

Bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt zijn er ook een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke de praktijk werkt. De officiële richtlijnen zijn op de praktijk beschikbaar.

- De werkwijze voor de behandeling van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de cliënt dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijv. geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een fysiotherapeut van een andere sekse behandeld te worden dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de fysiotherapeut en cliënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zullen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De fysiotherapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal in overleg met cliënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet of de behandeling beëindigd worden.
- Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

Een klacht over uw fysiotherapeut

Natuurlijk doen u en uw fysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de behandeling van uw fysiotherapeut. Een andere mogelijkheid is dat u ontevreden bent over de manier waarop uw fysiotherapeut of zijn medewerker met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

- In gesprek met uw fysiotherapeut

Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of contact op te nemen met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. Neem dan iemand mee naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.