

Klachtenprocedure Sport&Spine, praktijk voor fysiotherapie

- Bespreek waar mogelijk uw klacht met de betreffende therapeut
- De klacht wordt schriftelijk opgetekend en ondertekend door zowel de therapeut als de cliënt.
- De optekening wordt ingevoerd in spot-on-medics via het behandeldossier van de betreffende cliënt en zodoende ingevoerd in de PCDA cirkel.
- Deze informatie wordt ingezien en beoordeeld door de klachtenfunctionaris. (Maaïke Wiersema)
- Via de PCDA cirkel wordt van de klacht een actieplan gemaakt om de klacht te bespreken en een goede oplossing te zoeken. Tevens wordt er een verbeteractie ingesteld en voor zover nog niet gebeurd wordt er een gesprek ingepland, evt met bemiddeling, tussen de therapeut en de aanbrenger van de klacht
- De klacht wordt besproken in de praktijkvergadering, om recidief te voorkomen.
- Het actieplan wordt teruggekoppeld aan de cliënt, en er wordt geïnventariseerd of dit een passende oplossing bied.
- Wanneer de klacht betreffende Maaïke Wiersema is, zal Mart Omloo optreden als klachtenfunctionaris.