

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

Professioneel omgaan met tuchtklachten

Artseneditie

 Donderdag 21 januari 2016

Programma

9:00

Ontvangst met koffie, thee en uitreiking congresmap

9:30

Opening door dagvoorzitter

 **Sjef Gevers, emeritus hoogleraar Gezondheidsrecht UvA**

- > Ontwikkelingen in het tuchtrecht
- > De relatie van tuchtrecht met civiele-, strafrechtelijke- en klachtenprocedures

9:45

Omgaan met ontevreden patiënten

Annemarie Smilde, senior jurist gezondheidsrecht VvAA Juridisch Advies & Rechtsbijstand

- > Voorkom een (tucht)klacht – herken signalen van onvrede bij patiënten 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

10:45

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

11:30

Koffie- en theepauze

11:45

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

Nelleke Eken-de Vos, Specialistisch beleidssecretaris 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

12:30

Vragen en discussie

Onder leiding van de dagvoorzitter met medewerking van de sprekers.

13:00

Lunchpauze

14:00

Verdiepingssessie – succesvol communiceren met ontevreden patiënten

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

? **Hilde Royen**, internist Isala Zwolle, lid-beroepsgeenoot Regionaal Tuchtcollege Groningen

- › 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

16.00

Einde programma