

Postadres:

Lammerhof 64
7232 AX Warnsveld

Praktijkadres:

Woonzorgcentrum De Polbeek, Van Dorenborchstraat 1, 7203 CA Zutphen.
mobiel 06-10938679

Contactgegevens:

dhr. Buddha Ossewaarde 0575-530620 of 06-10938679

info@ergotherapieopeigenkracht.nl

www.ergotherapieopeigenkracht.nl

Klachtenregeling ergotherapie

Klachten over praktische zaken

Heeft u een klacht over de praktijk bijvoorbeeld de bereikbaarheid, het op tijd kunnen maken van een afspraak of over de therapieruimtes dan kunt u dit direct bij de praktijk melden. Van elke klacht wordt een incidentmelding gemaakt binnen de praktijk met hierbij beschreven voor welke oplossing voor de klacht er is overeen gekomen met de cliënt. Door het bijhouden van een incidentmelding kan de praktijk en de therapeuten door middel van een kwaliteitsverbeteringstraject deze problemen adresseren en aanpakken. Wanneer u onder behandeling bent bij een ergotherapeut, behoort de ergotherapeut alle hulp aan te bieden die u nodig heeft, binnen de mogelijkheden van de ergotherapeut. De meeste cliënten zijn tevreden over de behandeling die zij van een ergotherapeut krijgen. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn met uw ergotherapeut dan is het belangrijk om in gesprek te gaan met uw therapeut. U kunt dit telefonisch of per brief aangeven. Misschien komt u er samen al uit als duidelijk wordt waarover uw ontevreden bent of wat u bij een volgende behandeling anders wilt. Het beste is er een aparte afspraak voor te maken zodat de ergotherapeut voldoende tijd kan uittrekken en u samen met de therapeut kan zoeken naar een bevredigende oplossing. Komt u er samen niet uit? Dan is er een mogelijkheid om een therapeut (van een andere praktijk) te laten bemiddelen. In de praktijk staat de tevredenheid van de cliënt immers centraal.

Zorgbelang Nederland

Als u het moeilijk vindt de behandelende ergotherapeut rechtstreeks te benaderen of u komt er echt samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot Zorgbelang Nederland. Deze organisatie geeft informatie over uw rechten als cliënt. Zorgbelang Nederland is een onafhankelijke instelling, die cliënten of andere betrokkenen de weg wijst als ze een klacht over een gezondheidsinstelling of een individuele (para)medicus hebben. Een medewerker kan u ook bijstaan bij een gesprek hebben met de betreffende ergotherapeut. Kijk op www.zorgbelang-nederland.nl voor meer informatie.

Klachtencommissie Paramedici Eerstelij

Hebt u een zeer ernstige klacht en u bent niet tot een tevreden conclusie gekomen met uw therapeut, en wilt u daarover een uitspraak van de klachtencommissie waaronder de ergotherapeut valt, dan kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie Paramedici.

Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijn in Amersfoort. Bij de secretaris van de Klachtencommissie kunt u terecht met vragen over het indienen van een klacht. De secretaris begeleidt de hele afhandeling van de klacht. De Klachtencommissie behandelt geen klachten of eisen over aansprakelijkheid. De wet sluit uitspraken over aansprakelijkheid uit.

Uitspraken over schadevergoedingen zijn causaliteitsproblemen die in een ander juridisch traject thuishoren. Het staat de klager overigens vrij om met de uitspraak van de Klachtencommissie naar de rechter te gaan, die uiteraard zijn eigen afwegingen zal maken.

Ontstaan van de commissie

De Klachtencommissie Paramedici Eerstelijn is onpartijdig en is in het leven geroepen door zeven paramedische beroepsverenigingen, waaronder ook Ergotherapie Nederland (beroepsvereniging van ergotherapeuten in Nederland), om voor hun vrijgevestigde leden aan de eisen van de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector te kunnen voldoen.

Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector

De wet Klachtenrecht heeft twee doelstellingen, een laagdrempelige klachtmogelijkheid en kwaliteitsbewaking. De uitspraken van de commissie blijven anoniem, de aanbevelingen zijn in eerste instantie alleen bestemd voor de aangeklaagde. In tegenstelling tot bijvoorbeeld artsen of fysiotherapeuten kennen ergotherapeuten geen tuchtrecht.

De Klachtencommissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk jurist als voorzitter, een lid namens de Nederlandse Cliënten Consumenten Federatie (NPCF) en een lid van de vereniging over wiens lid een klacht is ingediend.

Contact

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici Eerstelijn
Nederlands Paramedisch Instituut
Postbus 1161
3800 BD Amersfoort
Tel: 033-4216189