

## **Klachtenregeling hospice De Schelp**

In onze zorg aan mensen in de laatste fase van het leven streven wij naar uiterste zorgvuldigheid. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze zorg en/of dienstverlening. Aarzel dan niet om uw ideeën over mogelijke verbeteringen met ons te delen. Indien u dit lastig vindt, kunt u contact opnemen met onze vertrouwenspersoon. Uw vragen, suggesties en ook uw klachten nemen wij serieus en dat stelt ons in staat onze zorg te verbeteren.

### **Doelstelling van de klachtenregeling**

1. Geïnformeerd worden over 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 klachtenprocedure**

Wij stellen het op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met de dienstdoende coördinator. Meestal kunnen problemen dan al opgelost worden. Mocht u er samen niet uitkomen dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Zij gaat met u in gesprek 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 uw tevredenheid wordt opgelost, kunt u contact opnemen met het bestuur van het Hospice.

### **De externe klachtenprocedure**

Hospice De Schelp is aangesloten bij het Landelijk Steunpunt VPTZ Nederland. Indien u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossing(en) voor uw klacht, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van VPTZ Nederland.

### **Klachten over de medische zorg in het hospice**

Indien u een klacht heeft over uw huisarts of de huisarts die de zorg heeft overgenomen van uw eigen huisarts, dan kunt u zich wenden tot de huisarts in kwestie. De meeste huisartsen zijn aangesloten bij de regionale klachtencommissie. Indien u een klacht heeft over de verpleegkundige zorg in het hospice, dan kunt u zich wenden tot Eveen, de thuiszorgaanbieder in het hospice.

### **Hoe dient u een klacht in?**

U kunt een klacht schriftelijk indienen. Hiervoor zijn speciale klachtenformulieren verkrijgbaar bij de coördinatoren.

Uw klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld.

### **Waar kunt u terecht?**

Hospice De Schelp  
t.a.v. de coördinatoren, mevrouw A. Gaal en mevrouw H. Geisink  
of de vertrouwenspersoon mevrouw L. Verhijde  
Evenwichtstraat 6  
15621 ZC Krommenie  
T 075 6407795

Landelijk Steunpunt VPTZ  
t.a.v. de klachtencommissie  
Barchman Wuytierslaan 10  
3818 LH Amersfoort  
T 030 7601070

**Vragen en klachten over de zorg?**

Evean Zaanstreek/Waterland  
t.a.v. de klachtencommissie  
Waterlandplein 5  
1441 RP Purmerend  
T 0900 9897