

WENSEN, COMPLIMENTEN, SUGGESTIES, KLACHTEN ?

Uw **wensen en ervaringen** zijn voor ons een leidraad: de belangrijkste inspiratiebron voor kwaliteitsvolle zorg, afgestemd op de wensen van de bewoners.

Complimenten zijn een bevestiging dat we goed bezig zijn: ze geven energie aan medewerkers om zich elke dag verder in te zetten, om het elke dag nog beter te doen.

Suggesties, meldingen en klachten geven ons zicht op tekorten: ze bieden groeikansen om de werking van Keyhof te optimaliseren.

**Uw zorg is onze zorg.
Samen zoeken we naar de beste oplossing!
Neem vandaag nog contact met ons op!**

Vorig jaar meldde de familie van Marie aan medewerkers dat ze een ander idee had over de inrichting van de kamer. Medewerkers zijn samen met Marie en de familie op zoek gegaan naar mogelijke oplossingen. En al konden we niet op alle wensen ingaan: over de aanpassing is iedereen tevreden.

Als u een vraag of een opmerking hebt: laat het ons weten, dan kijken we samen wat we eraan kunnen doen.

CONTACTGEGEVENS

Dagelijks Verantwoordelijke

Sarah Dupont
T: 016 47 98 14
E: sarah.dupont@keyhof.be

Woonzorgoördinator Hebron

Cathy Peeters
T: 016 47 98 17
E: cathy.peeters@keyhof.be

Woonzorgoördinator Nazaret

Greet Rutten
T: 016 47 98 18
E: greet.rutten@keyhof.be

WOONZORGLIJN | VLAAMSE OVERHEID

Krijgen vragen, problemen of klachten geen antwoord of oplossing in Keyhof dan kan u steeds terecht bij de Woonzorglijn van de Vlaamse Overheid. De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Bewoners, thuiswonende ouderen, hun familie, vrienden of kennissen en ook de medewerkers kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten. De Woonzorglijn werkt samen met de afdeling Woonzorg en Eerste Lijn van het Agentschap Zorg en Gezondheid en met de Zorginspectie.

T: 02 553 75 00
E: woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be | www.woonzorglijn.be

Woonzorgcentrum Keyhof

Stroobantsstraat 75 • 3040 Huldenberg
T: 016 47 98 10 - E: info@keyhof.be
www.keyhof.be

WOONZORGNET-DIJLELAND



Uw zorg, is onze zorg !

KEYHOF

WOONZORGNET - DIJLELAND



SUGGESTIES ?

Kan er iets beter, laat het ons weten !



Iedere suggestie, aandachtspunt of melding biedt informatie over wat u belangrijk vindt. Het is voor ons een uitdaging voor nog betere zorg in de toekomst.

UW ZORG IS ONZE ZORG

Een open dialoog

In woonzorgcentrum Keyhof werken medewerkers samen om bewoners met warme en deskundige zorg te omringen. We trachten hen een aangename woon- en leefomgeving te bieden waarin ze zich veilig en geborgen voelen. Deze samenwerking vraagt veel inzet en inspiratie en kan enkel slagen door in dialoog te gaan met alle betrokkenen. **Zorg dragen voor mensen betekent immers samen zorg dragen en vertrekt vanuit de stem van de bewoner, familie en bezoekers. Daarom vinden wij uw mening zo belangrijk.**

Een lerende organisatie

Woonzorgcentrum Keyhof is een lerende organisatie. Leren uit beslissingen en zorgprocessen van vandaag om het in de toekomst anders, beter te doen. Uw ervaring speelt hierin een cruciale rol. Het kennen van uw ervaring is voor ons van groot belang.

We organiseren op geregelde tijdstippen gebruikersraden, bewoners- en familiegesprekken. Hier gaan we samen in dialoog, luisteren we graag naar suggesties en zoeken we naar mogelijk oplossingen of verbeteracties. U bent hier steeds van harte welkom.

Kan het beter, laat het ons weten!

Hebt u een suggestie, een probleem waar u mee zit of hebt u een vervelende situatie meegemaakt? We stellen elk gesprek hierover zeer op prijs. Voor ons is het immers belangrijk om elk ongenoegen te kennen. Misschien is een slechte afspraak de oorzaak, mogelijk is er een misverstand. Misschien zijn we echt tekort geschoten en dienen we hiervoor de nodige aandacht te hebben. We willen elk probleem of ongenoegen graag bespreekbaar maken, om zo samen te zoeken naar gepaste oplossingen.

Wij maken graag tijd voor u!

Als u een ervaring met ons wil delen dan kan u in eerste instantie bij de medewerkers van de woning terecht. Zij maken graag voor u tijd. In goed overleg zijn immers veel problemen op te lossen en mooie ideeën te realiseren. Hebt u toch andere verwachtingen of spreekt u liever met iemand anders dan kan u contact opnemen met de woonzorgcoördinator van de woning.

Kwaliteit van zorg kan enkel slagen door met alle betrokkenen in dialoog te gaan. Daarom is uw stem zo belangrijk en nemen wij graag tijd om naar uw verhaal te luisteren en om samen naar een oplossing te zoeken.

De meldingskaart

Een mondelinge suggestie of klacht kan altijd direct geuit worden. U kan dit ook schriftelijk doen. Hiervoor zijn er aan het onthaal meldingskaarten ter beschikking. Er wordt zo snel mogelijk met u contact genomen om uw verhaal te horen en mogelijke oplossingen te bespreken.

Oplossingsgericht

Elk idee en elke klacht wordt verder onderzocht en krijgt een antwoord. Indien u zich kan verzoenen met de oplossing wordt de klacht afgerond. Indien niet, wordt gezocht naar een betere oplossing of kan u een overleg vragen bij de dagelijks verantwoordelijke van Keyhof. Klachten worden geregistreerd en het klachtenformulier wordt bijgehouden in een klachtenregister.

U mag er op vertrouwen dat uw meldingen steeds met discretie worden behandeld.

