



“Door de kwaliteit aan verzekeraars, patiëntorganisaties en verwijzers inzichtelijk te maken, dwing je betere vergoedingen af. Maar nog belangrijker, we zijn samen bezig om de kwaliteit van zorg te verbeteren in de gehele markt.”



## Krijg inzicht in uw verbeterpotentieel



De ervaringsdeskundige  
Dick Tromp - Apotheek Flevowijk

“Wanneer je de ervaring van patiënten meet, en dan vooral waarover zij ontevreden zijn, dan weet je pas waar je de kwaliteit van dienstverlening kunt verbeteren. Daar zijn wij dus continu mee bezig.” “In de apothekerswereld ging het vroeger veel meer over voorraadbeheer en kostenreductie. Helemaal na het openbreken van de markt waarbij de zorgverzekering bepaalde welke vergoeding wij krijgen. De toekomst is anders. Het gaat nu om service en loyaliteit van patiënten.”

### Ervaring geeft inzicht

Apotheek Flevowijk houdt zich al jaren bezig met het meten van patiëntervaring. Aan de ene kant om kostenvoordeel te behalen, maar ook zeker om de kwaliteit van dienstverlening te vergroten. “Wij gebruiken Qualiview voor het meten van patiëntervaring om zo een gedegen PDCA-cyclus vorm te geven”, aldus Dick Tromp. “Ieder jaar stellen wij een kwaliteitsjaarverslag op waarin wij duidelijk aangeven wat het verbeterpotentieel is.

### Financieel voordeel door Qualiview

Het meten van patiëntervaring geeft inzicht in verbeterpotentieel. Dit kunt u verwerken in een kwaliteitsjaarverslag. “Door dit jaarverslag aan verzekeraars, patiëntorganisaties en verwijzers te sturen krijgen zij inzicht in onze kwaliteit en toekomstplannen. Maar nog belangrijker is dat de vergoedingen in de contracten met verzekeraars gunstiger worden waardoor wij financieel voordeel halen uit de resultaten van Qualiview.” Aldus Dick Tromp.

“Wanneer je de ervaring van patiënten meet, en dan vooral waarover zij ontevreden zijn, dan weet je pas waar je de kwaliteit van dienstverlening kunt verbeteren. Daar zijn wij dus continu mee bezig.”

Vervolgens bepalen wij ook gezamenlijk het actieplan.” PDCA-cyclus staat voor Plan, Do, Check, Act. Een pragmatisch model om het verbeterpotentieel waar te maken.

### Kwaliteitsimpuls door betere geleide markt

“Wanneer algemene voorzieningen naar de markt komen en de voorzieningen onder druk komen te staan, blijven deze voorzieningen niet altijd algemeen. De vrije marktwerking is goed. Marktkeuze voor apothekers is noodzakelijk voor loyaliteit, maar dan moet je wel goed meten hoe je de kwaliteit van dienstverlening en de organisatie managet.”, vertelt Dick Tromp.

“De kwaliteit van dienstverlening moet je meten om te kunnen managen. En door dit goed te managen leveren we niet alleen betere zorg, maar zijn we continu bezig met optimale klantervaring.”

Dick Tromp - Apotheek Flevowijk

“In de apothekerswereld ging het vroeger veel meer over voorraadbeheer en kostenreductie. Helemaal na het openbreken van de markt waarbij de zorgverzekering bepaalde welke vergoeding wij krijgen. De toekomst is anders. Het gaat nu om service en loyaliteit van patiënten.”

**WAT LEVERT HET OP?****Krijg inzicht in uw verbeterpotentieel****Inzicht in verbeterpotentieel**

Juist de minder goede ervaringen zorgen voor inzicht in het verbeterpotentieel. Zo meet u duidelijk hoe u de komende periode nog meer kwaliteit kan leveren.

**Duidelijk PDCA-cyclus**

Het verbeterpotentieel is één, maar dan begint het pas. Met Qualiview kunt u eenvoudig een actieplan opstellen en de verbeteringen monitoren. Plan, Do, Check, Act.

**Betere vergoedingen**

Het verwerken van de uitkomsten en het verbeterplan in een kwaliteitsjaarverslag leidt vaak tot betere vergoedingen van uw zorgverzekeraar.

**Kwaliteitsmanagement is belangrijker dan ooit te voren in de zorg. Maar weet u wel waar uw verbeterpotentieel ligt?**




Als consument moet je teveel moeite doen om apothekers te vergelijken. Maar dat betekent niet dat de kwaliteit van uw dienstverlening niet wordt ervaren en geëvalueerd. Kwaliteitsmanagement is in de zorg belangrijker dan ooit te voren. Meet duidelijk uw sterke en minder sterke punten, bepaal hier een actieplan voor en monitor de voortgang van uw kwaliteitsontwikkeling. Samen maken we de zorg beter.



Lees alles over het inzetten van Qualiview voor kwaliteitsmanagement op [www.qualiview.nl/toepassingen/kwaliteitsmanagement](http://www.qualiview.nl/toepassingen/kwaliteitsmanagement)

**Qualiview is uw betrouwbare partner voor kwaliteitsmanagement**

Met Qualiview voor kwaliteitsmanagement kiest u voor:

-  Een innovatieve en betrouwbare partner
-  Continue productontwikkeling
-  Inzicht op een gebruiksvriendelijke manier

**Qualiview**

Maagdenburgstraat 22  
7421 ZC Deventer

T. 0570 - 820 219  
E. [verkoop@qualiview.nl](mailto:verkoop@qualiview.nl)