

BeterDichtbij 

Werkinstructie BeterDichtbij Polikliniek X

19 maart 2020



Werkinstructie bij de start van BeterDichtbij

Onderwerp Werkinstructie
Datum 18 maart

Doel van deze werkinstructie

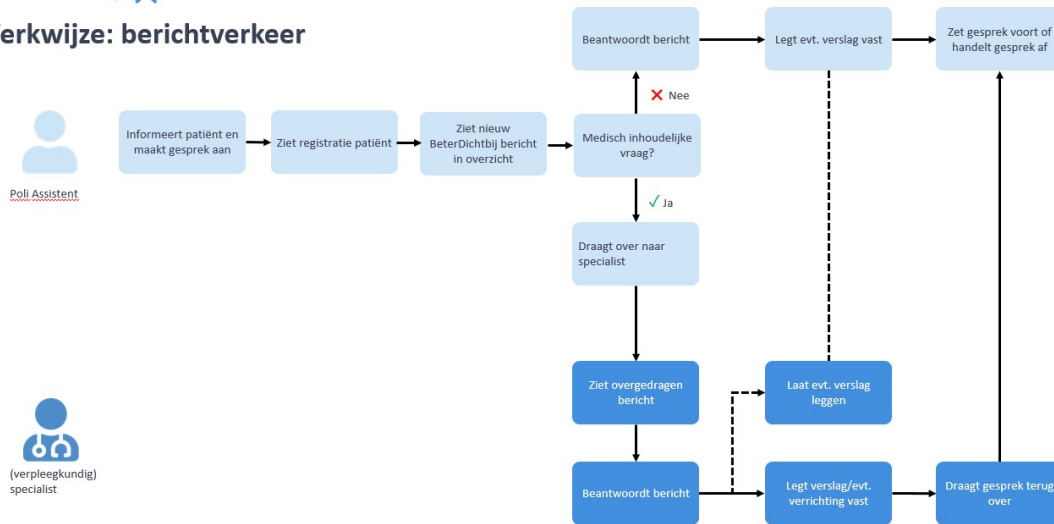
Om goed van start te gaan met BeterDichtbij wordt vakgroep X het volgende aangeboden:

- Algemene informatie over BeterDichtbij;
- Intake BeterDichtbij met de aanspreekpunten van de vakgroep;
- Instructiesessie BeterDichtbij;
- Handleiding voor zorgverleners;
- Baliekaart;
- Instructiematerialen voor de patiënt.

In aanvulling op bovenstaand, is deze werkinstructie ontwikkeld. De werkinstructie draagt bij aan het bekend en eigen maken van de nieuwe werkwijze.

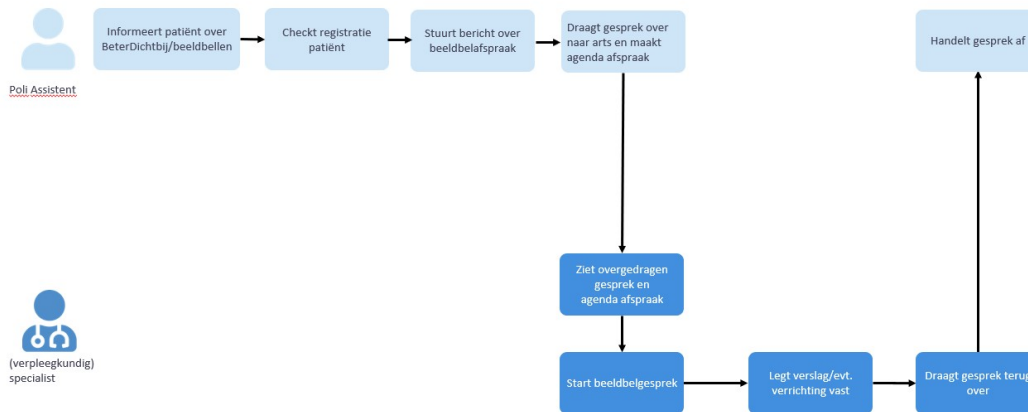
Werkwijze in beeld - berichtverkeer:

Werkwijze: berichtverkeer



Werkwijze in beeld - beeldbellen:

Werkwijze: beeldbellen



1. Patiënt uitnodigen voor BeterDichtbij – de poli-assistent
De vakgroep heeft besloten te gaan werken met BeterDichtbij. Patiënten kunnen hiermee, tussen afspraken door, in contact komen met hun eigen zorgverlener of de afdeling (poli-assistenten).

Het uitnodigen van een patiënt gebeurt (eventueel telefonisch) door de poli-assistent. Hij of zij geeft aan dat de patiënt voor tussentijdse, niet urgente, vragen contact kan opnemen via BeterDichtbij en dat de arts de patiënt zo eventueel kan beeldbellen. Na het informeren van de patiënt en het versturen van de folder (berichtverkeer) en flyer (beeldbellen) maakt de poli-assistent een nieuw gesprek aan voor deze patiënt.

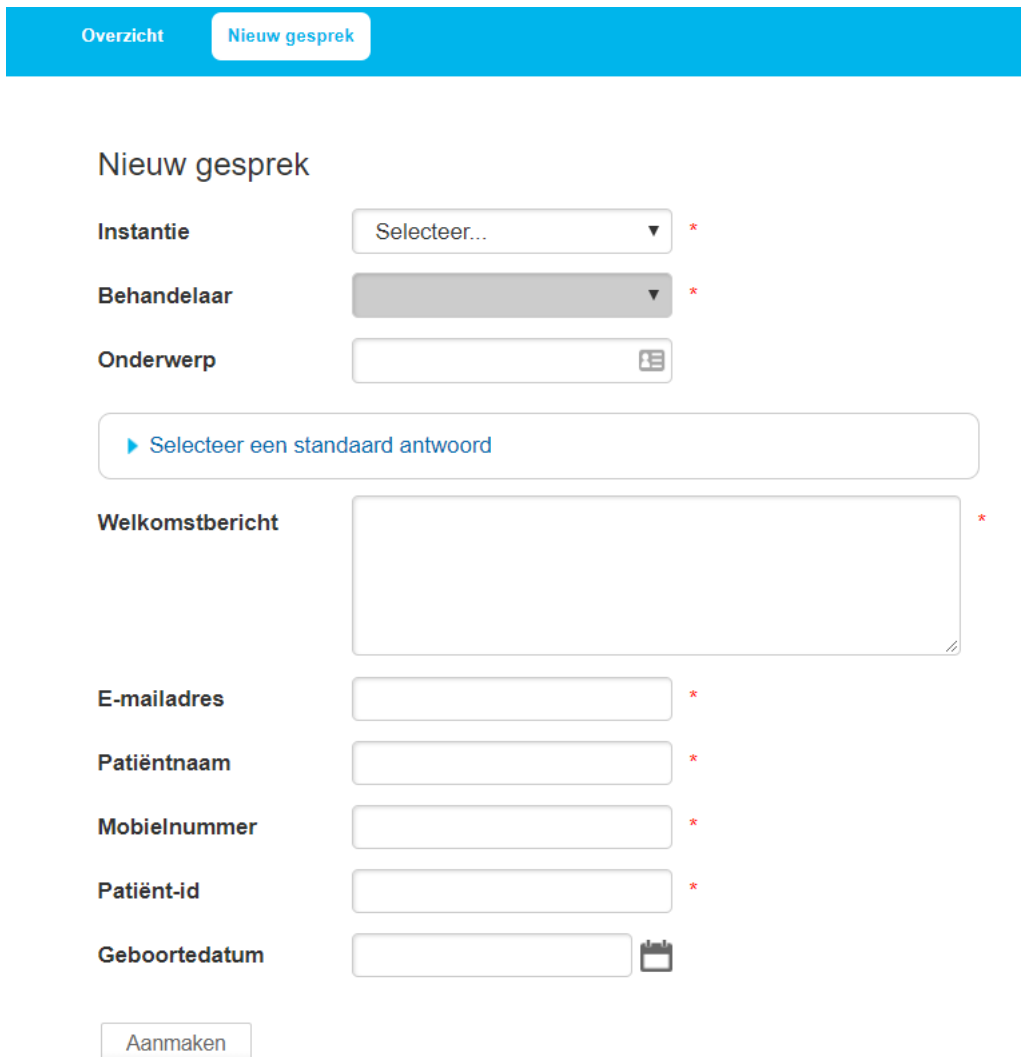
De poli-assistent:

1. Benoemt BeterDichtbij als mogelijkheid om digitaal vragen te stellen en te beeldbellen;
2. Verstuurt folder en flyer over BeterDichtbij;
3. Maakt een BeterDichtbij gesprek aan.

2. Account aanmaken voor BeterDichtbij – de poli-assistent
Na het informeren van de patiënt maakt de poli assistent een nieuw gesprek aan voor de patiënt. Hij/zij opent de URL van BeterDichtbij:

[\[https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl\]](https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl), logt in en klikt op ‘Nieuw gesprek’.

Vervolgens wordt onderstaand scherm zichtbaar waarin een nieuw gesprek kan worden aangemaakt:



The screenshot shows a web interface for creating a new conversation. At the top, there is a blue navigation bar with two tabs: 'Overzicht' and 'Nieuw gesprek', with 'Nieuw gesprek' being the active tab. Below the navigation bar, the title 'Nieuw gesprek' is displayed. The form consists of several fields:

- Instantie:** A dropdown menu with the text 'Selecteer...' and a red asterisk indicating it is a required field.
- Behandelaar:** A dropdown menu with a red asterisk indicating it is a required field.
- Onderwerp:** A text input field with a red asterisk indicating it is a required field.
- Selecteer een standaard antwoord:** A button with a right-pointing arrow and the text 'Selecteer een standaard antwoord'.
- Welkomstbericht:** A large text area for writing a welcome message, with a red asterisk indicating it is a required field.
- E-mailadres:** A text input field with a red asterisk indicating it is a required field.
- Patiëntnaam:** A text input field with a red asterisk indicating it is a required field.
- Mobielnummer:** A text input field with a red asterisk indicating it is a required field.
- Patiënt-id:** A text input field with a red asterisk indicating it is a required field.
- Geboortedatum:** A date selection field with a calendar icon and a red asterisk indicating it is a required field.

At the bottom of the form, there is a button labeled 'Aanmaken'.

De poli-assistent:

1. Informeert de patiënt
2. Vult de contactgegevens van de patiënt in
3. Maakt eventueel onderwerp aan
4. Selecteert als zorgverlener van Polikliniek X
5. Voert (standaard) welkomstbericht in.
6. Klikkt op 'aanmaken'.



Nieuw gesprek

Instantie *

Behandelaar *

Onderwerp 

[▶ Selecteer een standaard antwoord](#)

Welkomstbericht *

E-mailadres *

Patiëntnaam *

Mobielnummer *

Patiënt-id *

Geboortedatum 

3. Berichten versturen en beantwoorden – de poli-assistent

Na het aanmaken van een gesprek via BeterDichtbij ontvangt de patiënt een activatiecode per SMS waarmee hij of zij zich kan registreren in de app. Het eerste bericht wat hij/zij ziet is het (standaard) welkomstbericht. De patiënt kan nu een vraag stellen aan de afdeling Polikliniek X. De poli-assistent kan reageren op een vraag van de patiënt, het gesprek overdragen of een bericht sturen met betrekking tot de behandeling.

Voor de afdeling Polikliniek X is afgesproken dat de assistenten en de verpleegkundig specialisten 2 keer per dag in BeterDichtbij kijken.

De poli-assistent met ‘BeterDichtbij-dienst’:

1. Opent de URL van BeterDichtbij: [\[https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl\]](https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl)
Tip: Sla deze URL onder favorieten;
2. Opent de gesprekken waar nieuwe reacties zijn;
3. Heeft 2 opties:
 - A. Reageert op het bericht, of;
 - B. Draagt het gesprek over naar de arts of verpleegkundig specialist en maakt een BeterDichtbij afspraak aan.

De arts of verpleegkundig specialist – bericht verkeer:

1. Ziet de BeterDichtbij afspraak
2. Opent de URL van BeterDichtbij: [\[https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl\]](https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl) en logt in
3. Opent het gesprek, reageert op het bericht en draagt weer over naar Polikliniek X;
4. Kopieert relevante berichten in het dossier (HiX) van de patiënt;
5. Registreert eventueel een verrichting (schriftelijke consultatie) voor declaratie en zet de afspraak van BD (BeterDichtbij) over naar BDD (BeterDichtbij declarabel).

De arts of verpleegkundig specialist – beeldbellen:

1. Ziet de BeterDichtbij afspraak en opent het BeterDichtbij webplatform. Opent het gesprek;
2. Start het beeldbelgesprek middels de knop **beeldbellen**;
3. Kopieert relevante berichten in het dossier (HiX) van de patiënt;
4. Registreert eventueel een verrichting (schriftelijke consultatie) voor declaratie en zet de afspraak van BD (BeterDichtbij) over naar BDD (BeterDichtbij declarabel).
5. Draagt het gesprek altijd terug over naar **Polikliniek X**.

De poli assistent – na terug overdragen van gesprek door arts:

1. Handelt in BeterDichtbij het gesprek af om de lijst met berichten overzichtelijk te houden.