

INSPRAAK - SUGGESTIES - KLACHTEN

In de uitbouw van onze werking proberen wij zo veel mogelijk de stem van de zorgvrager te horen. Onze zorgverlening is afgestemd op de wensen van onze mensen. Toch willen wij kritisch blijven en willen wij onze werking steeds bevragen.

Suggesties, maar ook klachten, willen wij ter harte nemen omdat wij ervan overtuigd zijn dat beiden echte groeikansen bieden voor het optimaliseren van onze werking.



Samen zoeken naar de beste oplossing!

Hebben mensen bij ons onvoldoende gehoor dan kunnen zij steeds terecht bij de **Woonzorglijn 078/15.25.25** van de Vlaamse Overheid'.

Hier kan men terecht voor vragen en eventuele geschillen. Deze dienst waarborgt dat elke klacht ernstig wordt onderzocht.

Woonzorgnetwerk Vincenthove vzw :

Woonzorgcentrum Vincenthove
Kortverblijfcentrum Vincenthove
Serviceflatcomplex De Rozelaar
Dag- en nachtverzorgingscentrum den Haard

Dokter Delbekestraat 27
8800 ROESELARE

Telefoon: 051/23.23.60 - Fax: 051/23.23.61
E-mail: info@vincenthove.be
www.vincenthove.be
Volg ons: Woonzorgnetwerk Vincenthove



KLACHTEN OF SUGGESTIES?



Woonzorgnetwerk Vincenthove vzw:

Woonzorgcentrum Vincenthove
Kortverblijfcentrum Vincenthove
Serviceflatcomplex De Rozelaar
Dag- en nachtverzorgingscentrum den Haard

Uw zorg is onze zorg!



In ons huis werken we met heel wat medewerkers samen om onze bewoners gebruikers of bezoekers met een zo warm en een zo deskundig mogelijke zorg te omringen.

Deze samenwerking vraagt heel wat overleg maar vooral een goede spirit om er het beste van te maken.

De stem van de bewoner, en de familie is voor ons onmisbaar. Daarom houden we op geregelde tijdstippen bewoners- of gebruikersraden én familievergaderingen. Wij toetsen dan onze werking en proberen zo veel mogelijk te peilen naar suggesties om onze werking te optimaliseren. Met ons driejaarlijks tevredenheidsonderzoek proberen we nog fijner de goede en minder goede kanten van onze werking op te sporen om deze daarna bij te sturen.

Inspraak is voor ons van levensbelang. De leuze 'uw zorg ...is onze zorg!' is voor ons een bewust engagement.

In die zin willen wij ook openstaan voor klachten en hebben wij samen nagedacht hoe wij een klacht ook 'ter harte' willen nemen. Wij willen een klacht steeds onderzoeken en samen zoeken naar een bevredigende oplossing.



Klachten?

Soms kan het zijn dat mensen niet tevreden zijn over onze hulp- en dienstverlening. Het is dan ook belangrijk dit ongenoegen te kennen. Misschien berust het op een slechte afspraak, misschien op een misverstand, misschien zijn we echt tekort geschoten. In onze werking willen wij daarvoor openstaan en willen wij dit ongenoegen leren kennen om zo oprecht te zoeken naar een bevredigende oplossing.

Afhandeling van een klacht.

Wij hebben samen afgesproken hoe wij een klacht willen opvolgen. Wij onderscheiden volgende drie fasen :

1. Ontstaan van een klacht.
2. Onderzoeken van een klacht.
3. Afhandelen en afronden van een klacht.

Ontstaan van een klacht.

Mensen uiten een ongenoegen of opmerking over de hulp- en dienstverlening. Het teamhoofd en het team proberen deze opmerking te horen, te beoordelen en te zoeken naar een oplossing. Indien geen oplossing wordt gevonden, wordt deze als 'klacht' doorgegeven aan het directieteam.

Onderzoeken van een klacht.

De klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister. De klacht wordt onderzocht. Indien ontvankelijk, wordt een medewerker aangeduid om de klacht op te volgen. Indien niet, wordt de bewoner of gebruiker ingelicht.

Afhandelen en afronden van een klacht.

De klacht wordt onderzocht en een oplossing wordt gezocht. De oplossing wordt voorgelegd aan de persoon die de klacht heeft geformuleerd. Indien de persoon zich kan verzoenen met de oplossing wordt de klacht afgerond. Indien niet, wordt terug gezocht naar een betere oplossing.

De afronding van de klacht wordt in het klachtenregister opgetekend.

Woonzorgnetwerk Vincenthove vzw :

Woonzorgcentrum Vincenthove
Kortverblijfscentrum Vincenthove
Serviceflatcomplex De Rozelaar
Dag- en nachtverzorgingscentrum den Haard

Dokter Delbekestraat 27
8800 ROESELARE

Telefoon: 051/23.23.60 - Fax:
051/23.23.61

E-mail: info@vincenthove.be
www.vincenthove.be