Welkom bij de
SpotOnMedics
secretaressedag

2e
editie

29
praktijken

56
deelnemers

Huisregels

Koffie, thee, koekjes vrij te pakken
Lunch wordt verzorgd
Toiletten op de 4e verdieping

Gelieve niet naar de werkplekken
BHV & nooduitgangen
Videograaf

Gastvrouw

Vicky Los

WiFi

Naam netwerk:
SpotOnMedics guest

Wachtwoord:
Som2018

377,663
patiënten in de database

339,546
agenda-afspraken

391,991
verstuurde mail

182,047
behandeluren

69,918
patiënt-portalen

9936
declaratie batches

13,971
behandelingen retour

4,11 %
gemiddelde retour percentage

Langste gebruikster op het platform

Wia Palsma

Agenda

10:00 - Ontvangst en rondleiding
10:30 - Welkom
10:45 - Presentatie - Informatiebeveiliging
11:30 - Breakout sessie - 4 groepen
13:00 - Lunch
14:00 - Stemrondes
15:00 - Powerbreak
15:05 - Presentatie - Hospitality
15:30 - Borrel en afsluiting

Break out

Groep 1: Jessica Tol - (4e verdieping)
Masterclass: Agenda naar Verkoop

Groep 2: Niels Rientjes - eventroom 1
APK check secretaresse

Groep 3: Lindsey Tol - eventroom 2
APK check secretaresse

Groep 4: Nicole Bremer - boardroom (3e verdieping)
Requirements schrijven

‘Informatiebeveiliging in de praktijk’

Spreker: Lindsey Tol

SpotOnMedics

Informatieveiligheid in de praktijk

Datum: 11 mei 2019

Waar: SpotOnMedics Bloemlaan 2

Wie: Lindsey Tol - Security Officer

Agenda

- Wat is informatieveiligheid?
- NEN 7510 / ISO 27001
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Functionaris Gegevensbescherming (FG)
- Verwerkingsregister
- Beveiligingsincidenten
- Aanspraak van rechten
- 2-laags authenticatie
  - Hoe stel in 2-laags authenticatie in?
- Tips & Tricks voor uw praktijk

Wat is informatieveiligheid?

Definitie:
Het samenhangend stelsel van maatregelen dat zich richt op het blijvend realiseren van een optimaal niveau van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en informatiesystemen.

- **Beschikbaarheid**, de informatie moet op de gewenste momenten beschikbaar zijn;
- **Integriteit**, de informatie moet juist en volledig zijn en de informatiesystemen moeten juiste en volledige informatie opslaan en verwerken;
- **Vertrouwelijkheid**, de informatie moet alleen toegankelijk zijn voor degene die hiervoor bevoegd zijn.

NEN 7510 / ISO 27001

- **ISO** staat voor ‘De International Organization for Standardization’. Het is een internationale organisatie die normen vaststelt.

- **NEN** staat voor Normalisatie en Normen. NEN ontwikkelt en beheert niet alleen nationale normen, maar is ook de toegangspoort tot Europese en mondiale normen.

- 27001 een wereldwijd erkende norm op het gebied van informatiebeveiliging. Met ISO 27001 certificering laat je zien dat je voldoet aan alle eisen rondom informatiebeveiliging.

- 7510 richt zich specifiek op informatieveiligheid in de zorg.

SpotOnMedics is NEN 7510 en ISO 27001 gecertificeerd.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- Sinds 25 mei 2018 is de **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)** van toepassing. Dat betekent dat in de hele Europese Unie (EU) dezelfde privacywetgeving geldt. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt niet meer;

- **Functionaris gegevensbescherming (FG)**

Vanuit de AVG verplichte items in FysioOne:
- Verwerkingsregister;
- Beveiligingsincidenten;
- Aanspraak van rechten (op patiënten).

Wat betekent dit voor jullie in de praktijk?

Functionaris Gegevensbescherming

Organisaties zijn in bepaalde situaties verplicht een functionaris gegevensbescherming (FG) aan te stellen.

1. **Overheden en publieke organisaties**

2. **Vanuit kernactiviteiten op grote schaal individuen volgen**

3. **Bijzondere persoonsgegevens verwerken**

4. **Strafrechtelijke persoonsgegevens verwerkt**

Wat doet een FG?
Dit is iemand die binnen de organisatie toezicht houdt op de toepassing
en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Hij/zij is op de hoogte van alle gegevensstromen binnen de praktijk, zoals
vastgelegd in het verwerkingsregister, en is onder andere betrokken bij de

Wat doet een FG?
Dit is iemand die binnen de organisatie toezicht houdt op de toepassing
en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Hij/zij is op de hoogte van alle gegevensstromen binnen de praktijk, zoals
vastgelegd in het verwerkingsregister, en is onder andere betrokken bij de
afhandeling van beveiligingsincidenten en eventuele datalekken.

Let op:
Verplicht om de Functionaris Gegevensbeschermer (FG) aan te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens!

Functionaris Gegevensbescherming

Is er binnen de praktijk een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangewezen of bent u dit wellicht zelf?

Verwerkingsregister

Tot 6 november 2017 waren organisaties verplicht om aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te melden als zij persoonsgegevens verwerkten. Met de komst van de AVG vervalt deze meldplicht. In plaats daarvan dienen organisaties onder de AVG een Verwerkingsregister bij te houden. Alleen als er sprake is van een gegevensverwerking met een hoog risico voor betrokkenen blijft een melding verplicht.

Met het Verwerkingsregister kunnen organisaties duidelijk in kaart brengen welke gegevens zij verwerken en voor welke doeleinden.

Wat zijn verplichte items in het verwerkingsregister?

- De naam van uw organisatie, of de verwerkingsverantwoordelijke;
- De functionaris voor de gegevensbescherming (FG)
- Een beschrijving van de categorieën van verwerkingen die u in opdracht van iedere verantwoordelijke uitvoert
- Eventuele internationale organisaties waarmee u persoonsgegevens deelt
- Deelt u de gegevens met een land of internationale organisatie buiten de EU? Dan moet u dit aangeven in het verwerkingsregister.
- Een algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die u heeft genomen om de persoonsgegevens die u verwerkt te beveiligen.

Beveiligingsincidenten

<u>Wat is een datalek?</u>
Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie.

- Een datalek dient gemeld te worden bij het AP

<u>Datalekregister</u>
Iedere organisatie die verwerkingsverantwoordelijke is, moet volgens de privacywet
een datalekregister opstellen. Dit is onderdeel van
de verantwoordingsplicht die organisaties hebben. In het datalekregister vermeldt de organisatie alle inbreuken die er zijn geweest.

- Datalekregister (beveiligingsincidentenregister) bijhouden

Aanspraak van rechten

Onder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) krijgen mensen meer mogelijkheden om voor zichzelf op te komen als hun persoonsgegevens worden verwerkt. Hun bestaande privacyrechten worden uitgebreid en er gelden 2 nieuwe rechten.

- Het recht op **dataportabiliteit**. Het recht om persoonsgegevens over te dragen.
- Het recht op **vergetelheid.** Het recht om ‘vergeten’ te worden.
- **Recht op inzage**. Dat is het recht van mensen om de persoonsgegevens die u van hen verwerkt in te zien.

- **Recht op rectificatie en aanvulling (mutaties)**. Het recht om de persoonsgegevens die u verwerkt te wijzigen.
- Het recht op **beperking van de verwerking**: Het recht om minder gegevens te laten verwerken.
- Het recht met betrekking tot **geautomatiseerde besluitvorming en profilering**. Oftewel: het recht op een menselijke blik bij besluiten.
- Het recht om **bezwaar** te maken tegen de gegevensverwerking.

2-laags authenticatie

De 2-laags authenticatie is een extra beveiligingslaag om in te loggen op uw FysioOne account. Als het praktijkmanagement deze functionaliteit heeft geactiveerd zult u naast het het inloggen met uw wachtwoord een extra code (token) moeten invoeren.

21 van de 29 aanwezige praktijken hebben 2 laags authenticatie ingesteld. Dat is 72%

Hoe stel ik 2-laags authenticatie in?

- Stap 1: Op praktijkniveau 2-laags activeren;
- Stap 2: Activering door gebruikers;
- Stap 3: Eventueel heractiveren ivm nieuwe apparaat gebruiker.

- Instructievideo beschikbaar op de Academy https://youtu.be/Rj7nLe1FY1s

Tips & Tricks voor uw praktijk

- **Praktische implementatie**
  - Automatische schermbeveiliging na 2 minuten;
  - Wees je bewust van meekijkers;
  - Gebruik geen Post-its met inloggevens;
  - Sluit alle kasten en opbergruimtes;
  - Activeer 2-laags authenticatie (zie vorige sheet);
  - Ga na of je leveranciers voldoen aan de eisen; accepteer het antwoord dat je krijgt niet zomaar;
  - Zorg voor bewerkersovereenkomsten met je leveranciers.
- **Clear-desk en Clear screen**
- **Documenten naar de cloud (100% cloud)**

Tips & Tricks voor uw praktijk

- **Veilig werken in FysioOne**
  - Hanteer een sterk wachtwoord en houd deze voor jezelf;
  - Werk alleen op je eigen account en log altijd netjes uit;
  - Meld het als je informatie ziet wat niet voor jou bestemd is.

Vragen?

Keynote secretaressedag
Hospitality in de praktijkvoering

Datum: 1 mei 2019
Waar: SpotOnMedics office (Eventcenter)
Wie: Niels Rientjes - Klant Succes Manager

SpotOnMedics | Academy

Eerst even kennismaken
Niels Rientjes

- Hotel & Eventmanagement
- Frizzee, online marketing bedrijf
- SpotOnMedics, vanaf 2014
  - Implementatie Consultant
  - Klant Succes Manager

NAGEMENT
TIONAL

finley

experience the difference

HOTEL VAN ORANJE

AUTOGRAPH COLLECTION®
HOTELS

1 Gezondheidskaart

Het in kaart brengen van de gezondheid vormt de basis van de training. Via gebruikelijk vragenlijsten (anamnese) worden de basisgegevens van de cliënt vastgelegd. Daarnaast wordt aanvullend onderzoek gedaan via verschillende methodieken.

Het geheel van diagnostiek en onderzoek vormt een kaart waarop we kunnen aflezen hoe gezond de mens is en aan welke punten hij of zij kan werken. Deze verbeterpunten worden uitvoerig met de cliënt besproken.

2 Gezondheid stappenplan

Op basis van de behaalde resultaten op de gezondheidkaart wordt een individueel gezondheidsprogramma samengesteld: het gezondheid stappenplan. Het is een routekaart met wegwijzers, bijtankstops en een navigatieplan met eindbestemming. Het plan bestaat uit adviezen met betrekking tot het zowel ontgiften als opbouwen van het lichaam door middel van diverse reinigingsmethoden (klysma's), zoals gebruikelijk in de Natuurgeneeskunde.

Anderzijds wordt resultaat geboekt via gezonde voeding, gezonde leefstijl en natuurlijke medicatie. Helder geformuleerde doelstellingen en persoonlijke motivatie ronden het programma af.

3 Stofwisseling

Een heel belangrijk onderdeel van de gezondheidkaart is het bepalen van het stofwisselingstype van de cliënt. De stofwisseling verschilt enorm van mens tot mens en wordt hoofdzakelijk bepaald door het feit of het activerende gedeelte (sympaticus) of het rustgevende gedeelte (parasympaticus) van het zenuwstelsel domineert.

Verder tellen de hormonale balans, de verteringscapaciteit en de genetische aanleg ook mee. Zelfs het persoonlijkheidstype beïnvloed de stofwisseling van de mens. Inzicht en aanpassingen van de persoonlijkheid kunnen de stofwisseling positief beïnvloeden.

4 Living food & Norwalk juicer

Tijdens de training wordt er volop gebruik gemaakt van levend voedsel, zoveel mogelijk biologisch en onbewerkt. Specifieke combinaties van versgeperste sappen van groente en fruit, met behulp van professionele sappersen, staan aan de basis van het dieetplan. Het dieet kan per cliënt sterk verschillen.

Wat betekent het woord ‘Hospitality’ voor u?

- Ga naar Sli.do
- Type het nummer #SOM123
- En doe mee…!

Hospitality

Ontvangen klanten

Onderhoud relaties

Interne communicatie

Key-user van de praktijk

Secretaresse
‘de spin in het web’

Verantwoordelijk voor declaraties aan ZV / P

Agendabeheer

Marketing

Fin. / Pers. administratie

Externe communicatie

Agenda

- Definitie van hospitality;
- Van patiënt -> cliënt (consument);
- Praktische voorbeelden;
- Werken vanuit een customer journey;
- Tips;
- Take home message.

Hospitality ‘begrip’

Synomiemen in het Engels zijn: *friendliness*, *warmth*, *kind-heartedness*, *generosity*, *helpfulness* en *warm reception*. (bron: *the Oxford Thesaurus of English*)

Van Dale somt bij het woord gastvrijheid zaken op als: hartelijkheid, gastvrijheid genieten en gastvrijheid gunnen.

Het gaat om het…

creëren van een plek waar mensen zich thuis voelen en het beste uit zichzelf kunnen halen om te herstellen of om fit te blijven (vitaliteit).

..een plek waar mensen aangenaam verrast worden.

..zorgen voor dat “extra koekje bij de koffie”.

..gedrag en uitstraling vormen een essentieel onderdeel van de totale beleving.

CUSTOMER EXPERIENCE

24-uurs economie

en we moeten van alles…

De snelheid

waarmee dingen veranderen in het werkveld…

Digital Health vanuit een globaal perspectief

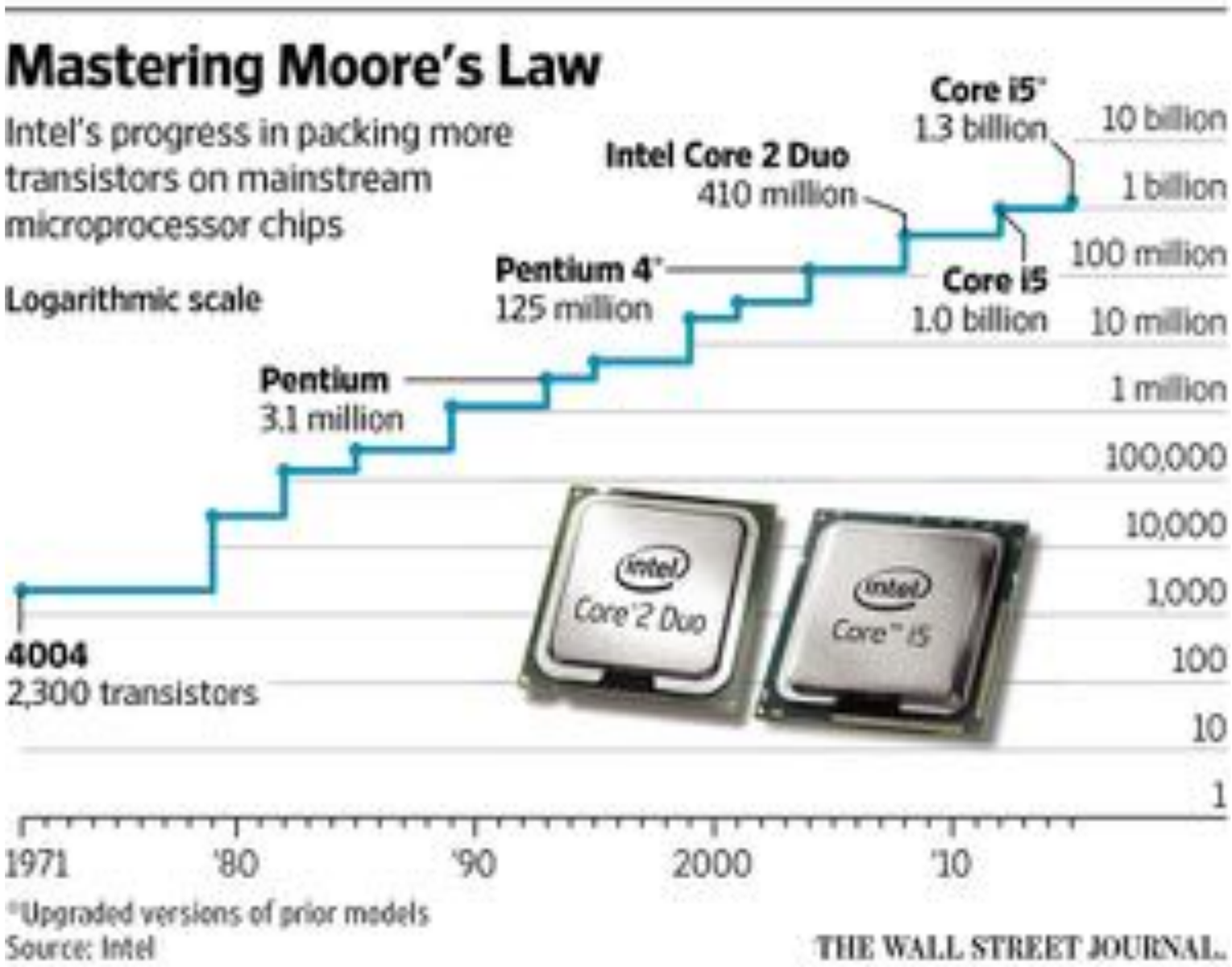
- Realtime zorg en service
- Arts en therapeut online verbonden
- Diagnose en monitoring
- Big data en artificial intelligence

Van patiënt naar…

cliënt / consument

hij / zij heeft zich al georiënteerd en is opzoek naar bevestiging en hulp.

THE GAME-CHANGERS

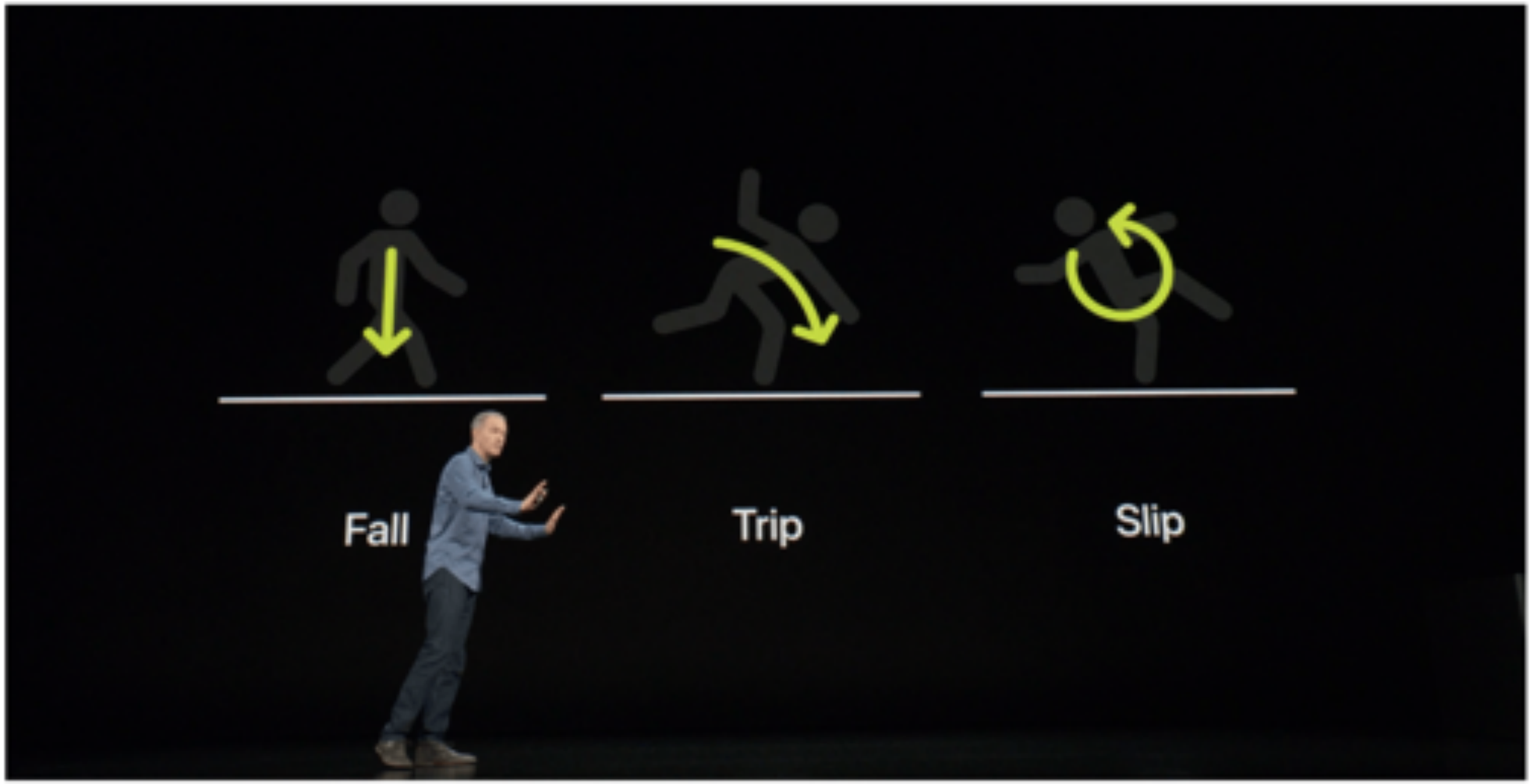

Mastering Moore's Law
Intel's progress in packing more transistors on mainstream microprocessor chips
Logarithmic scale
4004
2,300 transistors
Pentium
3.1 million
Pentium 4*
125 million
Intel Core 2 Duo
410 million
Core i5
1.0 billion
Core i5*
1.3 billion
10 billion
1 billion
100 million
10 million
1 million
100,000
10,000
1,000
100
10
1
1971
'80
'90
2000
'10
*Upgraded versions of prior models
Source: Intel
THE WALL STREET JOURNAL.

Move
312
Exercise
14
Activity
10:09
MOVE
EXERCISE
STAND
Stand
3
Workout
Running
Walking
Cycling

Heart Rate
10:09
Current
68 BPM
75 BPM, 2m ago

Automatische valdetectie

Apple Watch Series 4



Hartritmestoornis signalering

De ECG wordt opgeslagen in Apple Health en kan als PDF worden gedeeld met de huisarts of cardioloog

De potentiële impact die Apple kan maken op de gezondheidszorg is groot: de Apple Watch is de meest verkochte smartwatch én het meest verkochte horloge wereldwijd. Met 28 miljoen verkochte exemplaren in 2018 bezit Apple op dit moment 17% van de wereldmarkt.

Dus we moeten mee met de tijd

of we het nou willen of niet…!

Praktische voorbeelden

the good ones…

Coolblue

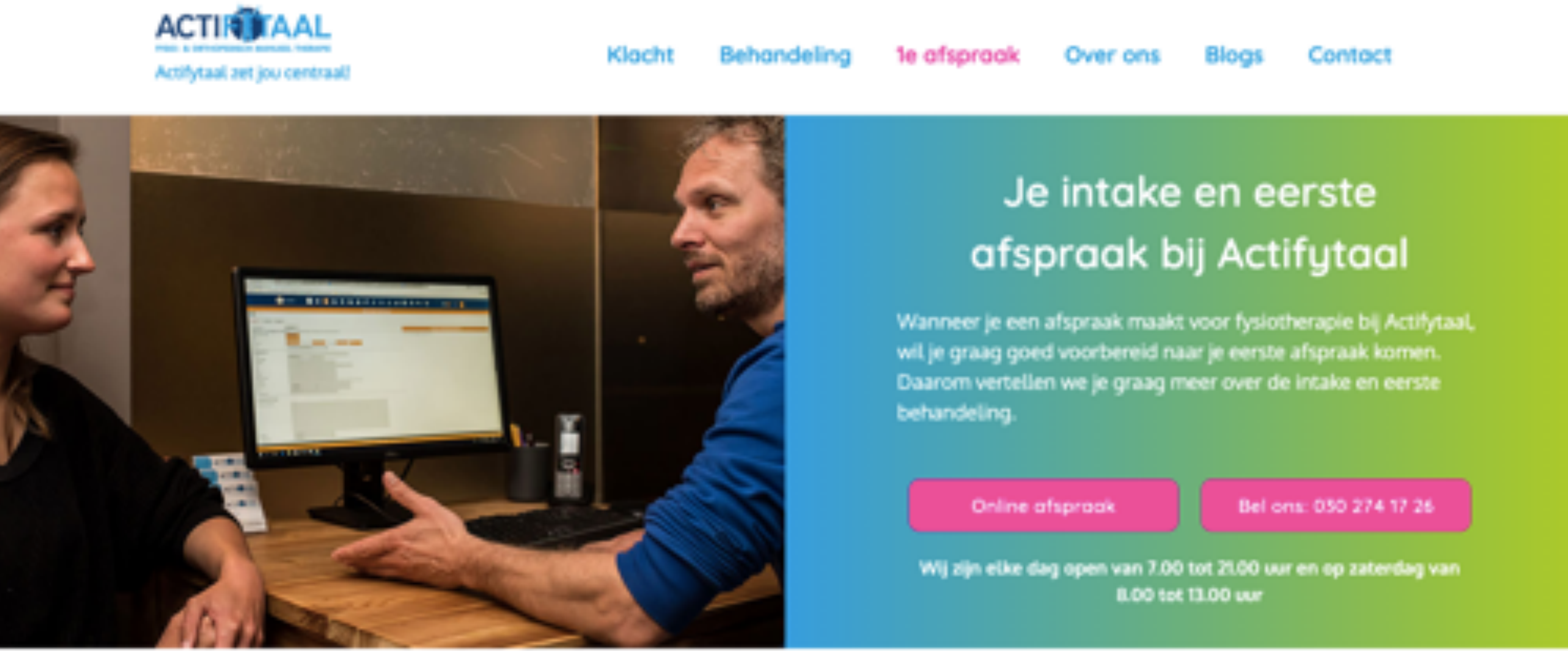
Health Resorts

Duidelijke segmentatie van doelgroepen in de praktijk

Staat uw praktijk in de top 3?

Vindbaarheid op internet en responsieve design

Communicatie -> liquid websites



Online laten inplannen

Kies type afspraak
Online 1e afspraak inplannen

Kies locatie
Breedstraat 128, 3512TX Utrecht

Kies therapeut
Ben Verbree

Kies tijd
woensdag 8 mei 09:00 - 10:00

Voer contactgegevens in

Uw naam*

Secretaressedag 2019 voorbeeld

Geboortedatum*

01

Maand*

Maart

Afspraak gemaakt?

Als je een eerste afspraak hebt gemaakt krijg je twee mailtjes. Eén is de afspraakbevestiging. De andere mail is een inlogcode van ons online portaal. Hier kan je voor de afspraak al jouw gegevens invullen aan de hand van een vragenlijst. Dit bespaart tijd tijdens de behandeling, omdat de therapeut alleen nog hoeft door te vragen op jouw ingevulde antwoorden. Hierdoor is er meer tijd en aandacht voor het gesprek, onderzoek en behandeling, in plaats van administratie.

- wie heeft de 1e ervaringen -

Vriendelijke en <u>oprechte</u> lach

Prettige ontvangstruimtes

Met een goede kop koffie

In de wachtruimte >

Happy en aftercalls

Mystery Quest

Mystery quest bezoek

Online videoconsult

Integreer met je omgeving (4a)

Out-of-the-Box denken

3. Integreer maximaal in je omgeving, zoek nieuwe omzetstromen

Integreer met je omgeving (4b)

Zorg op afroep

Vrijwel geen kosten

Cash gedreven

3. Integreer maximaal in je omgeving, zoek nieuwe omzetstromen

Praktische voorbeelden

en de minder goede voorbeelden…

Koffie uit een plastic cup

Break time!

Laatste nieuwsbericht op site van 2 jaar geleden

Glaswand altijd dicht bij binnenkomst
een geen contact tussen team en klant

Hospitality.
Volledige klantfocus.

Customer journeys

Een customer journey is vrij vertaald de weg die een (potentiële) klant aflegt om tot een handeling over te gaan. Maar ook tijdens de behandeling en na zijn behandeling (aftercare).

Steeds meer praktijken brengen deze klantreis in kaart, met als doel zich te verplaatsen in hun klanten en de weg die zij afleggen, om deze zo te verbeteren en in te spelen op de ‘happy’ en de ‘sad’ momenten tijdens de interactie met uw praktijk.

Bewustzijn
Overweging
Aankoop
Service
Loyalty
PR
Mond-tot-mond
Radio
TV
Print
Buitenreclame
Online reclame
Zoekmachine
Betaalde content
Winkel
Email
Website/
landingspagina
Social media
Direct mail
Winkel
Webshop
App
Telefoon
Social media
Chat
Telefoon
Winkel
Klantonderzoek
Email
Loyaliteits
programma
Direct mail

Maar hoe dan?

TEAM

1. Breng alle interactie momenten met de klant in kaart;
2. Geef aan wanneer dit een happy of sad moment is;
3. Bedenk beheersmaatregelen om van een sad moment weer een happy moment te maken d.m.v. bijvoorbeeld wachttherapie;
4. Laat de customer journey als standaard onderwerp op het teamoverleg terugkomen;
5. Denk na over WIE je klant is en segmenteer;
6. Denk verder na of de missie na aansluit;
7. Richt je communicatie kanaal hierop in;
8. Leer, vallen en opstaan en verbeter!

Tips

1. Gebruik het patientenportaal als marketingkanaal;
2. Plaats op de website een directe link naar het PT-portaal;
3. Ga aan de slag met eigen gemaakte e-mailsjablonen met verwijzingen naar aparte landingspagina’s op jullie website;
4. Start met het versturen van nieuwsbrieven op basis van categorie lijsten in FysioOne;
5. Hanteer callscripts voor de intakegesprekken bij aanmelding van een nieuwe klant;
6. Start met het nabellen van klanten als het behandeltraject is afgesloten;

Maak een feestje van je werk!

en dan nog 1 ding waar ik graag mee wil afsluiten >>

https://www.youtube.com/watch?v=UfiOlXDDSGo

Take home message

“Stop met wachten, de tijd tikt door!
Begin bij jezelf, neem je team mee en start morgen!”

Maak hospitality onderdeel van de praktijkvoering

Denk customer journeys

Zorg voor een heldere visie

Samen met je team

Maak het niet te ‘moeilijk’

Babysteps zijn goed

Kennis > whitepaper

Beschikbaar vanaf 18 mei 2019.
Houd de e-mail in de gaten en download de white paper en ga aan de slag!

En dan is het nu…

Borreltijd!

Dank voor uw komst!