

## Adviesraad Huisartsenzorg / Bestuur VeGOM

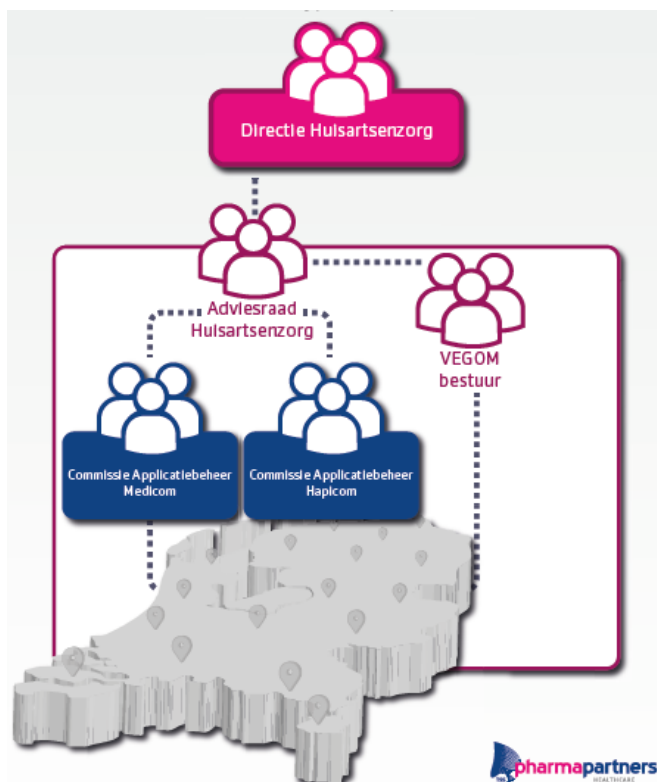
### Jaarverslag 2020

#### Algemeen

De Adviesraad Huisartsenzorg bestaat uit huisartsen/Medicom-gebruikers, een huisarts uit de Commissie Applicatiebeheer Medicom, een apotheker uit de Pharmacom®-Raad, een vertegenwoordigers van zorggroepen, een vertegenwoordiger vanuit de Commissie Applicatiebeheer Hapicom, directieleden en medewerkers van PharmaPartners en Stichting Health Base.

Voor Medicom, Hapicom en alle aanverwante producten en diensten van Medicom en Hapicom adviseert de Adviesraad rond alle relevante marktontwikkelingen en strategische prioriteiten. Binnen de Adviesraad vindt besluitvorming over uit te brengen adviezen plaats op basis van inhoudelijke argumenten in plaats van persoonlijke standpunten, waarbij gestreefd wordt naar consensus. Het doel is het creëren van draagvlak bij gebruikers en bij de organisatie, gericht op continuïteit.

De huisartsen die bestuurslid zijn van de Vereniging Gebruikers Overleg Medicom (VeGOM) hebben tevens zitting in de Adviesraad Huisartsenzorg. Verenigingsonderwerpen worden tijdens de Raadsvergadering besproken indien ze voor de onderneeming van belang zijn en omgekeerd. Het bestuur van de VeGOM vergadert ook apart, meestal in aansluiting op de Adviesraad, bij verenigingszaken stemmen alleen de bestuursleden van de VeGOM.





medicom



hapicom

## **Samenstelling van het VeGOM-bestuur en de Adviesraad Huisartsenzorg**

Bestuur VeGOM:

- Marc Spruit, huisarts, voorzitter Adviesraad Huisartsenzorg/VeGOM
- Ron Dingjan, huisarts
- Joris van Driel, huisarts en voorzitter Commissie Applicatiebeheer Medicom (vanaf september 2020)
- Jantien van Ittersum, huisarts
- Henk Kole, huisarts (tot juni 2020)
- Dennis Mulder, huisarts (vanaf september 2020)
- Marijn van der Velden, huisarts

Overige leden Adviesraad Huisartsenzorg:

- Veronique Bekendam, directeur Zorggroep Almere
- Ed Berends, huisarts en lid Raad van Bestuur SGE
- Mariska Buck, apotheker, afgevaardigde namens de Pharmacom-Raad
- Harry van den Hoeven en André Louwen, directie Stichting Georganiseerde Eerstelijnszorg Zoetermeer
- Ine van Son, directeur Huisartsen Coöperatie Deventer, voorzitter Commissie Applicatiebeheer Hapicom
- Mark van Vliet, directeur Stichting Health Base
- Rob Beumer, huisarts, praktijkadviseur PharmaPartners
- Gordon Oron, huisarts, praktijkadviseur PharmaPartners
- Suzanne van Aarle, directeur PharmaPartners Huisartsenzorg
- Bernhard van Gemert, manager Portfolio Huisartsenzorg (tot september)
- Gerard van Haperen, adjunct directeur Huisartsenzorg (vanaf september)
- Laura Nieuwenhuijsen, secretariaat Adviesraad Huisartsenzorg/VeGOM

## **Vergaderingen en vertegenwoordigingen**

In 2020 zijn de Adviesraad Huisartsenzorg en het VeGOM-bestuur 7 keer bijegekomen. Ondanks COVID hebben alle vergaderingen (online) plaats kunnen vinden.

### **Lidmaatschap NedHIS**

In 2011 is de VeGOM toegetreden tot NedHIS. NedHIS is het overkoepelende orgaan van gebruikersverenigingen van HIS-leveranciers. Ontwikkelingen als Ketenzorg en AORTA/LSP vereisen afstemming tussen de verschillende gebruikersverenigingen. Namens de VeGOM hebben Ron Dingjan en Jantien van Ittersum zitting in het bestuur van NedHIS.

## **Ondernemingsbeleid PharmaPartners**

### **Klantafspraken**

Sinds 2016 legt PharmaPartners klantafspraken af in afstemming met o.a. de Adviesraad Huisartsenzorg en andere klanten. Dat was het jaar waarin de basis van het softwarehuis is vormgegeven met daarin passende servicelevels en volle focus op een optimale performance, kwaliteit en veiligheid.



medicom



hapicom



Alle gebruikers worden ieder kwartaal schriftelijk op de hoogte gebracht van de vorderingen en lopende ontwikkelingen.

De servicelevels en de top 5 performance-aspecten worden maandelijks op het klantenportaal gepubliceerd.

## Productontwikkeling

### Overzicht van de productontwikkeling

Onderstaand een overzicht van de productontwikkeling in 2020:

#### Medicom

Gerealiseerd in 2020:

- Bugfixing
- Wensen vanuit #lekkerwerken
- Verbeteringen MMI
- Slimme protocollen
- Ondersteuning Pneumokokken vaccinatie
- Ondersteuning COVID-vaccinatie
- LSP Noodmaatregel
- Verbetering toegangslogging
- Verbeteringen retourrecepten
- Verbeteringen waarneembericht LSP
- Ziektelastmeter
- LSP-ketenzorg



**medicom**



**hapicom**

### **Hapicom**

Gerealiseerd in 2020:

- Bugfixing
- LSP Noodmaatregel
- Verbetering toegangslogging
- Verrichtingen Hapicom
- UZI-pas gebruik voor basisarts
- Inzage in wie dossier open heeft

### **eHealth**

#### ***MijnGezondheid.net (MGn)***

Gerealiseerd in 2020:

- Mogelijkheid om verzoek te sturen naar zorgverlener voor vrijgave medisch dossier naar MGn: live gebracht in productie
- Online inzage in het H-EPD vanuit MGn (OPEN en WABVPZ\*):
  - o E+P regel beschikbaar in MGn
  - o Diagnostische waarden (lengte, gewicht en bloeddruk) beschikbaar in MGn
  - o Documenten delen vanuit Medicom naar MGn
- Mogelijkheid om vanuit Medicom een afschrift van het gehele medisch dossier naar MGn te sturen (OPEN en WABVPZ)
- Inzage in toegangslogging in MGn (zowel de toegangslogging van Medicom als van Pharmacom) (OPEN en WABVPZ)
- GIP op beeldscherm beschikbaar in MGn met link naar Kijksluiter
- Bugfixing, performance verbeteringen en onderhoud

\*Wet Aanvullende Bepalingen Verwerking Persoonsgegevens in de Zorg

#### ***MedGemak***

Gerealiseerd in 2020:

- GIP op beeldscherm beschikbaar in MedGemak met link naar Kijksluiter
- Afsprakenoverzicht en afspraken kunnen wijzigen in MedGemak
- Push-berichten kunnen instellen in MedGemak
- MedGemak-statistieken beschikbaar in het zorgverlenersportaal
- Zorgverleneroverzicht zichtbaar in MedGemak
- Bugfixing, performance verbeteringen en onderhoud

#### ***MedMij***

Ontwikkeld in 2020 (nog niet live in 2020)

- MedMij Dienstverlenerzorgaanbieder (DVZA) samen met HINQ (OPEN)
- MedMij gegevensstandaard Huisartsgegevens (OPEN)

### **Gerealiseerd samen met Adviesraad Huisartsenzorg en VeGOM**

De Raad adviseert rond alle relevante marktontwikkelingen en strategische prioriteiten. De huisartsen die bestuurslid zijn van de Vereniging Gebruikers Overleg Medicom (VeGOM) hebben tevens zitting in de Adviesraad Huisartsenzorg. Samen met PharmaPartners hebben de Adviesraad Huisartsenzorg en het VeGOM-bestuur de volgende punten kunnen realiseren:



medicom



hapicom

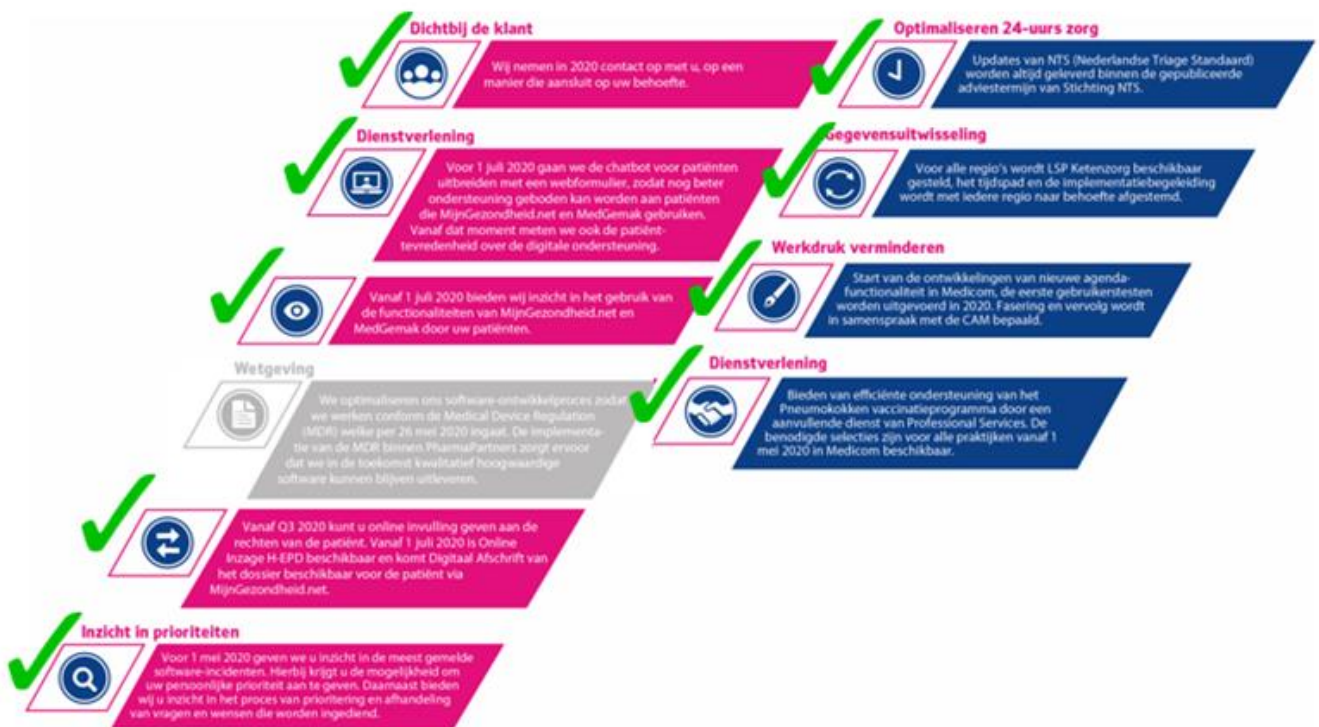
### Klantafspraken 2020 en 2021

De status en voortgang van de verschillende klantafspraken zijn tijdens iedere vergadering besproken. De klantafspraken van 2020 zijn behaald. Behoudens de afspraak inz. MDR, deze is in overleg uitgesteld. Zie onderstaande afbeelding en toelichting.

In het roze staan de gezamenlijke klantafspraken die voor alle klanten van PharmaPartners gelden, in het blauw de specifieke klantafspraken die Huisartsenzorg gemaakt heeft.

Tijdens de laatste vergaderingen van 2020 geven de Adviesraad Huisartsenzorg, de Commissie Applicatiebeheer Medicom en de Commissie Applicatiebeheer Hapicom input en advies voor de klantafspraken voor het komende jaar. Ook worden de gezamenlijke klantafspraken besproken tijdens de gezamenlijke vergadering met de Pharmacom-Raad. De klantafspraken voor 2021 zijn besproken en vastgesteld tijdens de Gezamenlijke vergadering met de Pharmacom-Raad in december jl. Zie onderstaande toelichting.

### Klantafspraken 2020



### Wetgeving, Medical Device Regulation

Vanwege de coronacrisis heeft de Europese Commissie besloten om de Medical Device Regulation een jaar uit te stellen naar 26 mei 2021.

In overleg met de Adviesraad is besloten om deze klantafspraken te verplaatsen naar 2021, in lijn met de aangepaste deadline afgegeven door de Europese Commissie.

Deze vraag is tevens voorgelegd aan de Pharmacom-Raad. Vanuit de Pharmacom-Raad was hiertegen ook geen bezwaar. De deadline van deze klantafpraak is hiermee bijgesteld naar 26 mei 2021.

### ***Klantafspraken Huisartsenzorg 2021***

#### **Meer tijd voor zorg**

- ZorgDomein-koppeling | De vernieuwde ZorgDomein-koppeling is beschikbaar vanaf 2021 versie 1. De koppeling met ZorgDomein wordt technisch vernieuwd met het nieuwe, moderne koppelvlak. Dit maakt tevens nieuwe functionaliteit mogelijk; achteraf dossierinformatie aanpassen in verwijzing en bijlagen versturen vanuit documentbeheer.
- #lekkerwerken | PharmaPartners wil gebruikers onder de titel “#lekkerwerken” snel van hun alledaagse ICT-ergernissen gaan verlossen, door met een apart team alledaagse irritaties (die in korte tijd aan te passen zijn) op te pakken. U kunt hiervoor online input leveren via een sessie of vragenlijst. Vervolgens bepalen we in samenwerking met de CAM de prioriteit op basis klantwaarde en ontwikkelingsspanning en informeren wij u welke zaken per kwartaal worden opgepakt.
- Medicom Agenda | Al onze gebruikers beschikken in 2021, versie 4, over de vernieuwde en verbeterde Medicom Agenda. Het resultaat: verhoging van het gebruiksgemak en betere ondersteuning van de dagelijkse werkzaamheden in de huisartsenpraktijk.
- eLearning Medicom & Hapicom | Door voor alle gebruikers een (vernieuwde) eLearning beschikbaar te stellen in het eerste kwartaal van 2021 bieden we u de gelegenheid om sneller en efficiënter te leren werken met Medicom en Hapicom.
- Integratie met moetiknaardedokter.nl voor zelftriage | eHealth zorgt voor integratie met moetiknaardedokter.nl in MijnGezondheid.net en MedGemak voor 1 juni 2021, zodat de patiënt triage kan doorlopen wat leidt tot advies voor de juiste zorg.

#### **Samenwerking**

- Retourrecepten | Wanneer een apotheker buiten het cluster of een niet-Pharmacom-apotheek een retourrecept naar een huisarts stuurt, kan deze in veel gevallen niet automatisch verwerkt worden. In 2021 versie 2 verbeteren we het automatisch verwerken van retourrecepten en komen niet-automatisch verwerkte berichten in de nieuwe postverwerking.
- Fliatteringsberichten | Wanneer een apotheker buiten het cluster of een niet-Pharmacom-apotheek een receptverzoek stuurt, kan de huisarts dit nu in Medicom niet fliatteren, in 2021 versie 3 wordt dit mogelijk gemaakt binnen Medicom.

#### **Zorg op maat**

- Flexibele communicatie met de patiënt | Voor 31 december 2021 realiseren we dat een patiënt kan reageren op het bericht dat hij van de apotheek of huisarts ontvangt (antwoord e-Consult of MGn-bericht), zodat de communicatie met de patiënt flexibeler wordt.

## **Algemene Klantafspraken 2021**

### **Voor zowel Huisartsenzorg, Farmacie als eHealth**

- **4 keer per jaar een nieuwe versie** | PharmaPartners zet extra ontwikkelteams in om de systemen versneld naar een volgend niveau te tillen. Dit betekent dat u in 2021 minimaal vier keer een nieuwe versie van uw PharmaPartners-informatiesystemen krijgt. Op deze wijze kunnen we voldoen aan de gewenste versnelling van ICT.
- **Samen naar relevante ontwikkelingen** | U kunt meehelpen en -denken in de ontwikkeling van functionaliteiten en modules via bijvoorbeeld feedbacksessies of vragenlijsten. Ook bespreken we graag samen met u elk kwartaal de algemene productvisie en planning, tijdens een online meeting waarvoor wij u van harte uitnodigen.
- **Dichtbij de klant** | Graag komen we in 2021 minimaal één keer bij u langs of treffen we elkaar online. U kunt dan alle zaken met ons bespreken die voor u belangrijk zijn. Zo blijven we betrokken en weten we wat er bij u speelt en blijven we het echte gesprek voeren.
- **Digitaal fiatteren** | Om de geïntegreerde samenwerking tussen huisarts en apotheek te verbeteren, komen we in 2021 samen met u, onze gebruikers en commissies tot een voorstel voor ontwerp, plan van aanpak en planning, omtrent het proces van GDS (Baxter) medicatie voor het digitaal fiatteren van deze medicatie.
- **Online contact** | Omdat is gebleken dat de online betrokkenheid vanuit gebruikers groot is, gaan we u vanuit PharmaPartners in 2021 vaker online treffen. Daarom kunt u in 2021 elke maand deelnemen aan digitale bijeenkomsten over actuele thema's, nieuwe ontwikkelingen en handige gebruikstips over uw PharmaPartners-systemen. We zijn en blijven dichtbij, zodat we met elkaar tot ICT-oplossingen komen waar zorgverleners en patiënten echt wat aan hebben in de praktijk.
- **Beter inzicht in relevante informatie** | U krijgt in 2021 een beter overzicht van informatie via het klantportaal, door een overzicht van de productplanning en Webinars, door inzicht in de status van wensen en software en door een verbeterde zoekfunctie.

De klantafspraken 2021 worden als digitale interactieve pagina's opgemaakt. Op deze pagina worden de klantafspraken gedurende het jaar geupdate, waardoor de meeste actuele status altijd beschikbaar is.

Klik [hier](#) voor de actuele status van de klantafspraken Huisartsenzorg en voor de Algemene Klantafspraken.

## **COVID-19**

Begin 2020 diende zich de eerste patiënt met COVID-19 in Nederland aan. De tijd erna werd gekenmerkt door grote onzekerheid, zorgen om kwetsbare patiënten, zorgen om de eigen veiligheid van de zorgverleners, logistieke uitdagingen en voor veel praktijkhouders een fundamenteel andere invulling van de dag.

De leden van het VeGOM-bestuur hebben zich in deze periode, niet alleen in hun VeGOM-bestuursrol maar ook door hun betrokkenheid in andere gremia binnen PharmaPartners, ingezet voor een zo goed mogelijke ICT-ondersteuning binnen de nieuwe werkelijkheid.

Concreet betreft het hier onder meer de LSP-noodmaatregel, versneld doorgevoerde verbeteringen in MijnGezondheid.net en de MedGemak app en (voorbereiding van) ondersteuning voor COVID-vaccinaties.

### **NHG HIS referentiemodel**

Tijdens de VeGOM Jaarvergadering 2020 vroeg een collega-huisarts met een functie binnen het NHG zich af waarom PharmaPartners geen afnemer is van het NHG HIS referentiemodel. Los van de inhoudelijke zorg ("is PharmaPartners voldoende op de hoogte van de HIS-richtlijnen?") gaat daar ook de zorg vanuit welk signaal PharmaPartners afgeeft.

Eerder werd door PharmaPartners gesteld dat afname van dit gedetailleerd uitgewerkte product, waar ook kosten aan zijn verbonden, voor de praktijk niet zinvol is. Als VeGOM staan wij op het standpunt dat het wel belangrijk is om in ieder geval op de hoogte te zijn van de inhoud van het referentiemodel.

Naar aanleiding hiervan heeft het bestuur eerder genoemde collega in contact gebracht met de verantwoordelijke binnen PharmaPartners. Uiteindelijk heeft PharmaPartners in overleg met de VeGOM besloten om het NHG HIS referentiemodel af te nemen.

### **Prijsstelling Medicom**

Tijdens de VeGOM jaarvergadering 2020 werden er bezorgde signalen geuit over het als onduidelijk ervaren prijsbeleid van Medicom. Zo is het voor de huisartsen niet altijd duidelijk waar ze precies voor betalen, en leeft het gevoel dat er "voor alles extra" moet worden betaald.

In vervolg hierop heeft het VeGOM-bestuur contact gezocht met de directie van PharmaPartners en de zorgen over het prijsmodel geuit. Een en ander heeft geleid tot een projectmatige analyse van het huidige prijsmodel en het onderzoeken van de wensen van de klant in deze. In de loop van 2021 worden de uitkomsten van de analyse gepresenteerd aan de Adviesraad Huisartsenzorg en zullen verdere stappen worden gezet.

Ook werden de prijzen voor enkele modules tegen het licht gehouden. De centrale vraag was "levert deze module voldoende waar voor zijn geld". Dit heeft geleid tot een korting op de moduleprijs voor de telefoniekoppeling en de garantie op doorontwikkeling van de telefoniekoppeling.

### **Financieel jaarverslag 2020 Vereniging Gebruikers Overleg Medicom**

De kosten in het verslagjaar bestonden uit bestuurs- en administratiekosten. Deze kosten zijn evenals in de vorige jaren door PharmaPartners gedragen en zijn niet aan de Vereniging ten laste gelegd. De vacatievergoeding is voor 2021 door PharmaPartners opnieuw vastgesteld en door de Adviesraad Huisartsenzorg aangenomen.



### **Begroting 2021 Vereniging Gebruikers Overleg Medicom**

De bestuurs- en administratiekosten (inclusief vergoeding en reiskosten) zullen door PharmaPartners worden gedragen. Indien de vereniging nieuwe financiële verplichtingen zal aangaan, zal het bestuur met PharmaPartners overleggen. De mogelijkheid van contributieheffing kan niet worden uitgesloten. Het bestuur zal in dat geval de leden tijdig informeren.

In 2021 heeft NedHIS Joppe van der Reijden aangetrokken als ICT-deskundige en ondersteuner. Zijn aanstelling wordt financieel gedragen door alle HIS gebruikersverenigingen, dus ook door de VeGOM.