

Vragen

Tijdens uw verblijf kan het voorkomen dat u vragen heeft over de gang van zaken. Met vragen kunt u altijd terecht bij de coördinatoren van het Jacobshospice. Zij zullen met u in gesprek gaan. Indien nodig kunt u doorverwezen worden naar een vrijwilliger en verpleegkundige die betrokken is bij de behandeling en verzorging. Als u geen bevredigend antwoord op uw vragen krijgt en een gevoel van onvrede of zelfs ongenoegen overhoudt, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Klachten

Voor ons betekent uw klacht een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren. Wellicht weet de medewerker of vrijwilliger niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als zij of hij daarop gewezen wordt. U kunt van onze medewerkers, collega's en vrijwilligers verwachten dat zij serieus op uw vraag, opmerking of klacht ingaan.

Klachtenfunctionaris

Er kunnen echter omstandigheden zijn dat u uw probleem niet met degene die het aangaat kunt of wilt bespreken. U kunt de klachtenfunctionaris raadplegen hoe u in uw situatie het beste kunt handelen en/of welke procedure u kunt volgen. De klachtenfunctionaris van het hospice is de heer R. van Wijk. Voor de klachtenfunctionaris is het handig dat u de kwestie kort op papier zet en hem dat toezendt op het adres van het Jacobshospice. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, hij maakt geen deel uit van het hospice. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. Hij onderneemt geen stappen zonder uw toestemming. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar richt zich op het zoeken naar oplossingen waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden. U kunt een klacht ook rechtstreeks indienen bij het bestuur van het Jacobshospice, Koningin Emmakade 160, 2518 JL, Den Haag.

Klachtencommissie

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de koepelorganisatie Vrijwilligers Palliatieve Zorg Nederland (VPTZ), waarbij het hospice is aangesloten, De klacht moet per brief of email worden ingediend bij de klachtencommissie van VPTZ, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH, Amersfoort of info@vptz.nl. De brief moet de naam en het adres van de klager bevatten en informatie over de zaak waarover een oordeel wordt gevraagd.

Klacht over huisarts of verpleegkundige

Als u een klacht heeft over uw huisarts of de huisarts die de zorg in het hospice heeft overgenomen dan is de klachtenprocedure van het hospice niet van toepassing. Dat geldt ook voor een klacht over een verpleegkundige. Voor deze zorgverleners gelden andere klachtenregelingen. Informatie hierover kunt u verkrijgen bij de huisarts of als het een verpleegkundige betreft, bij de klachtenfunctionaris van Haagse Wijk-en Woonzorg (070-3795087)

Suggesties voor verbeteringen

Het woord "klacht" kan erg zwaar klinken en daarom worden soms ook zaken die verbeterd kunnen worden niet gemeld. Wij horen echter graag suggesties die het werk van het hospice ten goede kunnen komen. Aarzel niet om deze aan ons door te geven.