

BeterDichtbij 

Veelgestelde vragen over BeterDichtbij Light

7 april 2020



Veelgestelde vragen

In dit document vindt u een overzicht van de veelgestelde vragen over het aanmaken van een gesprek, bericht versturen 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. U voert dan het gesprek met deze contactpersoon en niet met de patiënt.

Op pagina 4 van de Handleiding BeterDichtbij Light vindt u hoe u dit kunt doen.

2. Kan ik een tweede ouder invoegen?

Nee, het is momenteel alleen mogelijk om met één patiënt/persoon een gesprek te voeren.

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 kosteloos beschikbaar gesteld. Er is voor deze drie maanden geen integratie met het EPD. Als 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 mobiel?

Nee, als zorgverlener maakt u gebruik van het BeterDichtbij webplatform. 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 mobiele telefoon. Indien gewenst, kunnen zij ook gebruik maken van BeterDichtbij op de computer. Meer informatie voor patiënten vindt u hier: <https://www.beterdichtbij.nl/inloggen>.

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 zorgverleners bekijken één of twee keer per dag BeterDichtbij de nieuwe berichten en beantwoorden die dan.

3. Kunnen er groepsberichten worden verstuurd?

De beheerder van uw organisatie kan een groepsbericht sturen aan de gehele instantie. Neem contact op met uw (interne) projectleider/beheerder als u dit wilt doen.

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

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.

5. Kan ik zien dat mijn patiënt mijn bericht gelezen heeft?



Ja dat kan. In het Gesprekkenoverzicht ziet u de kolom “gelezen”. Hier kunt u zien of uw patiënt het gestuurde bericht heeft gelezen. Andersom kan een patiënt niet zien of een zorgverlener een bericht heeft gelezen.

6. Ik zie de gesprekken met mijn patiënten niet meer, hoe komt dit?

In het Gesprekkenoverzicht 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 [deze kunt u HIER downloaden](#).

7. 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.

Meer veelgestelde vragen

1. Wat gebeurt er als op afhandelen druk?

Als u een gesprek afhandelt, 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 BeterDichtbij veilig?

Als het gaat om gezondheidsgegevens van uw patiënten, dan is het natuurlijk heel belangrijk dat deze veilig zijn. Zodat u er zeker van bent dat wat u uitwisselt met uw patiënt, niet in verkeerde handen valt. Daar kunt u op rekenen bij BeterDichtbij.

Meer informatie hierover vindt u op de website:

<https://www.beterdichtbij.nl/professionals/veiligheid-van-beterdichtbij/>



3. Hoe kan ik verslaglegging doen met BeterDichtbij?

U kunt berichten van en naar uw patiënten eenvoudig kopiëren en zo opslaan in uw HIS of EPD. Het werkt zo: boven elk gesprekswolkje zit de knop “Kopieer”. Door deze te selecteren wordt de tekst in dit bolletje gekopieerd. U kunt deze tekst vervolgens plakken op de plek van uw verslaglegging.

4. Is er een vergoeding beschikbaar voor patiëntcontact via BeterDichtbij?

Het e-consult tussen zorgverleners en patiënten wordt vergoed, en daarmee ook de gesprekken die via BeterDichtbij worden gevoerd. De vergoeding is vaak hoger dan wordt gedacht. Hoe zit het precies met de e-consult vergoeding in huisartsenpraktijken en ziekenhuizen? Lees het hier: <https://www.beterdichtbij.nl/professionals/e-consult-vergoeding-voor-beterdichtbij/>

5. Welke documenten (pdf, etc) kan ik als bijlage sturen naar mijn patiënten?

In BeterDichtbij kunt u de volgende type bestanden toevoegen: een PDF, afbeeldingen (PNG, JPG/JPEG, GIF), TXT, geluidsopnames (WAV, MP3) video-opnames (M4A, AIFF, FLAC, MP4 en AVI). In verband met de veiligheid, kunt u geen géén Word- of Excel-bestanden versturen via BeterDichtbij.

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

Ja dat kan. 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 afwezigheidsassistent 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 kosteloos beschikbaar gesteld. Er is voor deze drie maanden geen integratie met uw HIS of 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 BeterDichtbij ook voor ouderen geschikt?

BeterDichtbij werkt voor patiënten net zo eenvoudig als bijvoorbeeld WhatsApp. Het is hiermee voor iedereen geschikt die gebruik maakt van een mobiele telefoon, en een e-mailadres en mobiel telefoonnummer heeft, dus ook voor ouderen. De oudste gebruiker van BeterDichtbij is zelfs 94 jaar ;-)

9. Ik wil thuis werken en gebruik maken van BeterDichtbij, kan dit?

Ja dat kan. U logt dat op BeterDichtbij in van uw eigen organisatie. Navigeer hiervoor naar de URL van uw eigen organisatie URL: <https://ziekenhuisnaam.beterdichtbij.nl>, bijvoorbeeld: <https://isala.beterdichtbij.nl> of <https://wza.beterdichtbij.nl>.

Gebruikt uw organisatie BeterDichtbij zonder koppelingen zoals AD? Dan kunt u hier gewoon inloggen.

Gebruikt uw organisatie BeterDichtbij met koppelingen zoals AD? Selecteer dan de optie om in te loggen als zorgverlener van uw ziekenhuis. Zoals in het voorbeeld rechts →

U navigeert nu naar de inlogpagina van uw eigen organisatie. Hier kunt u inloggen met de inloggegevens van uw organisatie (@ziekenhuis.nl e-mailadres en wachtwoord).

