

## Algemene Voorwaarden

### Kwaliteit

Kwaliteit vinden wij bij Fysio De LiifS erg belangrijk. Uw fysiotherapeut in de praktijk is geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF), in het B.I.G.register.

Wat vragen we van u? Om behandelingen zo efficiënt en zo prettig mogelijk te laten verlopen vragen wij u het volgende:

- Neem bij de eerste afspraak een geldig ID-bewijs mee. Neem bij elke behandeling uw afsprakenkaartje mee.
- Lees uw verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door uw verzekeraar.
- Afzeggen/verplaatsen van een afspraak minimaal 24 uur van tevoren.
- U kunt plaatsnemen in de wachtkamer. U wordt persoonlijk opgehaald.
- Wachtijden proberen we tot een minimum te beperken maar het kan voorkomen dat een behandeling meer tijd vergt dan gepland. Graag uw begrip als u daardoor even moet wachten.
- Tijdens de behandeling is er ruimte voor al uw vragen, opmerkingen en veranderingen van klachten. Deze informatie kan helpen om beter beeld te krijgen van uw problematiek en kunnen we hier mogelijk op inspelen of het behandelplan aanpassen.
- Als u een afspraak maakt met uw arts, specialist of mammacare of oncologie-verpleegkundige geef dit dan even door aan uw fysiotherapeut. Zo kunnen wij u, indien nodig, een verslag meegeven over/van uw behandeling.

### Huisregels

Omdat er in de praktijk en in het bedrijfsverzamelgebouw Thialfweg 17 meerdere medewerkers en cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgesteld om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Dit heeft als doel om zowel voor de cliënten als bezoekers als medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te behouden.

- Iedereen dient zich volgens de algemeen geldende fatsoensnormen en waarden te gedragen. De praktijk behoudt zich het recht om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
- De praktijk is toegankelijk voor minder valide cliënten. Wij zouden het op prijs stellen dat u bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats te verstrekken.
- Laat geen waardevolle spullen achter in de wachtruimte/behandelkamer en in uw jas, indien u deze aan de kapstok hangt. De praktijk is niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of schade aan uw eigendommen.
- Wilt u bij het parkeren van u fiets of auto deze op de daarvoor bestemde plaatsen neerzetten zodat iedereen ongestoord het parkeerterrein gebruiken. Het parkeerterrein aan de achterzijde is alleen toegankelijk voor medewerkers en bezoekers aan Thialfweg 17, Heerenveen.

- Er zijn invalideparkeerplaatsen aanwezig. Deze zijn bedoeld voor mensen die hiervoor een juiste parkeerkaart achter het raam plaatsen. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of schade aan/van uw auto/fiets.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of hiertoe bevoegde instanties (brandweer, politie) op te volgen.

### Klachtenregeling

U mag ervan uitgaan dat elke fysiotherapeut haar vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u of uw gegevens (zie ook Privacy Reglement) omgaat dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met uw behandelend fysiotherapeut. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Wij streven ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk, liefst meteen bij melding van de klacht, te laten plaatsvinden. Onze doelstelling is de klacht goed helder te krijgen en samen met u tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolggesprek noodzakelijk. Via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen. Wat als u er samen met uw fysiotherapeut niet uit komt? Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure. Sinds 2017 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht. Het K.N.G.F. waarbij uw fysiotherapeut is aangesloten hecht aan deze klachtenregeling. Via <https://www.kngf.nl/praktijkvoering/de+praktijk/klachtenregeling.html> kunt u contact opnemen indien u van mening bent dat u klacht niet voldoende is afgehandeld.