

JAARVERSLAG 2014

KLACHTENCOMMISSIE FYSIOTHERAPIE

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Mutaties en samenstelling klachtencommissie	4
3.	Zittingen	4
4.	Werkwijze van de klachtencommissie	4
5.	De klachten	6
6.	Klacht gegrond / ongegrond	6
7.	Overzicht klachten 1997-2014	6
8.	Inhoud van de klachten	7
9.	Aanbevelingen aan de fysiotherapeuten	8
10.	Algemene bevindingen en aanbeveling	8
Bijlage 1		
	Overzicht van de in 2014 behandelde klachten uit 2013	9
Bijlage 2		
	Overzicht van de in 2014 behandelde klachten uit 2014	10

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van de landelijke klachtencommissie fysiotherapie. Ook in dit achttiende verslagjaar varieert de aard van de klachten. Het merendeel van de klachten heeft betrekking op de behandeling en de bejegening door de fysiotherapeut en op de afhandeling van nota's.

De klachtencommissie behandelt klachten op basis van de "Regeling klachtenbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de eerste lijn".

Conform de klachtenregeling behandelt de klachtencommissie klachten over fysiotherapeuten die, al dan niet op verwijzing van een arts, een patiënt hebben behandeld.

2. Mutaties en samenstelling van de klachtencommissie

Samenstelling klachtencommissie per 31 december 2014

Voorzitter:

De heer mr R.H.M. de Leeuw

Plaatsvervangend voorzitter:

Mevrouw mr. A.A. Verhoeven-Heemskerk

Leden-fysiotherapeut:

De heer C.R. Bos

Mevrouw M.A.I. Zillikens

Vacature plaatsvervanger

Patiëntvertegenwoordigers:

Mevrouw M.J. Besemer

Mevrouw C.I.J. Jonquièrre-Dees

Vacature plaatsvervanger

Ambtelijk secretaris:

Mevrouw mr A. Kroes

3. Zittingen

De klachtencommissie fysiotherapie is in 2014 tien keer bijeen geweest, te weten op 21 januari, 18 februari, 15 april, 27 mei, 24 juni, 29 juli, 26 augustus, 28 oktober, 18 november en 16 december.

De klachtencommissie heeft bij negen klachten een hoorzitting gehouden. De hoorzittingen werden gehouden voorafgaand aan een reguliere vergadering van de klachtencommissie.

Alle vergaderingen van de klachtencommissie vonden plaats op het hoofdkantoor van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) in Amersfoort. Ook de hoorzittingen vonden plaats in het hoofdkantoor in Amersfoort.

4. Werkwijze van de klachtencommissie

De 'Regeling klachtbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de eerste lijn' (hierna: de klachtenregeling) en het 'Reglement voor de klachtencommissie fysiotherapie' zijn gebaseerd op de 'Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector' (hierna: de WKCZ). Wanneer een klacht binnenkomt bij de klachtencommissie beoordeelt de ambtelijk secretaris in overleg met de voorzitter of de klachtencommissie bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.

De klager is in beginsel een cliënt, die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een fysiotherapeut. Het is ook mogelijk dat de cliënt iemand heeft gemachtigd namens hem een klacht in te dienen. Nabestaanden kunnen ook een klacht indienen.

Onder 'klacht' wordt volgens de regeling verstaan: 'een uiting van onvrede van of namens de cliënt/patiënt jegens de zorgaanbieder of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op de geleverde fysiotherapeutische zorg, de bejegening, de dienstverlening of de organisatie van de praktijk'.

De klachtencommissie is niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen wanneer de fysiotherapeut de klachtenregeling niet heeft aangenomen. Als de fysiotherapeut de klachtenregeling voor fysiotherapie heeft aangenomen, kan de behandeling van de klacht plaatsvinden. Zowel leden van het KNGF als niet leden kunnen de klachtenregeling aannemen.

Na ontvangst van de klacht en afstemming met de voorzitter neemt de secretaris mondeling of schriftelijk contact op met de klager om af te stemmen op welke wijze de klacht wordt behandeld. Aan de klager wordt aangegeven dat, ofwel een onafhankelijke bemiddelaar kan worden ingeschakeld, ofwel de klacht in behandeling kan worden genomen door de klachtencommissie.

Kiest de klager voor bemiddeling dan neemt de secretaris contact op met de onafhankelijke bemiddelaar, mevrouw A. van den Berg van "Van den Berg conflictbemiddeling & Advies" uit Soest. Als de bemiddeling niet slaagt, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht alsnog door de klachtencommissie te laten behandelen.

Indien de klachtencommissie bevoegd is van de klacht kennis te nemen en de klacht in behandeling neemt, ontvangt de klager een ontvangstbevestiging en een machtigingsformulier met het verzoek deze te ondertekenen. De klachtencommissie verzoekt de klager zonedig de klacht te verduidelijken met behulp van een vragenformulier. Met het machtigingsformulier verleent de klager de fysiotherapeut toestemming om alle beschikbare medische gegevens met betrekking tot de klacht te verstrekken aan de klachtencommissie.

Nadat de klachtencommissie de ondertekende machtiging heeft ontvangen, krijgt de fysiotherapeut een afschrift van de klacht die jegens hem/haar is ingediend met het verzoek binnen 15 werkdagen op de ingediende klacht te reageren. Indien de klager dat wenst, heeft de klager de mogelijkheid op de reactie van de fysiotherapeut te reageren. Indien de klager daarvan gebruik maakt, heeft de fysiotherapeut nogmaals de mogelijkheid daar weer op te reageren. Beide partijen ontvangen de uitgewisselde stukken en hebben de mogelijkheid om op twee momenten hun visie en commentaar te geven.

Vervolgens behandelt de commissie in de vergadering de klacht en de eventuele schriftelijke reacties daarop. Indien tijdens de vergadering blijkt dat nadere informatie noodzakelijk is, vraagt de klachtencommissie deze op bij klager en/of fysiotherapeut en/ of nodigt partijen uit voor het geven van een mondelinge toelichting.

Partijen ontvangen bij de uitnodiging voor de hoorzitting een informatieblad met daarin informatie over het doel van en de gang van zaken tijdens hoorzitting. Partijen hebben de mogelijkheid om zich bij de zitting door iemand te laten vergezellen.

De klachtencommissie streeft ernaar dat klager en fysiotherapeut in elkaars aanwezigheid een mondelinge toelichting geven. Dit draagt bij tot een zorgvuldige beoordeling van de klacht.

De regeling klachtbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de eerste lijn en het Reglement voor de klachtencommissie fysiotherapie zijn gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Naast de regeling klachtbehandeling en het reglement voor de klachtencommissie hanteert de klachtencommissie bij het beoordelen van de klacht als referentiekader de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst, de Wet beroepen individuele gezondheidszorg, het besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied fysiotherapeut, de KNGF-richtlijnen, de gedragsregels en de beroepsethiek voor fysiotherapeuten en de Modelregeling fysiotherapeut-patiënt.

Als de klachtencommissie haar onderzoek heeft afgerond, stelt de klachtencommissie de klager en de fysiotherapeut schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De fysiotherapeut dan wel de zorgaanbieder is op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en het Reglement van de klachtencommissie verplicht om binnen een maand na verzending van de uitspraak zowel de klager als de klachtencommissie schriftelijk mee te delen of hij naar aanleiding van de uitspraak en de eventuele aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja, welke.

5. De klachten

Op 1 januari 2014 waren er 17 klachten bij de klachtencommissie in behandeling uit 2013. Deze 17 klachten zijn afgewikkeld in 2014.

In de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014 heeft de klachtencommissie 55 klachten ontvangen, waarvan er 43 zijn afgewikkeld in 2014.

Van de 60 in 2014 afgewikkelde klachten (17 uit 2013 en 43 uit 2014):

- is de klachtencommissie 27 keer tot een uitspraak gekomen;
- zijn 7 klachten met positief resultaat bemiddeld door de bemiddelaar;
- is bij één klacht de bemiddeling niet geslaagd en reageerde klager niet meer;
- besloten 7 klagers de klachtenprocedure niet te (ver)volgen;
- reageerden klagers bij 7 klachten niet meer;
- werden 2 klachten niet in behandeling genomen omdat het niet om fysiotherapeutisch handelen ging;
- kwam 1 klacht als melding binnen: klager had niet de bedoeling dat de klacht in behandeling werd genomen;
- waren 5 klachten niet ontvankelijk;
- bij 2 klachten nam de fysiotherapeut niet deel aan de klachtenregeling.

De meeste klachten bestaan uit meerdere klachtonderdelen. Zo bestonden de 27 klachten, waarover in dit verslagjaar uitspraak is gedaan, uit 59 klachtonderdelen.

Op 31 december 2014 waren nog 13 klachten uit 2014 in behandeling.

6. Klacht gegrond / ongegrond

In de 27 uitspraken over de 59 klachtonderdelen zijn:

- 23 klachtonderdelen gegrond,
- 31 klachtonderdelen ongegrond,
- 5 klachtonderdelen niet-ontvankelijk,

7. Overzicht klachten landelijke klachtencommissie 1997-2012

Hieronder volgt een overzicht van het aantal binnengekomen klachten en het aantal uitspraken over de afgelopen 18 jaar. Van een aantal van de binnengekomen klachten wordt vaak pas uitspraak gedaan in het volgende jaar (overloop).

Jaar	Binnengekomen klachten	Uitspraken
1997	27	15
1998	21	11
1999	32	27
2000	27	15
2001	24	16
2002	14	15
2003	14	10
2004	21	11
2005	31	16
2006	30	15
2007	28	15
2008	45	16
2009	42	16
2010	48	14
2011	42	12
2012	49	18
2013	54	13
2014	55	27

8. Inhoud van de klachten

Van de 59 klachtonderdelen in 27 uitspraken in 2014 gingen:

35 onderdelen over de behandeling:

- onjuiste behandeling of onzorgvuldige behandeling
- geen of onvoldoende informatie verstrekt
- behandeling zonder toestemming
- dossiervorming
- informatieverstrekking aan derden zonder toestemming
- onvoldoende aandacht van fysiotherapeut
- te lang behandeld
- ongewenst gedrag
- einde behandeling zonder overleg

7 onderdelen over de bejegening:

- gebrekkige bejegening
- onzorgvuldige klachtbehandeling

12 onderdelen over de praktijkorganisatie en over financiële aangelegenheden:

- onzorgvuldig declareren
- informatievertrekking over zorgverzekering
- in rekening brengen van behandeling
- afhandeling declaratie

5 onderdelen ontvankelijkheid:

- klachtencommissie niet ontvankelijk

Vergeleken met voorgaande jaren:

	2010	2011	2012	2013	2014
Bejegening	4	2	7	3	7
Behandeling	12	17	15	14	35
Overig, financieel, praktijkorganisatie	4	6	7	2	12

9. Aanbevelingen aan de fysiotherapeuten

De klachtencommissie heeft dit jaar een aanbeveling aan de fysiotherapeut gedaan.

Deze aanbeveling betrof de KNGF Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling te implementeren in de praktijk.

10. Algemene bevindingen en aanbeveling

Algemeen

- De klachtencommissie constateert dat in het verslagjaar 2014 55 klachten zijn ontvangen. Dit is vrijwel gelijk aan 2013.

Inhoudelijk:

De klachtencommissie constateert dat:

- de meeste fysiotherapeuten met respect op de uitspraak reageren, zowel naar de klager als naar de klachtencommissie.
- er in navolging van 2013 ook in 2014 steeds meer klachten zijn over nota's van verkregen behandelingen of klachten over de inhoud van de behandeling naar aanleiding van de ontvangen nota. Dit is mede een gevolg van het feit dat meer patiënten de behandeling geheel of gedeeltelijk zelf moeten betalen (al dan niet uit het eigen risico). Verder is dit mede een gevolg van het complexe vergoedingensysteem.
- in enkele gevallen klagers aangeven dat wanneer de fysiotherapeut beter had geluisterd naar en gereageerd had op hun vragen en signalen, de procedure bij de klachtencommissie niet nodig zou zijn geweest.

Overzicht van gegrond en ongegrond geoordeelde uitspraken de in 2014 behandelde klachten uit 2013.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder klaagster oefeningen heeft laten doen die klaagster absoluut niet aan kon en dat verweerder niet empatisch heeft gereageerd. De klachtencommissie oordeelde de klacht op alle onderdelen ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder klaagster zonder toestemming heeft behandeld en het kraken niet goed heeft uitgevoerd.

De klachtencommissie verklaart het klachtonderdeel ten aanzien van het handelen zonder toestemming gegrond en ten aanzien van het niet goed uitvoeren van het kraken ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder een onprofessionele manier van behandelen, houding en gedrag heeft en de in rekening gebrachte behandeltijd is minder dan de 25 minuten volgens de KNGF-richtlijn. De klachtencommissie oordeelde het klachtonderdeel over de onprofessionele manier van behandelen gegrond, over de onprofessionele houding en gedrag ongegrond en het klachtonderdeel over de in rekening gebrachte behandeltijd ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder geen uitleg heeft gegeven over de therapie/de aanpak; dat verweerder te lang is doorgegaan in de gekozen therapie en geen initiatief heeft genomen om alternatieven te zoeken of aan te bieden en dat verweerder niet heeft samengewerkt met andere behandelaars.

De klachtencommissie oordeelde de klacht op alle onderdelen ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder een gebrekkige interdisciplinaire benadering had, onvoldoende dan wel geen begeleiding gaf bij de conditietraining en geen behandelrapport opmaakte aan het eind van de behandeling.

De klachtencommissie oordeelde de klachtonderdelen over de gebrekkige interdisciplinaire benadering en de begeleiding bij de conditietraining gegrond en het klachtonderdeel over het opmaken van een behandelrapport ongegrond.

Klacht

De klacht richt zich op de wijze waarop verweerder met klagers is omgegaan met betrekking tot het vermoeden van kindermishandeling en de wijze waarop verweerder de AMK-melding heeft gedaan. De klachtencommissie oordeelde het klachtonderdeel over de wijze van omgang met verweerders met betrekking tot het vermoeden van kindermishandeling gegrond en het klachtonderdeel over de wijze waarop verweerder de AMK-melding heeft gedaan ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder de zorgplicht heeft verwaarloosd, patiënte bewust onjuist heeft geïnformeerd en toezeggingen niet is nagekomen, geen adequate en zorgvuldige financiële afwikkeling voert, in zijn onfatsoen niet op enigerlei wijze op brieven en telefoontjes reageert en niet met klaagster in gesprek is gegaan.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond en heeft het KNGF bestuur geïnformeerd overeenkomstig het reglement nadat verweerder evenmin op de uitspraak reageerde.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder onvoldoende begeleiding gaf tijdens het gebruik van de loopband, onvolledige voorlichting aan klaagster gaf over het gebruik van de loopband en de daaraan verbonden risico's, het gebruik van de loopband toestaat zonder de bevestiging van het veiligheidskoord en niet het risico onderkent dat gepaard gaat met de niet werkende elektronische kaart van klaagster voor de loopband.

De klachtencommissie oordeelde deze vier onderdelen van de klacht gegrond.

Verder luidt de klacht dat verweerder de EHBO niet inschakelde na de ernstige val van klaagster, een onvolledige analyse van het ongeval uitvoerde en een onvakkundig rapport opstelde, dat in de praktijk een sterke veiligheidscultuur ontbreekt, zoals onder andere blijkt uit de afwezigheid van duidelijke gebruiksinstructies aan de muur, en dat verweerder de verantwoordelijkheid voor het ongeval en de financiële aansprakelijkheid voor extra kosten voor klaagster en haar begeleiders die het directe gevolg zijn van dit ongeval niet accepteerde.

De klachtencommissie oordeelde deze laatste vier onderdelen ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder niet reageert niet op brieven over de afhandeling van de nota. De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat klager, na de behandeling aan zijn rug, zijn hoofd niet meer goed kan bewegen, en dat de 'herstelactie' als reguliere zitting manuele therapie in rekening is gebracht.

De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder een grensoverschrijdende behandeling heeft gegeven en de klacht niet serieus heeft genomen. De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder niet tijdig heeft meegedeeld dat de patiënt zelf het aantal behandelingen in de gaten moet houden en dat de behandelingen na de 40^{ste} behandeling door de patiënt zelf moet worden betaald.

De klachtencommissie oordeelde deze klacht ongegrond. Verder luidt de klacht dat verweerder het SMART-formulier niet correct heeft ingevuld en niet tijdig heeft verzonden naar de zorgverzekeraar.

De klachtencommissie oordeelde deze klacht gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder onnodig de nek en bovenrug heeft gekraakt, geen manueel therapeut is en dus niet bevoegd is om te kraken. En dat verweerder onnodige persoonlijke informatie in het dossier heeft genoteerd. De klachtencommissie oordeelde deze klachtonderdelen ongegrond.

Verder luidt de klacht dat verweerder klaagster niet heeft geïnformeerd en zonder haar toestemming en ondanks haar protest de behandeltechniek heeft toegepast.

De klachtencommissie oordeelde dit klachtonderdeel gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder klaagster verkeerd heeft voorgelicht over haar verzekering, waardoor klaagster nu zelf meer behandelingen moet betalen.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder een afspraak als niet nagekomen afspraak in rekening brengt terwijl klaagster wel is geweest. De klachtencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Bijlage 2

Overzicht van gegrond en ongegrond geoordeelde uitspraken van de in 2014 behandelde klachten uit 2014.

Klacht

De klacht luidt dat de fysiotherapeut en de praktijk, na het ongeval in de praktijk, niets meer van zich hebben laten horen en met hun houding veel verdriet en teleurstelling hebben veroorzaakt; en dat de fysiotherapeut onvoldoende toezicht heeft gehouden en bij de val niet gezien heeft wat er gebeurd is.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat tijdens een zware oefening de achillespees van klager doorgescheurd is, verweerder klager daarna gewoon naar huis heeft gestuurd en klager niets van verweerder heeft vernomen.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder klager een verkeerde behandeling heeft gegeven en dat de behandelduur 20 minuten was in plaats van 30 minuten.

De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat klaagster na het doen van een sportoefening nekklachten heeft a) gekregen en b) behouden doordat tijdens een oefening een halter van 40 kg met een klap in haar nek is beland. De klachtencommissie oordeelde deze klachtonderdelen ongegrond.

Dat verweerder niet serieus op het ongeluk heeft gereageerd oordeelde de klachtencommissie gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder onverwacht een brede band onder de knie van klaagster deed en daar heel hard aantrok, zodanig dat daardoor een scheur in de meniscus is ontstaan.

De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat, ondanks het advies van de medisch specialist, verweerder preoperatieve fysiotherapie niet zinvol achtte, dat de intake inhoudsloos was en de factuur onterecht.

De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder klaagster veel te zware oefeningen heeft laten doen onder een veel te kleine hoek. Hierdoor kwam er veel druk op de knie te staan, waardoor de kruisband steil is geworden en er een nieuwe scheur in de achterhoorn van de meniscus is ontstaan.

De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder zonder toestemming gegevens van klaagster heeft verstrekt aan de bedrijfsarts en daarmee haar privacy heeft geschonden.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat door het gebruik van een foute diagnosecode klager vanuit de aanvullende verzekering de behandelingen moet betalen en opnieuw de eerste 20 behandelingen en het eigen risico moet betalen alvorens de behandelingen vergoed worden uit de basisverzekering en dat verweerster niet professioneel heeft gecommuniceerd over de gemaakte fout.

De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder de nota naar klaagster stuurt in plaats van naar de zorgverzekeraar zoals afgesproken en dat verweerder de toezegging aan klaagster dat hij de nota zal vergoeden niet nakomt.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond.

Klacht

De klacht luidt dat verweerder klaagster onprofessioneel heeft behandeld, onheus heeft bejegend, en onvoldoende heeft geïnformeerd over de behandeling.

De klachtencommissie oordeelde de klacht ongegrond.

Klacht

De klacht luidt dat klaagster wegens het ontbreken van het BSN nummer op de facturen van verweerder de gemaakte kosten niet heeft kunnen declareren bij de zorgverzekeraar.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond.