

De patiënt 3.0

(r)evolutie in vraag en eisen van onze klant

Provinciehuis Vlaams-Brabant

De patiënt, maar laat ons die nu eindelijk de klant noemen, is sterk geëvolueerd: waar hij lang geleden lijdzzaam onderging en vaak zelfs niet geïnformeerd werd, ontwikkelde hij daarna snel tot een participerend individu. De 3.0 klant van vandaag stelt zijn eisen: hij wil inspraak in zijn afspraken, zijn logies en tal van andere zaken, zoals bezoeken en niet te vergeten in de aanpak van zijn genezingsproces.

Betutteling, te weinig info geven en laten wachten, hebben hierbij een totaal negatief effect.

Die klant stelt ook op vlak van het facilitaire nieuwe eisen. Of we die met krappe budgetten kunnen inwilligen zal niet altijd haalbaar blijken, maar de klantgerichtheid, gastvrijheid en menselijke aandacht voor kleine dingen kunnen ervoor zorgen dat die klant een hoge mate van tevredenheid heeft over de zorg.

Met aandacht voor details in infrastructuur en inrichting, in de aandacht voor het individu, voor de kleine wensen, kunnen wij inspelen op die evolutie als wij én onze medewerkers de juiste mindset hebben. I.T., en straks A.I., kan daarbij zeker helpen om stappen vooruit te zetten.

Op dit congres laten we deze facetten aan bod komen om u, als serviceverlener, te inspireren voor de omgang met de "nieuwe patiënt" die nu al in uw zorginstelling aanwezig is.

De patiënt 3.0

(r)evolutie in vraag en eisen van onze klant

INSCHRIJVEN VOOR 8 DECEMBER 2019
Mail to: kaatje.heirman@uzleuven.be

PROGRAMMA



Locatie: Provinciehuis Vlaams-Brabant
Provincieplein 1
3000 Leuven

De deelnemers kunnen inschrijven via e-mail of de website met vermelding van volgende gegevens:

Naam instelling/bedrijf/vereniging
Volledig adres
E-mailadres
Tarief (€ 80, € 90 of € 180)
BTW-nummer (indien nodig)
PO-nummer (eventueel)

De inschrijving is pas geldig na ontvangst van een bevestiging.
Uw inschrijving verwachten we vóór 08/12/2019

CONTACT VOOR INSCHRIJVINGEN:

kaatje.heirman@uzleuven.be
tel.: 016 34 74 42
<http://www.hfdv.be>

DEELNEMINGSKOSTEN

De kosten omvatten de toegang tot congres en beursgedeelte, koffie en lunch, incl. dranken.

Leden: € 80
Non-profit: € 90
Profit: € 180
Bannerstand: € 485

Gelieve bij betaling de naam van de instelling en de naam per deelnemer te vermelden.

Noteer ook dat we 1 inschrijving aan ledenprijs per lidmaatschap aanvaarden. Betaling gebeurt vooraf of na ontvangst factuur op het rekeningnummer van HFDV via Europese overschrijving:
IBAN BE79 0682 3979 4333
BIC: GKCCBFBF
Vermelding: instelling en naam deelnemer.

FACTUUR: op aanvraag en mits verstrekking van de nodige gegevens (BIW, PO-nr...)

ANNULATIE: na 08.12.2019 is niet meer mogelijk.

U kunt zich wel kosteloos laten vervangen door een collega als u dit vooraf meldt. Wie niet komt zonder tijdig te annuleren, ontvangt alsnog een factuur.