

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 30-09-2015

Omgaan met klachten, kritiek en conflicten

 Woensdag 30 september 2015

Programma

9.15

Ontvangst met koffie, thee en uitreiking congresmap

9.45

Opening door de dagvoorzitter

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

10.00

Help, een tuchtklacht...

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

10.45

Koffie- en theepauze

11.00

De familie - van tegenstander naar partner in de zorg

Huub Buijssen, psychogerontoloog, gz-psycholoog, klinisch psycholoog en trainer Buijssen training en Educatie

- › Hoe gaat u om met kritiek en klachten van de familie en hoe voorkomt u escalatie?
- › Welke strategieën werken wel en welke niet? Voorbeelden uit de praktijk
- › De ene familie is de andere niet - hoe een typologie of indeling van verschillende soorten familie kan helpen om kritiek te voorkomen

12.00

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?

12.45

Afsluiting van de ochtend door de dagvoorzitter

13.00

Lunchpauze

14.00 - 16.00 uur

Verdiepingsessies

In de middag kiest u één van de drie verdiepingsessies:

Verdiepingsessie 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.

Verdiepingsessie 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 vervult. 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?

Verdiepingsessie C - Omgaan met 'lastige' patiënten en hun familieleden

Annemarie van Kessel, verpleegkundige NP en zelfstandig trainer patiëntcommunicatie en klachtenmanagement

Ziet u het als een uitdaging om professionaliteit en zorgverlenerschap in te zetten voor patiënten en familie die mondig, lastig, claimend of veeleisend zijn? Of loopt u het liefst met een boog om deze patiënten en familie heen? Tijdens deze workshop leert u hoe patiëntrollen kunnen helpen bij effectief communiceren met lastige patiënten. Daarnaast krijgt u praktische handvatten aan de hand van het gespreksmodel KLACHT™ voor het opvangen en oplossen van klachten.