

Antwoordkaart

JA, ik kom naar de Zorgmarkt Academy op 22 november 2011

- Klachtenmanagement (22 nov., ochtend)
- Calamiteiten in de zorg (22 nov., middag)

Ik volg één academy

- en betaal de reguliere prijs van € 295
- en betaal slechts € 255 omdat ik
 - geabonneerd ben op het magazine Zorgmarkt
 - oud-deelnemer ben van een Zorgmarkt Academy

Ik volg twee academies

- en betaal de reguliere prijs van € 495
- en betaal slechts € 425 omdat ik
 - geabonneerd ben op het magazine Zorgmarkt
 - oud-deelnemer ben van een Zorgmarkt Academy

Prijzen excl. btw, per persoon

Dhr./Mevr. _____

Functie _____

E-mailadres _____

Organisatie _____

Straat/postbus _____

Postcode en plaats _____

Telefoon _____

Inkoopnummer _____

Datum _____

Handtekening _____

Foldernummer: _____

Inschrijven

Ga naar
www.zorgmarkt.net/academy
Of stuur de antwoordkaart
zonder postzegel aan:
Zorgmarkt Academy
T.a.v. Loes Schokker
Antwoordnummer 89
7400 VB Deventer

Meer informatie

Zorgmarkt Academy,
Loes Schokker
Telefoon: 0570-648955
E-mail: vakopleidingen@kluwer.nl

Kluwer legt uw gegevens vast voor de uitvoering van de (abonnements)overeenkomst. Uw gegevens kunnen door Kluwer, of zorgvuldig geselecteerde derden, worden gebruikt om u te informeren over relevante producten en diensten. Indien u hier bezwaar tegen heeft, kunt u contact met ons opnemen. De annulerings- en leveringsvoorwaarden vindt u op de site.

zorgmarkt

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

zorgmarkt
ACADEMY

Dinsdag 22 november 2011
ZIN te Vught

Dinsdagmorgen van 09.00 tot 13.00 uur
**Klachtenmanagement:
kansen vanuit de Wet cliëntenrechten zorg**

Dinsdagmiddag van 13.30 tot 17.40 uur
**Calamiteiten in de zorg:
bestuurders en experts aan het woord**



www.zorgmarkt.net/academy

zorgmarkt

 Kluwer
a Wolters Kluwer business

Klachtenmanagement: kansen vanuit de Wet cliëntenrechten zorg

PROGRAMMA

U krijgt aanknopingspunten om klachtenbehandeling structureel vanuit de patiënt/cliënt in te richten met de Wkz als uitgangspunt.

09.00 uur

Ontvangst deelnemers

09.30 uur

Opening en introductie door de dagvoorzitter

Piet-Hein Peeters, journalist Journalistiek Productiehuis

09.40 uur

Hoe zou u als klager behandeld willen worden?

Diverse onderzoeken laten zien dat er nog verbeterpotentieel is in de wijze waarop ziekenhuizen maar ook andere zorginstellingen met klachten omgaan. Door de behoeften van patiënten met klachten centraal te stellen in de communicatie en werkwijzen draagt het klachtenmanagement bij aan het versterken van de reputatie, het realiseren van trouwe patiënten en het lerend vermogen. De Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) geeft ziekenhuizen meer ruimte om dit te realiseren.

Jean-Pierre Thomassen, vennoot bij TNO MC Customer Management

10.30 uur

Wat betekent de Wet cliëntenrechten zorg voor de invulling van de klachtenbehandeling in een ziekenhuis?

De casus van het Flevoziekenhuis zoomt hier op in. Ook zal de visie van het Flevoziekenhuis op klachtenmanagement aan de orde komen en de wijze waarop dat nu is ingericht. Waarbij aandacht is voor decentraal organiseren, gespecialiseerde klachtencommissies en de menselijke kant van de klachtenbehandeling.

Froukje de Jonge, secretaris raad van bestuur Flevoziekenhuis

11.15 uur

Koffie- en theepauze

11.45 uur

Decentrale klachtafhandeling binnen het ziekenhuis

Binnen het Groene Hart Ziekenhuis worden sinds een aantal jaar de klachten decentraal afgehandeld. In deze presentatie zal aan de orde komen waarom het GHZ hiervoor heeft gekozen en welke effecten dit heeft gehad.

- Op welke wijze is het klachtenmanagement in het GHZ georganiseerd?
- Hoe worden klachtsignalen doorgevoerd in het kwaliteitssysteem?
- Resultaten.

Ellen Boetekees-Steenbergen, adviseur kwaliteit Groene Hart Ziekenhuis

12.30 uur

Discussie tussen sprekers en deelnemers

13.00 uur

Afsluiting. Er staat een broodje voor u klaar.

Calamiteiten in de zorg: bestuurders en experts aan het woord

PROGRAMMA

Drie zorginstellingen vertellen over hun ervaringen met crisissituaties. Experts op het gebied van toezicht, risicomanagement en organisatie geven handvatten.

13.30 uur

Ontvangst met lunch

14.00 uur

Opening door de dagvoorzitter

Piet-Hein Peeters, journalist Journalistiek Productiehuis

Interview met **Hein Griffioen**, auteur van 'Op Leven en Dood' waarin bestuurders vertellen over de calamiteit in hun instelling

14.10 uur

Goed bestuur: volledig mandaat van de raad van toezicht om snel en adequaat te kunnen handelen bij een calamiteit.

Case: sterfgevallen in de psychiatrische kliniek Arkin

Jeroen Muller, voorzitter Raad van Bestuur Arkin

Marius Buiting, directeur NVTZ

15.10 uur

Risicomanagement: wanneer is uw zorginstelling-/afdeling ten aanzien van veiligheid en kwaliteit in control.

Case: brand op de OK van het Twenteborg Ziekenhuis

Arie van Alphen, voormalig voorzitter raad van bestuur Ziekenhuisgroep Twente (ZGT)

Michaël Lansbergen, expert op het gebied van risicomanagement, kwaliteitssystemen en praktische implementatie daarvan.

16.10 uur

Koffie- en theepauze

16.40 uur

Communicatie met de media: alle contacten via de raad van bestuur, houd je aan de feiten en toon compassie.

Case: weggelopen patiënt met noodlottige afloop van de psychogeriatrische afdeling bij verzorgings- en verpleeghuis Maartenshof.

Margriet Hommes, voorzitter raad van bestuur Zorggroep Groningen

Charles Huijskens, (crisis)communicatie-expert

17.40 uur

Afsluiting door Piet-Hein Peeters



Zorgmarkt Academy organiseert congressen, masterclasses en debatten over het ondernemen in de zorg. De Zorgmarkt Academy biedt managers en bestuurders in de zorg de gelegenheid kennis te vergaren en ervaringen te delen over specifieke onderwerpen. Zorgmarkt Academy is een initiatief van Zorgmarkt, een uitgave van Kluwer.