

BeterDichtbij 

Handleiding BeterDichtbij Light

7 april 2020



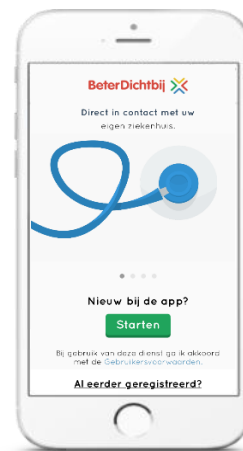
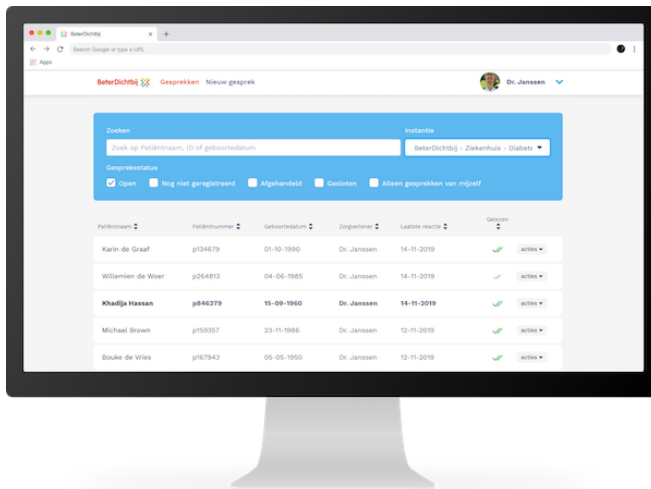
Inhoudsopgave

1. Van start met BeterDichtbij	2
1.1. Eenmalig: registreren voor BeterDichtbij	3
1.2. Vanaf nu: inloggen op het BeterDichtbij webplatform.....	3
2. In gesprek met uw patiënten	4
2.1. Uw patiënt aanmelden.....	4
2.2. Aanmelden lukt niet? U kunt helpen	5
2.3. Uw patiënt een bericht sturen.....	6
3. De gesprekken met patiënten beheren	7
3.1. Overzicht van gesprekken	7
3.2. Standaardbericht instellen	8
3.3. Gesprek overdragen, afhandelen of sluiten.....	8
3.4. Afwezigheid doorgeven aan uw patiënten	9
4. Beeldbellen	10
Vragen? Stel ze aan de servicedesk	11

1. Van start met BeterDichtbij

Welkom bij BeterDichtbij! Als service maken we het samen met u mogelijk om als zorgverlener digitaal in contact te zijn met uw patiënten. Eenvoudig en veilig. In het kort over BeterDichtbij:

- Patiënten gebruiken de BeterDichtbij app op hun eigen mobiele telefoon. Dit kan een Android (Samsung, LG, Huawei, Sony e.d.) of iOS (Apple) zijn.
- Zorgverleners gebruiken het BeterDichtbij webplatform, en loggen via deze link in op hun vaste computer: <https://mijn.beterdichtbij.nl>
- Alle gegevens die u uitwisselt met elkaar, worden veilig (versleuteld) verstuurd en zijn alleen voor u en uw patiënten te zien.

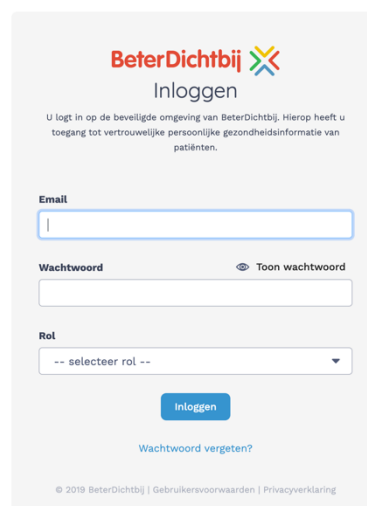


1.1. Eenmalig: registreren voor BeterDichtbij

1. Klik op de link in de e-mail die u als zorgverlener van BeterDichtbij heeft ontvangen.
2. Klik (links) op het scherm op “Registreren”.
3. Vul uw gegevens in, ga akkoord met de Algemene Voorwaarden en klik op “Verder”.

1.2. Vanaf nu: inloggen op het BeterDichtbij webplatform

1. Ga op uw internetbrowser naar:
<https://mijn.beterdichtbij.nl>.
2. Vul uw e-mailadres en uw zelfgekozen wachtwoord in.
3. Kies gebruikerstype Zorgverlener.
4. Bij Light versie: Kies SMS als authenticatiemethode, u ontvangt een authenticatiecode op uw mobiele telefoon. Vul deze code in.
5. Klaar! U bent ingelogd en kunt nu in gesprek met uw patiënten.



Tip: sla deze pagina op in de internet browser onder uw favorieten.

2. In gesprek met uw patiënten

2.1. Uw patiënt aanmelden

U meldt uw patiënt aan door een **'nieuw gesprek'** aan te maken in het BeterDichtbij webplatform.



U volgt daarvoor deze stappen:

1. Selecteer bij **Zorgverlener** de afdeling, u zelf of de collega waar (zoals afgesproken) alle vragen eerst terecht komen.
2. Vul de **Patiëntgegevens** in, zoals naam, ID, geboortedatum, e-mail en telefoonnummer.
3. Schrijf uw **Welkomstbericht** of selecteer het Standaardbericht dat daarvoor misschien al is aangemaakt. Dit bericht is uw eerste bericht dat uw patiënt ziet als hij of zij zich heeft geregistreerd voor de app.
4. Klaar? Dan kunt u klikken op de blauwe knop 'Gesprek aanmaken'.

Extra opties:

- Voert u het gesprek met een ouder van een patiënt of een mantelzorger (een contactpersoon)? Dan vinkt u 'Gesprek wordt gevoerd met patiënt zelf' uit. Daarna openen de velden automatisch waar u de gegevens van de ouder of mantelzorger kunt invullen.

Let op!

- Bij een **foutje** in **of verwarring** over het mobiele nummer of het e-mailadres, kan de patiënt niet registreren.



- De patiënt moet exact hetzelfde mobiel (06) nummer en e-mailadres gebruiken bij de registratie van het account.
- Vul het patiëntnummer in uit uw eigen EPD/HIS.
- Met een buitenlands mobiel nummer kan BeterDichtbij gebruikt worden. Een buitenlandse postcode is niet toegestaan in de BeterDichtbij app.

2.2. Aanmelden lukt niet? U kunt helpen

Fout in e-mail of mobiel telefoonnummer corrigeren

Soms sluipt er toch een foutje in de gegevens. Als uw patiënt zich nog niet heeft geregistreerd, kunt u dit eenvoudig aanpassen. Dit doet u bij het gesprek met uw patiënten, door de Patiëntgegevens (linkerkolom) te wijzgen.

Uitnodiging opnieuw versturen

Als de patiënt nog niet geregistreerd is, of aangeven heeft de SMS code opnieuw te willen ontvangen, dan kunt u links in het gesprek met de patiënt klikken op SMS versturen.

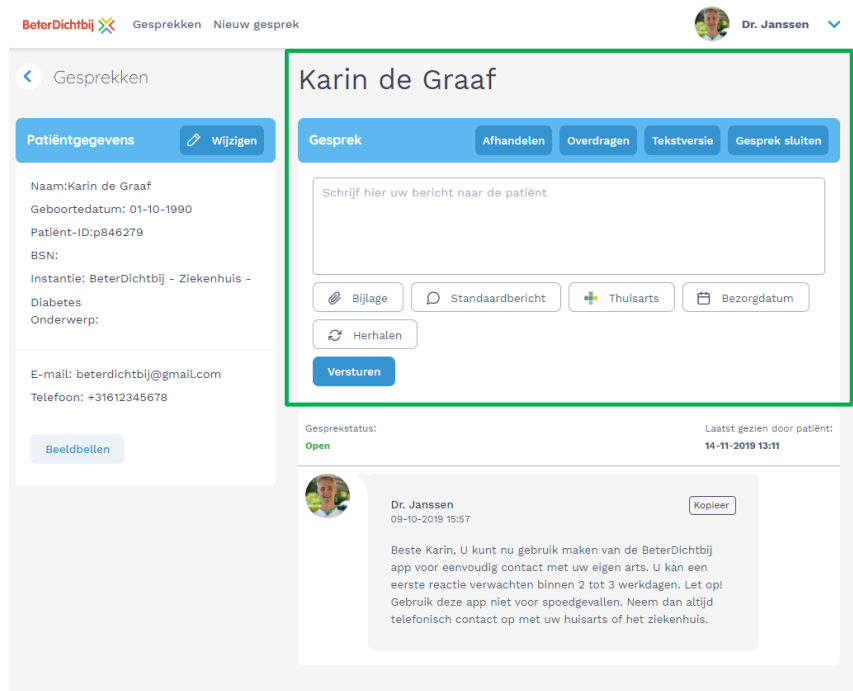
Mailen

SMS versturen



Patiëntgegevens	Wijzigen
Naam: Karin de Graaf	
Geboortedatum: 01-10-1990	
Patiënt-ID: p846279	
BSN:	
Instantie: BeterDichtbij - Ziekenhuis -	
Diabetes	
Onderwerp:	
E-mail: beterdichtbij@gmail.com	
Telefoon: +31612345678	

2.3. Uw patiënt een bericht sturen



The screenshot shows the BeterDichtbij app interface. At the top, there's a navigation bar with 'Gesprekken' and 'Nieuw gesprek' options, and a user profile for 'Dr. Janssen'. The main screen is titled 'Gesprekken' and shows a patient profile for 'Karin de Graaf' with details like name, birth date, patient ID, BSN, and medical history (Diabetes). Below the profile is a 'Beeldbellen' button. The right side of the screen is a message composition area for 'Karin de Graaf', featuring a text input field, buttons for 'Bijlage', 'Standaardbericht', 'Thuisarts', 'Bezorgdatum', 'Herhalen', and 'Versturen'. Below the composition area, the message status is 'Open' and the last seen time is '14-11-2019 13:11'. A message from 'Dr. Janssen' dated '09-10-2019 15:57' is visible, with a 'Kopieer' button next to it. The message content reads: 'Beste Karin, U kunt nu gebruik maken van de BeterDichtbij app voor eenvoudig contact met uw eigen arts. U kan een eerste reactie verwachten binnen 2 tot 3 werkdagen. Let op! Gebruik deze app niet voor spoedgevallen. Neem dan altijd telefonisch contact op met uw huisarts of het ziekenhuis.'

1. Ga op uw internetbrowser naar: <https://mijn.beterdichtbij.nl>.
2. Kies 'Gesprekken'.
3. Zoek de patiënt op die u wilt beantwoorden via de Zoekbalk of een van de filers in de blauwe balk.
4. Klik op het gesprek met de betreffende patiënt.
5. Type uw bericht (of kies voor een van de extra opties, zie onder).
6. Klik op de blauwe knop verstuur (of plan in m.b.v. de extra opties, zie onder).

Extra opties:




- In een bericht kunt ook een bijlage meesturen of een link naar Thuisarts.nl meesturen.
- Bij veelgestelde vragen, kunt u ook standaardberichten selecteren. Deze stelt u zelf in, zie 3.2 voor uitleg.
- Wilt u een bericht later versturen, kies dan voor 'Bezorgdatum'
- Een bericht vaker versturen naar uw patiënten kan ook, kies dan voor 'Herhalen'

Let op! I.v.m. geldende veiligheidsvoorschriften kunt u alleen afbeeldingen, geluidsbestanden, videobestanden en PDF's toevoegen (géén Word of Excel bestanden).


3. De gesprekken met patiënten beheren

3.1. Overzicht van gesprekken

Onderstaand ziet u het Gesprekkenoverzicht met daarin alle gesprekken onder elkaar die u heeft met patiënten. Ongelezen berichten zijn **vetgedrukt** weergegeven.

















BeterDichtbij  **Gesprekken** Nieuw gesprek  Dr. Janssen 

Zoeken Instantie

Zoek op Patiëntnaam, ID of geboortedatum BeterDichtbij - Ziekenhuis - Diabete 

Gespreksstatus

Open Nog niet geregistreerd Afgehandeld Gesloten Alleen gesprekken van mijzelf

Patiëntnaam 	Patiëntnummer 	Geboortedatum 	Zorgverlener 	Laatste reactie 	Gelezen 	
Karin de Graaf	p134679	01-10-1990	Dr. Janssen	14-11-2019		acties 
Willemien de Woer	p264813	04-06-1985	Dr. Janssen	14-11-2019		acties 
Khadija Hassan	p846279	15-09-1960	Dr. Janssen	14-11-2019		acties 
Michael Brown	p159357	23-11-1986	Dr. Janssen	12-11-2019		acties 
Bouke de Vries	p167943	05-05-1950	Dr. Janssen	12-11-2019		acties 

- **Twee groene vinkjes** betekent dat de patiënt het bericht gelezen heeft.
- **Eén grijs vinkje** betekent dat de patiënt het bericht nog niet gelezen heeft/of nog niet geregistreerd is.
- **Een rood kruis** betekent dat het ingevoerde mailadres niet bestaat. Neem contact op met de patiënt om te vragen wat het juiste e-mailadres is.

U kunt patiënten opzoeken via de zoekbalk of door de filters te gebruiken in de blauwe balk. Dit betekenen de filters:

- **Open:** er is een vraag aan u gesteld die nog niet is beantwoord.
- **Nog niet geregistreerd:** de registratie is nog niet voltooid door de patiënt.
- **Afgehandeld:** de vraag van de patiënt is beantwoord door u.
- **Gesloten:** gesprek is gesloten, patiënten kunnen geen nieuwe vraag meer stellen.
- **Alleen gesprekken van mijzelf:** dit zijn alleen gesprekken van u met patiënten. Als u deze niet aanvinkt ziet u alle gesprekken binnen uw afdeling.

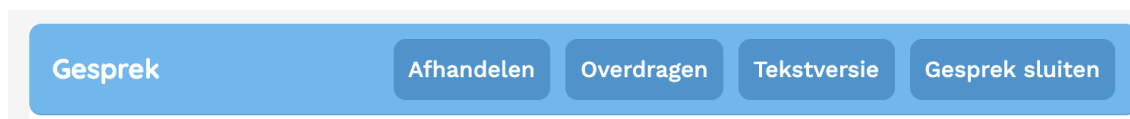
3.2. Standaardbericht instellen

Onder het tabblad Standaardberichten voert u eigen standaardbericht in. Volg deze stappen:

1. Klik op 'Nieuw bericht'
2. Geef het bericht een duidelijke titel
3. Type uw bericht



3.3. Gesprek overdragen, afhandelen of sluiten

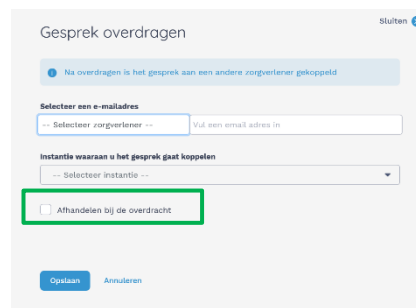


U kunt het gesprek met uw patiënten overdragen naar een collega, afhandelen (archiveren) of sluiten, als u in het gesprek met de betreffende patiënt bent.

Afhandelen: zo archiveert u gesprekken waar geen actie meer van u nodig is, maar die nog wel open blijven voor de patiënt om een nieuwe vraag te stellen. Als de patiënt weer een 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 in het desbetreffende gesprek.

Tip! Na het antwoord geven zet u een gesprek altijd op afhandelen. Op deze manier blijft uw lijst overzichtelijk en niet te vol.

Overdragen: U kunt het gesprek met een patiënt volledig overdragen aan een andere zorgverlener. Selecteer hiervoor de desbetreffende zorgverlener of vul een e-mailadres in van een collega die ook BeterDichtbij gebruikt. Het gesprek staat nu gekoppeld aan uw collega. Uw collega zal hiervan een email ontvangen wanneer hij/zij dit ingesteld heeft.



Sluiten: is de behandeling klaar en geen contact meer nodig via BeterDichtbij? Dan kun u het gesprek sluiten. Dan is het niet meer mogelijk voor u en uw patiënt om een bericht te sturen. U kunt zelf de status 'Sluiten' ongedaan maken door 'Heropenen' te selecteren in het desbetreffende gesprek.

3.4. Afwezigheid doorgeven aan uw patiënten

Met de afwezigheidsassistent kunt u aangeven of u een periode afwezig bent. Zo nodig kunt u een andere zorgverlener selecteren die u in deze periode waarneemt. Als de afwezigheidsassistent is ingeschakeld, krijgt de patiënt hiervan een melding in de BeterDichtbij app als deze in deze periode een bericht aan u stuurt.



4. Beeldbellen

Tip! Wilt u als huisartsenpraktijk of ziekenhuisafdeling ook eenvoudig (en veilig) beeldbellen (videobellen) met uw eigen patiënten? Laat dit weten aan BeterDichtbij, dan wordt deze mogelijkheid voor u geactiveerd.

Beeldbellen kan alleen op initiatief van u als zorgverlener. Patiënten kunnen u niet zelf beeldbellen. Gebruik beeldbellen alleen bij die patiënten bij wie de BeterDichtbij app inmiddels goed werkt voor het versturen van berichten.

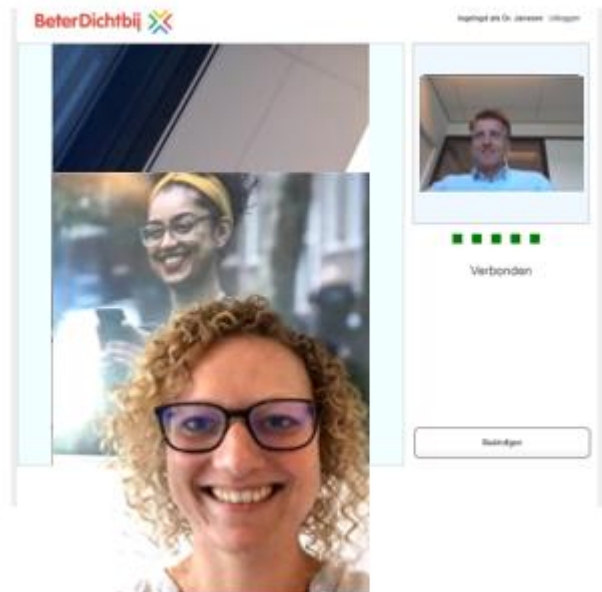
Voor u als zorgverlener werkt het als volgt:

1. Klik links in het gesprek met de patiënt op de knop **'Beeldbellen'**. (Dit ziet u alleen als u een computer hebt waar een webcam is en u werkt vanuit Firefox of Google Chrome).
2. De telefoon bij de patiënt gaat over. Als de patiënt opneemt, verschijnt het beeld van de patiënt aan de linkerkant. Aan de rechterkant verschijnt uw eigen beeld als zorgverlener.
3. Door op de knop 'End Call' te klikken, wordt de verbinding weer verbroken.

Zorgverlener - Randvoorwaarden voor goed beeldbellen

- Een microfoon en webcam op uw computer
- Werkende internetverbinding met 2-4 Mbps up en 2,5 Mbps down
- Webbrowser die WebRTC ondersteunt (Firefox, Chrome, Edge). Géén Internet Explorer.
- Een rustige werkomgeving (bij voorkeur géén andere mensen op de achtergrond)

Patiënt – Randvoorwaarden voor goed beeldbellen



- Telefoon die aanstaat (en opgeladen is)
- Werkende internetverbinding (Wifi of 4G)
 - minimaal 1-2 Mbps up en 1 Mbps down
 - bij voorkeur 2-4 Mbps up en 2,5 Mbps down
- De telefoon mag niet op 'niet storen' staan!
- Een rustige omgeving (bij voorkeur binnen en géén andere mensen op de achtergrond, dit ook in verband met de eigen privacy van de patiënt)
- De meest recente versie van de app

Vragen? Stel ze aan de servicedesk

Gebruikers én zorgverleners kunnen voor alle vragen over de app of het platform terecht bij: service@beterdichtbij.nl | www.beterdichtbij.nl | 085 – 273 53 98
(werkdagen van 8.00 – 22.00 uur | weekend van 9.00 – 18.00 uur)