

**SpotOnMedics - Fys'Optima Gebruikersoverleg**  
Dinsdag 8 september 2020, 15:00 uur, Online sessie

**Aanwezig:**

Theo van Berkel, René Agterdenbos (Fysiotherapie 't Centrum Dieren)  
Bart Hesselink (Praktijk voor fysiotherapie Loenen en Eerbeek)  
Hanneke Uijen (Fysio aan 't Wad)  
René Gerritsen (DePraktijk, therapie & training)  
Rene Agterdenbos (Fysiotherapie het Centrum Dieren)

Lindsey Tol (SpotOnMedics)  
Wilco Hamoen (SpotOnMedics)  
Nicole Bremer (SpotOnMedics)

**Afgemeld:**

Caroline Korneef (Fysiotherapie Ugchelen)  
Tamara Heffels (Fys'Optima organisatie)

---

Input voor notulen:

1. Omgangsvormen: respect voor elkaars tijd. Afspraken worden bij herhaling niet nagekomen.
2. Status koppeling ZorgDomein
3. Status nieuwe omgeving kwaliteitshandboek
4. Ontwikkelingen dashboard
5. Ervaring praktijken afhandeling onvolkomenheden (tickets die lang blijven openstaan)
6. Data delen / koppelen met Keurmerk/LDF: voldoet dit aan modules verzekeraars. Voorbeeld module MDS Cz.
7. Arbeidsfysiotherapie module / ketendatabase i.s.m. bag
8. Koppeling met Twinfield, Exact en evt. andere pakketten.
9. Problemen met invoeren van klinimetrie: uitslag onderzoek door SOM
10. Organisatie gebruikersoverleg
11. Status gebruikersvideo voor de bekkenkaart waarin alle technische mogelijkheden worden verduidelijkt. Jitse is vanuit SOM hierbij betrokken; Shirley Sniekers en Marijke Sliker vanuit Fys'Optima.
  - Is het wellicht ook voor andere aspecten een idee om een gebruikersvideo te maken?
12. Wat is de status van het online inplannen voor patiënten. zijn de kinderziekten uit het programma?
  - Wanneer kunnen we update van het portaal verwachten?
13. Als iets nu niet goed loopt krijgen wij vaak te horen "plaats maar op de wensenlijst" (b.v. Automatische Diagnosecodes vanuit zorgprofielen die niet de juiste CSI geven waardoor je er meer werk aan hebt dan plezier). Het zou fijn zijn dat nieuwe implementaties die niet optimaal werken bijgesteld worden zonder dat daar allerlei "stemmingpools" etc van gebruikers voor nodig zijn.
14. Kosten aanvullende producten. Som, maak prijsafspraken met FysOptima.  
Te denken aan scholingen, webinars, specialistische kaarten, externe koppelingen zoals online inplannen e.d. ?

Praktisch:

15. Een koppeling met de GBA, zodat adreswijzigingen automatisch over worden genomen in het systeem als er een cov check gedaan wordt.
16. APK SOM voor iedere praktijk inbouwen. Toelichting: Er wordt nu door SOM geadviseerd om alles op te schonen en aan te passen naar wens in loop van jaren veel vervuiling en nieuwe ontwikkelingen.
17. Zou fijn zijn als er meer gegevens mee kunnen naar een nieuw traject zoals bv bevallingen
18. Rapportages verbeteren
19. 2de mailadres met afspraken sturen, afspraken sturen ook naar partner en of instelling.
20. Bij de intakelijst kunnen mensen bij belemmeringen in activiteiten het opstaan niet invullen.
21. Het verschillend beschrijven van hetzelfde gewricht per zijde niet mogelijk.
22. Handmatig zelf verzekeraars kunnen aanmaken
23. Rondvraag

### **1. Omgangsvormen: respect voor elkaars tijd. Afspraken worden bij herhaling niet nagekomen.**

*Communicatie Frans: Robert en Frans zijn in gesprek over Dashboard. Robert vind het vervelend dat Frans zijn afspraken hierin ondanks toezeggingen en excuses niet nakomt.*

*Actie: Wilco geeft door aan Frans dat Robert reactie verwacht. Gaat nu niet goed, eventueel andere persoon erop zetten.*

### **2. Status koppeling ZorgDomein**

*Pilot loopt. Eerste bevindingen vanuit de testpraktijken zijn afgelopen vrijdag binnengekomen. Deze week worden deze bevindingen geanalyseerd. 2e helft september begin oktober 2e testgroep aanwijzen. Bij de tweede pilotronde neemt SOM contact op met praktijken om mee te gaan draaien in de pilot. Praktijken kunnen zich hier zelf niet voor aanmelden. Communicatie gaat vanuit SOM plaatsvinden, middels uitsturen nieuwsbrief. Operationeel brengen van de koppeling is relatief weinig werk. Praktijken die een abonnement hebben met ZorgDomein kunnen hier straks snel gebruik van gaan maken. Hanneke Uijen wil graag een van de praktijken zijn in de volgende testronde.*

*Actie SOM: Hanneke Uijen uitnodigen voor tweede testronde ZorgDomein*

### **3. Status nieuwe omgeving kwaliteitshandboek**

*Uiterlijk dit jaar naar een andere omgeving. We hebben het ontwerp gemaakt vanuit FysOptima. Vandaag hebben Wilco en Robert contact gehad over de andere omgeving. Het nieuwe handboek zou ook goed aansluiten bij de praktijkregister ontwikkelingen. De oplevering is volgens Robert eind november, zodat in december ze nog tijd hebben om te kijken waar nog dingetjes niet goed zitten. Januari nieuwe platform beschikbaar. Wilco gaat de data opleveren zoals het in FysioOne zit.*

*Alle documenten en alle bijlagen worden door SOM overgenomen. Data van de handboeken wordt verwijderd en is niet meer beschikbaar voor de praktijken na de overstap. "handboek"-praktijken kunnen niet meer inloggen.*

### **4. Ontwikkelingen dashboard**

#### Collectief

*Praktijken die nog niet de waarde van het dashboard hebben ervaren. Voorstel met SOM is besproken. Lagere instapprijs en na 3 jaar groei naar die 50 euro. Praktijken kunnen gedurende die 3 jaar ervaren of het die 50 euro waard is. Het is een soort van groeimodel. Tot op heden is Frans nog niet op dit voorstel teruggekomen naar FysOptima. Wilco geeft aan dat dat het model intern al wel is doorgesproken en berekend Frans komt erop terug na volgende week na zijn vakantie.*

*Actie: Frans en Robert gaan opnieuw in gesprek over collectieve inkoop aanschaf dashboard.*

#### Inhoudelijke ontwikkelingen

*Keten dashboard en een praktijk dashboard. Praktijken kunnen het praktijk dashboard afnemen. SOM heeft in eerste instantie clinical intelligence gemaakt. Momenteel draaien we een pilot voor Financial intelligence. Gegevens vanuit FysioOne, Financieel en Personeel worden gekoppeld in het Financial dashboard. Vanuit de pilot komen verbeteracties. Om gebruik te maken van het financial dashboard moet je gebruik maken van Yuki en Nmbrs. Als je je salarisadministratie niet via Nmbrs hebt, maar via een ander salariskantoor dan zou het mogelijk zijn om hier ook een koppeling mee te maken. SOM is continu aan het verbeteren qua inzichten en het toevoegen van zaken.*

*Robert geeft aan dat Nmbrs ook via een ander accountantskantoor, dan kan er een koppeling plaatsvinden indien er een sleutel vrij wordt gegeven*

### **5. Ervaringen van de praktijken bij afhandeling van onvolkomenheden (Tickets die lang blijven openstaan)**

*Vanuit SOM is er een behoorlijke slag gemaakt in het afhandelen van openstaande tickets. SOM heeft een stap gemaakt in deze. De stap van tickets doorzetten naar IT verloopt nog niet soepel. Oplostijden worden niet teruggekoppeld. Als het iets is dat alle praktijken betreft gaan direct alle bellen rinkelen. SOM werkt eraan om het*

*proces anders in te richten aan onze kant. Kunnen we de bemensing / capaciteit van het proces apart trekken. Tussenpersoon die het gehele speelveld overziet die de praktijken beter kunnen informeren. Er wordt gekeken naar Diverse kennisgebieden. Niet iedereen kan alles weten., SOM gaat verder werken met het domeinen principe. Iemand bij KCC wordt verantwoordelijk voor bijvoorbeeld domein declaraties.*

*Vraag: kan er een kleine update per mail tussentijds komen om het ticket levendig te houden? Als je ticket inschiet en wordt doorgeschoven naar andere afdeling dan weet je vaak niet wat de huidige status is. SOM: als er zaken zijn die prioriteit behoeven, voor die tickets een update tussentijds geven. Als er gebeld wordt naar KCC hebben ze de taak om een ticket aan te maken. Mocht dit niet gebeuren, valideer altijd zelf even of het ticket in het systeem geregistreerd staat.*

*Gebruikersoverleg signaleert dat er wel degelijk een goede slag is gemaakt op dit punt en dat dit teruggekoppeld moet worden in de FysOptima groep, zodat dit punt niet herhaaldelijk terugkomt op de agenda in het gebruikersoverleg.*

*Actie: FysOptima groep koppelt naar de gebruikersgroep terug:*

- *Gebruikersoverleg signaleert dat vanuit SOM er een behoorlijke slag gemaakt is in het afhandelen van openstaande tickets.*
- *Bij bellen heeft men de taak bij SOM om een ticket aan te maken. Als de ticket niet wordt aangemaakt en hij niet in beeld verschijnt dan toch als gebruiker weer even opnieuw zelf ticket toe te voegen"*

## **6. Data delen / koppelen met Keurmerk/LDF: voldoet dit aan modules verzekeraars. Voorbeeld module MDS Cz.**

*Metingen die je registreert leg je vast in je praktijkomgeving. Onlangs kunnen we dit ook op een hoger niveau vastleggen. Ook op niveau van Zorg1 hebben we dit nu, middels klinimetrie-preset ingevoerd. De verplichting zit erin.*

*Actie SOM: Nicole gaat na hoe deze verplichting eruit kan worden gehaald, of kan worden omzeild. (code einde zorg en preset inregelen)*

*Dit ivm opmerking vanuit René Agterdenbos. "als van intake tot outtake alles aanwezig is dan werkt dit perfect echter niet als als traject niet wordt afgerond.*

## **7. Arbeidsfysiotherapie module / ketendatabase i.s.m. bag**

*Staat on hold aan SOM kant. Dit ivm financiering. De investering die we met elkaar moeten doen staat daarmee op losse schroeven. Gesproken hoe we dit in de markt kunnen brengen, zonder een prominente rol van BAG hierin. Gekeken naar een ander model die de markt in kan. Momenteel afwachten op andere financieringsbronnen, om dit model wel in de markt te kunnen zetten. FysOptima praat met BAG om de arbeidsfysiotherapie tak erbij kunnen trekken. Gesprekken hebben tijdje stil gelegen, maar zijn nu weer op gang gekomen. SOM wil er wel mee verder, denkt wel dat het een meerwaarde kan hebben voor praktijken, maar niet van strategisch belang voor SOM.*

## **8. Koppeling met Twinfield, Exact en evt. andere pakketten.**

*Dit onderwerp is besproken tijdens directieoverleg SOM. De koppelingen naar andere financiële producten (2 of 3) naast het Yuki platform gaan faciliteren. SOM heeft hierin besloten dat we dit traject gaan oppakken. Start met Twinfield en daarna gaan we kijken of er nog andere pakketten zijn die we gaan toevoegen. Vraag Robert: hoe neemt SOM ons mee in dit traject. Antwoord Wilco: wanneer plannen concreter zijn zal Wilco dit melden aan Robert.*

*Actie FysOptima: FysOptima inventariseren welke praktijken er met Exact werken.*

### **9. Problemen met invoeren van klinimetrie: uitslag onderzoek door SOM**

*René geeft aan dat hij het gevoel heeft dat het beter gaat. René kan het beïnvloeden door op een Mac te werken / cash verwijderen werkt ook beter. Tip: hardware acceleration uitzetten in de browser Chrome. Als je in Chrome zit dan naar instellingen - privacy en beveiliging - geavanceerd - systeem - hardwareversnelling gebruiken indien beschikbaar balkje uitzetten.*

*Actie SOM: in de nieuwsbrief en Academy vermelden hoe praktijken de hardwareversnelling kunnen uitschakelen.*

### **10. Organisatie gebruikersoverleg**

*wordt doorgeschoven naar eind van de vergadering*

### **11. Status gebruikersvideo voor de bekkenkaart waarin alle technische mogelijkheden worden verduidelijkt. Jitse is vanuit SOM hierbij betrokken; Shirley Sniekers en Marijke Slieker vanuit Fys'Optima.**

*Actie SOM: gebruikersvideo bekkenkaart maken. Navragen bij Jitse, Som komt erop terug.*

### **12. Wat is de status van het online inplannen voor patiënten. zijn de kinderziektes uit het programma?**

*Nieuwe functie: Via patiëntportaal nieuwe afspraak via portaal kunnen maken.*

*patiëntportaal is niet responsive.*

*Tijdens het gebruikersevenement van SOM is er aangegeven dat het patiëntenportaal vernieuwd/verbeterd zou gaan worden. Momenteel blijft het gebruik van het patiëntenportaal een probleem. Patiënten gebruiken het nog niet optimaal. Unieke gebruikersnaam is beschikbaar. Het is wel gebruiksvriendelijker geworden.*

*Actie SOM: Nicole is momenteel bezig met het onderzoeken naar PGO's en het patiëntenportaal.*

*Actie SOM: 90 dagen technisch eruit halen en nagaan of dit mag volgens NEN7510 en ISO27001. Eventueel een waarschuwingsmail uitzenden naar de gebruiker.*

*Actie FO gebruikers: Wat mist in het huidige portaal? Wat kan erin?*

*Bij patiënten met zelfde mailadres in email sjabloon aangeven wat de patiëntgerelateerde gebruikersnaam is en dat de inlog verloopt als er 90 dagen niet is ingelogd.*

### **13. Als iets nu niet goed loopt krijgen wij vaak te horen "plaats maar op de wensenlijst"**

*Terugkoppelen aan de groep dat er duidelijk een onderscheid moet worden gemaakt tussen wensen en onvolkomenheden. Wensenlijst werkt op dit moment niet voldoende. Hiervoor een ander mechanisme voor bedenken. Wordt momenteel onvoldoende gebruik van gemaakt.*

*Actie SOM: wensenlijst belichten in de nieuwsbrief. Praktijken hiervan bewust maken.*

*Actie SOM: onderscheid tussen wensen en onvolkomenheden beter communiceren naar de praktijken en beter uitvragen aan de voorkant.*

*Actie FO gebruikers: wensen duidelijk omschrijven*

### **14. Kosten aanvullende producten. SOM, maakt prijsafspraken met FysOptima.**

*De kosten voor de aanvullende producten die bereiken een bepaalde irritatie factor die je niet wil. Deze vraag komt vanuit meerdere praktijken. Maak met elkaar afspraken op verzoek deelnemers FO. Dit bespreken met Frans.*

*Actie SOM; Wilco neemt het mee en komt erop terug*

**15. Een koppeling met de GBA, zodat adreswijzigingen automatisch over worden genomen in het systeem als er een cov check gedaan wordt.**

*Is op dit moment niet mogelijk. Meenemen op de lopende projectlijst van SOM. Je krijgt een tweede certificaat (UZI). Buiten de adreswijzigingen vind ik het belangrijk om te weten of een patiënt overleden is. In het verleden werd dit met de koppeling GBA eruit wordt gehaald. Wilco geeft aan dat het nu niet mogelijk is en staat ook niet op projectenlijst. Zichtbaar maken in de overzichten maar nog geen prioriteit, veel projecten.*

*Actie SOM: benoemen op de lopende projectenlijst. (geen prioriteit)*

**16. APK SOM voor iedere praktijk inbouwen**

*SOM merkt dat bij sommige praktijken het kennisniveau vrij laag is. Bij deze praktijken wordt APK aangeboden. Men heeft behoefte aan een APK check. Bron van de kennis is bij SOM.*

*Actie SOM en FysOptima: beoordelen of we hierin iets collectiefs kunnen doen voor FysOptima praktijken.*

**17. Zou fijn zijn als er meer gegevens mee kunnen naar een nieuw traject zoals bv bevallingen**

*Inventariseren wat praktijken missen*

*Actie SOM: Jitse vragen om dit punt op te pakken.*

**18. Rapportages verbeteren**

*Het stroomlijnen van rapportages is niet heel gebruiksvriendelijk. Je moet de tips en tricks weten. In nieuwsbrief extra aandacht en uitleg voor gebruikers hoe te handelen om rapportages te maken en aan te passen.*

*Actie SOM: deze tips & tricks benoemen in nieuwsbrief. Staat wel al reeds op de Academy.*

**19. 2de mailadres met afspraken sturen, afspraken sturen ook naar partner en of instelling.**

*De vraag is of je een CC kunt gebruiken. Aanvulling René: afspraak vanuit mail direct in je agenda kunnen zetten.*

*Actie SOM: gaan we naar kijken en komen erop terug*

**20. Bij de intake lijst kunnen mensen bij belemmeringen in activiteiten het opstaan niet invullen.**

*Wie van de praktijken heeft deze vraag ingediend?*

*Actie FysOptima: nagaan welke praktijk deze vraag heeft gesteld. en wat is hierin precies de vraag?*

**21. Het verschillend beschrijven van hetzelfde gewricht per zijde niet mogelijk.**

*In de nieuwe onderzoeksplannen is het mogelijk om een onderscheid te maken tussen links en rechts. Vorig jaar nieuwe onderzoeksplannen ingesteld. wellicht praktijk niet op de hoogte hiervan.*

*Actie FysOptima: Uitzoeken wie dit heeft ingediend en wat is hierin precies de vraag?*

**22. Handmatig zelf verzekeraars kunnen aanmaken**

*Begin van het jaar overgestapt naar andere verzekeraar, dan komt hij niet terug vanuit de COV check. Sommige praktijken lopen hier tegen aan. SOM heeft dit niet gedaan, omdat de polis dan niet bekend is bij Vecozo en krijg je deze toch retour. Punt komt van Fysioplus Maasbracht.*

**11. Organisatie gebruikersoverleg**

*Tot nu toe het beste gebruikersoverleg volgens de groep. Gebruikersoverleg in het vervolg online doen. Iedereen vindt dit een fijne manier. Over 6 maanden een nieuw overleg plannen.*

*Actie FysOptima: Vergadering plannen en Agenda iets ruimer van te voren aanleveren zodat SOM alle agendapunten kan voorbereiden*

### **23. Rondvraag:**

*Algemene opmerking vanuit FysOptima:*

*Performance is heel positief voor het netwerk en wordt nu als positief ervaren vanuit de groep!*

*Wilco licht een positief tipje van de sluier op. Naast de bestaande capaciteit in de applicatie en de infrastructuur wordt door SOM een moderniseringsslag gemaakt met structurele aanpassingen. Browsers worden steeds strenger en steeds meer eisen. relatief grote groep om de slag te maken en het datacenter meer flexibiliteit, virtuele datacenters met hoger MB aan intern geheugen. Buiten de 15 en 10 uur, voldoende capaciteit op het platform nodig, meer bijschakelen op declaratie momenten. Dan veel efficiënter gebruik van de infrastructuur. Voordeel met vergelijkbare kosten een hoger prestatie niveau voor het netwerk.*

### **24. Rondvraag:**

*Rene: De afgelopen maanden zijn er declaraties naar 'niet' gecontracteerde verzekeraars verstuurd.*

*Wilco geeft aan dat dit niet bekend voor komt.*

*Actie Rene: doorgeven aan KCC*