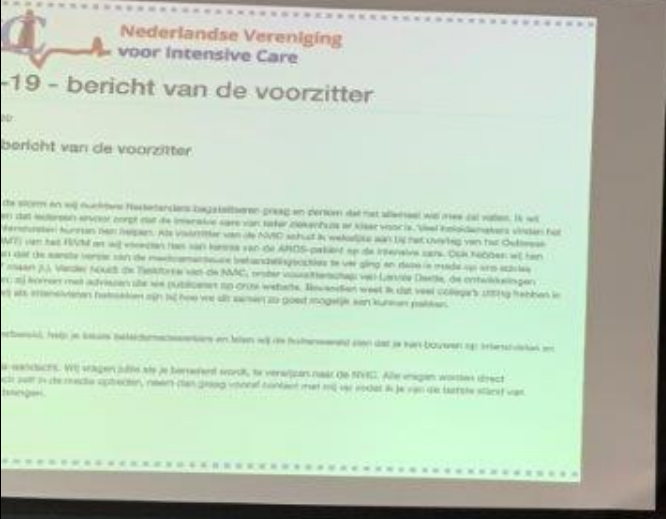


Fotoalbum

Conferentie 'CRM in crisistijd'

5 november 2021





Nederlandse Vereniging voor Intensive Care

COVID-19 - bericht van de voorzitter

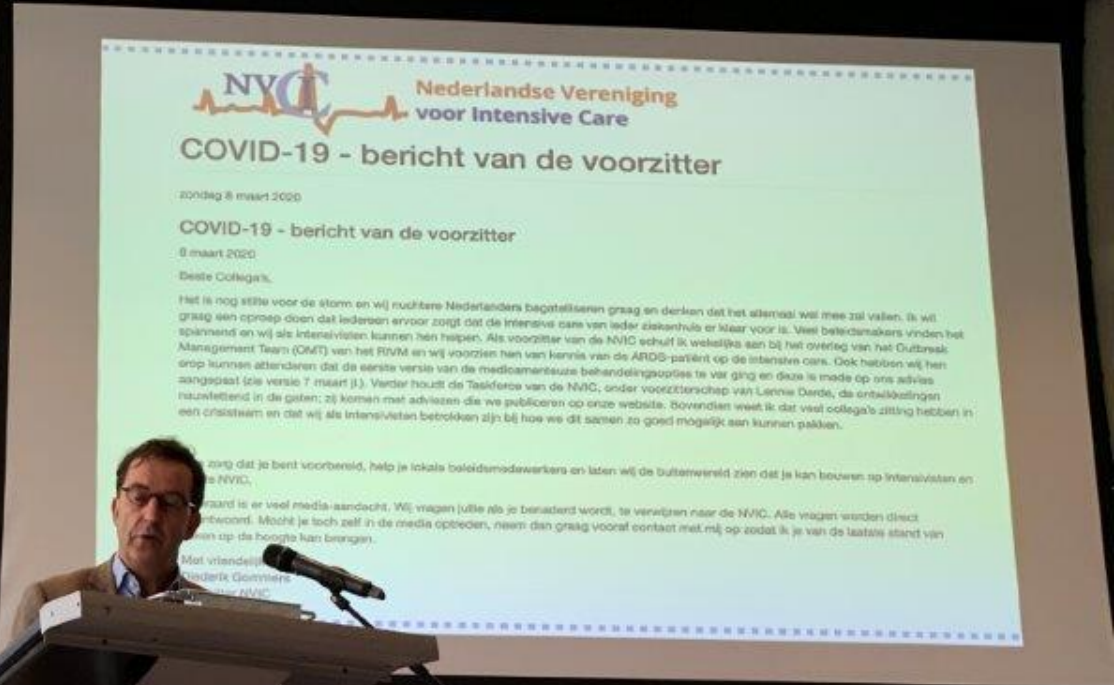
bericht van de voorzitter

de stroom en wij Nederlandse Intensivisten bagattellieren graag en denken dat het allemaal wel mee zal vallen. Ik wil erin dat iedereen ervoor zorgt dat de intensive care van ieder ziekenhuis er klaar voor is. Veel beleidsmakers vinden het belangrijk kunnen hen helpen. Als voorzitter van de NVIC schuif ik weliswaar aan bij het overleg van het Outbreak Management Team (OMT) van het RIVM en wij voorzien hen van kennis van de ARDS-patient op de intensive care. Ook hebben wij hen erin dat de eerste versie van de medicamenteuze behandelingsoplossing te ver ging en deze is mede op onze advies maand 7). Verder houdt de Taskforce van de NVIC, onder voorzitterschap van Lenné Dierckx, de ontwikkelingen in: zij komen met adviezen die we publiceren op onze website. Bovendien weet ik dat veel collega's zitting hebben in de internationale bestuurscommissie en hoe we dit samen zo goed mogelijk aan kunnen pakken.

schied, help je lokale beleidsmedewerkers en laten wij de buitenwereld zien dat je kan bouwen op Intensivisten en de NVIC.

is er veel media-aandacht. Wij vragen jullie als je benaderd wordt, te verwijzen naar de NVIC. Alle vragen worden direct beantwoord. Mocht je toch zelf in de media optreden, neem dan graag vooraf contact met mij op zodat ik je van de laatste stand van zaken op de hoogte kan brengen.

Met vriendelijke groeten,
 Hendrik Gommers
 voorzitter NVIC



NVIC Nederlandse Vereniging voor Intensive Care

COVID-19 - bericht van de voorzitter

zondag 8 maart 2020

COVID-19 - bericht van de voorzitter

8 maart 2020

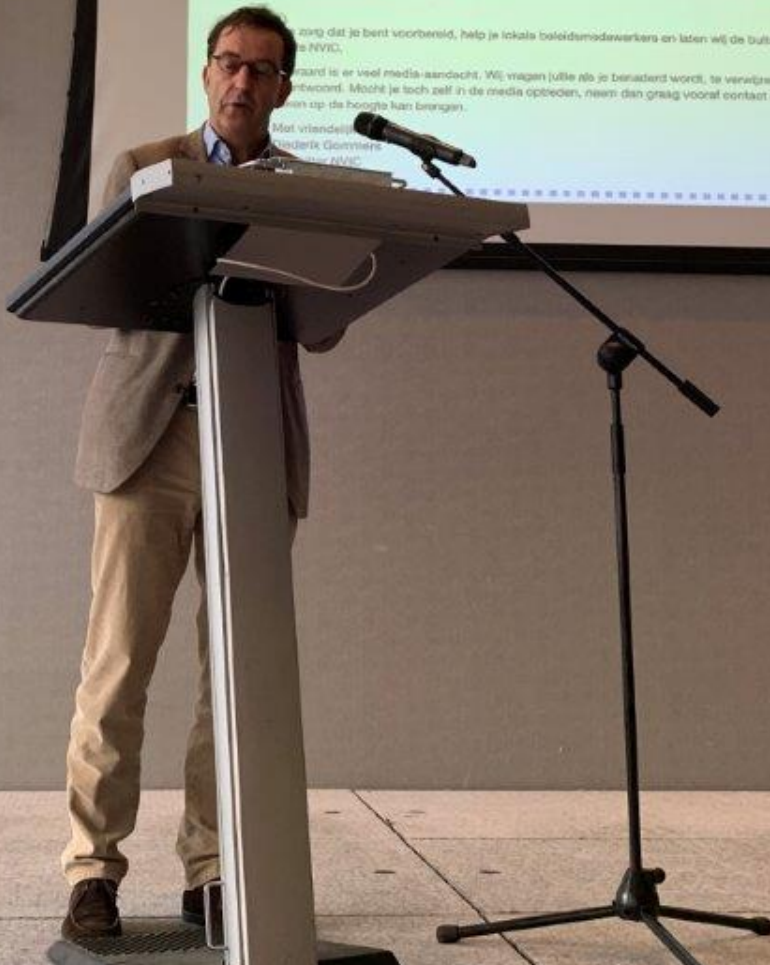
Beste Collega's,

Het is nog stilte voor de storm en wij ruimere Nederlanders bagattellieren graag en denken dat het allemaal wel mee zal vallen. Ik wil graag een oproep doen dat iedereen ervoor zorgt dat de intensive care van ieder ziekenhuis er klaar voor is. Veel beleidsmakers vinden het spannend en wij als Intensivisten kunnen hen helpen. Als voorzitter van de NVIC schuif ik weliswaar aan bij het overleg van het Outbreak Management Team (OMT) van het RIVM en wij voorzien hen van kennis van de ARDS-patient op de intensive care. Ook hebben wij hen erin dat de eerste versie van de medicamenteuze behandelingsoplossing te ver ging en deze is mede op onze advies maand 7). Verder houdt de Taskforce van de NVIC, onder voorzitterschap van Lenné Dierckx, de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten: zij komen met adviezen die we publiceren op onze website. Bovendien weet ik dat veel collega's zitting hebben in een internationale bestuurscommissie en hoe we dit samen zo goed mogelijk aan kunnen pakken.

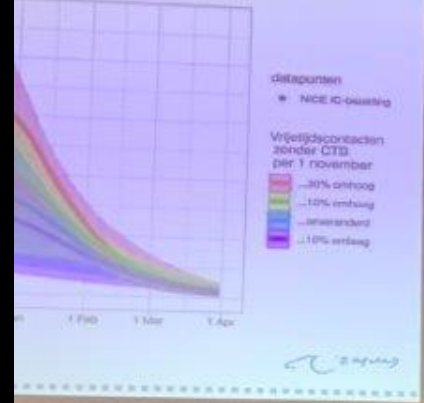
zondag dat je bent voorbereid, help je lokale beleidsmedewerkers en laten wij de buitenwereld zien dat je kan bouwen op Intensivisten en de NVIC.

is er veel media-aandacht. Wij vragen jullie als je benaderd wordt, te verwijzen naar de NVIC. Alle vragen worden direct beantwoord. Mocht je toch zelf in de media optreden, neem dan graag vooraf contact met mij op zodat ik je van de laatste stand van zaken op de hoogte kan brengen.

Met vriendelijke groeten,
 Hendrik Gommers
 voorzitter NVIC



IC-bezetting van patiënten met COVID-19



**"Good judgement
comes from experience,
experience comes from
bad judgement"**

**"Good judgement
comes from experier
experience comes f
bad judgement"**



Vertrouwen winnen

drie stappen

1. **Investeer** in werkrelaties
2. **Committeer** je aan kernwaarden
3. **Wees** consistent

en

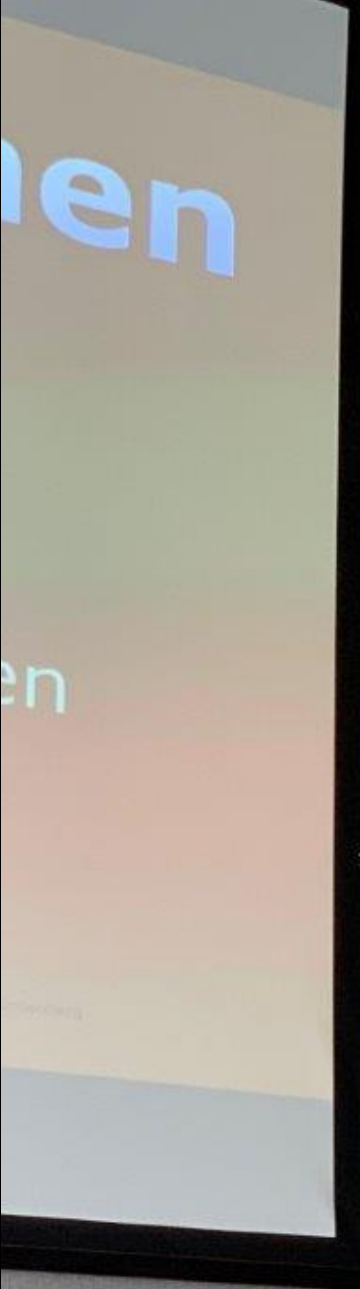
en

Vertrouwen winnen

drie stappen

1. **Investeer** in werkrelaties
2. **Committeer** je aan kernwaarden
3. **Wees** consistent





Vertrouwen winnen

drie stappen

1. **Investeer** in werkrelaties
2. **Committeer** je aan kernwaarden
3. **Wees** consistent



nen

en

Vertrouwen winnen

drie stappen

1. **Investeer** in werkrelaties
2. **Committeer** je aan kernwaarden
3. **Wees** consistent



Samen bereik je meer

 Melvin Redeker



Samen bereik je meer

 Melvin Redeker











VRE projecten

- 2009/10 - 2010/11 - 2011/12 - 2012/13 - 2013/14 - 2014/15 - 2015/16 - 2016/17 - 2017/18 - 2018/19 - 2019/20 - 2020/21 - 2021/22 - 2022/23

VRE projecten

- 2009/10 - 2010/11 - 2011/12 - 2012/13 - 2013/14 - 2014/15 - 2015/16 - 2016/17 - 2017/18 - 2018/19 - 2019/20 - 2020/21 - 2021/22 - 2022/23

- 2009/10 - 2010/11 - 2011/12 - 2012/13 - 2013/14 - 2014/15 - 2015/16 - 2016/17 - 2017/18 - 2018/19 - 2019/20 - 2020/21 - 2021/22 - 2022/23



projecten

- 1. Verkenning van de rol van de... (2020-2021)
- 2. ... (2021-2022)
- 3. ... (2022-2023)
- 4. ... (2023-2024)
- 5. ... (2024-2025)
- 6. ... (2025-2026)

VRE projecten

- 1. ... (2020-2021)
- 2. ... (2021-2022)
- 3. ... (2022-2023)
- 4. ... (2023-2024)
- 5. ... (2024-2025)
- 6. ... (2025-2026)

...

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...
- 5. ...
- 6. ...



Verbetere peri-operatieve overdrachten in 7 NLI ziekenhuizen
 Overdracht Recovery - afdeling Geneeskunde
 Peri-operatieve overdracht OK - Recovery (Dienstenreeks UZ/2014)
 Samenwerking Samenwerken Herstel, CMH, UMC Utrecht
 Multidisciplinaire schiedoverdracht: Kinder-Intensieve Care WZ
 Top momenten briefing, stand-out, signaal GE-overdracht UMC Utrecht
 Educatie in het kader van Patient Family Centred Care in WZ
 Proefkamerproject voor Kinderintensieve Care in WZ
 VRE geleide interactie van stafleden Kinderintensieve Care
 Parental Advisory team in GHS-Overdracht
 CRM en COVID-19 IC's
 Faarthegebruik Zorg Schiedam
 Multidisciplinair Overleggen

VRE projecten

- 2006/09 Verbetere peri-operatieve overdrachten in 7 NLI ziekenhuizen
- 2010 Overdracht Recovery - afdeling Geneeskunde
- 2012 Peri-operatieve overdracht OK - Recovery (Dienstenreeks UZ/2014)
- 2017 Samenwerking Samenwerken Herstel, CMH, UMC Utrecht
- 2013 Multidisciplinaire schiedoverdracht: Kinder-Intensieve Care WZ
- 2014/15 Top momenten briefing, stand-out, signaal GE-overdracht UMC Utrecht
- 2015/16 Educatie in het kader van Patient Family Centred Care in WZ
- 2016 Proefkamerproject voor Kinderintensieve Care in WZ
- 2017 VRE geleide interactie van stafleden Kinderintensieve Care
- 2018/19 Parental Advisory team in GHS-Overdracht
- 2018 CRM en COVID-19 IC's
- 2018/19 Faarthegebruik Zorg Schiedam
- 2019/2020 Multidisciplinair Overleggen

VRE projecten

- 2006 Verbetere peri-operatieve overdrachten in 7 NLI ziekenhuizen
- 2010 Overdracht Recovery - afdeling Geneeskunde
- 2012 Peri-operatieve overdracht OK - Recovery (Dienstenreeks UZ/2014)
- 2017 Samenwerking Samenwerken Herstel, CMH, UMC Utrecht
- 2013 Multidisciplinaire schiedoverdracht: Kinder-Intensieve Care WZ
- 2014/15 Top momenten briefing, stand-out, signaal GE-overdracht UMC Utrecht
- 2015/16 Educatie in het kader van Patient Family Centred Care in WZ
- 2016 Proefkamerproject voor Kinderintensieve Care in WZ
- 2017 VRE geleide interactie van stafleden Kinderintensieve Care
- 2018/19 Parental Advisory team in GHS-Overdracht
- 2018 CRM en COVID-19 IC's
- 2018/19 Faarthegebruik Zorg Schiedam
- 2019/2020 Multidisciplinair Overleggen



Verbeten peri-operatieve overdrachten in 7 NL ziekenhuizen
 Overdracht Recovery - afdeling Gynechologie
 Peri-operatieve overdracht OR - Recovery (Dierkennershuis UvZ/ziekt)
 Samenwerking Calamiteiten Huisarts, CMH, UvZ/ziekt
 Multidisciplinaire overdrachten, Kinder- en volwassenen YNC
 op moeders, briefing, time-out, signaal OR-complex UvZ/ziekt
 Educatie in het kader van Patient Family Centered Care in WeZ
 Breukhaerenproject alsof Kindergeestesonderzoek
 VRI-gerelateerde interactie van stafleden Kindergeestesonderzoek
 Parental Advisory (ook in OR-Overdracht)
 RM en COVID-19ing IC's
 Aanpakgebruik Zorg Schiedamschen
 Multidisciplinaire Overleggen

VRE projecten

- 2006/09 Verbeten peri-operatieve overdrachten in 7 NL ziekenhuizen
- 2010 Overdracht Recovery - afdeling Gynechologie
- 2011 Peri-operatieve overdracht OR - Recovery (Dierkennershuis UvZ/ziekt)
- 2012 Samenwerking Calamiteiten Huisarts, CMH, UvZ/ziekt
- 2013 Multidisciplinaire overdrachten, Kinder- en volwassenen YNC
- 2014/15 Time-out, briefing, signaal OR-complex UvZ/ziekt
- 2015/16 Educatie in het kader van Patient Family Centered Care in WeZ
- 2016 Breukhaerenproject alsof Kindergeestesonderzoek
- 2017 VRI-gerelateerde interactie van stafleden Kindergeestesonderzoek
- 2017/19 Parental Advisory (ook in OR-Overdracht)
- 2018 RM en COVID-19ing IC's
- 2020/21 Aanpakgebruik Zorg Schiedamschen
- 2021/22 Multidisciplinaire Overleggen

VRE projecten

- 2006/09 Verbeten peri-operatieve overdrachten in 7 NL ziekenhuizen
- 2010 Overdracht Recovery - afdeling Gynechologie
- 2011 Peri-operatieve overdracht OR - Recovery (Dierkennershuis UvZ/ziekt)
- 2012 Samenwerking Calamiteiten Huisarts, CMH, UvZ/ziekt
- 2013 Multidisciplinaire overdrachten, Kinder- en volwassenen YNC
- 2014/15 Time-out, briefing, signaal OR-complex UvZ/ziekt
- 2015/16 Educatie in het kader van Patient Family Centered Care in WeZ
- 2016 Breukhaerenproject alsof Kindergeestesonderzoek
- 2017 VRI-gerelateerde interactie van stafleden Kindergeestesonderzoek
- 2017/19 Parental Advisory (ook in OR-Overdracht)
- 2018 RM en COVID-19ing IC's
- 2020/21 Aanpakgebruik Zorg Schiedamschen
- 2021/22 Multidisciplinaire Overleggen



Welkom!

De Karpman Dramadriehoek

Aanklager

- agressief
- boos, klaagt aan
- oordeelt

Redder

- extreem behulpzaam
- opofferend
- wil graag nodig zijn

Slachtoffer

- voelt zich onderdrukt
- hulpeloos
- kijkt naar de ander op zoek naar behoeften

Onderschat
anderens
kwaliteit
en integriteit

Haar zichzelf naar
beneden

Overschied kan het te
expansief zijn voor slachtoffer
te denken

Haga Ziekenhuis van Den Haag







CRM

Strategie für den Kundenbeziehungsmanagement

Strategische Ziele
- Kundenzufriedenheit
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen

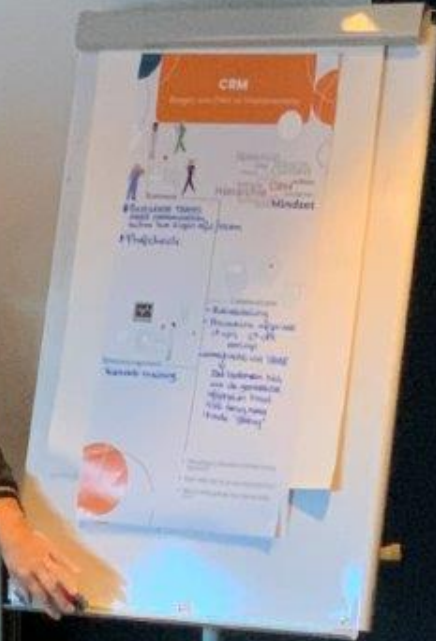
Strategische Maßnahmen
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen

Strategische Instrumente
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen

Strategische Instrumente
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen

Strategische Instrumente
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen
- Kundenerwartungen





PUSH BAR TO OPEN







