

DES CONTRÔLES INOPINÉS DES AUTORITÉS

La prise en charge et l'hébergement des personnes âgées sont des missions sociales. *emeis* remplit cette mission en tant que partenaire reconnu des autorités régionales compétentes. Chaque résidence dispose des autorisations nécessaires.

Cela signifie que la résidence est soumise à des inspections de soins inopinées. Elles peuvent être initiées par toutes les instances des tutelles IRISCARE/AVIQ/Zorg-en-Gezondheid.

Outre les inspections de soins, de nombreux autres contrôles sont également effectués, notamment par l'Agence fédérale pour la sécurité alimentaire, les pompiers, les contrôles de la qualité de l'eau (par exemple dans le cas d'une piscine couverte), etc.

QUE FAIT LE SERVICE MÉDIATION ?

La mission du service médiation est d'être à votre écoute et de résoudre le plus rapidement possible les problèmes ou les conflits que vous rencontrez et qui ne sont pas résolus au niveau local.

Le service vous oriente également vers d'autres services si la médiation n'aboutit pas au résultat souhaité.

En outre, le service assure un suivi centralisé des plaintes afin que tout problème structurel puisse être rapidement détecté et traité.

CONTACTER LE SERVICE MÉDIATION ?

www.emeis.be/servicemediation

02 334 13 04

servicemediation.be@emeis.com

UN CONTACT DE CONFIANCE pour les résidents et les familles



Brochure d'information

Service Médiation



Notre personnel s'efforce de fournir aux résidents les meilleurs soins et la meilleure surveillance possibles.

Si votre séjour ou celui de votre proche ne répond pas à vos attentes, vous pouvez vous adresser au service médiation.

Dans nos établissements de soins et nos résidences-services, une équipe de professionnels de soins et de personnels auxiliaires est chargée de garantir des séjours agréables avec des soins adéquats et des repas sains et savoureux.

Cela exige que le personnel connaisse bien les antécédents et les besoins spécifiques de chaque résident.

Une bonne communication entre la résidence & le résident/sa famille est donc primordiale.

Nous vous invitons à discuter régulièrement et ouvertement, avec les équipes, des attentes spécifiques qui ne seraient pas rencontrées.

TROIS ÉTAPES POUR UNE SOLUTION RAPIDE

1 Clarifiez vos attentes auprès des équipes locales.

Il se peut qu'elles n'aient pas eu toutes les informations ou qu'il y ait eu un malentendu. Il est possible alors que vos attentes soient facilement et rapidement rencontrées.

2 Si toutefois votre problème n'est pas résolu, signalez-le à la direction locale.

Cela peut se faire oralement ou par écrit. Vous pouvez également le faire via le registre des plaintes et suggestions à l'accueil.

Le directeur prendra alors le temps de discuter et de chercher une solution avec vous. Le service médiation sera également informé.

3 Si vous estimez ne pas avoir été (suffisamment) entendu, vous pouvez contacter le service de médiation en direct.

- Nous vous contacterons personnellement dans les meilleurs délais.
- Votre plainte sera notifiée et signée par vous. Ainsi, il n'y aura pas de malentendu sur la situation à résoudre.
- En fonction de la situation et de vos attentes, le service de médiation pourra organiser une rencontre avec vous (si vous le souhaitez) et demandera une analyse de la situation avec les équipes. Il recherchera une solution avec toutes les parties concernées et/ou le service juridique.
- Votre dossier ne sera clôturé que lorsque le problème sera considéré comme "résolu" par vous et la résidence concernée.
- Si vous le souhaitez, votre anonymat sera respecté.

**VOTRE OPINION
CONTRIBUE À NOUS
AMÉLIORER**

Chaque résidence organise annuellement une enquête de satisfaction. Elle a pour objectif principal d'identifier les besoins, les attentes ainsi que les priorités d'amélioration. Nous vous encourageons vivement à y participer car vos commentaires sont précieux et nous permettent de grandir et d'améliorer la qualité de l'accompagnement de nos résidents.

