Uw zorg, is onze zorg !

DE WINGERD

WOONZORGNET - DIJLELAND

UW ZORG IS ONZE ZORG

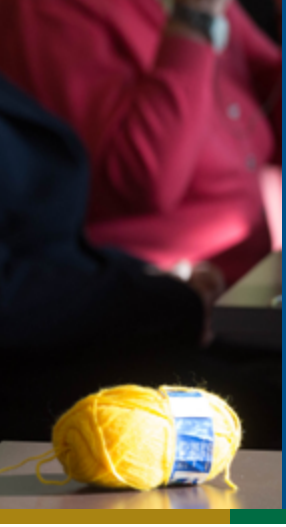
Een open dialoog

In woonzorgcentrum De Wingerd werken medewerkers samen om bewoners en cliënten 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 De Wingerd 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 samen naar mogelijke oplossingen of verbeteracties. U bent hier steeds van harte welkom.



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.

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, mogelijks 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 zorgcoördinator 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 campusdirecteur van De Wingerd.
Klachten worden geregistreerd en het klachtenformulier wordt bijgehouden in een klachtenregister. U wordt binnen de 14 dagen geïnformeerd over het verdere verloop en de behandeling van uw melding.

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

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 cliënten.

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 De Wingerd te optimaliseren.

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

F. houdt van zijn dagelijkse wandeling in de omgeving van De Wingerd. Omdat er niet altijd iemand is die hem kan vergezellen, is de kans echter groot dat hij zijn weg niet meer terug vindt. De familie stelde daarom voor om op zijn parcours wegwijzers te plaatsen " 't Is langs hier F." Zijn familie begreep het probleem, had een idee en voerde het uit. Een mooi voorbeeld van "spontane participatie".

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

Contactgegevens

Zorgcoördinator woningen 1 t.e.m. 4
T: 016 28 48 01

Zorgcoördinator woningen 5 t.e.m. 8
T: 016 28 48 02

Zorgcoördinator woningen 9 en 10
T: 016 28 48 00

Zorgcoördinator zorgflats
T: 016 28 48 03

Zorgcoördinator woning 11 t.e.m. 16
T: 016 28 48 04

Coördinator dagcentrum & kortverblijf
T: 016 28 48 00

Campusdirecteur
Jan Vanwezer T: 016 28 47 91
E: jan.vanwezer@wingerd.info

Woonzorglijn | Vlaamse Overheid

Krijgen vragen, problemen of klachten geen antwoord of oplossing in De Wingerd 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 allerhande 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 De Wingerd
Wingerdstraat 14 • 3000 Leuven
T: 016 28 47 90 - E: wingerd@wingerd.info
www.wingerd.info

WOONZORGNET-DIJLELAND