

Klachtenregeling

Hospice- Bijna Thuis Huis Latesteyn

Wij doen ons uiterste best om onze gasten en hun familie/naasten te verzorgen op een manier die aansluit bij hun wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent.

Klachten over de verzorging/bejegening

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Bent u niet tevreden, dan willen we dat graag weten. Blijven rondlopen met een klacht lost niets op en kan uw verzorging in de weg staan.

Bespreken

Als gast of familie/naasten kunt u uw klacht bespreken en proberen zo met de betrokkenen tot een oplossing te komen.

Uw klacht bespreken

- Bespreken met de betrokken persoon of de coördinator.
U kunt uw ontevredenheid of klacht kenbaar maken aan de betrokken persoon. Deze gaat graag het gesprek met u aan en probeert zo snel mogelijk een oplossing te vinden. In zo'n gesprek worden misverstanden samen opgelost. Is een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk of verloopt het niet naar tevredenheid? Neem dan contact op met de coördinator (Eveline van der Grinten 06- 1758 6771 of Evelyn van der Burgh 06- 1708 4708).
- Mocht u het lastig vinden de klacht/ontevredenheid mondeling bespreekbaar te maken, kunt het op papier zetten en bij de coördinator inleveren. Zij maakt dan een afspraak om e.e.a. met u te bespreken. Per mail is ook mogelijk; u kunt de mail sturen naar coordinator@latesteyn.nl
- Bespreken met de interne klachtenfunctionaris.
De klachtenfunctionaris, Margo van Weert, kan u helpen met een klacht over uw behandeling. Zij helpt u zaken op een rijtje te zetten en zoekt met u naar de beste weg om uw klacht op te lossen. U kunt uw mail richten aan klachtenfunctionaris@latesteyn.nl Na ontvangst van de mail zal zij contact met u opnemen voor een afspraak.

Schriftelijk een formele klacht indienen

Wanneer bovenstaand niet naar tevredenheid verloopt, kun u schriftelijk een formele klacht indienen:

- Door middel van een brief gericht aan de secretaris van de klachtencommissie Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ Nederland), t.a.v. de klachtencommissie, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort.