

BeterDichtbij 

Veelgestelde vragen voor BeterDichtbij Light

19 maart 2020



Veelgestelde vragen

In dit document vindt u een overzicht van de veel gestelde vragen bij; het aanmaken van een gesprek, het sturen van een bericht, en overige vragen bij het gebruik van BeterDichtbij.

Aanmaken van een gesprek

1. Kan ik een contactpersoon toevoegen?

Ja, bij het aanmaken van een nieuw gesprek is het mogelijk een contactpersoon toe te voegen. Op pagina 4 van de Handleiding BeterDichtbij Light vindt u hoe u dit kunt doen.

2. Kan ik een tweede ouder invoegen?

Het is momenteel mogelijk om met één patiënt/persoon een gesprek te voeren. Het is daarom helaas niet mogelijk om een tweede ouder toe te voegen aan een gesprek.

3. Het e-mailadres van patiënt is fout; wat moet ik doen?

Zolang uw patiënt zich nog niet heeft geregistreerd, kunt u de gegevens eenvoudig zelf aanpassen. Dit doet u in het gesprek zelf door de Patiëntgegevens (linkerkolom) te wijzigen. U kunt meer lezen over het aanpassen van gegevens in onze handleiding, deze kunt u [HIER] downloaden.

4. Kan ik de gegevens automatisch laten invullen uit het EPD?

BeterDichtbij light wordt voor de komende 3 maanden gratis beschikbaar gesteld. Er is voor deze drie maanden geen integratie met het EPD. Wanneer u besluit BeterDichtbij te blijven gebruiken dan zijn er mogelijkheden voor aansluiting van verschillende EPD en HIS leveranciers. Bekijk onze website voor een overzicht van de aangesloten partners.

<https://www.beterdichtbij.nl/over-ons/>

Veelgestelde vragen over BeterDichtbij en berichten sturen

1. Gebruik ik mijn eigen mobiele telefoon?

Als zorgverlener maakt u gebruik van het BeterDichtbij Platform. Deze kunt u gemakkelijk gebruiken op uw computer of tablet. U hoeft geen gebruik te maken van uw eigen mobiele telefoon.

De patiënt maakt gebruik van de BeterDichtbij app op zijn of haar smartphone. Daar waar zij dat wensen kunnen ook zij gebruik maken van BeterDichtbij op de computer. Meer informatie voor patiënten vindt u hier: <https://www.beterdichtbij.nl/support/kan-ik-beterdichtbij-ook-op-mijn-computer-gebruiken/>

2. Moet ik berichten 24/7 beantwoorden?

U maakt zelf afspraken met uw patiënten over uw bereikbaarheid. U kunt BeterDichtbij 24/7 gebruiken. Ziekenhuizen en huisartsen praktijken kiezen ervoor een reactie termijn te benoemen in het uitnodigende bericht naar de patiënt.

De meeste ziekenhuizen en huisartsenpraktijken bekijken één of twee keer per dag BeterDichtbij op de binnen gekomen berichten te beantwoorden.

3. Kunnen er groepsberichten worden verstuurd?

Het is momenteel mogelijk om met één patiënt een gesprek te voeren. U kunt daarom geen groepsgesprekken voeren in BeterDichtbij.

4. Kan ik intern berichten sturen naar collega's?

Het is momenteel mogelijk om met één patiënt een gesprek te voeren. U kunt daarom geen berichten sturen naar uw collega's in BeterDichtbij die uw patiënten niet zien.

1. Kan ik zien dat de patiënt iets gelezen heeft?

In het Gesprekken overzicht ziet u de kolom “gelezen”. Hier kunt u zien of uw patiënt het gestuurd bericht heeft gelezen. Andersom kan een patiënt niet zien of een zorgverlener een bericht heeft gelezen.

2. Ik zie de gesprekken niet meer; hoe komt dit?

In het Gesprekken Overzicht heeft u de mogelijkheid om een aantal filters in te stellen. Zorg ervoor dat u de juiste filters heeft aangevinkt om een gesprek te zien. U kunt meer lezen over filters in onze handleiding, deze kunt u [\[HIER\]](#) downloaden.

3. Kan ik de gesprekken van mijn collega's zien?

In BeterDichtbij light ziet u altijd de gesprekken van uw collega's. Door de filter aan te zetten voor “Alleen gesprekken van mijzelf” ziet u alleen uw eigen gesprekken. U kunt meer lezen over filters in onze handleiding, deze kunt u [\[HIER\]](#) downloaden.

Overige vragen

1. Wat gebeurt er als op afhandelen druk?

Wanneer u afhandelen gebruikt, archiveert u een gesprek. Een patiënt kan dan nog wel reageren in het gesprek maar deze wordt niet automatisch getoond in uw overzicht. Als de patiënt weer een nieuwe vraag stelt, krijgt het gesprek weer de status 'open'. Dan is deze weer in het gesprekkenoverzicht te zien. U kunt zelf de status 'Afhandelen' ongedaan maken door 'heropenen' te selecteren. De patiënt ontvangt hiervan geen berichtgeving.

2. Is het veilig?

BeterDichtbij is zeer veilig, uitgebreide uitleg hierover vindt u op onze website <https://www.beterdichtbij.nl/professionals/veiligheid-van-beterdichtbij/>

3. Hoe kan ik verslaglegging doen met BeterDichtbij?

Boven elk gesprek volkje zit de knop "Kopieer". Door deze te selecteren wordt de tekst in dit bolletje onder uw "Control Copy" geplaatst. U kunt deze tekst vervolgens met "Control V" plakken op de plek van uw verslaglegging.

4. Kan ik (en hoe) berichten declareren?

Berichten zijn declarabel, hiervoor gelden dezelfde regels als bij een telefonisch consult

5. Welke documenten (pdf, etc) kan ik sturen en welke niet?

In BeterDichtbij kunt u de volgende type bestanden toevoegen: png, jpg, jpeg, gif, xls, xlsx, txt, csv, pdf, wav, mp3, m4a, aiff, flac, mp4 en avi. In verband met geldende veiligheidsvoorschriften kunt u geen géén Word of Excel bestand versturen.

6. Kan mijn collega mijn berichten inzien als ik op vakantie ben?

Met de afwezigheidsassistent kunt u aangeven of u een periode afwezig bent. Zo nodig kunt u een dienstdoend zorgverlener selecteren die u in deze periode waarneemt.

Wanneer de afwezigheid assistent is ingeschakeld, krijgt de patiënt hiervan een melding in de BeterDichtbij app als deze in deze periode een bericht aan u stuurt.

7. Is BeterDichtbij geïntegreerd met EPD/ HIS?

BeterDichtbij light wordt voor de komende 3 maanden gratis beschikbaar gesteld. Er is voor deze drie maanden geen integratie met het EPD. Wanneer u besluit BeterDichtbij te blijven gebruiken dan zijn er mogelijkheden voor aansluiting van verschillende EPD en HIS leveranciers. Bekijk onze website voor een overzicht van de aangesloten partners. <https://www.beterdichtbij.nl/over-ons/>

8. Is dit voor ouderen geschikt?

BeterDichtbij is voor iedereen geschikt die gebruik maakt van een mobiele telefoon, een e-mailadres en een telefoonnummer, ook voor ouderen.