

# Q&A Online sessie Slim gebruik van het BeterDichtbij platform

**23 november 2021**

Tijdens de online sessie *Slim gebruik van het BeterDichtbij platform* op 23 november 2021, zijn door u als deelnemers veel vragen gesteld. Dank daarvoor! De vragen die niet aan bod konden komen tijdens de online, beantwoorden we hierbij voor u.

Heeft u nog een aanvullende vraag? Stel die gerust aan uw contactpersoon bij BeterDichtbij of mail ons op [service@beterdichtbij.nl](mailto:service@beterdichtbij.nl). We helpen u graag verder.

Met vriendelijke groet,  
Het BeterDichtbij team

Questions & answers: algemene vragen

- **Is de divi dan te openen binnen het gesprek? Of is dan nog inlog nodig? Waar kan ik documentatie vinden hierover op de klantomgeving?**
  - Zodra een dokter een bericht verstuurd heeft met daarin een link (URL) voor de divi, kan de patiënt deze selecteren. Na het selecteren van de link wordt een aparte browser geopend met daarin de divi (buiten de BeterDichtbij app). Dit betekent dat een patient niet los hoeft in te loggen in Indiveo.
- **Is berichten doorsturen naar andere specialisme mogelijk?**
  - Het selecteren van een zorgverlener uit een lijst kan alleen voor de instanties waar een zorgverlener zelf ook onderdeel

van is. Een gesprek kan wel overgedragen worden aan iedere zorgverlener waar het e-mailadres van bekend is. Het is niet mogelijk om alleen een enkel bericht uit een gesprek door te sturen.

- **Wordt er een link voor de servicedesk gestuurd bij de uitnodiging voor de app?**

- Ja in de mail die patiënten ontvangen als uitnodiging staat een link “Hulp bij registreren”, dan komen patiënten op deze webpagina incl. contactgegevens:

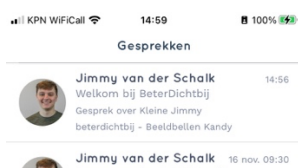
<https://www.beterdichtbij.nl/hoe-werkt-het/veilig-registreren/>.

- **Ik hoor soms dat mensen documenten niet kunnen openen. Waar kan dit aan liggen?**

- Op het webplatform is de enige beperking het eventueel ontbreken van de juiste software om het bestand te kunnen lezen. In de mobiele apps zijn wel beperkingen. Daar kunnen alleen afbeeldingen, filmpjes en pdf-bestanden bekeken worden. En Word- en Excel-bestanden kunnen bijvoorbeeld niet geopend worden door de patiënt op de mobiele telefoon.

- **Werkt het uitnodigen van twee kinderen in een andere zorginstelling? En werkt het uitnodigen van twee kinderen van dezelfde ouders in een andere zorginstelling ook zoals je net aangaf?**

- Als uitnodigingen worden aangemaakt als contactpersoon-gesprek, dan kunnen meerdere kinderen bij meerdere zorgorganisaties uitgenodigd worden. De contactpersoon ziet dan in de gesprekkenlijst al deze gesprekken en kan het onderscheid tussen de verschillende zorgorganisaties maken door te kijken naar en het verschil tussen de kinderen door te kijken naar de aanduiding: *Betreft [naam kindje A]* of *Betreft [naam kindje B]*.



## Questions & answers: vragen over automatische berichten

- **Als je als patiënt de app niet hebt geïnstalleerd na 1e uitnodiging en het ook niet wil gaan gebruiken, dan zal bij alle volgende afspraakcodes de uitnodiging steeds weer verzonden worden of niet?**
  - Ja dat klopt. Als een patiënt heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van BeterDichtbij, dan richten zorgorganisaties hier vaak een 'regel' voor in in het EPD, zodat dit wordt voorkomen.
- **Geldt nog steeds dat automatisch uitnodigen /berichten niet wordt geadviseerd bij afdelingen die veelal contact hebben met een contactpersoon (ouder/mantelzorger)?**
  - Op dit moment klopt dat nog. Uitnodigingen en berichten die automatisch verzonden worden zijn nu altijd voor de patiënt zelf.
- **Wanneer een patiënt nog niet bekend is binnen BeterDichtbij (het gesprek nog niet geactiveerd heeft), worden dan wel al de automatische berichten ingepland voor deze patiënt?**
  - Ja, die worden gewoon ingepland. De patiënt ontvangt deze berichten dan op het moment dat het gesprek geactiveerd wordt.
- **Kun je de automatische melding ook gebruiken om een patiënt eraan te herinneren om medicatie voor in ingreep op een bepaalde dag (tijdelijk) te staken?**
  - Dit is afhankelijk van het type agendacode dat hiervoor gebruikt wordt. Neem contact op met de projectleider binnen je ziekenhuis of BeterDichtbij voor meer informatie.