

Tevredenheid

Jouw ervaring en beleving over onze zorg of ons hospice vinden wij belangrijk! Dit heeft continue onze aandacht. Het kan voorkomen dat je niet helemaal tevreden hierover bent. We nodigen je dan uit om jouw ontevredenheid te bespreken bij onze verpleegkundige.

Onze verpleegkundige zal jouw ongenoegen met je overleggen. Hopelijk leidt dit gesprek tot een goede oplossing. Het geeft ons ook de kans om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Wij willen graag dat je een waardevolle tijd bij ons beleeft en tevreden bent. Onvrede of een klacht willen we voorkomen.

Wat kun je doen bij onvrede?

Het kan gebeuren dat je na het gesprek met onze verpleegkundige nog ontevreden bent.

Coördinator hospicezorg

Je kunt hierover in gesprek gaan met onze coördinator hospicezorg. Jouw onvrede wordt besproken om zodoende de oorzaak vast te stellen en alsnog tot een goede oplossing te komen.

Teamleider verpleegkundigen

Is het onze coördinator hospicezorg niet gelukt om jouw gevoel van onvrede weg te nemen, dan adviseren wij je contact op te nemen met onze teamleider verpleegkundigen. De teamleider verpleegkundigen is de leidinggevende van de verpleegkundigen en coördinator hospicezorg. Hij bespreekt jouw ontevredenheid en onderzoekt waarom de behandeling van jouw onvrede niet goed is verlopen. Het resultaat moet zijn dat er alsnog een goede oplossing komt.

Heeft bovenstaande niet geholpen om jouw onvrede weg te nemen, dan kun je een klacht indienen.

Een klacht indienen

Ben je ontevreden en heb je een klacht dan kun je gebruik maken van ons klachtenformulier. Dit formulier vind je als bijlage bij deze toelichting. Op het klachtenformulier beschrijf je zo volledig mogelijk jouw ongenoegen. Het ingevulde formulier kun je vervolgens in de bijgesloten envelop sturen naar onze directeur bestuurder.

De directeur bestuurder bevestigt ontvangst van jouw klacht en neemt deze uiterst serieus. Binnen 2 werkdagen wordt jouw klacht in behandeling genomen. Vervolgens zal onze directeur bestuurder je informeren over wat haar bevindingen zijn om jouw klacht op te lossen.

Externe klachtencommissie

Kun je je niet vinden in het advies van onze directeur bestuurder dan wordt jouw klacht vrijwel meteen in behandeling gegeven aan een onafhankelijk vertrouwenspersoon van de Externe Klachtencommissie, van de samenwerkende instellingen voor gezondheidszorg in Noord-Holland Noord (het SIGIN). Deze organisatie zal de klacht verder in behandeling nemen en advies uitbrengen.

Naam indiener : _____
Adres : _____
Postcode : _____
Woonplaats : _____
Telefoonnummer : _____
E-mail adres : _____
Datum : _____

Klacht:

Overige opmerkingen:

Je kunt het ingevulde klachtenformulier opsturen naar:

Stichting Hospice Dignitas
T.a.v.: De Directeur bestuurder
Wilhelminalaan 4
1623 AM HOORN

Anonieme klachten worden alleen ter kennisgeving in ontvangst genomen.
(Maak voor jezelf een kopie van de ingediende klacht)