

## Klagtebeleid

### MARTIN, BRUWER, WEGE EN VENNOTE FISIOTERAPEUTE Ing. ("MBW")

MBW streef om die beste moontlike diens te verskaf aan al ons pasiënte. Soms kan daar egter ongelukkighede wees wat aanleiding kan gee vir 'n pasiënt om ons daaroor in te lig. Indien dit die geval is, beoog ons om die situasie so vinnig en effektief as moontlik af te handel.

Indien u 'n klag wil aanmeld, kan u die ontvangsdame vra vir 'n afskrif van die Klagtebeleid of 'n skriftelike klag indien by die Rekeningafdelingsbestuurder. Ons onderneem om ontvangs van u brief of klagte binne 3 werksdae te bevestig en om die situasie so vinnig as moontlik aan te spreek. Dit is gewoonlik binne 20 werksdae – afhangend van die aard van die klag.

#### WIE KAN 'N KLAG INDIEN?

- Klaers kan huidige of voormalige pasiënte wees of hulle genomineerde of verkose verteenwoordiger (aan wie skriftelike toestemming verleen is).
- Pasiënte bo die ouderdom van 16 wie se geestesvermoëns nie ingeperk is nie, moet self 'n klag indien of iemand aanwys om dit namens hulle te doen.
- Kinders onder die ouderdom van 16 kan ook hul eie klagtes indien, indien hulle in staat is daartoe.

Indien die pasiënt nie oor die vermoë beskik om self besluite te neem nie, moet hulle verteenwoordiger genoegsame belangstelling toon in die pasiënt se welstand en 'n geskikte persoon wees om namens die pasiënt op te tree. Hierdie persoon kan 'n lewensmaat, familielid of iemand wat aangestel is kragtens die Wet op Geestesvermoë 2005 met blywende volmag.

#### GESKIKTE PERSOON

In sekere omstandighede, moet ons bevestig dat 'n verteenwoordiger die geskikte persoon is om 'n klag te lê.

- Byvoorbeeld, indien daar 'n minderjarige betrokke is, moet ons bevestig dat daar redelike gronde is vir die verteenwoordiger om te kla eerder as die betrokke kind.
- Indien die pasiënt minderjarig is of nie oor die nodige kapasiteit beskik nie, moet ons ook bevestig dat die verteenwoordiger in die beste belange van die pasiënt optree.

Indien ons nie oortuig is dat die verteenwoordiger die geskikte persoon is nie, kan ons nie die klagte oorweeg nie en die verteenwoordiger sal skriftelik in kennis gestel word en redes vir die besluit ontvang.

#### TYDSBEPERKINGS

'n Klag moet binne 3 maande vanaf die datum van die voorval, ingedien word.

Regulasies bepaal dat 'n verantwoordelike instansie die klag moet oorweeg binne hierdie tydperk, indien:

- Die klaer 'n goeie rede het daarvoor en
- Dit ondanks die vertraging, steeds moontlik is om die klagte billik en effektief te ondersoek.

#### KLAGTES NAMENS IEMAND ANDERS

Ons hou streng by die reëls van mediese vertroulikheid. Indien u nie die pasiënt is nie, maar namens hulle kla, moet u die nodige toestemming hê. Toestemming wat deur die betrokke pasiënt onderteken is word benodig, tensy die pasiënt weens siekte of gebrek nie in staat is daartoe nie. 'n Derdeparty Toestemmingsvorm moet voltooi word en is verkrygbaar by ontvangs.

**PROSEDURE:** MBW fisioterapeute hanteer klagtes as volg:

##### Verbale klagte

1. Die klaer spreek die klagte mondelings aan wanneer dit plaasvind. Die betrokke fisioterapeut waarop die klag van toepassing is, hanteer en besleg die probleem onmiddelik, indien moontlik.
2. Indien die klag plaasvind tydens die pasiënt se opname in die hospitaal, sal die hospitaelpers oneel dit onder die aandag bring van MBW fisioterapeute.
3. MBW fisioterapeute hou 'n rekord van die klag. Die rekord word NIE in die pasiënt se lêer gebêre nie en het geen impak op die huidige of toekomstige behandeling van die pasiënt nie.

Ons poog altyd om die saak so vinnig as moontlik te hanteer. Indien die klag egter meer intensiewe ondersoek benodig, sal ons u in kennis stel en op hoogte hou van die vordering.

### **Voltooiing van 'n klagvorm**

1. Vul asseblief 'n klagvorm in met die nodige besonderhede. Die vorm is beskikbaar by Ontvangs of op ons webtuiste ([www.mbwphysios.co.za](http://www.mbwphysios.co.za)).
2. Die klagvorm kan ingehandig word by Ontvangs of per epos gestuur word aan [info@mbwphysios.co.za](mailto:info@mbwphysios.co.za). Vir aandag: Klagtes
3. Ons sal ontvangs van u klag binne 3 werksdae bevestig.
4. Ons mag u dalk kontak om sekere besonderhede te bevestig of om meer besonderhede te bekom. .
5. Indien die klag anoniem is, sal ons dit aanspreek na ons beste oordeel.
6. Indien u ontevrede is met die uitslag, mag u vra dat ons die saak heroorweeg.
7. MBW sal terugvoer gee aan die klaer met 'n voorstel of oplossing. Indien dit reeds opgelos is, stel ons u in kennis hoe ons van plan is om soortgelyke situasies in die toekoms te hanteer.
8. Ons onderneem om ons besluit so gou as moontlik aan u te kommunikeer. Dit sal nie meer as 20 werksdae duur nie, tensy daar 'n geldige rede is.
9. Die uitslag van die klag word dan op rekord geplaas en word apart van die pasiënt se lêer geliasseer. Geen klag, ongeag die uitkoms, sal 'n invloed hê op die behandeling van die pasiënt of enige familielid by MBW fisioterapeute nie.

### **VERTROUOLIKHEID VAN KLAGTES**

Alle klagtes, asook sake rakende die klag, sal vertroulik hanteer word. Dit sal slegs met ander partye gedeel word indien die klaer daartoe instem of indien die klaer verdere stappe neem en MBW fisioterapeute die klag met 'n entiteit buite die praktyk moet bespreek.

### **U REGTE**

Indien u ontevrede is met die finale besluit, mag ons die saak verwys na 'n Ombudsman vir heroorweging. Hiervoor gebruik MBW fisioterapeute CFP Brokers CC.

☎ 021 976 4832

🏠 Somersetsingel 9, Durbanville, 7550

www.mbwphysios.co.za

*mbw*

Marietjie Martin (B Sc Fizio) Elizma van der Merwe (M Sc Fizio) Marina Wege (M Sc Fizio)

Praktyk nommer: 0648477

### Klagvorm

**MARTIN, BRUWER, WEGE EN VENNOTE FISIOTERAPEUTE Ing. ("MBW")**

Datum van klag: \_\_\_\_\_

Datum van insident: \_\_\_\_\_

Naam en Van: \_\_\_\_\_

*(Indien u verkies om anoniem te bly, sal ons geen terugvoer kan gee nie)*

**Voorkeur kontakbesonderhede van die persoon wat die vorm voltooi:**

Sel: \_\_\_\_\_ Epos: \_\_\_\_\_

Tel (h): \_\_\_\_\_ Tel (w): \_\_\_\_\_

**Omskryf asseblief u klag met datums, tye, betrokke persone en enige ander toepaslike inligting.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Omskryf asseblief wat u voorstel MBW fisioterapeute te doen staan, of hoe ons dit in die toekoms anders / beter kan doen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
**Handtekening** *(nie benodig indien u anoniem wil bly nie)*

#### **BELANGRIKE KONTAKBESONDERHEDE**

Praktyk bestuurder (klagtes): Ronel Meyer, [info@mbwphysios.co.za](mailto:info@mbwphysios.co.za), 021-976 4832

Praktyk epos adres vir klagtes: [info@mbwphysios.co.za](mailto:info@mbwphysios.co.za), Vir Aandag: Klagte