



LANDELIJK EXPERTISECENTRUM
ERFELIJKHEIDSONDERZOEK
FAMILIAIRE HART- EN VAATZIEKTEN

Klachtenreglement Stichting LEEFH

13 januari 2016

Onderstaand klachtenreglement is opgesteld door bestuur van Stichting LEEFH, bestaande uit algemeen manager Manon Houter en medisch directeur Janneke Wittekoek.

Dit reglement is op 13 januari 2016 tevens ter goedkeuring voorgelegd aan De Hart-&Vaatgroep, patiënten netwerk erfelijke hart- en vaatziekten.

Stichting LEEFH levert en coördineert graag goede zorg en de juiste aandacht. Zorg die kwalitatief goed is en voldoet aan de tevredenheid van onze cliënten en zijn/haar familie. Toch kan het voorkomen dat deze niet tevreden is en een klacht heeft. Een fout, een vergissing, of een conflict is niet ondenkbaar, hoe groot onze inzet en betrokkenheid ook is.

De cliënt (zorgontvanger), zijn/haarfamilie, partner of naasten kan een klacht indienen. Alles wat voor onvrede zorgt over onze aanpak, voorlichting en bejegening kan aanleiding zijn voor een klacht. Bijvoorbeeld:

- De organisatie van de zorg
- De bejegening van zorgontvanger, familie, partner, naaste
- De verstrekte informatie of voorlichting
- De inhoud van de zorgverlening

Zelf oplossen.

Het heeft onze voorkeur om zoveel als mogelijk de klachten persoonlijk en samen met onze cliënten te bespreken en af te handelen. Hiertoe zullen we dan ook altijd als eerste of telefonisch, of persoonlijk direct het gesprek aangaan en open te staan voor de onvrede die is ontstaan. We zullen zo goed en objectief als mogelijk achterhalen wat de situatie is geweest waardoor de klacht is ontstaan. De inhoud van het gesprek en de gemaakte afspraken zullen we schriftelijk vastleggen en ter goedkeuring voorleggen aan de cliënt. Als het nodig is plannen we een vervolg- en/of evaluatiegesprek.

Mocht het ons niet lukken om tot een goede en gezamenlijke oplossing te komen, dan zullen we de cliënt doorverwijzen naar Klachtenportaal ZORG waar Stichting LEEFH bij is aangesloten.

Uiteraard staat het de cliënt vrij om direct contact op te nemen met Klachtenportaal ZORG.

Klachtenportaal ZORG

Stichting LEEFH heeft zich per januari 2016 aangesloten bij Klachtenportaal ZORG. Hiermee voldoet de stichting aan de wetgeving klachtenbehandeling voor zorginstellingen en ondernemers in de zorg. Iedere ingediende klacht wordt door Klachtenportaal Zorg in behandeling genomen. Het proces verloopt in principe zoals weergegeven wordt in de klachtenprocedure (zie bijlage).

Na het indienen van een klacht bij Klachtenportaal ZORG wordt de procedure gestart. Gedurende kalenderjaar 2016 zal er meer duidelijkheid komen over de procedure volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) . Klachtenportaal Zorg past de procedure aan en Stichting LEEFH zal hiervan op de hoogte worden gebracht. De grootste wijzigingen zullen zijn:

- de duur van de klachtenafhandeling
- de klachtencommissie is niet meer verplicht
- de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan een geschilleninstantie is wel verplicht

De eisen gesteld aan een Geschilleninstantie zijn nog niet bekend, wel dat de Geschilleninstantie erkend zal moeten worden door het Ministerie. In het overgangsjaar 2016 zal Klachtenportaal Zorg Stichting LEEFH op de hoogte houden van wijzigingen.