Voor patiënten: praktijkinformatie en huisregels

Welkom bij Praktijk de Beek. Hieronder leest u wat u van onze zorg kunt verwachten en welke afspraken in onze praktijk gelden. Zo vindt u gemakkelijk informatie over uw behandeling, privacy, het afzeggen van afspraken en het bespreken van een klacht.

Praktijknaam: Praktijk de Beek

Datum vaststelling: dec 2025

Versie: 1.

Eigenaar/Beheerder: Anouk Kivit van Haaften

1. Wat kunt u van onze zorg verwachten?

1. **Zorg die bij u past:** Wij streven naar hoogwaardige fysiotherapeutische zorg, afgestemd op uw persoonlijke behoeften. Daarbij werken wij volgens de nieuwste richtlijnen van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF).
2. **Geregistreerde** fysiotherapeuten**:** Alle fysiotherapeuten in onze praktijk staan ingeschreven in het BIG-register en het Kwaliteitsregister Fysiotherapie (KRF NL).
3. **Kennis en kwaliteit:** Onze medewerkers houden hun kennis bij door bij- en nascholing, overleg met vakgenoten en deelname aan kwaliteitsverbetering.

2. Uw behandeling en uw bezoek

1. **Duidelijke informatie en uw toestemming:**
    - U heeft recht op duidelijke uitleg over het onderzoek, de diagnose, het behandelplan en eventuele risico's.
    - Voordat de behandeling begint, vragen wij uw toestemming op basis van deze uitleg. Wij leggen uw toestemming vast in uw elektronische patiëntendossier.
    - Voor patiënten jonger dan 16 jaar vragen wij toestemming van de ouders of gezaghebbenden volgens de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
2. **Neem** een geldig identiteitsbewijs **mee:** Bij uw eerste bezoek moet u een geldig identiteitsbewijs kunnen tonen.
3. **Hygiëne en respect:** Neem een eigen handdoek mee en houd rekening met de algemene hygiëneregels. Intimiderend gedrag, discriminatie en agressie worden in onze praktijk niet geaccepteerd.

3. Uw dossier en privacy

1. **Uw** behandelgegevens**:** Wij leggen uw behandelgegevens vast in Intramed, ons elektronische patiëntendossier. Dit dossier is gecertificeerd volgens NEN 7510 / ISO 27001. Wij houden het bij volgens de KNGF-richtlijn voor verslaglegging.
2. **Vertrouwelijke gegevens:** Wij behandelen uw persoonlijke en medische gegevens vertrouwelijk. Wij delen deze niet met derden zonder uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Een uitzondering geldt voor uw verwijzer of huisarts als het delen noodzakelijk is en met u is afgesproken.
3. **Uw dossier bekijken:** U heeft recht op inzage in uw eigen medisch dossier en op een afschrift daarvan.
4. **Beveiligde communicatie:** Voor communicatie over uw zorg gebruiken wij uitsluitend beveiligde verbindingen, bijvoorbeeld via Siilo. Medewerkers vergrendelen hun werkplek zodra zij die verlaten om uw gegevens te beschermen.

4. Bent u niet tevreden of heeft u een klacht?

1. **Bespreek uw ervaring met ons:** Bent u niet tevreden? Bespreek dit met uw fysiotherapeut of de praktijkhouder. Wij gaan met u in gesprek en zoeken samen naar een oplossing.
2. **Onafhankelijke ondersteuning:** Lukt het niet om uw klacht binnen de praktijk op te lossen? Dan kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris via **KNGF / Keurmerk Fysiotherapie / De Geschillencommissie Zorg**.
3. **Waar vindt u de procedure?** Informatie over onze klachtenprocedure vindt u in de wachtruimte en op de website van de praktijk.

5. Een veilige en schone praktijk

1. **Leren van incidenten:** Wij registreren incidenten, bijna-incidenten en gevaarlijke situaties. Minimaal één keer per jaar bekijken wij deze meldingen om herhaling te voorkomen.
2. **Ernstige incidenten:** Calamiteiten worden direct bij de praktijkhouder gemeld. Als dit wettelijk verplicht is, melden wij deze ook bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
3. **Schone ruimtes en apparatuur:** Wij reinigen de behandelruimtes, oefenzalen en apparatuur dagelijks. In elke behandelruimte zijn desinfectiemiddelen aanwezig.
4. **Eerste hulp:** Tijdens openingstijden is altijd minimaal één EHBO’er aanwezig. Binnen de praktijk is bekend waar het ontruimingsplan en de EHBO-koffer te vinden zijn.

6. Afspraken afzeggen en persoonlijke bezittingen

1. **Zeg** minimaal 24 uur van tevoren **af:** Kunt u niet komen? Zeg uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren af. Als u later afzegt of zonder bericht niet verschijnt, kunnen wij de gereserveerde tijd bij u in rekening brengen.

2. **Uw persoonlijke bezittingen:** De praktijk is niet aansprakelijk voor vermissing, verlies of beschadiging van bezittingen van patiënten of bezoekers.

7. Deze praktijkafspraken

1. Wij bekijken dit reglement jaarlijks en passen het waar nodig aan de nieuwste wetgeving en KNGF-richtlijnen aan.
2. Alle medewerkers, inclusief stagiaires en waarnemers, kennen deze afspraken en werken volgens dit reglement.