

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

De ontevreden patiënt

Over het voorkomen van en handelen bij een (tucht)klacht

 Dinsdag 26 mei 2015

Programma

9.00

Ontvangst met koffie, thee en uitreiking congresmap

9.30

Opening door de dagvoorzitter

 **Sjef Gevers**, emeritus hoogleraar Gezondheidsrecht Universiteit van Amsterdam

- > Nieuws en ontwikkelingen
- > Klacht-, tucht-, civiele en strafrechtelijke procedures in de zorg - kort belicht

10.00

Professioneel omgaan met ontevreden patiënten

Annemarie Smilde, senior jurist gezondheidsrecht VvAA Juridisch Advies & Rechtsbijstand

- > Voorkomen van een (tucht)klacht - herken de signalen van onvrede bij de patiënt en weet hoe te handelen
- > Medische incidenten en fouten - hoe gaat u daar mee om?
- > De patiënt dient toch een (tucht)klacht in - do's en don'ts voor een goede afloop
- > Praktijkvoorbeelden

11.00

Koffie- en theepauze

11.15

Een brief van het tuchtcollege - wat nu?

Henriette van der Poel-Berkovits, secretaris Regionaal Tuchtcollege Zwolle

- > De werkwijze van de tuchtcolleges en de tuchtprocedure uiteengezet
- > Waaraan toetst het tuchtcollege uw handelen?
- > Bespreking actuele tuchtrechtelijke casuïstiek

12.00

De dokter en een strafrechtelijk onderzoek - wat kunt u verwachten van het Openbaar Ministerie?

Cora de Jong, officier van justitie, teamhoofd Expertisecentrum Medische Zaken OM

- › Wanneer komt het Openbaar Ministerie in actie?
- › De werkwijze van de politie en justitie in medische zaken
- › Samenwerking Openbaar Ministerie - Inspectie voor de Gezondheidszorg

12.45

Lunch

13.45

Interactieve sessie - succesvol communiceren met ontevreden patiënten

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

Hilde Royen, internist Isala Zwolle

- › Emoties van de patiënt en uzelf - hoe gaat u daar mee om?
- › Non-verbale communicatie - net zo belangrijk als wat u zegt!
- › Herstel van de arts-patiëntrelatie - wat u moet doen en wat u vooral moet laten
- › Praktische tips en praktijkvoorbeelden

15.45

Einde programma