



“Het vanuit een positieve invalshoek bespreken van de klanten feedback met medewerkers, verhoogt de motivatie, klantgerichtheid en prestaties van medewerkers aanzienlijk”

Kijk mee in de behandelkamer



De ervaringsdeskundige
Kees Smelt - De Haere

“Omarm de mening en ervaring van de klant. Je zult zien dat de feedback van je klanten aan medewerkers inzicht geeft en enthousiasmeert. Dat leidt tot gemotiveerde medewerkers én betere zorg!”

Onafhankelijk en objectief meten

Klantervaring is erg belangrijk binnen fysiotherapiepraktijk De Haere. “Al jaren meten we de ervaring van patiënten. “Wij willen namelijk bij de Haere het welzijn van de patiënt vergroten.”

“Dit kunnen we alleen als we de ervaring van de patiënt ook weten. Dit doen we door die ervaring objectief, anoniem en onafhankelijk te laten meten,” aldus Kees Smelt.

Toetsen aan de hand van normen

De Haere doet dit door vooraf gestelde normen te hanteren en de medewerkers hieraan te toetsen. “We leren onze medewerkers dat het maken van fouten niet erg is. Leren van fouten staat centraal, dat maakt onze praktijk immers steeds beter.”

Bij een functioneringsgesprek laten we de cijfers en feedback zien, bespreken dit, zodat we samen een verbetertraject kunnen opstellen”.

“We merken dat het draait om bewustwording. Door onze medewerkers in te laten zien en te laten ervaren dat de feedback van klanten niet bedreigend en veelal ook leuk en positief is en ook omgezet kan worden in concrete verbeterpunten en actieplannen, kunnen wij beter inspelen op de wensen van de klant. Als ze dit eenmaal omarmen, zijn ze niet bang om de mening van de patiënt te vragen.”

Kwaliteit van de praktijk

“De kwaliteit van onze praktijk wordt bepaald door onze medewerkers. Als zij uitstekende zorg leveren, stijgt de kwaliteit van onze praktijk. Maar wij bepalen uiteindelijk niet de kwaliteit, dat doet onze patiënt. Met behulp van Qualiview meten we de ervaring van de patiënt en kunnen wij samen met onze medewerkers werken aan het optimaal bedienen van de klant.

“De patiënt geeft ons een kijkje in de behandelkamer door de ogen van de patiënt. Zo kunnen we het handelen van onze medewerkers door de ogen van de klant monitoren.”

“Maar ook stil staan bij de complimenten en goede ervaringen die klanten terug geven,” aldus Kees.

Beter zorg voor de patiënt

“Daarbij is het belangrijk dat de medewerkers van De Haere de klant begrijpt en vanuit dat standpunt redeneert en verbetert.” Qualiview geeft De Haere inzicht in de wensen van de klant, de mate waarin de medewerkers hieraan voldoen en de verbeteringen die De Haere daardoor kan doorvoeren. “En het mooie is, samen zorgen we dan voor betere zorg voor de patiënt!”

Kees Smelt - Fysiotherapiepraktijk De Haere

“We leren onze medewerkers dat het maken van fouten niet erg is. Leren van fouten staat centraal, dat maakt onze praktijk immers steeds beter. Bij een functioneringsgesprek laten we de cijfers en feedback zien, bespreken dit, zodat we samen een verbetertraject kunnen opstellen.”



WAT LEVERT HET OP?

Betrokken medewerkers zijn gemotiveerde medewerkers



Gemotiveerde medewerkers

Met Qualiview kunt u eenvoudig per medewerker de verbeterpunten per medewerker achterhalen. Betrek hen bij de feedback en het verbeterproces. Betrokken medewerkers zijn gemotiveerde medewerkers.



Inzicht in functioneren

Met Qualiview heeft u exact inzicht hoe patiënten de geleverde zorg van uw medewerkers ervaren. Dit geeft u duidelijke input voor functioneringsgesprekken en stelt u in staat medewerkers onderling te vergelijken. Zo kunt u met Qualiview beter evalueren en optimaliseren.



Coaching en ontwikkeling

De output van Qualiview geeft exact weer op welke punten u en uw medewerkers zich toetsen, stimuleren en positief motiveren. Bepaal doeltreffend uw coaching- en ontwikkelingsbeleid en toets de vooruitgang van uw medewerkers vanuit de ogen van de klant.



3 redenen om uw medewerkers gemotiveerd te houden

Gemotiveerde medewerkers werken harder, presteren beter en zijn minder vaak ziek. Drie redenen om uw medewerkers gemotiveerd te houden. Wist u dat 95% van uw medewerkers zichzelf ook continu willen verbeteren? Met Qualiview meet u de ervaring van uw patiënten met u en uw medewerkers. Zo weet u exact waarop u en uw medewerkers zich kunnen verbeteren vanuit de ogen van de klant. Kruip in de huid van uw patiënt om medewerkers optimaal te motiveren en uw praktijk continu te optimaliseren. Voor betere zorg.



Lees alles over het inzetten van Qualiview voor uw HRM op www.qualiview.nl/toepassingen/HRM

Qualiview is uw betrouwbare partner voor HRM

Met Qualiview voor HRM 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