

Een warm welkom

Gastvrijheidsconcepten in de Cure & GGZ

Woensdag 21 maart 2012

Ochtend (Cure): 9.30 - 12.30 uur

Ochtend + Masterclass : 9.30 - 15.30 uur

Middag (GGZ): 13.30 - 17.00 uur

Leerhotel Het Klooster, Amersfoort



Korting:
1 op 5 korting

Voor meer informatie:
Linda Hoek, congresmanager i.o.
l.hoek@medilex.nl
030-6933887
www.medilex.nl

MEDILEX //

Een warm welkom

Woensdag 21 maart 2012, Leerhotel Het Klooster, Amersfoort

Ochtend (Cure)	9.30 - 12.30 uur	€ 295,-
Ochtend + Masterclass (Cure)	9.30 - 15.30 uur	€ 455,-
Middag (GGZ)	13.30 - 17.00 uur	€ 295,-
Hele dag (Cure + GGZ)	9.30 - 17.00 uur	€ 495,-

De genoemde bedragen zijn exclusief BTW. Het bedrag dient te worden overgemaakt na ontvangst van de factuur

Post/Bevestigingsadres

Naam organisatie
Huispost/Afdeling
Adres/Postbus

Postcode
Plaats
Telefoon
Fax

Factuuradres indien anders dan post/bevestigingsadres
Huispost/Afdeling
T.a.v.

Adres/Postbus
Postcode
Plaats
Datum

Handtekening

U kunt zich inschrijven via www.medilex.nl, of stuur deze kaart naar

Antwoordnummer 7033, 3700 TA Zeist. Fax 030-6933287

Inschrijving in volgorde van aanmelding. Bij verhindering is plaatsvervangend altijd toegestaan. Schriftelijke annulering tot 1 maand voor de bijeenkomst, annulerings/administratiekosten € 75,- excl. BTW, 1 op 5 korting alleen bij gelijktijdig inschrijven van vijf personen uit één instelling. Alle genoemde bedragen excl. BTW. Uw emailadres kan gebruikt worden voor andere Medilex bijeenkomsten. Programma onder voorbehoud. Voor een actuele stand van zaken, zie www.medilex.nl

dhr/mw _____
functie _____
email _____
 Ochtend Ochtend + Masterclass Middag Hele dag

dhr/mw _____
functie _____
email _____
 Ochtend Ochtend + Masterclass Middag Hele dag

dhr/mw _____
functie _____
email _____
 Ochtend Ochtend + Masterclass Middag Hele dag

1 op 5 korting: Schrijft u zich gelijktijdig in met vijf personen uit één organisatie dan komt de vijfde persoon **gratis**.



Volg Medilex op:



Een warm welkom

Gastvrijheidsconcepten voor de Cure

Welkom

- 9.00** Ontvangst met koffie en thee / uitreiking congresmap
- 9.30** Opening door dagvoorzitter **Iris van Bennekom**, bekend met alle perspectieven in het zorgveld, o.a. voormalig directeur NPCF en huidig voorzitter Cedris

9.45 Facility Management als vliegwiel voor de ontwikkeling van gastvrijheid in de Cure

Claudia Aiflen, senior adviseur Huisvesting & Facility Management Twynstra Gudde

- Zorgstrategie als leidraad
- Hoe ontwikkelt u een gastvrijheidsconcept?
- Het model van de 4P's
- Een integrale aanpak zorgt voor succes

10.15 Het Planetreeconcept in een organisatie

Yvonne Tan, Plantree-coördinator Flevoziekenhuis

- Wat houdt het Planetreeconcept in en waarom is hiervoor gekozen?
- Hoe zijn de veranderingen in het ziekenhuis doorgevoerd?
- Hoe ziet Planetree eruit in de praktijk?
- Welke resultaten heeft dit opgeleverd?

11.00 Koffie- en theepauze

11.15 Het serviceconcept van het Erasmus Medisch Centrum

Ineke van de Graaf, unithoofd ambulante zorg verloskunde, gynaecologie, voortplantingscentrum en urologie
Erasmus Medisch Centrum

- Participatie en bewustwording op de werkvloer
- Serviceconcept - gewenst gedrag per functie beschreven
- Werving & selectie - zorg voor de juiste competenties
- Succesfactoren: draagvlak - training - meting - feedback

12.00 De organisatie door de ogen van de patiënt

Hans Smith, directeur Mystery Review

- Kwalitatief versus kwantitatief onderzoek
- Mystery Patient onderzoek - hoe werkt het?
- Onderweg naar een fantastische patiëntbeleving

12.30 Afsluiting ochtendprogramma door de dagvoorzitter en lunch

13.30 Masterclass voor de Cure (alleen in combinatie met plenaire ochtend)

Speciaal voor de ochtenddeelnemers is er in de middag een masterclass, waarin spreker Hans Smith u helpt met tips uit zijn praktijk.

Hans Smith, Mystery Review - Sterrenzorg realiseren en borgen - concreet plan

Maximaal
25
deelnemers

Een warm welkom

Gastvrijheidsconcepten voor de GGZ

Welkom

- 12.30** Ontvangst met lunch / uitreiking congresmap
- 13.30** Opening door dagvoorzitter **Iris van Bennekom**, bekend met alle perspectieven in het zorgveld, o.a. voormalig directeur NPCF en huidig voorzitter Cedris

13.45 Facility Management als vliegwiel voor de ontwikkeling van gastvrijheid in de GGZ

Claudia Aiflen, senior adviseur Huisvesting & Facility Management Twynstra Gudde

- Zorgstrategie als leidraad
- Hoe ontwikkelt u een gastvrijheidsconcept?
- Het model van de 4P's
- Een integrale aanpak zorgt voor succes

14.15 Van het terugdringen van dwang en drang naar gastvrije zorg

Esther van der Leur, projectleider gastvrije zorg Parnassia

Dirk Willemsen, oprichter en directeur Mystery Patient BV

- Waarom is gastvrije zorg noodzakelijk?
- Hoe worden de elementen van gastvrije zorg vertaald naar de afdelingen?
- Welke resultaten worden hiermee behaald?
- Hoe zet u Mystery Patient in om gastvrije zorg te verbeteren?

15.00 Koffie- en theepauze

15.15 De gastvrije omgeving

Fiona de Vos, omgevingspsychologe en adviseur en onderzoeker bij Studio dVO

- Hoe kan een gebouw en inrichting de gastvrijheid ondersteunen?
- Hoe beleeft de patiënt een gebouw?
- Wat zijn kritische factoren voor een gastvrije omgeving?
- Hoe toetst u en verbetert u een bestaande / nieuwe situatie?

15.45 Gastvrijheid in de GGZ

Camille Verhagen, hoofd facilitaire dienst GGZ Emergis (winnaar Gastvrijheidszorg met Sterren 2011)

- Gastvrijheid en GGZ hoe zit dat?
- Is gastvrijheid te leren? Nee!
- Denk in dienstverleningsconcepten
- The next step: belevingsgerichte zorg
- Praktische handvatten

16.30 Forum

Onder leiding van de dagvoorzitter en met medewerking van de sprekers uit het middagprogramma is er ruimte voor discussie en vragen vanuit het publiek

17.00 Afsluiting van het middagprogramma door de dagvoorzitter