



Curavi valorise la communication ouverte, l'honnêteté et la transparence.

Si vous avez des suggestions, des conseils ou des commentaires concernant nos soins ou nos services, nous aimerions les connaître. De manière continue, nous souhaitons apprendre de vous et améliorer la qualité de nos soins et services. Bien entendu, les compliments sont également les bienvenus !

Vous pouvez soumettre vos compliments, suggestions, conseils, commentaires ou plaintes (de manière anonyme) via les coordonnées indiquées sur ce site web. Vous pouvez également trouver un formulaire en version papier à la réception de l'une de nos résidences.

Curavi souhaite entendre les résidents, familles ou bénévoles s'ils sont mécontents de la méthode de travail, des activités et/ou des opinions, etc. Tout d'abord, pour pouvoir corriger nos erreurs, mais aussi pour ajuster les procédures si nécessaire et ainsi améliorer les services futurs. De cette façon, vous nous donnez également la possibilité de travailler avec vous pour trouver une solution et éviter une plainte similaire.

Qu'entendons-nous par "plainte" ?

Nous entendons par "plainte" toute expression (verbale ou écrite) de mécontentement d'une personne ou d'un organisme à l'égard de la politique et/ou des opinions de Curavi, d'une déclaration, d'un acte ou d'un comportement spécifique d'un membre du personnel et/ou d'un bénévole de Curavi.

Toute insatisfaction ne doit pas nécessairement déboucher directement sur une plainte. Si vous n'êtes pas d'accord avec quelque chose, ou si vous n'êtes pas satisfait, il est souvent préférable d'en discuter avec le membre du personnel concerné. De nombreux problèmes peuvent être résolus d'un commun accord.

Par ailleurs, de nombreuses personnes ont peur d'exprimer leur mécontentement ou de déposer une plainte par crainte des réactions des autres résidents ou des représailles des membres du personnel. Toutefois, le dépôt d'une plainte est un droit, réglementé par la loi. C'est pourquoi nous avons élaboré une procédure de plainte basée sur cette législation.

La procédure de traitement des plaintes s'adresse à tous nos clients. Le partenaire, le représentant, le membre de la famille ou le parent d'un client peut également déposer une plainte. Sachez que si une discussion avec le membre du personnel concerné ne vous a pas satisfait, vous pouvez également vous adresser au directeur. Il est responsable du déroulement des événements dans la résidence et sera heureux de vous entendre ou recevoir. Vous pouvez discuter ensemble de ce qui n'a pas fonctionné et de ce que vos attentes étaient ou sont. Vous pouvez ensuite envisager ensemble la manière dont le problème peut être résolu. Souvent, une telle conversation permet d'éviter d'autres ambiguïtés et malentendus et peut apporter des améliorations.



Avez-vous discuté de votre mécontentement avec l'employé concerné et/ou son responsable, mais vos problèmes n'ont pas été résolus ? Vous pouvez soumettre une demande de traitement de plainte au directeur de la résidence par e-mail.

Le directeur (ou le directeur adjoint) vous contactera dans les 48 heures suivant la réception de votre plainte pour discuter de la manière dont celle-ci sera traitée. Toutes les plaintes sont enregistrées et traitées de manière confidentielle.

Ou préférez-vous discuter de votre mécontentement avec quelqu'un d'autre ? Si c'est le cas, veuillez contacter la responsable du personnel de Curavi, Patricia De Windt, au 0499/512 634 ou à [info@curavi.be](mailto:info@curavi.be).

Si votre plainte n'est pas résolue de manière satisfaisante et que vous ne vous y résignez pas, il faut alors introduire un litige. Dans ce cas, vous avez la possibilité de soumettre votre plainte au Comité des litiges.

Nous vous remercions d'avance pour vos commentaires auxquels nous serons heureux de répondre !

