**Klachtenprocedure:**

Als de patiënt de klacht niet met zijn/haar handtherapeut durft op te pakken of wil oppakken kan hij/zij er ook voor kiezen om de klacht direct met de externe klachtencommissie op te pakken, de gegevens hiervan staan verderop in deze procedure.

Klacht van patiënt komt binnen bij de desbetreffende handtherapeut;

* De handtherapeut signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de patiënt;
* De handtherapeut zoekt indien mogelijk in samenspraak met de patiënt naar een oplossing;
* Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de patiënt besproken;
* Alle klachten en het resultaat wordt door de handtherapeut teruggekoppeld naar de praktijkondersteuners middels het meldingsformulier;
* Tijdens het vervolggesprek tussen de patiënt en de handtherapeut wordt de klacht besproken;
* Er wordt in samenspraak met patiënt gezocht naar een oplossing;
* Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de patiënt binnen twee weken een vervolggesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken. In tussentijd gaat de handtherapeut in overleg met de praktijkhouders om een oplossing te bespreken;
* De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen;
* De praktijkhouders neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen;
* De uitkomsten worden (indien gewenst) met de patiënt teruggekoppeld door de praktijkhouders.

Is de patiënt ondanks de inspanning van de handtherapeut (evt. in samenspraak met de praktijkhouders) niet tevredengesteld, of als de patiënt de klacht niet intern op wil/kan pakken, dan wordt de patiënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij het KNGF voor de fysiotherapeuten en bij Ergotherapie Nederland voor de ergotherapeuten. Handtherapie Twente is bij deze organisaties aangesloten.

**Klachten over fysiohandtherapeuten:** op [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com/) staat informatie en formulieren voor de patiënten om een klacht of geschil in te dienen. De patiënt kan telefonisch contact opnemen met een klachtenfunctionaris voor advies en ondersteuning bij het indienen van een klacht. De patiënt kan hiervoor contact opnemen met het KNGF op 033-467 29 29 (maandag t/m vrijdag 8.30 - 17.00 uur).

**Klachten over ergohandtherapeuten:** via de geschillencommissie paramedici kan er een klacht ingediend worden. Dit kan door middel van een geschillenformulier, deze kan per post worden verstuurd. De patiënt kan hiervoor ook contact opnemen via [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl/).

Bij een klacht die ingediend is bij de klachtencommissie volgt de klachtenprocedure conform de procedure van deze onafhankelijke klachtencommissie, deze is te vinden op hun website.