

## **INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

Fysiotherapie Bruning heeft een klachtenprocedure ontwikkeld ten behoeve van haar patiënten.

Patiënten die in behandeling zijn of zijn geweest en die niet tevreden zijn over deze behandeling of over andere zaken die de praktijk aangaan, kunnen een klacht indienen.

De praktijk ziet klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle klachten die haar bereiken. Het doel is de klacht zoveel als mogelijk is, binnen de praktijk in samenspraak met de patiënt op te lossen. Lukt dit niet dan kan de verder officiële procedures gevolgd worden. In de praktijkbrochure wordt de klachtenprocedure uiteengezet.

Met de klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform onderstaande richtlijn 'interne klachtenprocedure' van de praktijk. Dit kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen worden. Ten behoeve van deze procedure is een klachtenformulier ontwikkeld. Alle medewerkers zijn verplicht, als sprake is van een klacht, dit formulier in te vullen. De klacht wordt tijdens de eerstvolgende vergadering besproken. Dit wordt vervolgens vastgelegd op de actiepuntenlijst en bewaakt, zie onder.

Klachten worden indien mogelijk direct met de patiënt besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost.

Daarnaast kan een patiënt een klachtenformulier invullen op de website. Op het formulier kunnen patiënten klachten en/of verbeterpunten voor de praktijk aangeven.

De klachten en/of verbeterpunten worden in de vergadering met alle medewerkers besproken. (onderstaande procedure is hierop ook van toepassing vanaf punt 10)

### **Procedure:**

Klacht of uiting van onvrede van patiënt komt binnen bij de desbetreffende fysiotherapeut.

1. De fysiotherapeut signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de patiënt.
2. De fysiotherapeut zoekt indien mogelijk in samenspraak met de patiënt naar een oplossing.
3. Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden, dan wordt de praktijkhouder ingeschakeld.

4. De klacht en het resultaat wordt door de fysiotherapeut teruggekoppeld naar de praktijkhouder.
5. Indien de patiënt de klacht niet met eigen behandelend fysiotherapeut wenst te bespreken, dan wordt aangeboden om de klacht met de praktijkhouder of een andere fysiotherapeut te bespreken.
6. Tijdens het gesprek tussen de patiënt en de praktijkhouder of andere fysiotherapeut wordt de klacht besproken.
7. Er wordt in samenspraak met patiënt gezocht naar een oplossing.
8. Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden, dan wordt afgesproken dat de patiënt binnen twee weken een vervolggesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken.
9. De klacht wordt behandeld tijdens de vergadering.
10. De praktijk neemt maatregelen (zo nodig in het kwaliteitshandboek) om de klacht in het vervolg te voorkomen.
11. De uitkomsten worden (indien gewenst) met de patiënt besproken.

Is de patiënt ondanks de inspanning van behandelend fysiotherapeut en/of de praktijkhouder niet tevreden gesteld, dan wordt de patiënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij de klachtencommissie van het KNGF. Bij een klacht die ingediend is bij het KNGF volgt de klachtenprocedure conform het 'Reglement voor de klachtencommissie fysiotherapie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)'.

U kunt ook gebruik maken van de klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie. U vindt hierover informatie in een brochure in de wachtkamer. Meer informatie vindt u op [www.fysiotherapie.nl](http://www.fysiotherapie.nl)

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij:

Centraal Bureau Fysiotherapie  
t.a.v. Klachtencommissie Fysiotherapie  
Postbus 248  
3800 AE Amersfoort

### **Wat gebeurt er als u een klacht heeft ingediend?**

Binnen tien dagen nadat uw brief bij de Klachtencommissie is binnengekomen, neemt één van de leden contact met u op. Het commissielid bekijkt in overleg met u wat de beste manier is om met uw klacht om te gaan. Misschien kan bemiddeling een oplossing bieden. U krijgt dan een brief met daarin de uiterste datum waarop u het oordeel ontvangt. De fysiotherapeut krijgt deze brief tegelijk met u. Biedt bemiddeling geen oplossing, dan stelt de commissie een onderzoek in. Ze vraagt u schriftelijk of mondeling nadere uitleg te geven over uw klacht. Ook de betreffende fysiotherapeut wordt geraadpleegd. Mocht dat nodig zijn, dan laat de commissie zich adviseren door deskundigen. Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht geeft de commissie u schriftelijk haar oordeel. Dit gaat vergezeld van eventuele aanbevelingen aan de fysiotherapeut. Is er meer tijd nodig, dan wordt u daarover geïnformeerd. U krijgt dan een brief met daarin de uiterste datum waarop u het oordeel ontvangt. De fysiotherapeut krijgt deze brief tegelijk met u. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel moet de fysiotherapeut u schriftelijk laten weten welke maatregelen hij of zij neemt. Lukt dat niet binnen een maand, dan krijgt u een brief met daarin de uiterste datum waarop u wel bericht zult ontvangen. De fysiotherapeut stuurt een kopie van de brief met maatregelen naar de Klachtencommissie.

### **Wanneer is de procedure afgerond?**

De klachtprocedure is afgerond als de commissie haar oordeel heeft gegeven met eventuele aanbevelingen aan de fysiotherapeut én als de fysiotherapeut aan u en aan de commissie heeft meegedeeld welke maatregelen hij of zij neemt.

Mocht u voor die tijd uw klacht intrekken, dan is de procedure ook afgerond.

Het klachtenreglement ligt ter inzage op de praktijk.

## **KLACHTENFORMULIER :**

Voornaam:

Achternaam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Email:

Telefoonnummer:

1. Omschrijving van de klacht?
2. Heeft u de klacht besproken met uw fysiotherapeut?
3. Stelt u het op prijs als uw (behandelend) fysiotherapeut contact met u opneemt ten aanzien van uw klacht indien deze nog niet is opgelost?
4. Dienen wij iets te verbeteren om herhaling van deze klacht in de toekomst te voorkomen?