

Klachtenprocedure

Tijdens de opname van onze bewoners en cliënten thuis in de laatste fase van het leven streven wij uiterste zorgvuldigheid na. Indien u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening of over het hospice zelf of zorg thuis, aarzel dan niet om uw gedachten met ons te delen. Uw klacht, vraag, maar ook suggesties over mogelijke verbeteringen nemen wij serieus en stellen ons in staat onszelf voortdurend te verbeteren.

Doelstelling:

1. het aanhoren van uw klacht en recht doen aan u als bewoner/cliënt en/of uw naasten;
2. het bieden van een mogelijkheid voor bemiddeling en behandeling van uw klacht;
3. het herstel van het vertrouwen in het hospice;
4. het voorkomen van een nieuwe klacht;
5. het verbeteren van de kwaliteit van het hospice en onze dienstverlening.

De interne klachten procedure:

Wij stellen het op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met de medewerker zelf, maar vindt u dit moeilijk of lukt dit niet, dan kunt u altijd een beroep doen op de dienstdoende coördinator van het hospice.

In de regel kan een klacht, een vraag of een probleem in samenspraak met u snel en laagdrempelig worden opgelost. Mocht u er samen niet uitkomen dan kunt u contact opnemen met het bestuur van het hospice.

Een afgevaardigde van bestuur zal met u in gesprek gaan en waar mogelijk actie ondernemen om de oorzaak van uw klacht weg te nemen en daarmee de klacht zelf. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling van de VPTZ.

Een klacht over de medische en/of verpleegkundige zorg:

Indien u een klacht heeft over uw huisarts of de huisarts die de zorg heeft overgenomen van uw huisarts, dan kunt u zich wenden tot de betreffende huisarts. De huisartsen zijn ook aangesloten bij een regionale klachtencommissie.

Indien u een klacht heeft over de verpleegkundige zorg, dan kunt u zich wenden tot de aanwezige verpleegkundige van Careyn.

De externe klachtenregeling:

Hospice de Waterlelie en zorg thuis is aangesloten bij het Landelijk Steunpunt VPTZ Nederland. Indien u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossing voor uw klacht, dan kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg) Nederland.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Voor het schriftelijk indienen van uw klacht kunt u een mail of brief sturen. Uw klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld.

Coördinator Hospice de Waterlelie

Aanwezig op het hospice van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren.

Telefoon: 0181-698889

Email adres: zorg@hospicedewaterlelie.nl

Bestuur Hospice de Waterlelie

Groene kruisstraat 2a/b

3202 CA Spijkenisse

E-mail adres: elly@hospicedewaterlelie.nl

Careyn

Klachtenfunctionaris Careyn

Antwoordnummer 27

3100 VB Schiedam

Telefoon: 06 - 23 94 67 47

E-mail: klachten@careyn.nl

VPTZ Nederland

t.a.v. de Klachtencommissie

Barchman Wuytierslaan 10

3618 LH Amersfoort

Telefoon: 033 - 760 10 70

E-mail adres: info@vptz.nl