

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

Een warm welkom

Gastvrijheidsconcepten in de zorg (Cure & GGZ)



Woensdag 21 maart 2012

Programma

9:00

Ontvangst met koffie en thee / uitreiking congresmap

9:30

Opening van het ochtendprogramma door de 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 Alflen, 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, Planetree-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, ontvangst voor het middagprogramma en lunch

13:30

Opening van het middagprogramma door de 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 Alflen, 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, met medewerking van de sprekers uit het middagprogramma en **Anja van Rijswijk**, Medewerker Beleid & Belangenbehartiging LOC Zeggenschap in zorg is er ruimte voor vragen en discussie.

17.00

Afsluiting van het middagprogramma door de dagvoorzitter