



KWALITEITSKADER – FOVIG vzw

FOVIG - federatie collectief overleg – personen met handicap

Opdracht en missie

FOVIG vertrekt vanuit de uitdrukkelijke wens om elke persoon met een handicap een volwaardig bestaan te geven met de hoogst mogelijke kwaliteit van leven. Al onze acties zijn gericht op de beste **zorg, ondersteuning en ontplooiing** van personen met een handicap. Dit manifesteert zich o.m. in de volgende strategische doelen:

- FOVIG ondersteunt en helpt bij het optimaal uitbouwen van de verschillende vormen van overleg, participatie en inspraak op collectief en individueel vlak in de voorzieningen voor personen met een handicap.
- FOVIG behartigt en verdedigt de belangen en rechten van de personen met een handicap en hun wettelijke vertegenwoordigers bij deze zorgaanbieders.
- FOVIG komt op voor zowel hun collectieve als hun individuele noden.
- FOVIG draagt bij tot de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en zorg voor de gebruikers in de voorzieningen.
- FOVIG ijvert voor de realisatie van zorg voor deze gebruikers die nog niet door voorzieningen of een persoonsvolgend budget ondersteund worden.
- FOVIG werkt mee aan een hoogstaande collectieve kwaliteitszorg en de hierbij aansluitende wet- en regelgeving.
- FOVIG vertegenwoordigt de gebruikers van collectieve zorg en hun wettelijke vertegenwoordigers bij het beleid en de overheid.
- FOVIG biedt haar diensten aan in de 5 Vlaamse provincies en in Brussel-Hoofdstad.

Aanbod en middelen

FOVIG operationaliseert haar strategische doelen via een samenhangend pakket van activiteiten. Deze richten zich zowel op het collectief overlegorgaan, de individuele leden ervan, de gebruikers van voorzieningen, personen met een handicap in het voortraject naar collectieve zorg en hun vertegenwoordigers.

- FOVIG biedt de collectieve overlegorganen en hun leden informatie, vorming, begeleiding en ondersteuning met betrekking tot onder meer volgende aspecten.
 - De opdracht van collectief en individueel overleg, participatie en inspraak binnen de voorzieningen voor personen met een handicap
 - Het helpen waarborgen dat de verschillende vormen van collectief en individueel overleg goed uitgebouwd worden en alle kansen krijgen
 - De opdracht van collectieve en individuele persoonsgebonden ondersteuning met het oog op de realisatie van de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en zorg voor de persoon met een handicap
 - Alle materies inzake opvang, behandeling, begeleiding, tewerkstelling, opvoeding, vrije tijd, cultuur en wonen die henzelf en hun wettelijke vertegenwoordigers in hun dagelijks leef- en woonmilieu aanbelangen.
 - Het behartigen van belangen bij de zorgverstrekkers, de overheid en het beleid met betrekking tot:
 - het bewaken van de bestaande zorg in het kader van zorggarantie;
 - de versnelde uitbouw van nieuwe zorg door het realiseren van zorggarantie op basis van recht op zorg;
 - de optimalisatie van het algemeen dienstverleningsaanbod en de kwaliteit van zorg in de voorzieningen.
- FOVIG ontwikkelde daarvoor een aantal bijkomende functies.
 - Een loket (telefonisch en digitaal) waarbij leden van collectieve overlegorganen met al hun vragen terecht kunnen.
 - Geactualiseerde specifieke vorming, gericht op het beter kunnen realiseren van de opdracht van een collectief overlegorgaan.
 - Deze vormingen kunnen op verschillende manieren aangeboden worden (op Vlaams niveau, op regionaal niveau en ook op maat, binnen het collectief overlegorgaan)
 - De inhoud van deze vormingen kunnen globaal de volledige opdracht van het orgaan vatten of ze kunnen zich richten tot een deelaspect.
 - Overlegmomenten waarbij leden van het collectief overleg elkaar kunnen treffen en ervaringen delen (Vlaams, regionaal ...)
 - Individuele ondersteuning van het collectief overleg binnen de relatie met de vergunde zorgaanbieder.
 - Individuele ondersteuning van het collectief overleg binnen de relatie met de vergunde zorgaanbieder.

- Een verwijzingsmechanisme indien de vraag niet door FOVIG kan beantwoord worden. Dan brengen we de vraagsteller in contact met de organisatie die een passend antwoord kan geven.

Belangrijke waarden

- FOVIG vzw staat open voor alle personen en overtuigingen ongeacht oorsprong, ras of levensovertuiging.
- De persoon met een handicap en zijn/haar wettelijke vertegenwoordigers zijn steeds de norm en de toetssteen.
- We besteden aandacht zowel aan de gebruiker zelf als aan zijn netwerk.
- We faciliteren samenwerking en ervaringsuitwisseling tussen de leden zowel op collectief als individueel vlak.
- We werken samen met dienstverleners bij de ondersteuning van de persoon met een handicap.
- We zijn een lerende organisatie, die er voortdurend naar streeft om de juiste, meest recente informatie ter beschikking te stellen. Daartoe nemen we deel aan vormingsmomenten en zijn we actief in relevante overlegorganen die de zorg voor personen met een handicap uittekenen.
- We garanderen de privacy van iedereen die op ons een beroep doet
- Indien de vraag niet door FOVIG kan beantwoord worden brengen we de vraagsteller in contact met de organisaties die een passend antwoord kunnen geven. We doen dit zonder een voorkeur te geven voor een organisatie.

Evaluatie, bijsturing en kwaliteitsborging

Om de werking van FOVIG vzw voortdurend te verbeteren en bij te sturen en de dienstverlening kwalitatief te garanderen, hanteert FOVIG verschillende systemen die het duurzaam borgen van kwaliteit garanderen. Als lerende organisatie is feedback een belangrijk moment.

- Werkingsevaluatie: bij alles wat we organiseren bevragen we steeds de deelnemers naar hun tevredenheid over het geleverde product (vormingen, vergaderingen, algemene vergadering ...). Aspecten daarin zijn o.m. het beantwoorden van de verwachtingen, de degelijkheid van de informatie, de begrijpbaarheid van de inhoud, de kwaliteit van de documenten en de sprekers, de interactiviteit en de toepasbaarheid.
- Klachten: FOVIG staat open voor klachten van zijn leden en degene die onze diensten gebruiken. Iedereen kan zijn klachten uiten bij de voorzitter, die in overleg een oplossing voor de klacht zoekt. Indien dit alsnog geen oplossing biedt, kan er melding gemaakt worden bij de leidend ambtenaar van het VAPH, de subsidiërende overheid.

- Tevredenheidsmeting: we bevragen onze leden op het einde van elke subsidieperiode over de diensten die FOVIG geleverd heeft.
- Zelfevaluatie: we engageren ons om bij elke hernieuwing van een nieuwe subsidieperiode een zelfevaluatie te maken. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de ontvangen evaluaties, klachten en tevredenheidsmetingen.

Als organisatie realiseert FOVIG een sterke relatie met het collectief overlegorgaan door een intensieve samenwerking op regionaal niveau. Het bestuursorgaan van FOVIG vertrekt vanuit die directe betrokkenheid en wordt daardoor ook breed gedragen. In het bestuursorgaan leeft de reflex om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en actuele uitdagingen. In de aanpak slaagt FOVIG erin dit adequaat en verifieerbaar uit te werken door haar doelen steeds meer eenduidig en eenvoudig op te stellen. Ook het realiteitsgehalte en de meetbaarheid van de resultaten is een sterke bekommernis.