

FYSIOTHERAPIE LEIDSEVAART

Klachtenregeling

Binnen onze fysiotherapiepraktijk wordt geprobeerd om goede kwaliteit en zorg te bieden aan alle patiënten. Mocht u desondanks een klacht hebben met betrekking tot uw behandeling binnen onze fysiotherapiepraktijk, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

De klachtenregeling bestaat uit de volgende opties:

1. Overleg met uw behandelend fysiotherapeut
2. Overleg met de officemanager of eigenaar van de praktijk
3. Die een anonieme klacht schriftelijk in
4. Maak gebruik van de klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF)

1. Overleg met uw behandelend fysiotherapeut

Indien u een klacht heeft over de behandeling of over de praktijk dan kunt u deze melden bij uw behandelend fysiotherapeut. Indien de klacht over uw fysiotherapeut gaat, dan geniet deze wijze onze voorkeur. Wij streven naar een goede communicatie tussen behandelaar en patiënt.

2. Overleg met de leidinggevenden van uw behandelend fysiotherapeut

Wanneer u een klacht heeft die naar uw mening niet goed opgelost kan worden door een gesprek met uw behandelend fysiotherapeut, dan kunt u contact opnemen met één van de officemanagers of met de eigenaar van de praktijk. Er wordt geluisterd en gezocht naar een mogelijke oplossing tot tevredenheid aan beide kanten. Iedere uiting van onvrede of klacht wordt verwerkt in de verbetercyclus van Fysiotherapie Leidsevaart. Hieruit kan een verbetertraject volgen.

3. Een schriftelijke klacht indienen

Het is mogelijk om schriftelijk (eventueel anoniem) een klacht in te dienen door uw brief in de brievenbus aan de buitenmuur van de praktijk te deponeren. Indien u gebruik maakt van deze mogelijkheid, dan verzoeken wij u om in uw brief het

volgende aan te geven:

- De precieze omschrijving van uw klacht, waar bent u ontevreden over?
- Welke verbetering u zou willen aandragen om de klacht in de toekomst te voorkomen
- Eventueel de naam van de persoon waar uw klacht over gaat

4. De klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie

Indien uw klacht door middel van bovenstaande opties niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om dit te melden bij de beroepsvereniging voor fysiotherapeuten, het KNGF. U kunt de procedure die hier voor geldt lezen op www.defysiotherapeut.com (zie bij “Links” op deze website) of lezen in de KNGF patiëntenfolder “Als u een klacht heeft over uw fysiotherapeut”. Deze folders liggen in de wachtkamer van de praktijk.