

Aanmeldkaart

Ik geef mij op voor het symposium 'Gastvrijheid in de zorg' op 29 september 2014.

Naam: _____ m/v

Adres: _____

Postcode/plaats: _____

e-mail adres: _____

Ik kom alleen/met _____ personen

Binding met het ziekenhuis

ik ben patiënt/cliënt ja/nee

ik ben belangstellende ja/nee

ik ben professional/zorgverlener ja/nee



Het symposium is mede mogelijk door steun van:



Locatie

Meander Medisch Centrum
Maatweg 3
3818 TZ Amersfoort

www.meandermc.nl/route



Aanmelden

U kunt zich aanmelden voor het symposium *Gastvrijheid in de zorg*:

- door de aanmeldkaart hiernaast ingevuld op te sturen naar:
Meander Medisch Centrum
t.a.v. Cliëntenraad
Gastvrijheid in de zorg
Antwoordnummer 1002
3800 WB Amersfoort
(een postzegel is niet nodig)
- door u aan te melden via de website, ga naar www.meandermc.nl/cliëntenraad en vul het digitale formulier in;
- door de aanmeldkaart af te geven bij de recepties van de locaties van Meander Medisch Centrum in Amersfoort (Maatweg 3) of Baarn (Molenweg 2).

Meld u tijdig aan, er zijn slechts een beperkt aantal plaatsen beschikbaar.

Uitnodiging



Gastvrijheid in de zorg

Bent u patiënt, werkzaam in de zorg, of wilt u als belangstellende meepraten over het gastvrije ziekenhuis?

Kom dan op maandag 29 september 2014 naar het symposium '**Gastvrijheid in de zorg**' georganiseerd door de Cliëntenraad Meander Medisch Centrum.

Tijd: 14.00 - 18.00 uur

Locatie: Auditorium Meander Medisch Centrum,
Maatweg 3, Amersfoort

Deelname is gratis



www.meandermedischcentrum.nl

Gewoon beter!

Het symposium gaat over thema's rondom de zorg waar u als patiënt, verpleegkundige, arts of als belangstellende mee te maken heeft. Direct, indirect, nu of later.

Over de Cliëntenraad

De Cliëntenraad is gesprekspartner van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis en heeft tot taak om het bestuur van advies te voorzien over onderwerpen die het belang van cliënten direct raken. Voorbeelden van adviesonderwerpen zijn patiënttevredenheid, kwaliteit, veiligheid, financiële zaken en huisvesting. De Cliëntenraad gaat niet over individuele zaken.

De Cliëntenraad telt negen leden met uiteenlopende achtergronden. Wat hen bindt is het behartigen van het cliëntenbelang in het ziekenhuis. Meer weten? Kijk op www.meandermedischcentrum.nl/clientenraad



Programma

- 14.00 uur: **Ontvangst met koffie en thee.**
- 14.30 uur: **Opening door mw. Tineke Duijnste**, voorzitter Cliëntenraad Meander Medisch Centrum.
- 14.40 uur: **“Hoe verhouden hospitality en hospitaal zich?”**
Door dhr. Harold Warmelink, sinds 2011 directeur van De Flint Theater, Evenementen en Congressen, na een carrière van twintig jaar als hoteldirecteur.
- 15.00 uur: **Inspiratiesessie: “Gastvrije zorg: Beeld vanuit de patiënt.”**
Door dhr. Niek van den Adel. Dagvoorzitter, spreker, trainer, inspirator, spiegel en motivator in gastvrijheid in de zorg.
- 15.20 uur: **Pauze**
Tijdens de pauze: posterpresentaties van projecten gerelateerd aan gastvrijheid in Meander Medisch Centrum.
- 16.00 uur: **“Hospitality in een ziekenhuis.”**
Door dhr. Bruno Holthof, directeur Ziekenhuis Netwerk Antwerpen, een groep van drie algemene en zes gespecialiseerde ziekenhuizen.
- 16.20 uur: **“Meander: van gastvrijheid naar partnerschap met de patiënt.”**
Door mw. Anita Wydoodt, lid Raad van Bestuur Meander Medisch Centrum.
- 16.40 uur: **Resultaat posterpresentaties**
- 17.00 uur: **Afsluiting**
- 17.05 uur: **Gelegenheid tot napraten met een hapje en drankje**

Dagvoorzitter: dhr. Niek van den Adel



Harold Warmelink:

“Vanuit mijn ervaring in de hotellerie weet ik dat je als gastheer het verschil kan maken door te letten op details en oprechte aandacht te geven. Het zijn vaak kleine dingen die het verschil maken. Daarnaast proactief op zoek naar verbeterpunten. Bij één van de hotels waar ik leiding gaf heb ik een project opgestart waarin de doelstelling was het aantal klachten te verdubbelen!”



Niek van den Adel:

“Hoe geweldig zou het zijn als we elke dag met plezier naar ons werk gaan. Elke dag overladen worden met complimentjes, grote glimlachen en vriendelijke service. Elke dag is weer een feest, omdat we weten dat juist die extra zorg en aandacht voor de klant, patiënt of gast onze dag goed maakt. Een droom? Ik denk het niet. Ik weet dat wij zelf die keuze moeten maken, niemand anders doet het voor je. En dat is mijn missie, ik werk dolgraag met mensen, organisaties die weer terug willen naar dat gastvrije gevoel. Weer willen groeien in communicatie en het gedrag van medewerkers.”



Bruno Holthof:

“Naast kwaliteit van de zorg, staat gastvrijheid centraal in de ambities van ZNA. Hoewel gastvrijheid een subjectieve ervaring is, gebruikt ZNA (net zoals in kwaliteit) een kwantitatief scorings-systeem om patiënttevredenheid te meten. De meting is gebaseerd op de Net Promotor Score. Op basis van deze scores wordt gewerkt aan concrete acties om het verblijf van patiënten aangenamer te maken.”



Anita Wydoodt:

“Met de verhuizing naar de nieuwbouw heeft Meander nog meer een gastvrije uitstraling gekregen. Het transparante gebouw, de gastvrouwen, de éénpersoonskamers met rooming in en nog veel meer zaken dragen daar onder andere aan bij. Wat is er nodig om van gastvrijheid naar partnerschap met de patiënt te komen?”