



Klachtenreglement

Stichting Terminale zorg Thuis en Hospices Midden Holland

In onze zorg aan mensen in de laatste fase van het leven streven wij naar uiterste zorgvuldigheid. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze zorg en/of dienstverlening. Aarzel dan niet om uw ideeën over mogelijke verbeteringen met ons te delen. Indien u dit lastig vindt, kunt u contact opnemen met onze vertrouwenspersoon. Uw vragen, suggesties en ook uw klachten nemen wij serieus en dat stelt ons in staat onze zorg te verbeteren.

Doelstelling van de klachtenregeling

1. het aanhoren van uw klacht
2. het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van uw klachten
3. het verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening

De interne klachtenprocedure

Wij stellen het op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met de dienstdoende coördinator. Meestal kunnen problemen dan al opgelost worden. Mocht u er samen niet uitkomen dan kunt u contact opnemen met de directeur. Zij zal met u in gesprek gaan en, afhankelijk van uw klacht en wens, een vervolgtraject voorstellen en actie ondernemen om de oorzaak van uw klacht weg te nemen. Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de organisatie.

De externe klachtenprocedure

Stichting Hospice en Vrijwillige Terminale Thuiszorg Midden-Holland is aangesloten bij het Landelijk Steunpunt VPTZ Nederland, onder lidnummer 1208. Indien u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossing(en) voor uw klacht, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Klachten over de medische zorg in het hospice

Indien u een klacht heeft over uw huisarts of de huisarts die de zorg heeft overgenomen van uw eigen huisarts, dan kunt u zich wenden tot de huisarts in kwestie. De meeste huisartsen zijn aangesloten bij de regionale klachtencommissie. Indien u een klacht heeft over de verpleegkundige zorg in het hospice, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van Fundis/Vierstroom, de thuiszorgaanbieder in het hospice.

Huishoudelijke zorg

Indien u een klacht heeft over de huishoudelijke zorg, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris of directeur van Fundis Hulp Thuis BV.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Hiervoor zijn speciale klachtenformulieren verkrijgbaar bij de directeur.



Uw klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld. Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie van Fundis/Vierstroom, het Informatie en Klachtenbureau, of de klachtencommissie van het Landelijk Steunpunt VPTZ Nederland. Aan het behandelen van een klacht zijn eveneens geen kosten verbonden.

Waar kunt u terecht?

Stichting Hospice en Vrijwillige Terminale Thuiszorg Midden-Holland
t.a.v. mw. M. Boone, directeur
Ridder van Catsweg 67
2803 NA Gouda
06-2846 5610

Vertrouwenspersoon

De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon
t.a.v. de klachtenfunctionaris
p/a Stichting Hospice en Vrijwillige Terminale Thuiszorg Midden-Holland
Ridder van Catsweg 67
2803 NA Gouda

Landelijk Steunpunt VPTZ
t.a.v. de klachtencommissie
Barchman Wuijtierslaan 10
3818 LH Amersfoort

www.vptz.nl

Vragen en klachten over de zorg?

ZorgBelang Zuid-Holland
www.zorgbelang.nl

Vierstroom
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Vaartdreef 115
2724 GE Zoetermeer
www.vierstroom.nl

Zorgpartners
Postbus 737
2800 AS Gouda

<https://www.zorgpartners.nl/formulieren/klachtenbegeleidingsformulier/>