

Wat kunt u doen als de klacht niet is opgelost?

Dan kunt u via het formulier op de site van Stichting Keurmerk Fysiotherapie (www.keurmerkfysotherapie.nl) uw klacht formeel indienen. Als u dat wenst kunt u ook contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris als u twijfelt over indiening of vragen heeft over de procedure.

Als eerste controleert de klachtenfunctionaris (onze medewerkers) of hij de juiste instantie is om uw klacht in behandeling te nemen. Ook kijkt hij of de zorgverlener bij onze regeling is aangesloten. Hij kan alleen een klacht in behandeling nemen als de zorgverlener bij onze klachten en geschillenregeling is aangesloten. De regeling geldt voor alle Keurmerk therapeuten. De klachtenfunctionaris informeert u dat uw klacht is geregistreerd en mocht een en ander niet in orde zijn dan bericht hij u daarvan.

Kosten

Een klacht indienen kost u niets. Wel is het de bedoeling dat u voordat een klacht indient, eerst de klacht schriftelijk heeft gemeld bij de zorgverlener zoals onder het eerst kopje 'hoe dient u een klacht in' vermeld staat.

Klachtenregeling



Vanaf 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht onder andere voor klachten en geschillen. Deze wet regelt hoe klachten over zorgaanbieders ingediend kunnen worden en hoe opvolging moet worden gegeven aan de klacht.

Op grond van deze wet moeten alle zorgaanbieders een klachtenregeling hebben, aangesloten zijn bij een geschilleninstantie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanbieden.

De Stichting Keurmerk Fysiotherapie regelt dit voor al haar aangesloten therapeuten. Iedere Keurmerk Fysiotherapeut moet u kunnen informeren over wat te doen als u een klacht heeft over zijn/haar handelen.

Wij, Fysiotherapeutisch Centrum Heerde, zijn aangesloten bij St. Keurmerk Fysiotherapie.

Klacht?

De eerste stap die een patiënt met een klacht over een zorgverlener neemt, is het gesprek aangaan met de zorgverlener zelf. Als de patiënt en de zorgverlener er niet samen uitkomen, dan kan de patiënt een klacht indienen via het klachtenformulier van het Fysiotherapeutisch Centrum. Eén van de praktijkhouders zal de klacht in behandeling nemen.

Het klachtenformulier is te vinden in het folderrek, op onze site (www.fysioheerde.nl) of is verkrijgbaar aan de balie.

Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de praktijkhouder niet tot de gewenste oplossing leiden dan kan de patiënt contact opnemen met de klachtencommissie van St. Keurmerk Fysiotherapie.

U heeft een klacht

Omdat wij kwaliteit zo belangrijk vinden achten wij van het grootste belang van uw klacht te horen. Een klacht kan gaan over allerlei zaken. U bent bijvoorbeeld niet goed geïnformeerd of u twijfelt over de behandeling. Er kan iets mis zijn gegaan of u wordt behandeld op een andere wijze dan u had verwacht. Van het melden van een klacht kunnen wij en uw fysiotherapeut leren. Mogelijk kunnen we ook helpen met een oplossing.

Hoe dient u een klacht in?

Meld een klacht eerst schriftelijk bij de zorgverlener zelf en vraag bijvoorbeeld een gesprek aan. Mogelijk is de persoon niet op de hoogte dat u ontevreden bent of is er sprake van een misverstand. Een gesprek met de zorgverlener of praktijkhouder kan vaak al leiden tot een oplossing! In de brief kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, hoe en wanneer de klacht is ontstaan en bijvoorbeeld wat volgens u een goede stap in de richting is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.