



## nieuwe overeenkomsten

# Hoek Loos Medical, scherpe condities voor verpleeg- en verzorgingshuizen

**Voor verpleeg- en verzorgingshuizen heeft Joop Melchers, inkoper bij Intrakoop, met Hoek Loos Medical een overeenkomst voor gassen afgesloten. Over het Total Care-concept, het call center en de registratie van medicinale zuurstof vertellen de heren Jack van Kalken, account/productmanager en Henri Paulussen, commercieel manager, van Hoek Loos Medical.**

**D**e hoeveelheid medische en technische gassen die door een verpleeg- of verzorgingshuis worden afgenomen, is meestal beperkt. Door alle regelgeving rondom gassen moeten inkopers echter voor een relatief klein product, veel kennis in huis hebben. Intrakoop heeft deze zorg uit handen genomen door een overeenkomst af te sluiten met Hoek Loos Medical. Melchers: "Hoek Loos Medical voldoet aan alle regelgeving. Bovendien hebben we pittig onderhandeld over de prijzen en condities. Met als resultaat een overeenkomst met vele voordelen voor verpleeg- en verzorgingshuizen."



Jack van Kalken en Henri Paulussen

### Total Care-concept

Hoek Loos Medical is een totaalleverancier van producten, diensten en bijbehorende apparatuur. "Bij verpleeg- en verzorgingshuizen is een van onze grootste producten zuurstof," vertelt Van Kalken. "We zien echter ook een groei in de afname van voedingsmiddelen gassen. Bijvoorbeeld omdat er bij ontkoppeld koken teruggekoeld wordt met behulp van vloeibare stikstof. Of omdat een instelling die

uitbrengmaaltijden verzorgt, gebruikmaakt van gasverpakken wat een betere houdbaarheid garandeert."

Naast de gassen levert Hoek Loos Medical ook de bijbehorende diensten en apparatuur. "Instellingen hoeven nergens voor naar een ander bedrijf. We kunnen indien nodig complete leidingnetwerken aanleggen, waarbij we ook zorgdragen voor de kwaliteitsborging, het beheer en de instructie van het personeel," aldus Paulussen.

### op maat gesneden advies per gebruiker

#### Call center

Hoek Loos Medical is een aparte business unit van Hoek Loos, voor medische en medicinale gassen. Om de instellingen van dienst te zijn, heeft Hoek Loos Medical een call center waar mensen met een brede para-medische kennis werken. "De mensen van het call center spreken de taal van de klant," verzekert Paulussen. "Dus als iemand belt met een medisch vraagstuk kan hij of zij communiceren met iemand die begrijpt waar het over gaat, die de juiste vragen stelt en de klant begeleidt tot aan de oplossing." De mensen van het call center geven een op maat gesneden advies per gebruiker. Hierbij wordt gezocht naar de meest economische oplossing die het beste past bij de patiënt. "Goed advies van iemand die weet waar het over gaat, heeft als voordeel dat de instelling de meest optimale zorg kan verlenen met oog voor de kosten," aldus Melchers.

#### Registratie voor medicinale zuurstof

Medicinale zuurstof zal zeer binnenkort onder de geregistreerde medicijnen vallen. Om medicinale zuurstof dan nog te mogen leveren, moet een bedrijf daartoe bevoegd zijn. Om een 'accreditatie' te ontvangen, heeft Hoek Loos Medical een uitgebreid dossier met betrekking tot borging, wetten en regels, bij het College ter beoordeling geneesmiddelen (CTBG) ingeleverd. Naar verwachting zal Hoek Loos Medical in het eerste kwartaal 2005, een van de eerste bedrijven zijn die formeel geregistreerde medicinale zuurstof mogen leveren. "Uit het feit dat Hoek Loos Medical dadelijk een van de eerste is, blijkt dat ze haar zaken op orde heeft. Voor de instellingen heeft dat absoluut een meerwaarde," besluit Melchers.