

Interne klachtenprocedure

Fysiotherapie HIER! hanteert een interne klachtenprocedure ten behoeve van haar cliënten

Cliënten 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.

Het doel is in geval van een klacht de klacht zoveel als mogelijk, binnen de praktijk samen met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet, dan kan de verder officiële procedure gevolgd worden.

De klacht kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen kunnen worden.

De Procedure

Een klacht kan worden gemeld bij :
de (behandelend) fysiotherapeut,
een van de andere fysiotherapeuten,
bij de praktijkhouder(s) M. Nagelhout-Voges, J.Nagelhout
of via het mailadres: info@fysiotherapie-hier.nl

De klacht zal zo mogelijk direct bespreekbaar worden gemaakt met de cliënt en er zal worden gezocht naar een oplossing.

Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden, dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken voortgekomen uit de vergadering gevoerd door HIER! en haar medewerkers.

Fysiotherapie HIER! is in het bezit van een intern klachtenformulier

In geval van een klacht zijn alle fysiotherapeuten van HIER! verplicht dit formulier in te vullen. Deze klacht zal worden besproken tijdens de eerst volgende vergadering.

Tijdens deze vergadering zal een plan van aanpak worden gemaakt. Dit plan moet worden uitgevoerd binnen 2 weken. De directie van HIER! evalueert dit plan met de betrokken fysiotherapeut(en) en cliënt(en). De praktijk neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen.

Een klachtenformulier is verkrijgbaar aan de balie van in Tuk en Heerenveen of u kunt een klachtenformulier opvragen via nfo@fysiotherapie-hier.nl

Het formulier is ook te downloaden vanaf de website; Fysiotherapie-hier.nl

Is ondanks alle inspanningen de cliënt niet tevreden gesteld, dan wordt de cliënt doorverwezen naar de Klachtencommissie van het KNGF of bij het Regionaal Tuchtcollege om de klacht formeel in te dienen. Hierbij volgt de klachtenprocedure conform het

'Reglement voor de klachtencommissie fysiotherapie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)'.

KLACHTENFORMULIER FYSIOTHERAPIE HIER!

Voornaam:
Achternaam:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Email:
Telefoonnummer:

1 Omschrijving van de klacht?

2 Heeft u de klacht besproken met uw fysiotherapeut?

4 Stelt u het op prijs als uw (behandelend) fysiotherapeut contact met u opneemt ten aanzien van uw klacht indien deze nog niet is opgelost ?

5 Dienen wij iets te verbeteren om herhaling van deze klacht in de toekomst te voorkomen?

* Dit formulier aub inleveren bij uw behandelend fysiotherapeut, bij de balie van één van onze vestigingen of mailen naar info@Fysiotherapie-hier.nl