



Verbetergericht werken

Er heerst een cultuur in de voorziening die gericht is op leren en het steeds beter willen doen. De bedoeling is hun maatstaf. De bewoner en zijn naasten ervaren dat en merken dat zij daar ook hun inbreng in kunnen hebben.

Het betere leven

De bewoner en zijn naasten ervaren dat medewerkers en diensten helder voor ogen hebben wat de bedoeling van hun werk is en dat dit hen ook motiveert. Ze merken een doorleefd engagement bij medewerkers om het zo goed mogelijk te doen, om te leren uit ervaringen en de werking gestaag te verbeteren. Ze ervaren dat medewerkers open staan voor de problemen die ze aankaarten en de suggesties die ze doen ter verbetering van het geheel (los van hun eigen verwachtingen en eigen leven). Dit gebeurt zowel formeel als informeel. Maximaal worden bewoners letterlijk mede-aanstuurder van de voorziening, zoals bijvoorbeeld in het Zweedse Töbmodel.

Verbetergericht werken

De medewerkers zijn overtuigd van en gedreven door de bedoeling kwaliteit van wonen en leven van de bewoners en hun naasten te bevorderen. Ze zien de concrete taakverdeling, afspraken, procedures, ... in dit licht en zien wat in het hier en nu goede zorg is en handelen ernaar, ook al lijkt het in strijd met wat het systeem letterlijk voorschrijft. Medewerkers ervaren bij hun leidinggevenden een krachtig vertrouwen in hun oordeelsvermogen en verantwoordelijkheidsgevoel. Ook dit motiveert hen.

De vrijheid die ze krijgen en nemen om zelf te oordelen en te handelen gaat gepaard met een sterk reflectief vermogen. Binnen de teams voelen medewerkers zich veilig om deze reflecties uit te spreken en opbouwende feedback te ontvangen en te geven.

Ze nemen tevens deel aan het kwaliteitsverbeterend werk via onder andere werkgroepen en projecten. De sterke betrokkenheid en de ervaring dat hun kijk ernstig wordt genomen, voedt hun innovatief denken.

Het beleid van de voorziening is gericht op expliciteren en levend houden van de bedoeling van het werk op vlak van wonen en leven. Het kwaliteitssysteem voorziet in een voortdurende evaluatie en verbetering van de werking in het licht van deze bedoeling. Waar wenselijk worden innoverende projecten opgezet en processen heringericht. In het bijzonder is er aandacht voor de reflectieve cultuur bij medewerkers, eventueel via een minimale structuur waarbinnen dit concreet gestalte kan krijgen.

Het systeem wordt echter slank en performant gehouden opdat de medewerker optimaal ruimte krijgt om te doen wat het beste bij de bedoeling aansluit.