

Dit congres heeft in het verleden plaats gevonden. Kijk op onze [nascholingen pagina](#) voor ons huidig aanbod van congressen, cursussen en opleidingen.

Conflicthantering voor verpleegkundigen

Omgaan met klachten, kritiek en conflicten

 Dinsdag 6 december 2016

Programma

9.30

Ontvangst met koffie, thee en uitreiking congresmap

10.00

Opening door de dagvoorzitter

 **Quirine Anderegg**, docent, trainer teamontwikkeling en adviseur Hogeschool van Amsterdam

10.15

Help, een (tucht)klacht...

Cathy Hoorweg - de Boer, voormalig verpleegkundige, jurist gezondheidsrecht en hoofd audit&compliance Zorggroep Solis

- > Voorkomen van een (tucht)klacht - herken de signalen van onvrede bij de patiënt en familie en weet hoe te handelen
- > De patiënt dient een (tucht)klacht in - en dan?
- > Hoe werkt een procedure bij een tuchtcollege?
- > Praktijkvoorbeelden van tuchtzaken

11.00

Koffie- en theepauze

11.15

De dokter - boeman of collega?

 **Harma Stenveld**, dermatoloog Rijnstate Ziekenhuis en directeur Centrum van Huid en Arbeid

- > Waarin verschilt de visie van de arts van die van de verpleegkundige?
- > Waarom is het voor verpleegkundigen vaak lastig om met artsen te communiceren?
- > Medische fouten voorkomen - hoe handelt u bij een verschil van inzicht met de arts?

12.00

Verbale agressie aanpakken

 **George Smits**, mediator, senior trainer en psycholoog Reset Partner

- > Hoe voorkomt u verbale agressie bij patiënten of familieleden?

- › Hoe gaat u om met verbaal agressief gedrag? - Praktische handvatten
- › Welke technieken past u toe om uw verhaal te doen zonder de patiënt boos te maken?

13.00

Afsluiting van de ochtend door de dagvoorzitter met aansluitend lunch

14.00 - 16.15 uur

Verdiepingsessies

In de middag gaan de sprekers op een interactieve en praktische manier in op diverse onderwerpen. U kunt uit één van de onderstaande verdiepingssessies kiezen.

Verdiepingssessie A - Benut uw conflict!

? **Alexandra van Smoorenburg**, conflict en re-integratiecoach De Vrijplaatscoach

Veel aangeleerd gedrag rondom conflicten helpt niet het probleem op te lossen. Sterker nog, het maakt het alleen maar erger. Denk aan de communicatie verbreken, u boven de ander verheffen, collega's ontwijken etc. Tijdens deze workshop leert u op een positieve manier gebruik maken van conflicten en leert u welke vaardigheden u daarvoor nodig heeft. Ook maakt u kennis met een tool waarmee u in een paar concrete stappen ruimte maakt voor het vinden van een constructieve oplossing. Ter afsluiting wordt een oefening gedaan waarbij ieder een eigen conflictsituatie onderzoekt.

Verdiepingssessie B - De rol van de derde partij

? **George Smits**, mediator, senior trainer en psycholoog Reset Partner

Tijdens deze interactieve workshop leert u hoe u effectief de rol van mediator vervuld. Met andere woorden; hoe gaat u als derde partij om met een conflict tussen twee of meerdere partijen? U leert het gesprek op neutrale wijze te structureren en krijgt handvatten voor gesprekstechnieken. Hoe brengt u zelfreflectie op gang? Hoe blijft u als derde partij uit het conflict? En hoe voorkomt u escalatie en komt u tot een oplossing?

Verdiepingssessie C - Effectief communiceren met met 'lastige' patiënten en hun familieleden

Joost Derwig, klinisch psycholoog, psychotherapeut en specialist manager Rijstate Ziekenhuis

Patiënten lijken steeds mondiger te worden. Ze zijn beter geïnformeerd en hebben vaker kritiek op de geboden zorg. Ziet u het als een uitdaging om goede zorg te verlenen aan patiënten en familie die kritisch, claimend of veeleisend zijn? Of loopt u het liefst met een boog om deze patiënten en familie heen? Tijdens deze praktische sessie leert u effectief communiceren met 'lastige' patiënten en hun familie. Oefenen, ervaren en het veranderen van uw eigen rol waar nodig staan centraal. Neem uw casus mee en ga de volgende dag direct met de verkregen inzichten aan de slag!

