



Stichting Keurmerk Fysiotherapie • Klachtencommissie Grote Voort 207,

8041 BK Zwolle

KvK 61758647 •

www.keurmerkfysotherapie.nl

Met dit verslag wordt aangegeven wat de werkzaamheden in het jaar 2023 waren (artikel 3 lid 3, aanhef en onder C, uitvoeringsregeling WKKGZ).

De werkzaamheden van de mediator/klachtenfunctionaris mr. René van den Heuvel bevinden zich in hoofdstuk 1, die van de geschillencommissie in hoofdstuk 2.

De geschillenregeling houdt in dat eerst getracht wordt de klacht op te lossen via de klachtenfunctionaris van de fysiotherapeut tot wie de klacht zich richt.

Voorts zal een door de Stichting aangewezen mediator in de persoon van mr. René van den Heuvel proberen via mediation het geschil op te lossen.

Als dat niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie is conform de huidige wetgeving ingericht.

De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (STB. 2015/407) verplichtte immers de zorgaanbieder tot aansluiting bij een geschilleninstantie binnen één jaar na 1 januari 2016. Geschilleninstanties moesten beschikken over een voorzitter, secretaris en representatief te achten vertegenwoordigers vanuit het vakgebied. Tot de geschillencommissie is derhalve één lid van een patiëntenorganisatie en één lid uit de geleding van de fysiotherapeuten toegetreden.

De samenstelling van de geschillencommissie was in 2023 als volgt:

Voorzitter : de heer mr. drs. H Vegter, (rechter)

Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. J.A. van Keulen (raadsheer plv. en voormalig advocaat/mediator)

Lid : de heer R. van Aalst (fysiotherapeut)

Lid : mevrouw B. Raadsen Tielenius Kruijthoff (patiënten geleding)

Er is op de website van Stichting Keurmerk plaats ingeruimd voor een modelformulier, waarmee klachten kunnen worden ingediend, die op een afgeschermd deel van de website worden ontvangen. Daarmee beschikt de Stichting Keurmerk over een procedure waarin maatwerk kan worden geleverd om klachten efficiënt en effectief te behandelen.

Hoofdstuk 1

Over de periode 23/11/22 t/m 24/12/23 zijn er twintig klachten binnen gekomen en afgehandeld. Dat betekent een flinke toename van aantal klachten. In 2022 waren het twaalf.

Ten aanzien van de afhandelingsduur: vijf binnen 1 maand, acht binnen 2 maanden, vijf binnen 3 maanden en twee binnen 4 maanden.

Declaratiegeschillen vorm(d)en de grootste groep: twaalf waarvan er vier in volledige coulance zijn afgewikkeld en zes met een compromis. Hoogte van de declaratiegeschillen: tussen € 35 en € 1.000.

In twee zaken was geen overeenstemming te bereiken. Daarbij kwam ook een conflict op sociale media naar voren.

Communicatie: bij zeven klachten was een “zeer suboptimale” communicatie reden van het geschil.

Twee van deze klachten betreffende communicatie en declaratie zijn hangende het proces ingetrokken.

Drie klachten betroffen volledig de communicatie over de (inhoud van de) zorg.

In twee zaken besloot de praktijk tot stopzetting/schorsing van verdere behandeling en verwijzing naar elders. In de derde zaak zette de klager de behandeling stop en zocht zijn heil elders. Hij kondigde een klacht aan bij de Geschillencommissie, maar de klacht is tot op heden niet ontvangen.

Drie klachten betroffen de inhoud van de zorg: onjuiste behandeling met (arbeid)schade tot gevolg. Een is inmiddels binnengekomen en behandeld door de Geschillencommissie.

Hoofdstuk 2

In 2023 speelde de behandeling en afhandeling van 3 klachten.

In 2022 werd door een klaagster een klacht ingediend over seksueel grensoverschrijdend gedrag door de behandelend fysiotherapeut. Deze klacht werd in het jaarverslag van 2022 al kort aangeduid.

De Geschillencommissie heeft gezien het precaire karakter van de klacht in overleg met klaagster de zaak zonder zitting afgedaan.

Klaagster had over de fysiotherapeut ook geklaagd bij het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg en de Inspectie volksgezondheid.

Het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg heeft de klacht van klaagster op 13 januari 2023 onder nummer H2022/3936 ECLI:NL:TGZREIN:2023:4 gegrond verklaard en de Big registratie van de betreffende fysiotherapeut door gehaald.

De Geschillencommissie van de Stichting Keurmerk heeft de klacht ook gegrond verklaard. De commissie heeft de volgende uitspraak gedaan inhoudende aanbevelingen aan de praktijkhoudster en Stichting Keurmerk:

- *de commissie uit zorgen over hoe de klacht aangepakt is door de praktijkhoudster. Een dergelijke ernstige klacht moet op een uiterst zorgvuldige en professionele manier behandeld worden, voor alle betrokkenen. De commissie raadt dan ook aan dat de praktijkhoudster grondig reflecteert op haar rol in het doorlopen proces en of zij zelf vindt dat zij voldoende kennis heeft over hoe te handelen in dergelijke situaties;*
- *goede en correcte schriftelijke bevestiging en vastlegging van gegeven begeleiding en voorlichting door aangeklaagde 2 aan patiënten die worstelen met aan hen verleende fysiotherapeutische zorg, anders dan door middel van whatsappberichten e.d.;*
- *in geval vrouwelijke patiënten klagen over een fysiotherapeut vanwege (be)handeling op een oneerbare wijze, de betrokken fysiotherapeut lopende het onderzoek geen vrouwelijke patiënten laten behandelen. De in deze zaak blijkbaar getroffen maatregel als het door de*

praktijkassistente kloppen op de deur van de behandelkamer van aangeklaagde 1 als onderbreking van de behandeling is nauwelijks serieus te nemen, terwijl de privacy van de andere patiënten daarbij uit het oog lijkt te zijn verloren.

Voor SKF leidt het voren overwogene tot de volgende aanbevelingen:

- neem passende maatregelen tegen aangeklaagde 1,*
- waarborg dat klachten worden geregistreerd in het elektronisch patiëntendossier waardoor die zichtbaar worden tijdens visitatie van de praktijk,*
- stel op een protocol/handleiding/stappenplan/scholingsmogelijkheden voor de behandeling van klachten als in deze zaak. De commissie heeft twijfels of het onderzoek en de behandeling in deze zaak zorgvuldig genoeg is geweest.*
- waarborg dat bij visitaties aan de praktijk uitgebreid wordt gevraagd of er in de voorliggende beoordelingsperiode een klachtenprocedure heeft gelopen binnen de praktijk, en of de klachtenregeling van SKF is gebruikt.*
- publiceer, geanonimiseerd, deze beslissing op de website van SKF.*

De betreffende fysiotherapeut heeft nog beroep aangetekend bij het Centraal college voor de gezondheidszorg, maar dit college heeft de beslissing bekrachtigd en de conclusies zelfs aangescherpt. Deze uitspraak d.d. 14 augustus is te vinden onder nummer C2023/1848.

Klacht 2 (komt ook voor in het verslag van de klachtenfunctionaris).

Eind 2022 werd een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris, die de zaak heeft afgedaan. Op 2 maart 2023 werd de klacht ingediend via het klachtenformulier door klager die de fysiotherapeut verweet dat hij op 23 maart 2021 (twee jaar eerder) door de behandeling van klager, die bestond uit een poging tot mobilisatie van het SI gewricht in verband met hypertonie in onderrug en bekkengebied klachten gekregen aan zijn rechteronderbeen en voet, waarin klager scherpe pijn voelde. Na 6 daarop volgende behandelingen heeft klager in mei 2021 besloten de behandelingen bij de praktijk te beëindigen. Klager heeft afgewacht of herstel zou inzetten. De klacht werd ondanks het verstrijken van de tijd ontvankelijk geacht en op 28 november 2023 zonder zitting afgedaan. De klacht werd niet gegrond verklaard omdat het causaal verband tussen de behandeling en het letsel dat klager had niet kon worden aangetoond.

Klacht 3 (komt al voor in het verslag over 2022 van de klachtenfunctionaris, die de zaak dat jaar afrondde en klager doorverwees naar de Geschillencommissie).

Op 16 mei 2023 werd een klacht ingediend door een klager die de fysiotherapeut verweet dat zij onvoldoende onderzoek aan zijn achillespees had verricht, een echo had moeten maken en kort gezegd te snel shockwave had toegepast terwijl zijn corticosteroïdegebruik bekend was. Daardoor zou daags na de behandeling bij het verstappen een achillespees ruptuur zou zijn ontstaan, ten gevolge waarvan klager schade heeft geleden, die hij vergoed wenste te zien. De geschillencommissie heeft na een zitting inmiddels uitspraak gedaan op 13 februari 2024 en overwogen dat shockwavebehandeling binnen de fysiotherapie een aanvullende behandeloptie bij achillespeesproblemen is en er in dit geval waren geen contra-indicaties tot het inzetten van shockwave reeds bij het tweede consult waren. Onvoldoende weersproken is gesteld dat het toepassen van shockwave geen weefsel beschadigt, maar het weefsel juist

kan stimuleren tot herstel.

De commissie kon op basis van de over en weer in het geding ingebrachte artikelen niet vaststellen dat het gebruik van corticosteroiden door klager aan toepassing van shockwave in de weg stond. De conclusie van de Geschillencommissie was dan ook dat verweerster heeft gehandeld in overeenstemming met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam fysiotherapeut mag worden verwacht.

De commissie heeft de klachten in alle onderdelen ongegrond verklaard en daardoor de vordering tot vergoeding van schade afgewezen.

14 maart 2024

Mr. Annette van Keulen

Ambtelijk secretaris

Geschillencommissie Stichting Keurmerk Fysiotherapie