



Sint-Lievenspoort

samen sterk in communicatie en ontwikkeling

KLACHTENPROCEDURE

Ondanks ons streven naar hoge kwaliteit van zorg en een zorgvuldige manier van werken van alle medewerkers binnen het CAR Sint-Lievenspoort kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken in ons centrum.

Daar wij geloven in integrale kwaliteitsontwikkeling en dus in het continu verbeteren van de kwaliteit van de zorg in samenwerking met alle betrokkenen op elk moment van het proces, zien we klachten als belangrijke opportuniteiten om onze kwaliteit te verhogen.

Onder klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid omtrent de werking van ons centrum.

Alle medewerkers in ons centrum staan op elk moment open voor elke feedback van elke belanghebbende. Er wordt altijd op een begripvolle en professionele manier met klachten omgegaan. In eerste instantie raden wij aan om ons informeel aan te spreken. U kan hiervoor terecht bij de teamcoördinator of een medewerker van het behandelende team. De teamcoördinator is persoonlijk of telefonisch bereikbaar tijdens de openingsuren via ons centraal nummer 092682626 of via mail. Het mailadres is de eerste letter van de voornaam, gevolgd door een punt en de familienaam van de teamcoördinator, vervolgens @sintliefenspoort.be. Alle informele klachten worden zo snel en efficiënt mogelijk door de teamcoördinator en/of de betrokken medewerkers opgenomen. Samen met u wordt er gezocht naar een oplossing.

In ieder geval wordt de **informele** klacht afgehandeld **binnen maximaal 30 dagen** na ontvangst van de klacht. Indien de klacht in die periode dus geen oplossing heeft gekregen, wordt de directie en/of een diensthoofd ingeschakeld.

Vindt u het toch moeilijk om de teamcoördinator of de betrokken medewerkers aan te spreken of wordt er geen bevredigende oplossing gevonden, dan kan u een klachtenformulier invullen. We beschouwen dit als een formele klacht. Onze klachtenbehandelaar, Mevrouw Ellen De Bock, neemt dan zo snel mogelijk contact met u op. Mevrouw De Bock is bereikbaar persoonlijk of telefonisch tijdens de openingsuren via ons centraal telefoonnummer 092682626 of via mail E.DeBock@sintliefenspoort.be

Formele klachten kunnen ook gericht worden naar de directeur, Mevrouw Annemie Patyn. Mevrouw Patyn is bereikbaar persoonlijk of telefonisch tijdens de openingsuren op het centraal telefoonnummer 092682626 of via mail A.Patyn@sintliefenspoort.be.

Bij elke formele klacht bezorgt de klachtenbehandelaar, Mevrouw Ellen De Bock, een **schriftelijke melding** van ontvangst. Tevens wordt de melder uitgenodigd voor een **gesprek** met de directie en/of het diensthoofd. Van dit gesprek wordt een **schriftelijke neerslag** gemaakt die ook wordt overgemaakt aan de melder.

Wanneer de klacht aanleiding kan geven tot een **aansprakelijkheidsgeschil** wordt de verzekeraar ingeschakeld en neemt die de leiding van de te volgen procedure.

Bij elke klacht wordt een **kopie** van de klacht gestuurd aan de rechtstreeks betrokken medewerker of team met een vraag naar het standpunt van de betrokkene(n), verduidelijking en eventuele suggesties voor verdere afhandeling.

Binnen de 14 dagen na ontvangst van de kopie dient de betrokkene schriftelijk te antwoorden aan de directie en/of het diensthoofd en eventueel een voorstel tot verdere afhandeling te formuleren.

Gedurende **maximaal twee maanden** bemiddelen de directie en/of de diensthoofden tussen melder en betrokkene(n). Slaagt men er niet in om voor de betrokken partijen een aanvaardbare oplossing te vinden, dan wordt de melder schriftelijk, of in een afsluitend persoonlijk onderhoud, ingelicht omtrent de verdere **externe mogelijkheden** tot afhandeling van de klacht.

Heeft u de indruk dat u bij ons niet terecht kan met uw klacht of bent U niet tevreden met de afhandeling van de klacht, dan kan u zich steeds wenden tot onderstaande instanties.

- Contactgegevens klacht VAPH: <https://www.vaph.be/contact/klacht> of via mail naar klachten@vaph.be of per telefoon op het nummer 02 249 35 00 of per brief aan het VAPH ter attentie van de klachtendienst.
- Contactgegevens klacht Departement Zorg van de Vlaamse Overheid <https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden>
- Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg, afgekort OOGG; Voskenslaan 95 te 9000 Gent. E-mail: info@oogg.be.



Annemie Patyn, directeur CAR | vzw Sint-Lievenspoort

Openingsuren CAR
maandag 07.50-19.00 (onthaal tot 18u)
dinsdag 07.50-18.00
woensdag 07.50-18.10
donderdag 07.50-18.00
vrijdag 07.50-17.00
zaterdag 08.00-12.00