigheid en vrijheid van gebruikers er ook oog is voor de ruimere maatschappelijke integratie en emancipatie van personen met een handicap

Waarden (opvattingen en verwachtingen die het handelen bepalen)

- Zelfbeschikking en zelfbepaling
Gebruikers bouwen hun leven uit zoals zij dit zelf wensen. Zij bepalen zelf wanneer zij welke hulp nodig hebben, stellen zelf de hulpvragen en geven de nodige aanwijzingen.
- Integriteit en betrokkenheid
De relatie tussen personeel en gebruikers is gebaseerd op gelijkwaardigheid, betrokkenheid en respect. De voorziening respecteert steeds de eigenheid van de gebruiker en aanvaardt hem/haar als een volwaardige persoon. De voorziening neemt maatregelen om de integriteit van de gebruiker te waarborgen, in het bijzonder tegen misbruik en geweld ten aanzien van gebruikers.
- Respect
De respectvolle bejegening van de gebruiker zal tot uiting komen in de wijze waarop het personeel in relatie treedt met de gebruiker. De organisatie garandeert dat de relatie met de gebruiker vertrekt vanuit een grondhouding van vertrouwen en gekenmerkt wordt door inleving en echtheid. Elke gebruiker, elk personeelslid heeft het recht op een eigen overtuiging en op het uitdrukken ervan, in respect voor de mening van elke andere.
- Privacy
De privacy van gebruikers dient op alle vlakken gerespecteerd te worden. Alle informatie die

betrekking heeft op gebruikers bewoners wordt vertrouwelijk behandeld en uitwisseling van informatie gebeurt steeds met toestemming van de gebruiker in kwestie. Het verzamelen en bewaren van strikt vertrouwelijke informatie gebeurt conform met de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

- Dienstverlening op maat
Eigen Thuis legt het accent op individuele, persoonlijke dienstverlening. Diensten worden geleverd op vraag en aanwijzing van de gebruikers of op voorstel van diensten. Wanneer de noden van gebruikers wijzigen wordt de organisatie van de dienstverlening in de mate van het mogelijke hieraan aangepast.
- Overleg
Het overleg tussen gebruikers en organisatie staat centraal in onze werking en beleidsstructuur, zowel op individueel als op collectief vlak. Ook buiten de vaste overlegstructuren die voorzien zijn heerst er in het algemeen een open communicatiecultuur.
- Integratie
Eigen Thuis neemt verschillende initiatieven om de integratie en emancipatie van personen met een beperking of chronische ziekte te ondersteunen of te bevorderen.

Doelstellingen

- Een aangepaste woonomgeving voorzien voor personen met een beperking of chronische ziekte: aangepaste infrastructuur, realiseren van noodzakelijke aanpassingen en zoeken naar de juiste hulpmiddelen om hulp te kunnen verlenen op maat van de gebruikers.
- Continu toezien op het op elkaar afstemmen van praktijk enerzijds en noden van gebruikers, doelstelling van de voorziening, visie en waarden anderzijds.
- Bevorderen van de maatschappelijke integratie van personen met een handicap (dienst Aangepast Vervoer, dienst Mobiele Assistentie en Begeleiding, Werkgroep Toegankelijkheid).

Strategie

De strategie om onze missie waar te maken en onze doelstellingen te bereiken bestaat erin de procedures die omschreven staan in dit kwaliteitshandboek goed uit te voeren. Dit doen we door de doelstellingen te concretiseren en in een stappenplan op te nemen. Dit stappenplan maakt deel uit van de zelfevaluatie [[KHB - 5. De zelfevaluatie](#)].

De zelfevaluatie bestaat uit een vijfjarenplan en een jaarplan. In het vijfjarenplan wordt een onderscheid gemaakt tussen de evaluatie van de procedures zoals ze omschreven staan in het handboek en een evaluatie van de acties die ondernomen worden in uitvoering van de procedures. Het vijfjarenplan moet opgevat worden als een ruwe planning die tevens de garantie biedt dat alle elementen van het kwaliteitshandboek minimum om de vijf jaar worden geëvalueerd, geactualiseerd

en bijgestuurd indien nodig. De jaarplannen vormen de gedetailleerde uitwerking van de ruwe schets en worden jaarlijks concreet ingevuld én aangevuld in functie van actuele en nieuwe vragen, noden of elementen die zich aandienen.

Geschreven referentiekader

Aanvullend op deze procedure staan missie, visie en waarden duidelijk omschreven in de [Collectieve Rechten en Plichten](#) en bijlagen, in diverse visieteksten in bijlage bij dit Kwaliteitshandboek, in [Informatiefolders](#) en Infobrochure, in [Activiteitenverslagen](#) en via de [website](#).

Evalueren en actualiseren

De directie engageert zich om de missie, visie en waarden, de doelstellingen, de strategie en het geschreven referentiekader minstens 1 keer per 5 jaar te evalueren en indien nodig bij te sturen. Deze evaluatie gebeurt in het kader van de zelfevaluatie [[KHB - 5. De zelfevaluatie](#)]. Op deze manier worden ook de objectieven ten aanzien van de doelgroep regelmatig geactualiseerd.

Kenbaar maken

De missie, visie en waarden moeten in eerste instantie duidelijk zijn in de dagelijkse werking en omgang met gebruikers. Ze worden daarnaast als volgt kenbaar gemaakt:

- **Gebruikers:** [Website](#), [Facebook](#), [Collectieve Rechten en Plichten](#), [Informatiefolders](#), Infobrochure, [Activiteitenverslag](#), telefonisch of via een kennismakingsgesprek met de coördinator begeleiding of sociaal verpleegkundige, ...
- **Personeel:** [Website](#), [Facebook](#), [Informatiefolders](#), [Activiteitenverslag](#), kennismakingsgesprek met directie, beleidscoördinator, stagecoördinator of dienstverantwoordelijke, inloopdagen voor nieuw personeel, ...
- **Derden:** [Website](#), [Facebook](#), [Informatiefolders](#), [Activiteitenverslag](#), aangevraagde rondleiding, ...