

In onze zorg aan mensen in de laatste fase van het leven streven wij naar uiterste zorgvuldigheid. Indien u desondanks niet tevreden bent over onze zorg en dienstverlening, aarzel dan niet om uw ideeën over mogelijke verbeteringen van de zorg met ons te delen. Uw vragen, suggesties en ook uw klachten nemen wij serieus en stellen 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 klachtenregeling

Wij stellen het zeer op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met de hoofdcoördinator van het hospice. In de regel kunnen problemen dan reeds worden opgelost. Mocht u er samen niet uitkomen dan kunt u contact opnemen met het bestuur van het hospice. Een afgevaardigde van bestuur zal met u in gesprek gaan en actie ondernemen om de oorzaak van uw klacht weg te nemen. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling.

De externe klachtenregeling

De Stichting Vrijwilligers Terminale Zorg IJmond is aangesloten bij het Landelijk Steunpunt VPTZ Nederland, onder lidnummer 1269. Indien u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossing voor uw klacht, dan kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Klachten over de medische zorg

Indien u een klacht heeft over uw huisarts of de huisarts die de zorg heeft overgenomen van uw huisarts, dan kunt u zich wenden tot de betreffende huisarts. De huisartsen zijn aangesloten bij een regionale klachtencommissie.

Indien u een klacht heeft over de verpleegkundige zorg, dan kunt u zich wenden tot

De ZorgSpecialist.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Uw klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld. Aan het behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Waar kunt u terecht?

De Stichting Vrijwilligers Terminale Zorg IJmond

t.a.v. de hoofdcoördinator

Wulverderlaan 1

2071 BG Santpoort-Noord
Tel. 023 – 549 32 14
Email: info@hospicevelsen.nl

De ZorgSpecialist
t.a.v. de directie
Crocusstraat 1
2071 NW Santpoort-Noord
Tel. 023 – 5100 200
Email: info@dezorgspecialist.nl

VPTZ Nederland
Barchman Wuytierslaan 10
3618 LH Amersfoort
Tel. 033 - 760 10 70
E-mail: info@vptz.nl
www.vptz.nl

[Klik hier voor klachtenregeling intern \(PDF\)](#)
[Klik hier voor klachtenregeling extern\(PDF\)](#)

