

# KLACHTEN

## 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 Valckeberg 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 **hoofdverpleegkundige** van de afdeling of **coördinator** aan.
3. De mogelijkheid bestaat ook om rechtstreeks contact op te nemen met **de externe ombudspersoon: Mevr. Inge Decorte**. Deze ombudspersoon is geen personeelslid van het PVT en heeft dus een onafhankelijke positie. U kunt haar bereiken:  
Overlegplatform GGZ West-Vlaanderen  
Mevr. Inge Decorte  
Hoefijzerlaan 40  
8000 Brugge.

telefoon: 0474 06 08 77

email: [inge.decorte@ombudsfunctieggz.be](mailto:inge.decorte@ombudsfunctieggz.be)

