

Klachtenregeling Synchron

Versie juni 2017

Inleiding

De uitgangspunten voor de klachtenregeling van Synchron zijn:

1. Synchron gaat er vanuit dat elke klacht, tip of suggestie van groot belang is voor de kwaliteitsverbetering binnen de zorggroep.
2. Synchron gaat uit van de gangbare driedeling in de gezondheidszorg rond klachtafhandeling: eerste klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling door een onafhankelijke klachtencommissie.
3. Synchron heeft in de overeenkomsten met haar ketenpartners vastgelegd dat zij een eigen klachtenregeling hebben of zijn aangesloten bij een erkende klachtenregeling.

Aansluiting Synchron bij Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Synchron is tot 1 januari 2017 aangesloten geweest bij Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SKHZN). Vanaf 1 januari 2017 is de verplichting om aangesloten te zijn bij een klachtencommissie komen te vervallen. Daarvoor in de plaats dient Synchron, op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen (Wkkgz), aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie en te beschikken over een klachtenfunctionaris en een interne klachtenregeling.

SKHZN heeft zich eind 2016 door middel van een statutenwijziging omgevormd tot Stichting Klachten en geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Synchron is aangesloten bij de geschilleninstantie van SKGE. Door deze aansluiting en de eigen klachtenregeling is Synchron ervan verzekerd dat voldaan wordt aan deze verplichting vanuit de Wkkgz.

Bij SKHZ kunnen klachten in behandeling worden genomen die betrekking hebben op de organisatie van de zorggroep, bijvoorbeeld over het KIS of de communicatie binnen Zorggroep Synchron en klachten die betrekking hebben op medewerkers die werkzaam zijn voor Synchron. Synchron geleidt klachten over ketenzorgpartners door naar de klachtencommissies waarbij de ketenzorgpartners zelf zijn aangesloten.

Eerste klachtenopvang

Naast aansluiting bij SKGE dient Synchron te regelen hoe het aanspreekpunt voor de klager geregeld is. Dit betekent concreet het in ontvangst nemen van de klacht, verkennen van het verhaal van de patient, informeren van de patient over de klachtmogelijkheid, eventueel bieden van ondersteuning bij het formuleren van de klacht. Synchron kan voor deze eerste klachtenopvang zelf iemand inzetten of expertise inhuren. Voor Synchron zal Guus Pijnenburg, huisarts in Oss, deze eerste klachtenopvang voor Synchron verzorgen. Bij afwezigheid van Guus Pijnenburg zal Stephan Schouten, huisarts in Oss, deze taak op zich nemen.

Indienen klacht

Via de website van Synchron, zie http://www.synchron.info/contact/hebt_u_een_klacht/ kunnen klachten ingediend worden.

