

TRENDEXPEDITIE

'GASTBLIJHEID' MAAKT PATIËNT GELUKKIGER

ZORG In haar manifest 'Momoko's Gastblij 7' stelt visieontwikkelaar Monique Willemse dat je via zeven punten kunt bewerkstelligen dat patiënten in het ziekenhuis zich prettiger voelen.

Zeven punten kwamen aan bod tijdens de TrendExpeditie voor zorgmanagers, vrijdag 8 mei in Rotterdam. Deze tour over trends en patiëntenwensen op het gebied van gastvrijheid en voeding in de zorgsector werd voor de vijfde keer georganiseerd door Momoko Concepts/Willemse.

Haar 'expeditie' komt precies op tijd. Daags ervoor werd bekend dat artsen en verpleegkundigen niet meer zo blij zijn met hun werk als dat ze dat waren. En ook de patiënt is minder tevreden, zo bleek uit de Gezondheidsmonitor. Nog maar vier op de tien Nederlanders vinden 'klantvriendelijkheid' en 'persoonlijk' van toepassing op de Nederlandse zorgsector.

Wellicht kunnen de zogeheten 'gastblij 7' invalshoeken van Willemse van enige hulp zijn. Ze stelt de zeven punten in voor een gelukkiger patiënt: vrijheid van de gast, aandacht voor het ik, stemmingsverbeteraars (zonder medicijnen), verblijfverzachters, prettige sensorische ervaringen, helende omgeving en smakelijk-gezond-vers &

gevarieerd eten. Willemse biedt beleidsmakers van zorginstellingen middels de TrendExpedities de gelegenheid om buiten de instellingsmuren de nieuwe mogelijkheden zelf te beleven en ambassadeur te worden van vernieuwing in het eigen zorgaanbod.

MOESTUIN

Een selectief gezelschap reisde met Willemse mee en 'proefde' in een *pilot store* van De Bakkerswinkel 'een andere beleving van het ontbijtmoment', ervoer de positieve effecten van de uitbundige moestuin naast het gastenverblijf en het restaurant in Villa Augustus en werd door chef-kok Ronald van der Donk van hotel New York ingewijd in de geheimen van de ultieme maaltijdpresentatie. Ook werd het gezelschap geïnformeerd over de eetontwerpen van Marije Vogelzang van Proef. Vertegenwoordigers van het Erasmus MC, het Groene Hart ziekenhuis, Gelre ziekenhuizen, de Rivas Zorggroep, ziekenhuis Rijnstate, Franciscus ziekenhuis Roosendaal, het Zaans Medisch Cen-

trum en ziekenhuis Gelderse Vallei lieten zich inspireren. „Deze expedities zijn erop gericht vanuit het perspectief van de zorgklant, die ten slotte ook een gewone consument is, met nieuwe verwondering te kijken naar het eigen aanbod. En om inspiratie op te doen voor het ontwikkelen van een eigen handschrift per instelling“, aldus Willemse. „Die vind je in de inhoud van het programma en op de vier verschillende locaties die we bezoeken.“

Trendexpedition.com is een initiatief van Momoko Concepts Trends Colours, het conceptontwikkelingsbureau van Monique Willemse. Het bureau houdt zich bezig met het ontwikkelen van visies op merk- en handschriftontwikkeling en concepten voor (onder andere) zorginstellingen die een eigen stijl willen voeren. Het bedrijf ontwikkelt ook *tailor made expedities* voor o.a. de Delta Lloyd Groep en NS. www.trendexpedition.com