|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Programma**  **Thema-avond: ‘Spreken is zilver, zwijgen is fout’**  **maandag 17 februari 2020** | | |
| **Tijdsindicatie** | **Inhoud** | **Werkvormen** |
| 17.30-18.00 | Ontvangst met lopend buffet |  |
| 18.00-18.15 | Opening door J. Dunnewold, klachtenfunctionaris | Kahoot kwis op beamer waarbij deelnemers antwoorden geven via mobiele telefoons |
| 18.15-18.45 | Presentatie dr. M.S. de Vos, AIOS gynaecologie:  Het proberen te begrijpen van VEILIGheid met data over ONveiligheid (Safety-II) | Powerpoint presentatie |
| 18.50-19.10 | Presentatie D. Noordam, kwaliteit & veiligheid:  Ernstige incidenten en (mogelijke) calamiteiten: een toelichting hoe we hier als het Reinier de Graaf ziekenhuis mee om gaan. Welk proces wordt in gang gezet? Welke acties worden ondernomen? En waar kan men terecht voor ondersteuning en/of hulp? | Powerpoint presentatie |
| 19.15-19.35 | Presentatie M.P. Don, klachtenfunctionaris:  De rol van de klachtenfunctionaris  Toelichting op klachtprocedure, de positie van de klachtenfunctionaris in de zorginstelling binnen de wettelijke kaders.  Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen? De do’s en don’t bij klachtbemiddeling. Ook de rol van de cliënt contactpersoon in geval van een calamiteit komt aan de orde. | Powerpoint presentatie |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 19.40-20.00 | Presentatie mr. B. Krol, jurist:  Uitleg over juridische aspecten van klachten, incidenten en calamiteiten: wat vereist de wet van de zorgverlener?  Hoe hangen deze procedures met elkaar samen?  Hoe verloopt de claimbehandeling en hoe wordt een claim beoordeeld? | Powerpoint presentatie |
| 20.00-20.30 | Panel met vragenronde |  |
| 20.30-21.00 | Borrel met hapjes |  |

**Beknopte beschrijving en leerdoelen**

Op 17 februari 2020 organiseert het MSC samen met de directie een thema-avond kwaliteit met als doel de deelnemers vertrouwd te maken met de processen die kunnen gaan lopen nadat een incident heeft plaatsgevonden. Hoe de verschillende procedures zich tot elkaar verhouden en hoe daar als zorgverlener mee om te gaan.

**Het proberen te begrijpen van VEILIGheid met data over ONveiligheid (Safety-II)  
Door:** dr.M.S. de Vos, gynaecoloog in opleiding

**Tijdsindicatie**: 30 minuten

**Werkvorm**: presentatie

**Leerdoelen**

* Kennis over de ontwikkelingen binnen de patiëntveiligheidsbeweging in de ziekenhuiszorg en de opkomst van Safety-II, wat ook als pijler wordt benoemd in het nationale rapport ‘Tijd voor verbinding: De volgende stap voor patiëntveiligheid’.
* Aan de hand van internationaal gepubliceerde onderzoeken wordt besproken hoe complicaties, incidenten, klachten en patiëntervaringen samenhangen en hoe een integralere aanpak zou kunnen leiden tot relevante nieuwe inzichten voor patiëntveiligheid en patiënttevredenheid

**De juridische aspecten van klachten, claims en incidenten/calamiteiten en de samenhang daartussen**

**Door:** Mr. B. Krol, jurist

**Tijdsindicatie**: 20 minuten

**Werkvorm**: presentatie

**Leerdoelen**:

* De deelnemer heeft kennis op hoofdlijnen van de juridische aspecten van klachten, incidenten en calamiteiten (welke vereisten gelden op grond van de wet),
* De deelnemer heeft kennis van de claimbehandeling (hoe verloopt deze en hoe wordt een claim beoordeeld: juridische aspecten)
* De deelnemer heeft kennis van de mogelijke samenloop tussen deze procedures

**Calamiteiten**

**Door:** D. Noordam, afdeling kwaliteit

**Tijdsindicatie**: 20 minuten

**Wat**: Toelichting proces rondom (mogelijke) calamiteiten in Reinier de Graaf

**Werkvorm**: Presentatie

**Leerdoelen**:

* De deelnemer heeft kennis van het proces rondom (mogelijke) calamiteiten in het Reinier de Graaf.
* De deelnemer kan in het geval van een (mogelijke) calamiteit de benodigde acties ondernemen.
* De deelnemer weet waar hij/zij terecht kan voor ondersteuning en/of hulp, indien een (mogelijke) calamiteit zich voordoet.

**Klachten; de rol van de klachtenfunctionaris**

**Door:** ir. M.P. Don, klachtenfunctionaris

**Tijdsindicatie**: 20 minuten

**Leerdoelen**:

* de Wkkgz en de positie van de klachtenfunctionaris, wettelijk kader.
* De klachtenprocedure, wat zijn de mogelijkheden van een patiënt en wat komt er op u af als zorgverlener.
* Inrichting van de klachtencommissie binnen de zorginstelling
* Waar gaan klachten over? En wat wil de klager?
* Wat wil ik en wat kan ik met een klacht als zorgverlener?
* De rol van de klachtenfunctionaris, informerend en adviserend naar betrokken partijen.
* Klachtbemiddeling; waar gaat het over? de do’s en don’t in de klachtbemiddeling.
* De cliëntcontactpersoon (CCP) positie en rol.

**Organisatie:** Bestuur Medisch Specialisten Coöperatief en directie Reinier de Graaf Gasthuis

**Doelgroep: m**edisch specialisten en arts-assistenten

**Type nascholing:** Thema-avond (1 bijeenkomst)

Bijlagen: presentaties