Klachtenregeling Hospice Gorinchem

De vrijwilligers en medewerkers van Hospice Gorinchem doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij vinden het belangrijk dat de gasten en hun naasten tevreden zijn tijdens hun verblijf in het hospice. Ondanks de inzet van de medewerkers of de vrijwilligers gaat er soms wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is, willen wij het graag van u horen. Uw vragen, suggesties en ook uw klachten nemen we serieus en dat stelt ons in staat om 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 de dienstverlening

De interne klachtenprocedure
We stellen het op prijs als u uw klacht of wens eerst bespreekt met de coördinator. Meestal wordt een probleem dan al opgelost. 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 tevredenheid wordt opgelost, kunt u contact opnemen met klachtenfunctionaris van de organisatie.

De externe klachtenprocedure
Indien u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossingen voor uw klacht, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Klachten over de medische zorg in het hospice
Voor de medische zorg zijn de thuiszorgorganisatie en de huisarts verantwoordelijk. Voor opmerkingen en/of klachten over de medische zorg kunt u contact opnemen met de verpleegkundige van Rivas Zorggroep of uw huisarts.

Hoe dient u een klacht in?
U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Hiervoor is een klachtenformulier verkrijgbaar bij de directeur.

Waar kunt u terecht?
Hospice Gorinchem
t.a.v. mevr. M. Mutters, directeur
Haarstraat 29
4201 JA Gorinchem
06-11403638

Klachtenfunctionaris
p/a Hospice Gorinchem
Haarstraat 29
4201 JA Gorinchem

Klachtencommissie VPTZ Nederland
P/a Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort
Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden: info@vptz.nl

Klachtenfunctionaris Rivas Zorggroep
Postbus 90
4200 AB Gorinchem

Hoe verloopt het proces?

- Binnen twee weken bevestigen we de ontvangst van uw klacht. De directeur neemt daarbij contact met u op.

- Als u wilt, volgt er een gesprek met de directeur of met de klachtenfunctionaris. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De directeur of de klachtenfunctionaris probeert dan met u een oplossing te vinden. Mocht u geen gesprek willen, dan krijgt u altijd een schriftelijke reactie van de directeur.

- Binnen acht weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een reactie. Wanneer wij na het gesprek van u horen dat u tevreden bent over de reactie eindigt de procedure. Wij sturen u dan een schriftelijke bevestiging.

- Als u niet tevreden bent over onze reactie op uw klacht, kunt u de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie van de VPTZ.

Landelijke klachtencommissie
De landelijke klachtencommissie VPTZ is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid. De eerste vraag die de commissie zich stelt, is of zij ontvankelijk is voor de klacht die u indient. Als dat zo is, onderzoekt de commissie de zaak en praat zo nodig met u en met de betrokken vrijwilligers, coördinatoren of bestuursleden. Vervolgens doet zij een uitspraak over de zaak.
Deze uitspraak betreft het gegrond of ongegrond verklaren van uw klacht met bijbehorende onderbouwing. Als het mogelijk en nodig is, geeft de commissie bij haar uitspraak één of meer aanbevelingen over te treffen maatregelen. Zowel het hospice als u krijgt hier binnen 10 weken schriftelijk bericht van.
De directeur van het hospice neemt na de uitslag van de landelijke commissie contact met u op.