

À qui faire part d'une plainte ?

1.

Notifiez votre plainte à la résidence

Vous pouvez le signaler à n'importe quel membre du personnel ! Parlez-en de préférence d'abord avec le membre du personnel concerné ou son responsable. S'ils ne peuvent pas trouver de solution immédiate, ils transmettent alors votre plainte au directeur, au responsable des soins aux résidents et à l'office partner.

Vous pouvez aussi directement adresser votre plainte au directeur, au responsable des soins aux résidents ou à l'office partner. Si vous le souhaitez, il est possible de déposer une plainte anonyme via la boîte prévue à cet effet. Votre plainte sera traitée le plus rapidement possible en interne, en faisant bien entendu preuve de la discrétion nécessaire.

2.

Vous n'êtes toujours pas satisfait(e) ?

Vous pouvez alors faire appel à Vulpiapoint, le guichet central pour les plaintes. Ils prêtent une oreille attentive en adoptant une position neutre face à votre plainte et tentent de trouver une solution appropriée avec toutes les parties concernées.

Comment se déroule le traitement des plaintes ?

Le traitement des plaintes comporte plusieurs étapes :

1.

La réception de votre plainte doit être confirmée dans les 2 jours ouvrables.

2.

La plainte est examinée par les personnes/disciplines concernées.

3.

Nous vous informons des mesures prises et des solutions.

4.

Après avoir recueilli votre approbation, nous suivons en interne la mise en œuvre des mesures.



Une plainte ? Nous sommes là pour vous !

vulpia 

Nous vous prêtons une oreille attentive.

Vulpia? Nous sommes synonymes d'un foyer chaleureux, où l'on peut discuter de tout. Et si quelque chose ne se passe pas bien? Nous pouvons toujours en parler. L'équipe Vulpia est partisane d'un dialogue ouvert, c'est crucial à ses yeux. Se plaindre est permis. Nous trouvons en outre important de savoir pourquoi la satisfaction n'est pas au rendez-vous. Nous examinons alors ensemble comment améliorer les choses.



Que pouvez-vous signaler?

Tout ce qui vous déplaît. Nous pouvons discuter de toutes les facettes du séjour et de la vie dans votre résidence. Les suggestions d'amélioration sont toujours les bienvenues.

Comment déposer une plainte?

Vous pouvez introduire une plainte tant oralement que par écrit. Une plainte écrite peut être envoyée par e-mail ou par courrier, ou encore à l'aide du formulaire disponible à la résidence.



vulpia 

Coordonnées :

Vulpiapoint:

- 03 375 40 10
- vulpiapoint@vulpia.be