Wkkgz

Kwaliteit, klachten en geschillen

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) regelt dat je goede zorg krijgt en dat je ergens terechtkunt als dat niet zo voelt. Hier lees je hoe FysioHaelen daarmee omgaat en wat jij kunt doen.

1. **Praat met je fysiotherapeut**
   Vaak is het met één gesprek opgelost
2. **Meld het bij de praktijk**
   Niels Dullens of Judith Maessen
3. **Onafhankelijke klachtenfunctionaris**
   Gratis, via het KNGF
4. **Geschillencommissie Fysiotherapie**
   Bindend advies, erkend door VWS

Goede zorg: zo werken wij

De Wkkgz vraagt van elke zorgaanbieder **goede zorg**: veilig, doeltreffend, doelmatig, gericht op jou en op tijd, afgestemd op wat jij echt nodig hebt. En met respect voor jou en je rechten. Bij FysioHaelen betekent dat:

Vakkundig

Onze fysiotherapeuten staan in het BIG-register en in het kwaliteitsregister. Ze werken volgens de richtlijnen en de beroepscode van het KNGF en houden hun kennis bij.

Gecontroleerd

Bij de start controleren we registraties en een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Dat herhalen we elk jaar. Met zelfstandige collega's (zzp'ers) hebben we schriftelijke afspraken: zij volgen dezelfde praktijkregels als wij.

Steeds beter

We meten de kwaliteit van onze zorg, onder meer met vragenlijsten over jouw ervaring en door dossiers te toetsen. Verbeterpunten pakken we op volgens een vaste cyclus: plannen, doen, checken, bijstellen.

Wkkgz artikel 2, 3, 4 en 7

Wat je van ons mag verwachten aan informatie

Je hebt recht op duidelijke informatie, zodat je zelf een goede keuze kunt maken. Wij vertellen je:

- welke zorg we bieden en wat die kost, en of je verzekering die vergoedt;
- hoe lang je ongeveer moet wachten;
- wat bekend is over de werking van een behandeling;
- hoe andere patiënten onze zorg ervaren, bijvoorbeeld via ZorgkaartNederland;
- welke rechten je hebt onder de Wkkgz. Vraag ernaar, dan leggen we het uit.

Wkkgz artikel 10

Als er iets misgaat, zijn we open

Ook in goede zorg kan iets misgaan. Heeft een fout of onverwachte gebeurtenis gevolgen voor jou, of kan dat zo zijn? Dan:

- vertellen we het je direct: wat er is gebeurd en hoe;
- leggen we het vast in je dossier, met datum, tijd en wie erbij betrokken waren;
- bespreken we met je wat we kunnen doen om de gevolgen weg te nemen of te beperken.

Binnen de praktijk melden en bespreken we (bijna-)incidenten veilig en vertrouwelijk, zodat we ervan leren. Ernstige gebeurtenissen (calamiteiten) en geweld in de zorgrelatie melden we zoals de wet voorschrijft bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

We werken met een meldcode. Daarin staat stap voor stap wat we doen als we signalen zien van huiselijk geweld of kindermishandeling, zodat er zo snel mogelijk goede hulp komt.

Wkkgz artikel 8, 9, 10 en 11

Niet tevreden? Zo dien je een klacht in

We horen het graag als iets niet goed voelt. Een klacht helpt ons beter te worden, en je behandeling lijdt er niet onder. Een klacht kan komen van jou als patiënt, van je vertegenwoordiger (bijvoorbeeld een ouder of wettelijk vertegenwoordiger) of van een nabestaande.

1

Bespreek het met je fysiotherapeut

Vaak is een misverstand met één gesprek uit de wereld. Zeg het tijdens of na je afspraak, of bel ons.

2 Meld het bij de praktijk

Lukt dat niet, of praat je liever met iemand anders? Neem dan contact op met ons aanspreekpunt voor klachten. Dat kan mondeling of schriftelijk.

Aanspreekpunt klachten
Niels Dullens of Judith Maessen

Telefoon
0475 – 59 40 57

E-mail
nielsdullens@fysiohaelen.nl

Post
FysioHaelen, t.a.v. klachten
Napoleonsweg 62, 6081 AD Haelen

We onderzoeken je klacht zorgvuldig, houden je op de hoogte en zoeken samen naar een oplossing. Binnen **zes weken** krijg je van ons een schriftelijke reactie: wat we hebben onderzocht, wat ons oordeel is en welke maatregelen we nemen, en wanneer. Hebben we meer tijd nodig, dan laten we je dat vóór het einde van die termijn schriftelijk weten. We verlengen hooguit met vier weken.

3 Schakel de onafhankelijke klachtenfunctionaris in

Wil je hulp bij je klacht, of praat je er liever niet over met ons? FysioHaelen is aangesloten bij de **Klachtenregeling Fysiotherapie van het KNGF**. Daar kun je **gratis** een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Die helpt je je klacht op papier te zetten, zoekt contact met ons en bemiddelt. Het traject sluit af met een schriftelijke reactie van de praktijk.

E-mail
klachtenregeling@kngf.nl

Telefoon
033 – 467 29 00
kies optie 1, daarna optie 3

Meer informatie en meldformulier
defysiotherapeut.com/klachtenregeling

Wkkgz artikel 13 tot en met 17

Komen we er samen niet uit? Dan is er de geschilleninstantie

FysioHaelen is aangesloten bij de **Geschillencommissie Fysiotherapie**, ingesteld door het KNGF en erkend door de minister van VWS. Je kunt je klacht daar voorleggen als:

- je het niet eens bent met onze schriftelijke reactie, of die je klacht niet wegneemt;
- wij je klacht niet goed hebben behandeld, of niet binnen de termijn;
- je in redelijkheid niet kunt verwachten dat je eerst bij ons klaagt.

- De commissie doet een **bindende uitspraak**. Daar houden wij ons aan.
- Ze kan een **schadevergoeding** toekennen, van ten minste € 25.000.
- De uitspraak volgt uiterlijk **zes maanden** nadat je het geschil hebt ingediend.
- Leg je geschil binnen **één jaar** na onze schriftelijke reactie voor. De gebeurtenis mag niet langer dan vijf jaar geleden zijn.

Je dient een geschil schriftelijk in. Hoe dat precies gaat, lees je op defysiotherapeut.com/klachtenregeling; de klachtenfunctionaris kan je erbij helpen.

Andere mogelijkheden

- **Landelijk Meldpunt Zorg** geeft gratis advies over waar je met je klacht terechtkunt: landelijkmeldpuntzorg.nl.
- Gaat je klacht over het beroepsmatig handelen van een BIG-geregistreerde zorgverlener, dan kun je ook naar het **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg**: tuchtrecht.nl.

Wkkgz artikel 18 tot en met 22

Wat wij met je klacht doen

Elke klacht, ook een opmerking aan de balie, schrijven we op. Elk kwartaal bespreken we klachten in het teamoverleg: komt iets vaker voor en wat verbeteren we? Alles wat je ons in het kader van een klacht vertelt, behandelen we vertrouwelijk. Iedereen die eraan meewerkt heeft geheimhoudingsplicht.

Wkkgz artikel 7 en 23

Kort overzicht

Wat	Waar	Termijn
Gesprek met je fysiotherapeut	Tijdens je afspraak of telefonisch, 0475 – 59 40 57	Zo snel mogelijk
Klacht bij de praktijk	Niels Dullens of Judith Maessen, nielsdullens@fysiohaelen.nl	Schriftelijke reactie binnen 6 weken, hooguit 4 weken later
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	KNGF, klachtenregeling@kngf.nl, 033 – 467 29 00	Gratis
Geschil	Geschillencommissie Fysiotherapie (KNGF)	Binnen 1 jaar na onze reactie; uitspraak binnen 6 maanden