

LEIDRAAD BIJ EEN KLACHT



1. DOEL VAN DE PROCEDURE

Deze **procedure** heeft als doel het verduidelijken van de mogelijke stappen bij een formele klachtafhandeling voor bewoners en hun familie. Op deze manier wordt de correcte toepassing van de wet op de patiëntenrechten gewaarborgd.

Een **klacht** is elke uiting, zowel schriftelijk als mondeling, van ontevredenheid over een dienstverlening of bejegening die door de klager als onjuist wordt ervaren. Deze procedure draagt bij aan de verbetering van de globale kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoner.

2. LEIDRAAD BIJ EEN KLACHT

Iedereen in het PVT Valckeburg probeert u met de beste zorgen te omringen. Toch kan het zijn dat uw verwachtingen niet altijd worden beantwoord en dat u een vraag, klacht of opmerking hebt. Wat kan u dan doen?

1. U kan uw vraag, klacht of opmerking formuleren
 - op de **bewonersraad** of
 - bij elke begeleider van de afdeling, bij voorkeur eigen **individuele begeleider**.
2. Indien u samen niet tot een oplossing komt, spreek dan gerust de **afdelingshoofd** van de afdeling of **coördinator** aan.
3. De mogelijkheid bestaat ook om rechtstreeks contact op te nemen met de **onafhankelijke ombudspersoon**: **Mevr. Cindy De Wilde**. Deze ombudspersoon is geen personeelslid van het PVT en heeft dus een onafhankelijke positie.

U kunt haar bereiken:



Telefoon (elke werkdag 9u-17u): 0491/39.39.18.

Email: cindy.dewilde@oogg.be

Na afspraak kan Cindy eventueel naar het PVT komen voor een gesprek

Onafhankelijke ombudsdienst ggz
Mevr. Cindy De Wilde
Oude abdij
Drongenplein 26
9031 Drongen

Voor **algemene vragen** kan men ook mailen naar ons algemeen mailadres: info@oogg.be

De **algemene chat** is elke weekdag geopend van 16u tot 18u en is te bereiken via volgende link: www.oogg.be/chat.

De chat wordt steeds bemand door een onafhankelijke ombudspersoon die hiervoor opgeleid is. Indien verdere opvolging nodig is geeft de ombudspersoon met toestemming van de aanmelder, de aanmelding door aan de bevoegde ombudspersoon die gekoppeld is aan jullie voorziening.