



MED 148

[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

*Merlijn*

**Mediation in de  
gezondheidszorg**

Specialisatieopleiding



# Mediation in de gezondheidszorg

## Specialisatieopleiding

### Introductie

De gezondheidszorg is met 1.2 miljoen werkenden de grootste beroepsgroep van Nederland en is volop in beweging. De zorgverleners van nu bevinden zich in een zodanig turbulente omgeving dat zij relatief veel te maken hebben met spanningen en conflicten.

Specifieke kennis van het spelveld binnen de zorg blijkt de effectiviteit en efficiency van mediation in de zorg aanzienlijk te vergroten.

### Doelgroep

Deze tweedaagse training is zowel bedoeld voor geregistreerde mediators die actief zijn in de gezondheidszorg als voor hen die mediationwerk in de zorg ambiëren.

Door een specialiste wordt een ruime inzicht gegeven in het zorglandschap in Nederland. Zij legt in grote lijnen uit hoe de zorg opgebouwd is en waar binnen de zorg conflictgevoelige situaties kunnen ontstaan.

Het doel van de training is het verkrijgen, uitbreiden en verdiepen van de kennis en vaardigheden die nuttig zijn bij mediation in de gezondheidszorg en het verder ontwikkelen van de persoonlijke effectiviteit als mediator in dit specifieke werkgebied.

### Inhoud van de training

Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- mediation bij zorg gerelateerde beroepsgroepen, stakeholders en specifieke gremia, zoals academische ziekenhuizen, top klinische- en streekziekenhuizen, focus klinieken en huisartspraktijken;
- de rol van medische maatschappen, medisch specialisten, afdelingshoofden, opleiders, verpleegkundigen, managers, adviesorganen, toezichthouders en bestuurders;
- mediation tussen patiënt en arts/ziekenhuis (per 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden);
- de rol van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
- marktwerking en de rol / positie van Zorgverzekeraars.

De kennis en vaardigheden die specifiek zijn voor de gezondheidszorg komen aan de hand van realistische casuïstiek aan bod. Bij de oefeningen, rollenspellen en nabesprekingen krijgen de deelnemers uitgebreid de gelegenheid om ervaring en kennis met elkaar uit te wisselen.

### Vorbereiding en aanpak van de training

Het is de bedoeling dat de cursisten door invulling van een digitaal voorbereidingsformulier drie weken van tevoren specifieke leerdoelen formuleren, die aan het begin van de cursus kort onder de loep zullen worden genomen en aan het eind onderdeel van de evaluatie zullen zijn.

De training is zo opgebouwd dat eerst de basiselementen van de theorie worden behandeld waarna telkens in subgroepen rollenspellen volgen. Gezamenlijke en individuele oefeningen staan centraal, waarbij voortdurend feedback wordt gegeven door de trainer en door de deelnemers aan elkaar.

### **Permanente Educatie MFN**

Deze training levert u de volgende PE punten op: 12 PE, categorie 1a

### **Open inschrijving**

De training duurt twee dagen (vier dagdelen: zie hierachter het programma).  
Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website.

Bij minder dan 5 deelnemers zal de training in 1 dag gegeven worden, en zal de training tot 19.00 uur duren.

### **Trainers en locatie**

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

### **Incompany-training**

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.

## **Programma**

### **Mediation & Gezondheidszorg**

#### **Dag 1**

##### **Ochtendprogramma**

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainers en collega deelnemers
- 10.00 - 10.10 : Welkom, huishoudelijke afspraken en bespreking programma
- 10.10 - 11.00 : Kennismaking, inventarisatie persoonlijke aandachtspunten, ervaringen en leerdoelen o.a. op basis van de voorbereidingsformulieren
- 11.00 - 11.15 : Pauze
- 11.15 - 13.00 : Inleiding: de Nederlandse Gezondheidszorg in vogelvlucht: (o.a.) de opbouw van de zorg in NL, het academisch ziekenhuis, streekziekenhuis, topklinisch, ZBC, spelers in het veld, rol en macht van de zorgverzekeraars
- 13.00 - 13.45 : Lunch

##### **Middagprogramma**

- 13.45 - 14.30 : Inleiding: ontwikkelingen en conflicten in medische maatschappen: (o.a.) veranderingen in de financiële situatie van de specialisten, kwaliteitseisen, EPD's, registratieoverlast, productiestress, personeelstekort
- 14.30 - 15.30 : Oefening in subgroepen: conflict tussen afdelingshoofd en medisch specialist (plus nabespreking en opbouwen van een toolkit voor de mediator in de zorg)
- 15.30 - 15.45 : Pauze
- 15.45 - 16.50 : Oefening in subgroepen: conflict tussen specialist en assistente (plus nabespreking en verder opbouwen van de toolkit voor de mediator in de zorg)
- 16.50 - 17.00 : Terugblik dag 1 en vooruitblik dag 2

## **Programma**

### **Mediation & Gezondheidszorg**

## **Dag 2**

### **Ochtendprogramma**

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie/thee
- 10.00 - 10.15 : Terugblik dag 1 en vooruitblik dag 2
- 10.15 - 11.00 : Inleiding: (o.a.) Rol IGZ, toezichthouders
- 11.00 - 11.10 : Pauze
- 11.00 - 12.15 : Oefening in subgroepen: conflict tussen patiënt en arts/ziekenhuis (plus nabespreking en verder opbouwen van de toolkit voor de mediator in de zorg)
- 12.15 - 13.00 : Inleiding: Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), rol patiënt
- 13.00 - 13.45 : Lunch

### **Middagprogramma**

- 13.45 - 14.15 : Beantwoording vragen, inventarisatie persoonlijke ervaringen en leerdoelen naar aanleiding van de training tot nu toe: aanscherping persoonlijke leerdoelen
- 14.15 - 15.20 : Oefening in subgroepen: conflict tussen manager en directie in een ZBC (plus nabespreking en verder opbouwen van de toolkit voor de mediator in de zorg)
- 15.20 - 15.30 : Pauze
- 15.30 - 16.40 : Oefening in subgroepen: conflict binnen de onderzoekswereld (plus nabespreking en voltooiën van de toolkit voor de mediator in de zorg)
- 16.40 - 17.00 : Terugblik op de training, de leerdoelen en het geleerde, feedback deelnemers, digitale evaluatie en ontvangst deelnemingscertificaten
- 17.00 - Merlijn Borrel