



Klacht procedure Hospice de Reiziger

Tijdens de aanwezigheid van onze gasten in de laatste fase van het leven streven wij de uiterste zorgvuldigheid na. Indien u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening of over het hospice zelf, dan horen wij dit graag. Aarzelt u 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 gast 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.

Definities

- Een kleine klacht of bezwaar
Een kleine klacht of bezwaar is een uiting van onvrede door de gast ten aanzien van de dienstverlening of het Hospice zelf, die direct kan worden opgelost met de (betrokken) vrijwilliger of de coördinator.
- Een klacht
Een klacht is een uiting van onvrede, die niet direct kan worden opgelost. De gast ervaart de diensten als onjuist/onvoldoende en verwacht van het Hospice de Reiziger een adequate reactie.
- Klager: de gast of zijn/haar naaste(n) (familie).

Een kleine klacht

Een kleine klacht kan naast een klacht, ook een verbetersuggestie of een compliment zijn. Naast de gast, kan het hele team van vrijwilligers alert zijn op signalen van de gast of zijn/haar naaste(n) die wijzen op een kleine klacht of verbetersuggestie. De vrijwilliger of de coördinator handelen de klacht van de gast dezelfde dag of binnen een werkweek af. Voor de afhandeling van een kleine klacht hoeft geen contact te worden gelegd met het bestuur van het Hospice. De kleine klacht wordt opgenomen in het registratie systeem.

Een klacht

Een klacht komt mondeling (direct of telefonisch) of schriftelijk binnen (middels het klacht formulier) bij de coördinator. Naar gelang de ernst van de klacht vindt meteen overleg plaats met het bestuur van het hospice.

De coördinator stuurt een bevestiging naar de klager, waarin vermeldt dat de klacht in behandeling is genomen. In de regel kan een klacht, een vraag of een probleem in samenspraak met u snel en laagdrempelig worden opgelost, en die recht doet aan alle partijen. De afhandeling van de klacht vindt in beginsel binnen twee weken plaats.

Indien de afhandeling van de klacht niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u het bestuur van het Hospice inschakelen. U klacht formulier (of brief) kan u aan het bestuur van het Hospice sturen:

Hospice de Reiziger, t.a.v. het bestuur

Postbus 128

2990 AC Barendrecht

E-mail adres: secretaris@hospicedereiziger.com of info@hospicedereiziger.com

Binnen een week na ontvangst van de brief krijgt u een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U hoort dan ook de naam van degene die namens het bestuur uw klacht gaat onderzoeken. Als u wilt, volgt er een gesprek met het bestuurslid. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. Binnen zes weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijk voorstel. Wanneer wij van u horen dat u tevreden bent over dit voorstel, eindigt de klacht procedure. Wij sturen u dan een schriftelijke bevestiging.

Mocht u ook na afhandeling van uw klacht ontevreden blijven en zich niet gehoord voelen door ons, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg). De VPTZ beschikt over een landelijke klachtencommissie waar u uw klacht aan voor kunt leggen.

De klachtencommissie VPTZ Nederland is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond of een 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/bestuursleden. Vervolgens doet zij 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. Het is de bedoeling dat binnen tien weken na het in behandeling nemen van de klacht een uitspraak wordt gedaan. Als het langer duurt, krijgt u daarvan bericht. Als de commissie een uitspraak doet, krijgt u die uitspraak op papier. Binnen een maand na de uitspraak van de commissie laat het bestuur van het hospice u weten of en zo ja welke maatregelen worden getroffen om herhaling van uw klacht te voorkomen. Als er geen maatregelen worden genomen op basis van de aanbevelingen, wordt beargumenteerd waarom men deze niet neemt.

Tegen een uitspraak van de klachtencommissie kan geen beroep worden aangetekend. Mocht u besluiten om zelf een gerechtelijke procedure te starten, dan stopt de procedure van de Landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland. Aan de klachtenprocedure zijn voor u geen kosten verbonden.

De gegevens van de VPTZ zijn:

VPTZ, t.a.v. de Klachtencommissie
Barchman Wuytierslaan 10
3618 LH Amersfoort
Tel. 033 - 760 10 70
E-mail adres: info@vptz.nl

Een klacht over de verzorging/verpleging

Indien de klacht betrekking heeft op de verzorging of de verpleging van de gast, dan heeft het Laurens Thuiszorg een eigen klacht procedure. U kunt contact opnemen met Laurens Thuiszorg middels onderstaande gegevens:

Nieuwe Binnenweg 29
3014 GB Rotterdam
Telefoon: 010 33 20 200
E-mail adres: info@laurens.nl
Website: <https://laurens.nl/niet-tevreden>

Een klacht over de huisarts

Indien uw klacht betrekking heeft op uw huisarts of zijn/ haar vervanger tijdens het verblijf in het hospice, kunt u zich wenden tot de betreffende huisarts. Op onderstaande website kunt u lezen hoe u een klacht indient tegen een huisarts.

<https://www.skge.nl/> (Stichting klachten & geschillen eerstelijns zorg)

Rapportage van de klacht

Een klacht komt nooit terecht in de dagelijkse rapportage voor de vrijwilligers of zorgplan van Laurens Thuiszorg, noch het medisch dossier van de huisarts. Uw klacht wordt opgenomen in een speciaal klachtenregister, om ook eventuele trends te signaleren en een analyse van meerdere klachten te kunnen doen. Ook zal in een eventueel jaarverslag getalsmatig en inhoudelijk (anoniem) verslag van klachten worden gedaan.