Klachtenreglement

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 met onze verpleegkundige. Dit kan in ieder geval tijdens de wekelijkse evaluatiegesprekken maar ook op een ander moment.

Onze verpleegkundige zal jouw ongenoegen met je overleggen. Hopelijk leidt dat overleg 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
Is het onze verpleegkundige niet gelukt om jouw gevoel van onvrede weg te nemen, dan kun je 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. Indien gewenst wordt de coördinator vrijwilligers betrokken.
De coördinator hospicezorg is de leidinggevende van de verpleegkundigen en 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 een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.
De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan jou en ons ondersteunen en adviseren.
De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.
Uit de praktijk blijkt dat een gesprek tussen jou en onze verpleegkundige vaak tot een oplossing leidt. De klachtenfunctionaris kan een gesprek eerder op gang brengen of tijdens een gesprek een bemiddelende rol spelen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan zal de klachtenfunctionaris alternatieven voor klachtafhandeling met je bespreken.

Je kunt je klacht indienen middels ons klachtenformulier, per email of telefoon via Facit ter attentie van Nicolien Govers, klachtenfunctionaris.

Postadres: Facit, t.a.v. Nicolien Govers, Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord.
Telefoonnummer: 0251 – 212202 (je krijgt dan een secretariaatsmedewerker van Facit aan de lijn die je met de klachtenfunctionaris in contact zal brengen)
Email: Nicolien.govers@facit.nl

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van jouw klacht en zal met jou bespreken hoe de klacht in behandeling te nemen. Jouw klacht dient binnen zes weken opgelost te zijn. Dit mag eenmalig verlengd worden met vier weken. Is jouw klacht binnen deze periode nog niet naar tevredenheid opgelost dan kun je je wenden tot de geschillencommissie

Klachten kunnen ingediend worden door de gast/cliënt zelf, door de vertegenwoordiger van de gast/cliënt of door de nabestaanden.

Geschillencommissie

Is jouw klacht nog niet naar tevredenheid opgelost dan kun je jouw klacht indienen bij de geschillencommissie zorg. Hieronder vind je de gegevens van de geschillencommissie

De Geschillencommissie zorg
Postbus 90600
2509LP Den Haag
Telefoonnummer 070-310 53 10
Website: https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/

HOSPICE DIGNITAS

waar je jezelf mag zijn

Klachtenformulier

Naam indiener:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Datum:

Klacht:

Overige opmerkingen:

Je kunt het ingevulde klachtenformulier opsturen naar:

Facit
T.a.v.: Nicolien Govers
Postbus 2,
1950 AA Velsen-Noord
Of per email naar Nicolien.govers@facit.nl

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