

Nascholingsdag Psychiaters, AVG en klinisch psychologen Pluryn

Donderdag 9 december 2021

Introductie:

Geconfronteerd worden met een (tucht)klacht is voor iedere zorgverlener een grote stressor. Het moeten doorlopen van een (tucht)klachtprocedure maakt het meestal nog veel erger. Niet zelden leidt dit tot ernstige (psychische) klachten bij de professional en soms zelfs tot definitief stoppen met de uitoefening van het vak. De ervaring leert dat veel behandelaren totaal niet zijn voorbereid op de confrontatie met (tucht)klachten. Het overvalt ze, ze weten niet wat hen te wachten staat, ze weten niet wat ze moeten doen en ze kunnen de gevolgen ervan niet overzien of verwerken.

Op onze scholingsdag zal aan de orde komen: Wie kan wanneer, waarover klagen? Wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen interne/externe klachtenprocedures, geschillen en tuchtzaken? Hoe loopt het proces, zowel juridisch als emotioneel? En hoe is een klacht te voorkómen? Last but not least; hoe begeleid je collega's en hoe begeleid je als supervisor supervisanten die ermee te maken krijgen?

Spreker	Onderwerp
Renee Talma (juriste Pluryn)	<p>Klachtprocedure binnen Pluryn</p> <p>Ze zal uitleg geven over alle mogelijkheden die er zijn om een klacht van een cliënt/naaste (binnen Pluryn) te behandelen. Dat kan zijn bijv. een gesprek met betrokkenen, de cliëntenvertrouwenspersonen, de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de geschillencommissie, de tuchtrechter, de strafrechter, de civiele rechter etc.</p> <p>Per categorie zal er kort toegelicht worden wat deze persoon/instantie doet.</p> <p>Daarnaast zal Renee globaal uitleg geven over hoe dit binnen Pluryn is geregeld en welke documenten hierover gaan.</p>
Carla Lichtenberg (klachtenfunctionaris Pluryn)	<p>Rol van klachtenfunctionaris (binnen Pluryn).</p> <p>Er is binnen deze lezing verdere verdieping over de functie van de klachtenfunctionaris (binnen Pluryn). De volgende zaken zullen hierbij besproken worden;</p> <ul style="list-style-type: none">• Klachtenfunctionaris als eerste opvang van alle klachten binnen Pluryn• Onderscheid in rol bij Jeugd vs Volwassenen vanuit de verschillende wettelijke kaders• Doorgeleiding klacht naar een klachtencommissie of andere route.• Mogelijkheden voor KF om middels bemiddeling tot oplossen klacht (of deel daarvan) te komen• Adviesrol klachtenfunctionaris voor organisatie ter voorkomen van klachten.
Armand Piette (tuchtrechter RTG Eindhoven)	<p>Tuchtrecht</p> <p>Binnen deze lezing zullen de tuchtrechtprocedure en de besluitvorming van de tuchtrechters in zijn algemeenheid aan bod komen.</p>

	<p>Aan de hand van enkele praktijkvoorbeelden zullen ook enkele belangrijke ontwikkelingen voor het werkvlak van Pluryn aangestipt worden.</p> <p>Er zal ruimte zijn om stil te staan bij de vraag wat een tuchtrechtprocedure betekent voor klager en verweerder en de organisatie.</p>
<p>Martin Appelo, GZ-psycholoog / gedragstherapeut</p>	<p>Op basis van persoonlijke ervaringen met klachten en tuchtrecht zal hij een lezing houden hoe als zorgverlener klachten te voorkomen zijn of een eventuele klachtenprocedure zo goed mogelijk te doorlopen.</p> <p>Hij zal zijn eigen ervaring delen, evenals veel voorkomende reacties. De deelnemers zullen gestimuleerd worden eigen ervaringen uit te wisselen.</p> <p>Er zal interactief worden geoefend hoe klachten kunnen worden voorkomen en hoe om te gaan met (collega's die/zelf) een klacht krijgen. Dit zal middels rollenspellen en demonstraties gebeuren.</p>