

- de main
- ✓ Commandez et réservez en ligne
- ✓ Tout sur votre médication, à jour et à 1 endroit
- ✓ Envoyez un message pour un conseil personnalisé



# Meer tijd voor de patiënt dankzij doorgedreven digitalisering met Farmad

CASE PHARMACIE D'HÉLÉCINE

*“De tools van Farmad zetten je als apotheker op de bovenste plank.”*  
- Apotheker Roel Fiey

Maximale patiëntenzorg en bedrijfsvoering combineren, dat is de uitdaging van elke apotheker. Ook voor Roel Fiey was het een zoektocht. Want 5 apotheken beheren, 13 medewerkers aansturen en daarbij de patiënt optimaal helpen... dat vraagt om heel wat toewijding en een vernuftige strategie. Aan enthousiasme, professionalisme en persoonlijke aanpak geen gebrek bij de apotheken waarvan Roel (mede-)eigenaar is. En voor het managen van de vestigingen vond hij het antwoord bij Farmad en hun moderne tools voor doorgedreven digitalisatie.

## De zoektocht naar de juiste software applicaties

Met een track record als consultant bij tientallen apothekers en een passie voor patiënt en farmacie besloot apotheker Roel Fiey in 2013 Pharmacie d'Hélécine in Wallonië over te nemen. Later werd hij ook mede-eigenaar van verschillende andere apotheken in Wallonië en in Vlaanderen. Voldoende redenen om op zoek te gaan naar doordachte oplossingen om hem en zijn team te ondersteunen op vlak van patiëntenzorg en bedrijfsbeheer.

“Al tijdens mijn studie aan de Vrije Universiteit Brussel kwam ik in contact met Farmad”, vertelt Roel. “We moesten bereidingen ingeven in de applicatie en dan een voorschrift eruit halen. Het was een ideale use case, ik was verbaasd over het potentieel van het programma. Daarom contacteerde ik Farmad voor de digitale noden in onze apotheken. Ik had initieel nood aan een computerprogramma dat vlot zou werken aan de toeg, want het is essentieel dat we daar sterk staan.



Correctheid is uiterst belangrijk en we hadden een deskundige partner nodig die ons daarbij kon helpen. We zijn met medicijnen bezig, niet met snoepjes. We maakten kennis met de verschillende applicaties van Farmad en we besloten samen te werken voor onze 5 apotheken.”



## Implementatie – digital all the way

Die samenwerking bestond uit advies en de implementatie van 4 tools: **Farmad Lokaal, Farmad Online, ZorgGids en CuraVision**. “Klopt, we gingen digital all the way”, gaat Roel verder. “Want op die manier kunnen we voor 100% het verschil maken voor onze klanten. Het onderscheidt ons van andere apothekers die niet met Farmad werken. De software komt volledig tegemoet aan de noden van ons als apotheekgroep, al biedt het ook heel wat voordelen voor zelfstandige apothekers.”

Elke tool heeft een specifieke functie en biedt meerwaarde. Zo koos Roel voor **ZorgGids**, de oplossing die de allerbeste farmaceutische zorg, een persoonlijke aanpak en een uitstekende service mogelijk maakt. Denk aan up-to-date medicatieschema’s en gepersonaliseerde informatie voor de patiënt die binnenkomt via het ziekenhuis en de dokter. ZorgGids zorgt ervoor dat de apotheker altijd alles perfect weet en de patiënt zelf ook. “Met ZorgGids voelen patiënten zich speciaal, hiermee maken wij echt het verschil”, aldus Roel.

*“De software van Farmad komt volledig tegemoet aan de noden van ons als apotheekgroep, al biedt het ook heel wat voordelen voor zelfstandige apothekers.”*

Ook **Farmad Online** en de patiënten app **Mijn Farmad Apotheek** werden geïmplementeerd, de persoonlijke online verbinding met de patiënt, 24/7 beschikbaar en te raadplegen op alle devices. Roel licht toe. “Het grote voordeel is dat klanten communicatie krijgen in mensentaal. Ze kunnen chatten met de apotheker. Als ze een nieuwe bestelling willen plaatsen, kunnen ze gewoon een foto nemen van hun oude medicijnen, die doorsturen via de gebruiksvriendelijke app en wij leggen de nieuwe medicijnen klaar. Dit alles verloopt volledig GDPR proof en vertrouwelijk, wat belangrijk is voor de patiënt. De interactie in mensentaal creëert vertrouwen en brengt ons dichterbij elkaar. Het geeft ons als apothekers controle, en het biedt een enorme service aan de klant. Nog een pluspunt: je kan met een volmacht van iemand de app installeren op naam van die persoon, zodat je toegang hebt tot zijn of haar medicatieschema. Dit is zeer nuttig als je ouders bijvoorbeeld dementerend zijn.”



**“Farmad is voor ons de nummer één IT-partner voor het runnen van een succesvolle hedendaagse apotheek. Hun oplossingen hebben zich al bewezen: ze zijn de betrouwbare en rendabele antwoorden die wij apothekers nodig hebben.”**

En dan is er nog **Curavision**, de applicatie voor inzicht in de cijfers. Want weten hoeveel je verdient, is niet onbelangrijk. Alle apotheken van Roel zijn gelinkt, bestellingen lopen automatisch en als zaakvoerder heb je meteen inzicht in stock en statistieken per apotheek. Dankzij Curavision heeft Roel nu een duidelijk zicht op wat er binnenkomt en buiten gaat. “Het is de ideale ondersteuning op vlak van bedrijfsvoering”, bevestigt Roel. “Ik heb alle informatie direct bij de hand voor aankoop, verkoop, stock (dode stock hebben we nu totaal niet), margebepaling, het kortingspotentieel, benchmarking enz. Het geeft me controle en het helpt me mijn apothekers beter te coachen.”

## Het resultaat – positieve ROI

Vandaag ziet Roel duidelijk de positieve financiële impact van het project, en ook de werknemers zijn zeer enthousiast. Bij vragen of issues kan het team terecht bij de support van Farmad, en daarnaast volgt Roel vaak opleidingen.

“Farmad is voor ons de nummer één IT-partner voor het runnen van een succesvolle hedendaagse apotheek. Hun oplossingen hebben zich al bewezen: ze zijn de betrouwbare en rendabele antwoorden die wij apothekers nodig hebben. Future proof, met oog op verdere groei. Ooit zijn we door omstandigheden even bij een concurrent van Farmad gaan aankloppen, maar onze medewerkers wilden absoluut de applicaties van Farmad terug! Binnen een week waren die weer up and running. Sindsdien heb ik beseft dat ik nooit meer wil veranderen. Farmad is een echte partner, we kunnen op hen rekenen. Zelfs als ik op vakantie ben en er loopt iets mis, dan brengen zij het in orde. Van ontzorging gesproken. En het allerbelangrijkste: onze klanten voelen zich echt gewaardeerd, we hebben meer tijd voor hen. De vertrouwensband maakt ons (en Farmad) sterk.”

Of het hier stopt? Roel laat weten dat hij plannen heeft om in de toekomst een buitenautomat aan zijn Farmad software te koppelen.  
To be continued...

**Ook patiëntenzorg en bedrijfsvoering vereenvoudigen? Farmad is the name.**