**Programma Skipr congres Gastvrij Leiderschap in de zorg op donderdag 10 februari 2022**

09.00 uur | Ontvangst en registratie

**09.30 uur | Opening van de dag door de dagvoorzitter | Jesper Rijpma**

*Jesper Rijpma,*Dagvoorzitter

Jesper Rijpma is ruim 10 jaar actief in de wereld van het debat, de politiek, het openbaar bestuur en de zorg. Sinds 2019 is hij werkzaam als hoofd communicatie in een groot Brabants ziekenhuis. Na een termijn als gemeenteraadslid in Utrecht, ging hij aan de slag als belangenbehartiger in de zorg en lobbyde hij voor de artsenfederatie KNMG en de ziekenhuiskoepel NVZ. Vijf jaar geleden rolde hij het vak van debat- en gespreksleider in. Hij bouwde de afgelopen vijf jaar een brede ervaring op en presenteerde evenementen voor tientallen opdrachtgevers, zowel uit de profit als uit de non-profit sector.

**09.45 uur | 6 sleutels tot gastvrij leiderschap | Laura de la Mar**

Hoe bouwt u een organisatie waarin gastvrijheid duurzaam verankerd is in het DNA? Wat zijn de bouwstenen en de sleutels tot succes? Wat vraagt het van een leider in de dagelijkse praktijk om gastvrijheid te versterken? Wat zijn de valkuilen in de praktijk?

Laura de la Mar heeft in de afgelopen 15 jaar verschillende organisaties binnen en buiten de zorg mogen helpen bij dit vraagstuk en deelt haar ervaringen en inzichten.  
Deze kennis en tools helpen u bij het ontwikkelen en borgen van gastvrije zorg. Laura deelt met veel passie en bevlogenheid de inzichten en praktische tips waar u direct mee aan de slag kunt.

*Laura de la Mar,*Gastvrijheidsexpert en eigenaar bij Gastvrijheid in Bedrijf

Laura de la Mar heeft een grote passie voor gastvrijheid. Haar missie als oprichter van Gastvrijheid in Bedrijf is om Nederland en België gastvrij(er) te maken. Samen met haar gedreven collega’s helpt ze organisaties in diverse branches om gastvrijheid te ontwikkelen en borgen. Sinds 2006 is ze gespecialiseerd in gastvrijheid en deelt ze haar kennis als auteur, trainer en spreker. Ze schreef met John Hokkeling in 2012 het boek “Mood Maker”. In 2019 kwam het boek “Het geheim van gastvrijheid” uit. Laura in vijf woorden: enthousiast, gedreven, praktisch, waarderend en inspirerend.

10.30 uur | Netwerkpauze

**11.00 uur | Patiënt journey: het startpunt van een gastvrije patiëntbeleving | Ewald Lausberg**

We willen allemaal graag de beste beleving voor onze patiënten, maar hoe realiseert u dat? Het begint bij het in kaart brengen van de journey (mapping) vanuit het perspectief van de patiënt: de patient journey. Hoe doorloopt een patiënt uw organisatie? Wat is het belang voor de patiënt per touchpoint? Welke emoties voelt hij of zij en wat zijn de oorzaken hiervan? Door een reis te maken vanuit de emotionele beleving van de patiënt en door in diens schoenen te staan, krijgen medewerkers een totaal ander perspectief. Vanuit de journey kunt u verbetervoorstellen realiseren, samen met de patiënt en uw medewerkers.

*Ewald Lausberg,*Patiënt en directeur van Excap

Ewald Lausberg kreeg in 2014 kanker, zijn leven stond volledig op kop. Hij besloot zijn ervaring en kennis in te zetten om de journey van een patiënt te verbeteren. Ewald is directeur van Excap. Enthousiast adviseert hij organisaties voer het contact met de klant en klanttevredenheid.

**11.45 uur | Hoe dragen mangomomenten bij aan werkgeluk én therapietrouw? | Prof. dr. Kris Vanhaecht**

Hoe kunnen we persoonsgerichtheid verhogen op een manier die weinig extra tijd en middelen vraagt? Het concept ‘Mangomoment’ biedt daar een antwoord op. Met een klein gebaar of onverwachte attentie kan een zorgverlener een moment van grote waarde creëren.

Prof. dr. Kris Vanhaecht licht de positieve effecten van een Mangoment uit zijn onderzoek toe en laat zien aan welke randvoorwaarden organisaties moeten voldoen. Patiënten/bewoners ervaren betere zorg, het verhoogt therapietrouw en bij professionals zorgt het voor een grotere bevlogenheid en tot een hogere loyaliteit ten aanzien van de zorgorganisatie.

*Prof. dr. Kris Vanhaecht,*Assistant Professor verbonden aan de KULeuven met leerstoel Kwaliteit en Patiëntveiligheid en het Erasmus Centrum voor Zorgbestuur en schrijver van het boek Mangomoment

Prof. Dr. Kris Vanhaecht doceert kwaliteit & patiëntveiligheid binnen de faculteit geneeskunde te Leuven. Hij is tevens verbonden aan het Erasmus Centrum voor Zorgbestuur als kerndocent van het IMAGINE2 Clinical Leadership programma. Hij is internationaal actief als Secretaris-Generaal van de European Pathway Association, hij is Improvement Advisor bij het Institute for Healthcare Improvement (IHI) te Boston en treedt op als expert voor de International Society for Quality in Healthcare (ISQUA). Zijn onderzoeksdomeinen zijn o.a. de organisatie van zorgprocessen, kwaliteitsbeleid alsook de omgang met medewerkers betrokken bij calamiteiten. Kris Vanhaecht is een van de architecten van het Leernetwerk Peer Support van VvAA.

12.30 uur | Netwerklunch

**13.30 uur | Best practice**

**14.00 uur | Beste practice: serviceconcepten en gastvrijheid in Bernhoven | Helmy van den Brule en Pim Rohenkohl**

Anders organiseren van zinnige zorg, passend binnen de belofte van Bernhoven “uit liefde voor mensen creëren we de allerbeste gezondheid”. Continu verbeteren met de patiënt als uitgangspunt. Voor Bernhoven de redenen om met een meer bedrijfskundige insteek en de principes van Lean aan de slag te gaan binnen Facilitaire Services. Investeren in efficiency en kwaliteit om te ondersteunen in een effectief en prettig verblijf wat uiteindelijk bijdraagt aan een sneller herstel van de patiënt.

Vanuit de praktijk vertellen Helmy den Brule en Pim Rohenkohl hoe zij de organisatie hebben geleid naar de optimale ondersteuning van mensgerichte zorg en hospitality in het Bernhoven Ziekenhuis. Laat u inspireren door de inzichten, successen en learnings.

*Helmy van den Brule,*Teammanager Facilitaire Services

Helmy van den Brule vervult, na een periode van 10 jaar in diverse facilitaire management rollen in de zorg, vanaf dit jaar de tol van teammanager Hospitality binnen ziekenhuis Bernhoven in Uden. Als onderdeel van de afdeling Facilitaire Services, geeft zij dagelijks op een gastvrije wijze invulling aan de missie van Bernhoven “uit liefde voor mensen creëren we de allerbeste gezondheidszorg”. Dit doet zij op een gastvrije wijze volgens de Lean-filosofie en door het creëren van verbinding binnen teams en tussen de diverse afdelingen.

*Pim Rohenkohl,*Manager Faclitair Bedrijf, Bernhoven

Pim Rohenkohl vervult, na ruim 12,5 jaar in diverse (facilitaire) project- en managementrollen binnen de Rabobank, vanaf december de functie van Manager Facilitaire Services binnen het ziekenhuis Bernhoven in Uden. Op een bevlogen en inspirerende manier geeft hij leiding aan zijn team en zoekt hij actief de verbinding met andere afdeling om Bernhoven in 2025 te transformeren naar een gezondheidsorganisatie. Daarnaast heeft hij als Lean BlackBelt ervaring met het begeleiden en doorvoeren van grootschalige veranderprojecten. Voor zijn afstudeerthesis voor de Master of Management and Organisation aan het TIAS, heeft hij binnen Bernhoven onderzoek gedaan naar de wijze waarop Facilitaire Services bij kan dragen aan het realiseren van patiëntwaarde in de context van waardegedreven zorg. Het sturen op gastvrijheid en het creëren van een ‘healing environment’ speelt hierin een prominente rol.

14.30 uur | Netwerkpauze

**15.00 uur | Best practice: een gastvrije cultuur bij de Drie Notenboomen | Sander Speleman**

De Drie Notenboomen ontwikkelt als franchiseorganisatie kleinschalige woonvoorzieningen voor volwassenen met een verstandelijke beperking en ouderen. In het concept zijn de kernwaarden als huiselijke sfeer, betrokken zorgprofessionals, minimale bureaucratie en maximale liefde voor de mens samengevoegd.

Sander Speleman laat aan de hand van een voorbeeldcase zien hoe gastvrijheid door de organisatie verweven is, hoe de organisatiestructuur hieraan bijdraagt en hoe de zorgondernemer een gastvrije cultuur faciliteert. Dit resulteert niet alleen in gastvrijheid, maar ook tot hoge medewerkerstevredenheid.

*Sander Speleman,*Communicatie en Business Strateeg bij de Drie Notenboomen

Sander Speleman is hoofd Communicatie en Business Strateeg bij De Drie Notenboomen.

**15.30 uur | Wat kunnen we leren van andere gastvrije branches | Jeanne Bakker**

Jeanne Bakker geeft met energie, praktijkgerichtheid en humor antwoord op de volgende vragen:

* Hoe legt u in een steeds digitalere wereld de focus op het personaliseren van de ‘klantbeleving’ en gastvrijheid?
* Hoe communiceert u van procesniveau naar stijlniveau naar hartniveau?
* Hoe zorgt u ervoor dat uw medewerkers aandacht kunnen besteden aan hun patiënten?

*Jeanne Bakker,*Oprichter Brain Bakery en Heartist Journey Designer

Jeanne Bakker is een veelgevraagd internationaal spreker en trainer op seminars en congressen. In de afgelopen 20 jaar deed zij ruime ervaring op in het trainersvak, als opleidingskundig adviseur en beïnvloedingsexpert. Haar aanpak kenmerkt zich door vernuft, energie, praktijkgerichtheid en humor. Haar boeken en haar optredens zijn altijd prikkelend en uitdagend.

**16.45 uur | Samenvatting en afsluiting van de dag | Jesper Rijpma**

17.00 uur | Netwerkborrel