

Klachtenregeling Keurmerk 3.17

Geldig vanaf 1 januari 2017, passend bij nieuwe WKKGZ wetgeving

- ✓ Stichting Keurmerk Fysiotherapie zorgt voor een pool van klachtenfunctionarissen die beschikbaar zijn voor Keurmerk praktijken of afzonderlijke Keurmerk deelnemers. Deze klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld via www.keurmerkklachtenregeling.nl
De klachtenfunctionaris neemt via mail of telefoon contact op met de patiënt die een klacht heeft ingediend en doet in dit contact een eerste poging tot een oplossing te komen. Als er onvoldoende effect wordt bereikt kan de klachtenfunctionaris worden ingezet als mediator tussen de patiënt en de fysiotherapeut. De vraag voor deze mediation wordt door de fysiotherapie praktijk geïnitieerd en de kosten voor deze mediation worden door de fysiotherapeut/praktijk gedragen. Indien er na mediation geen oplossing is gevonden kan de patiënt zijn of haar klacht aan de Geschillen Commissie voorleggen.

Beschikbaar vanuit Keurmerk: - Handreiking WKKGZ
 - Wachtkamerinformatie klachtenfunctionaris

Zelf regelen vanuit praktijk: - Ophangen flyer 'Heeft u een klacht' in wachtkamer

- ✓ Keurmerk fysiotherapie zorgt voor een formulier Incidenten melding. Deze is te downloaden achter de inlog via www.keurmerkfysiotherapie.nl>downloads. Fysiotherapeuten dienen hierop incidenten te registreren en zij dienen deze formulieren afgeschermd (dat wil zeggen ofwel achter een inlog via computer of in een afgesloten kast) te bewaren. Calamiteiten (ernstige incidenten) en geweld dienen te worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg, via www.igz.nl/melden

Beschikbaar vanuit Keurmerk: - Handreiking WKKGZ
 - Formulier Incident melding

Zelf regelen vanuit praktijk: - Werkwijze registreren melding binnen praktijk afspreken en vastleggen.
 - Formulieren incident melding afgeschermd bewaren (minstens achter wachtwoord).
 - Werkwijze vastleggen om incidenten te bespreken met collega's en hieruit te leren volgens PDCA cyclus.

- ✓ Indien er ondanks alle inspanningen toch sprake is van een geschil kunnen Keurmerk deelnemers gebruik maken van een geschillencommissie. Voor meer informatie hierover, meldt een uiteindelijk geschil eerst via www.keurmerkklachtenregeling.nl.