

Werkinstructie BeterDichtbij voor de vakgroep

2 april 2020



Werkinstructie bij de start van BeterDichtbij

Onderwerp Werkinstructie
Datum 2 april 2020

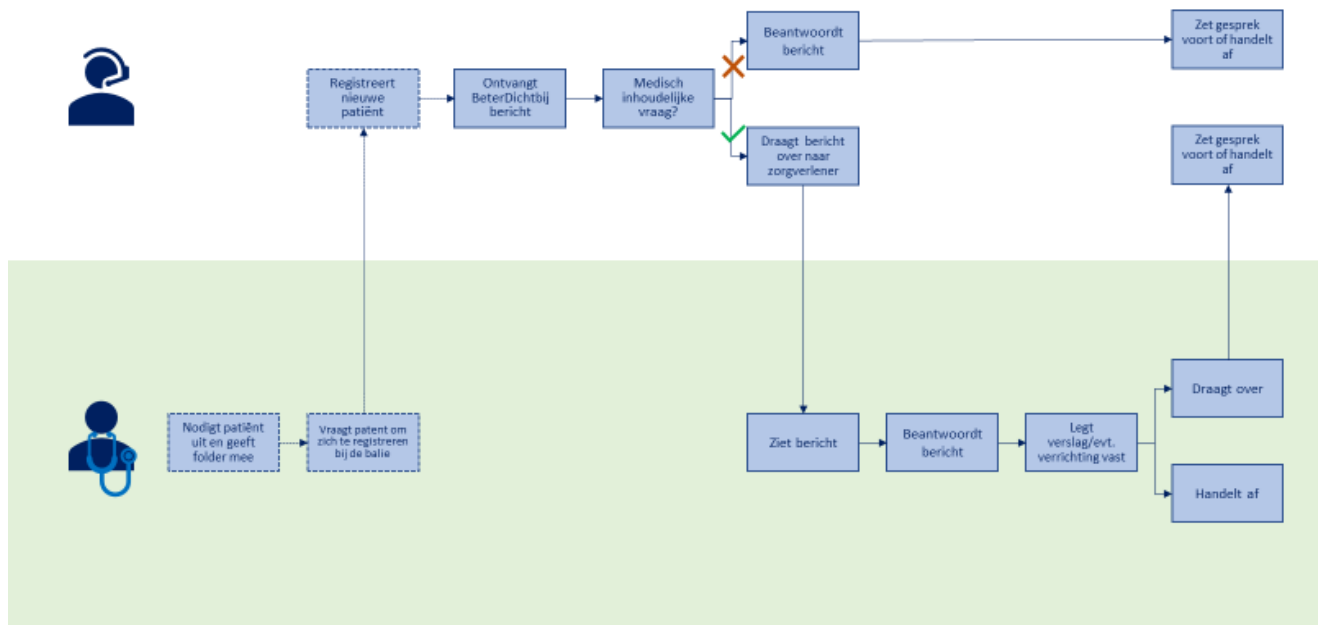
Doel van deze werkinstructie

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.

Werkinstructie [naam vakgroep] visueel:






1. Patiënt uitnodigen voor BeterDichtbij

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 door de assistente en/of specialist. Hij of zij geeft aan dat de patiënt voor tussentijdse, niet urgente, vragen contact kan opnemen via BeterDichtbij.

2. Account aanmaken voor BeterDichtbij – de poli-assistent

De poli-assistent maakt een account aan via deze stappen, door deze URL van BeterDichtbij te openen: [\[https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl\]](https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl) en ziet dan onderstaand scherm:

BeterDichtbij  Gesprekken [Nieuw gesprek](#)  Dr. Janssen 

Nieuw gesprek aanmaken

instantie

Zorgverlener


Onderwerp (optioneel)

Patiëntnaam

Patiënt-ID

Geboortedatum

BSN (optioneel)

Gesprek wordt gevoerd met patiënt zelf 

E-mail patiënt

Mobiel telefoonnummer patiënt

Welkomstbericht
 Dit is het eerste bericht dat een patiënt ontvangt als hij/zij de BeterDichtbij app heeft geactiveerd. Schrijf een persoonlijk bericht of kies een standaardbericht.

De poli-assistent maakt een gesprek aan door deze stappen te volgen:

1. Vult de noodzakelijke gegevens in. Let op: goede controle op correcte invoer e-mailadres en mobiel telefoonnummer;
2. Maakt onderwerp aan;
3. Selecteert als zorgverlener [naam polikliniek] (gekoppeld aan [algemeen e-mailadres]);
4. Voert welkomstbericht in. Tip: maak hier een standaardbericht voor aan (zie document standaardteksten)
5. Klik op 'aanmaken'.

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 welkomstbericht. De patiënt kan nu een vraag stellen aan de polikliniek **[naam vakgroep]**.

De poli-assistent kan reageren op een vraag van de patiënt, het gesprek overdragen of een bericht sturen over de behandeling.

Voor de vakgroep **[naam vakgroep]** is afgesproken dat de assistenten 2 keer per dag in BeterDichtbij kijken en dat de specialisten ook twee keer per dag in BeterDichtbij kijken óf dat de poli-assistenten na het overdragen van een gesprek een BeterDichtbij afspraak in de werklíjst van de specialist zetten.

De poli-assistent:

1. Opent de URL van BeterDichtbij: **[URL invoegen]**
Tip: Sla deze URL onder favorieten;
2. Opent het gesprek;
3. Heeft 2 opties:
 - A. Reageert op het bericht, of;
 - B. Draagt het gesprek over naar de [specialist] en zet eventueel in EPD een BeterDichtbij afspraak voor deze patiënt in de werklíjst van de [specialist].
4. Handelt in BeterDichtbij het gesprek af wanneer het gesprek niet is overgedragen en afgerond is. Dit helpt om de líjst met berichten overzichtelijk te houden.

Bij berichten de specialist:

1. Ziet een nieuw bericht van BeterDichtbij in de mailbox en opent de link;
2. Opent het gesprek;
3. Heeft 2 opties:
 - A. Reageert op het bericht en houdt het BeterDichtbij gesprek bij zich tot er geen medisch inhoudelijke vragen meer worden verwacht. Draagt het gesprek dan weer over via ‘overdragen’ naar de zorgverlener polikliniek [naam vakgroep];

- B. Reageert op het bericht en draagt direct weer over naar de andere zorgverlener polikliniek [naam vakgroep].
4. Kopieert relevante berichten in het dossier (EPD/HIS) van de patiënt;
5. Registreert eventueel een verrichting voor declaratie.

4. Beeldbellen met de patiënt

Specialist gaat via **Chrome of Firefox** (Internet Explorer werkt niet) naar [\[https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl\]](https://mijn.ziekenhuis.beterdichtbij.nl)

1. Ga in BeterDichtbij naar de betreffende patiënt;
2. Klik bij deze patiënt link op 'Beeldbellen' in de linkerkolom;
3. Klik daarna op de knop 'start beeldbellen gesprek';
4. In een nieuw venster wordt de verbinding opgebouwd (groene blokjes = voortgang);
5. Heb geduld, dit kan even duren, klik nergens op;
6. U ziet nu de patiënt groot in beeld, rechtsboven ziet u hoe de patiënt u ziet;
7. U kunt het beeldbelgesprek beginnen;
8. Als u klaar bent klikt u op de kop "End Call";
9. Leg het consult vast in het eigen systeem.

Zie ook [document](#) veel gestelde vragen Beeldbellen.