



helemaal
thuis
in zorg

Onze visie

Solidariteit voor het Gezin

Solidariteit voor het Gezin, Tramstraat 61, 9052 Gent

 www.solidariteit.be  078 05 51 00  solidariteit@svhg.be



Onze visie

De klant staat centraal

Solidariteit voor het Gezin kan hulp bieden in elke fase van het leven, van bij de geboorte tot aan het levenseinde. Het kan eveneens een oplossing bieden op niet-leeftijdgebonden zorgvragen. Elke klant beschouwen wij als een uniek persoon met verschillende behoeften die variëren in de tijd. Solidariteit voor het Gezin biedt haar diensten aan op momenten dat de mogelijkheden tot zelfzorg en/of van mantelzorg tijdelijk of definitief afnemen of wanneer de klant professioneel advies goed kan gebruiken.

Samen met de klant en zijn omgeving zoeken onze medewerkers naar de meest efficiënte en effectieve oplossingen voor alle noden. Uiteraard houden zij daarbij rekening met voorschriften en regels van de subsidiërende overheden. De klant en de medewerkers van Solidariteit voor het Gezin nemen bij het maken van de afspraken en de uitvoering ervan een gelijkwaardige positie in met respect voor elkaar. De klant of zijn vertegenwoordiger behoudt te allen tijde het zelfbeschikkingsrecht en draagt tegelijk de verantwoordelijkheid van zijn keuzes.

Kwaliteit van de dienstverlening

Solidariteit voor het Gezin wil de kwaliteit van haar dienstverlening continu verbeteren. Worden verwachtingen niet ingelost of onze beloftes niet waargemaakt, adviseren wij het eerst en vooral te laten weten aan een verantwoordelijke met de bedoeling het probleem onmiddellijk aan te pakken en op te lossen. Volstaat dat niet, dan kan u terecht bij de kwaliteitsdienst (078 05 51 00) of bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, Albert II-laan 35 bus 33, 1030 Brussel (02 553 35 09) of bij Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel (02 533 14 14).

Visie op dienstverlening en op de uitbouw ervan

Solidariteit voor het Gezin wil in Vlaanderen en Brussel een toonaangevend zorgbedrijf zijn. Het streeft er naar in alle Vlaamse provincies en in Brussel gezins- en bejaardenzorg, thuisverpleging, huishoudhulp, kindercare, woonzorg en vrijwilligerswerk te kunnen aanbieden. Solidariteit voor het Gezin ontwikkelt en bouwt dit, waar mogelijk, zelf uit of sluit akkoorden af met anderen. Wanneer er van de overheid of van privé-initiatieven nieuwe impulsen uitgaan of nieuwe kansen geboden worden zullen wij dan ook steeds onderzoeken of en hoe wij die uitdaging kunnen inpassen in het geheel van Solidariteit voor het Gezin. Wij vinden dat geïntegreerde zorg, dit wil zeggen, de ene dienstverlening die naadloos aangevuld wordt met een andere, de klant ten goede komt als hij, mits begeleiding indien hij dat nodig heeft, alle nodige hulp kan kiezen binnen één organisatie. Door gebruik te maken van de geïntegreerde zorg van Solidariteit voor het Gezin kan de klant rekenen op een passend antwoord voor een fysieke, psychische en/of sociale behoefte die zich op een bepaald moment in zijn leven voordoet en dat voldoet aan de hoogst mogelijke kwaliteitsnormen.

De dienstverleningen worden uitgevoerd door deskundige medewerkers en vrijwilligers die zich permanent bijscholen. Die medewerkers en vrijwilligers vertegenwoordigen Solidariteit voor het Gezin bij de klant en zijn omgeving. Men mag verwachten dat zij zich scharen achter de missie, de waarden en de visie van hun bedrijf. Van de gebruiker verwachten wij dat hij respect toont voor elke medewerker die bij hem over de vloer komt.



Visie op HR-beleid

Omdat onze medewerkers en vrijwilligers hét visitekaartje bij uitstek zijn hechten we veel belang aan een evenwichtig HR-beleid. Er mag evenwel geen misverstand over bestaan: de klant staat bij Solidariteit voor het Gezin centraal. Toch beseffen wij dat medewerkers en vrijwilligers hun klanten pas een goede service kunnen aanbieden als zij zelf tevreden zijn met hun werksituatie of engagement. Het begint al vóór iemand een contract tekent: om de kans te vergroten dat de 'juiste' mensen op de 'juiste' plaats een engagement aangaan is er op elk niveau en voor elke functie een te volgen selectieprocedure.

Heel specifiek is de situatie van verzorgenden/zorgkundigen. Door hen zelf op te leiden in ons Opleidingscentrum is de kennis en kunde van diegenen die in dienst komen verzekerd. Eens iemand aanvaard is, wordt hij toegewezen aan een direct leidinggevende, die zal zorgen voor een opleiding op of over de werkvloer. Een introductiedag is er voor nieuwkomers om het bedrijf in zijn geheel te leren kennen. Een open communicatie met elke medewerker vinden wij heel belangrijk. Via diverse vergaderingen, overlegmomenten, functioneringsgesprekken e.a. is informatiedoorstroming en inspraak in het beleid geregeld.

Visie op innovatie

Solidariteit voor het Gezin onderschrijft de trend dat klanten zoveel mogelijk de regie in eigen handen willen hebben bij organisatie en inhoudsbepaling van hun zorg- en dienstverlening en dat ze daarvoor steeds meer gebruik maken van alles wat de zorgmarkt hen biedt. Solidariteit voor het Gezin ondersteunt de klant in dit streefdoel door op zoek te gaan naar nieuwe bruikbare technologieën, ze uit te testen en te implementeren in de dagelijkse werking na een positieve evaluatie. Daarnaast vormt en ondersteunt Solidariteit voor het Gezin de medewerkers opdat zij mee zouden zijn met innovaties en klanten kunnen adviseren, informeren en begeleiden bij het gebruik ervan.

Visie op samenwerking met onze partners

De waarde 'Autonomie' betekent niet dat wij 'alleen' door het leven gaan. Wij werken graag samen met partners die onze visie op dienstverlening delen en ons daadwerkelijk willen helpen om die dagelijks in de praktijk te brengen. Voor de eigenheid van elk van onze partners tonen wij een wederkerig respect. Een open communicatie op alle niveaus is van groot belang om van de samenwerking een blijvend succes te maken.

Visie op rentabiliteit

De hulp- en dienstverlening van Solidariteit voor het Gezin kan maar gerealiseerd worden als die ondersteund wordt door een solide financiële structuur. Deze structuur is zo opgebouwd dat er, per afzonderlijke basisdienst steeds naar performantie gestreefd wordt. Dit wil zeggen: elke basisdienst zorgt, door een optimaal beheer van de middelen, voor een eigen efficiënte en effectieve werking. Deze werkwijze maakt tijdig gerichte en noodzakelijke bijstellingen mogelijk, waarbij het sociaal doel nooit uit het oog wordt verloren.

Visie op beeldvorming rond Solidariteit voor het Gezin

De visie op dienstverlening, op de uitbouw ervan, op onze samenwerking en op rentabiliteit van het bedrijf moet zichtbaar zijn voor medewerkers en cliënten maar ook voor mensen die sporadisch, toevallig of zijdelings met ons in contact (willen) komen. Alle middelen die wij hiervoor kunnen gebruiken moeten dit uitstralen.

Visie op beleidssturende werking

Solidariteit voor het Gezin streeft ernaar, in haar relatie met de wetgever en met de administratie van de diverse overheden, een positieve invloed te hebben in de besluitvorming rond welzijns- en gezondheids-thema's in de Vlaamse Gemeenschap en in België.

