



## Klachtenregeling

Fysiotherapie Jeurissen & van den Ingh hanteert een klachtenregeling.

Een klacht kan om meer kwesties gaan dan medische fouten. Ook in het contact met de hulpverlener of in de organisatie van de zorg kan van alles misgaan. Het gaat om zaken die anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van klachten kunnen zeer verschillend zijn. Fysiotherapie Jeurissen & van den Ingh doet zijn uiterste best om cliënten, medewerkers en opdrachtgevers tevreden te stellen. Echter het kan voorkomen dat iemand niet tevreden is. Het biedt de mogelijkheid om de klacht naar wens op te lossen, te herstellen en om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren en klachten te voorkomen.

### Melding en registratie

- Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, telefonisch of per e-mail gemeld worden.
- Klachten kunnen ook anoniem gemeld worden.
- De cliënt bespreekt zijn klacht met een medewerker van de praktijk. Indien cliënt dit niet wil, kan hij/zij zich richten tot de directie.
- Alle ontvangen klachten worden genoteerd op een klachtenformulier.
- Alle serieuze soorten klachten of ontevredenheden die direct geuit worden, worden eveneens gesignaleerd en geregistreerd.
- Alle klachten worden gemeld aan de directie.

### Afhandeling

- Als de klacht bij de directie komt, organiseert deze een gesprek tussen cliënt en medewerker.
- De directie coördineert de afhandeling van klachten.
- Als er geen oplossing gevonden wordt, door de medewerker en de cliënt gaat de directie in gesprek, alleen met de cliënt of samen met de medewerker en of de cliënt.
- De directie bepaalt in overleg met de medewerker de te nemen acties en welke tijd nodig is voor het oplossen van de klacht. De indiener wordt hierover geïnformeerd.
- De status en de voortgang van de klachten is onderdeel van het directie- en werkoverleg.
- De cliënt wordt geattendeerd op de mogelijkheid van afhandeling door de "klachtencommissie van het KNGF".
- Iedere klacht wordt afgesloten met een tevredenheidcontrole. Als een klacht naar tevredenheid of ontevredenheid is afgehandeld, wordt dit genoteerd op het klachtenformulier.
- De directie stelt zijn aansprakelijkheidsverzekeraar op de hoogte als:
  - De externe klachtencommissie wordt ingeschakeld;
  - de cliënt vraagt om een schadevergoeding;
  - de klager de praktijk aansprakelijk stelt.

### Analyse van klachten

- Elk jaar wordt een overzicht gemaakt, zie registratie op klachtenformulier.
- Elk jaar wordt een analyse besproken in het directieoverleg en het werkoverleg. Waar nodig worden corrigerende - preventieve maatregelen geformuleerd.
- Het registratieformulier informele klachten cq opmerkingen wordt elk directie en of werkoverleg besproken.

### Kwaliteitsjaarverslag

In het kwaliteitsjaarverslag wordt opgenomen een overzicht van de aard en het aantal van de behandelde klachten.