

Aan de schandpaal

Wat doet u als u te maken krijgt met een klacht- of tuchtrechtzaak?

14.00 Ontvangst met koffie en thee / uitreiking congresmap

14.30 Opening door dagvoorzitter **Aart Hendriks**, *coördinator gezondheidsrecht KNMG en hoogleraar gezondheidsrecht Universiteit Leiden en het LUMC*

- De schandpaal als ultieme straf
- Het tuchtrecht - middel om te straffen of een kwaliteitssysteem?
- Cijfers en feiten - hoe groot is de kans dat u te maken krijgt met een tuchtrechtzaak?
- Overzicht van de dag

15.00 **Diagnose: fout**

Annemarie Smilde, *senior jurist bij VvAA rechtsbijstand*

- Fouten maken is menselijk - do's en dont's bij professionele communicatie over fouten
- Angst is een slechte raadgever - wat moet u doen bij een (dreigende) klacht?
- Praktijkvoorbeelden
- Openbaar maken tuchtrechtelijke maatregelen? - De stand van zaken

15.45 **Risico van het vak? - Bereid u voor!**

Jeroen van Seeters, *directeur Hill & Knowlton*

- Welke afspraken maakt u met uw maatschap en/of raad van bestuur?
- Hoe gaat u om met belangentegenstellingen in uw instelling?
- Fouten - verwijtbaar of vermijdbaar?
- De aanpak en een aantal tips

16.30 Koffie- en theepauze

16.45 **Bang voor de klagende patiënt? - Een ervaringsverhaal**

Dr. Kuks, *neuroloog en hoogleraar neurologie UMCG*

- In de beklagdenbank - ervaringen en leermomenten
- Uw (ex-)patiënt kiest er voor om de strijd in het openbaar te voeren - wat nu?
- Tips, adviezen en valkuilen van de ervaringsdeskundige

17.15

Voor uw carrière getekend - het morele aspect

Ineke Dolmans, *huisarts en oprichtster Tuchtzaakhulp.nl*

- Waar gehakt wordt, vallen spaanders
- U durft uw eigen spreekkamer niet meer in...
- Het gevoel van de dokter met een tuchtzaak
- Tuchtzaakhulp.nl - een steunpunt voor artsen door ervaringsdeskundigen

18.00

In discussie - tuchtmaatregelen openbaar?

Met medewerking van de sprekers en **Jacqueline Baardman**, *manager team Keuze bij de NPCF*

- Wel of geen tuchtmaatregel zegt alles over het functioneren van de zorgverlener
- Tuchtmaatregelen moeten worden gepubliceerd ten behoeve van de transparantie voor de patiënt
- Zorgkaartnederland.nl - negatieve publiciteit via internet geeft een verkeerd beeld van artsen

18.30

Diner

's Avonds worden 2 workshops aangeboden, u kunt kiezen uit één van de twee onderstaande workshops

Workshop A - Gesprekstraining

Conflictbemiddeling en -hantering patiënt / arts

George Smits, *mediator Smits & Beerends en psycholoog*

19.30

-

21.00

Uw patiënt is boos en niet tevreden over uw handelen. Problemen tussen de patiënt en u worden vaak veroorzaakt door een gebrek aan communicatie. Soms komt dat doordat een patiënt niet met u in gesprek wil, in het andere geval kunt u door u begripvol en meelevend op te stellen veel schade voorkomen. Maar hoe doet u dat als u onterecht wordt beschuldigd? Hoe gaat u het gesprek aan? En welke technieken past u toe als u uw verhaal wilt doen en tegelijkertijd de patiënt een goed gevoel wilt geven? In deze workshop krijgt u veel tips, voorbeelden en handvatten.

Workshop B - Mediatraining

Geen commentaar?! - Omgaan met negatieve publiciteit

Sander Wieringa, *directeur en communicatietrainer Bob de Ronde Partners bv*

19.30

-

21.00

De media staan vaak vooraan als het gaat om medische blunders of fouten in de zorg. Journalisten kunnen u in een lastig parket brengen zodat u snel verkeerde dingen zegt. Uw imago lijkt voorgoed beschadigd. Maar, u kunt de schade beperken! Goede communicatie is van essentieel belang. Hoe staat u de media te woord? En wanneer? En hoe zit het met uw medisch beroepsgeheim, wat kunt u wel en niet zeggen? Welke vragen kunt u verwachten? Hoe omzeilt u de valkuilen in een dergelijke situatie? Aan de hand van een aantal casussen krijgt u tips en vuistregels over hoe u de pers te woord staat.

21.00

Afsluiting

