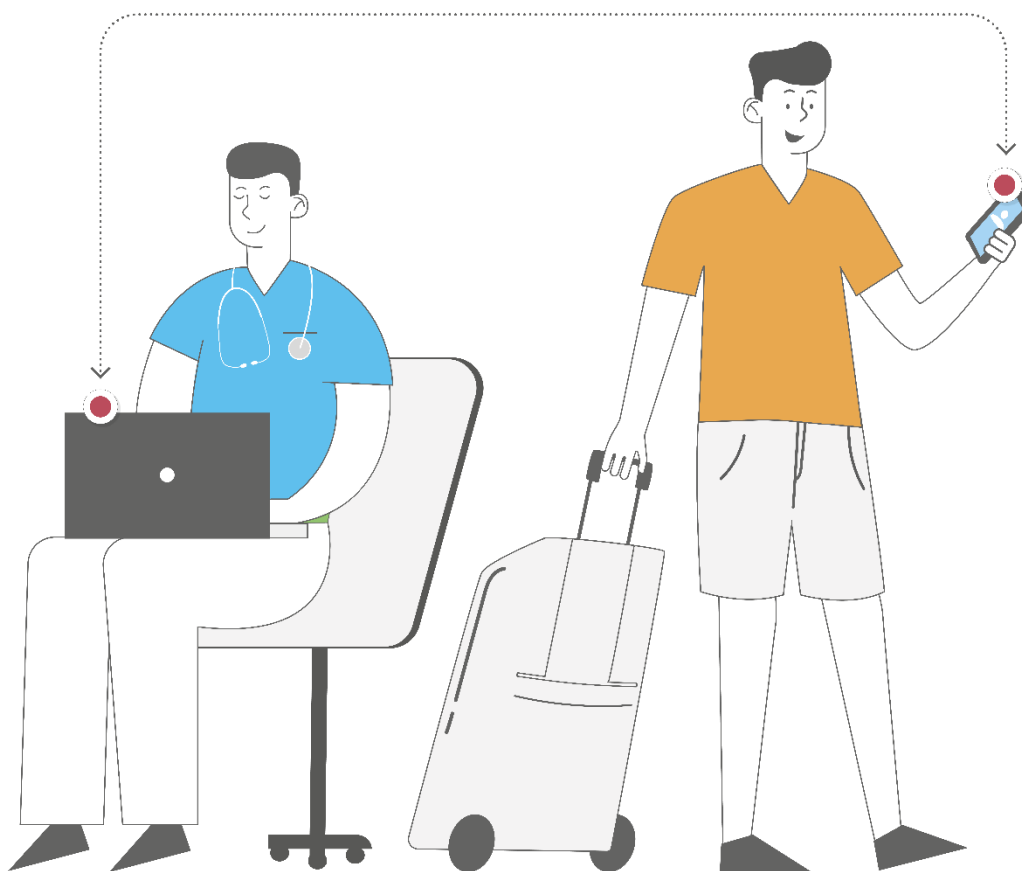


# Zorg op afstand met Spreekuur.nl

Handleiding chatten



**Zorg op afstand**

Wel zo makkelijk, net zo vertrouwd

**dokter***szorg*  
Friesland

## Inhoudsopgave

1.	Versturen chatbericht.....	3
1.1	Maken afspraken .....	3
1.2	Versturen chatbericht.....	3
1.3	Stappen patiënt openen en versturen chatbericht .....	6
1.4	Chatbericht doorzetten naar bronsysteem .....	6
2.	Support Spreekuur.nl.....	7
2.1	Support patiënt .....	7
2.2	Support zorgverlener .....	7

## 1. Versturen chatbericht

De chatfunctie kun je bijvoorbeeld gebruiken om te reageren op een thuismeting die de patiënt naar je verstuurd heeft. De patiënt krijgt een melding per e-mail van het bericht of, als de app is geïnstalleerd, een melding in de app. In de mailnotificatie staat een knop die zorgt dat de patiënt naar Spreekuur.nl wordt geleid, zodat de patiënt het bericht direct kan zien en eventueel kan beantwoorden.

### Gebruikte video van VIPLive

[Opleidingsvideo – Spreekuur Samen](#)

[Spreekuur.nl - Het starten van een chat met een patiënt of mantelzorger – VIPLive Academie](#)

## 1.1 Maken afspraken

Het is belangrijk om goede afspraken met de patiënt te maken over het versturen van een chatbericht. Geef aan wanneer de patiënt een reactie kan verwachten en in welke situaties de patiënt direct telefonisch met de huisartsenpraktijk contact moet opnemen.

## 1.2 Versturen chatbericht

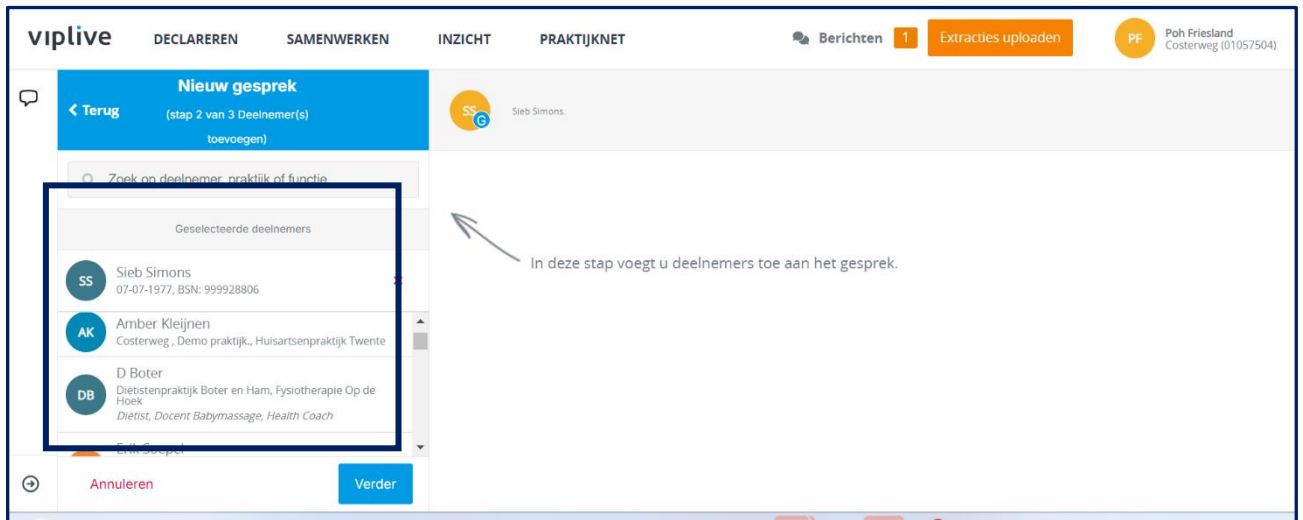
1. Op de pagina van de betreffende patiënt ga je naar het tabblad 'Acties'. Op deze actiepagina klik je onder 'Communicatie' op de button 'Start nieuw gesprek'.

The screenshot shows the VIPLive patient dashboard. The top navigation bar includes 'Welkom bij VIPLive. Heeft u vragen?' with contact info (088 - 528 10 20), 'Contactformulier', 'Bestandsoverdracht', 'Download Teamviewer', 'Handleidingen', and 'Afmelden'. The main header has tabs for 'DECLAREREN', 'SAMENWERKEN', 'INZICHT', and 'PRAKTIJKNET'. On the right, there are 'Berichten' (1), 'Extracties uploaden', and a user profile for 'Poh Friesland Costerweg (01057504)'. The left sidebar shows 'Acties' highlighted. The main content area is titled 'Communicatie' and contains several action cards: 'Beeldbellen', 'Delen op tijdlijn', 'Start consultatie', 'Start nieuw gesprek' (highlighted with a red box), 'Aanmelden / Inschrijven', 'Activeren Calculus VIP app', 'Nodig uit voor thuismeting', 'spreekuur.nl Nodig uit voor Spreekuur.nl', and 'Vragenlijst uitzetten'.

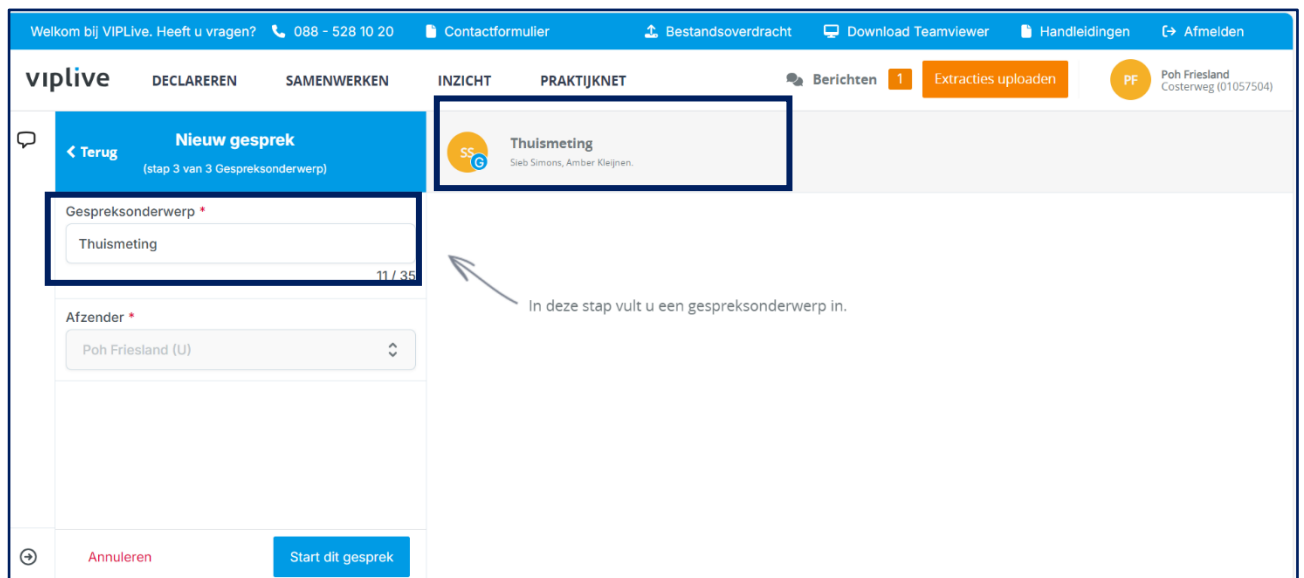
2. Klik op de knop 'Patiënt toevoegen aan het gesprek' en vervolgens op de knop 'Verder'.

The screenshot shows the 'Nieuw gesprek' (New chat) form. The title is 'Nieuw gesprek (stap 1 van 3 Patiëntinformatie)'. Below the title, it says 'Patiënt waarover dit gesprek gaat.' A patient card for 'Sieb Simons' (07-07-1977, BSN: 999928806) is displayed. Below the card is a button 'Patiënt toevoegen aan het gesprek' highlighted with a red box. An arrow points to this button with the text 'U kunt er ook voor kiezen om de patiënt toe te voegen aan het gesprek.' At the bottom of the form, there are two buttons: 'Annuleren' and 'Verder' (highlighted with a red box).

- Voeg eventueel andere deelnemers, bijvoorbeeld een mantelzorger, toe aan het gesprek. Je klikt dan op de naam van degene die je wil toevoegen. Klik vervolgens op de knop 'Verder'.



- In het vervolgscherm zie je bovenin de namen van de personen naar wie jij een chatbericht gaat sturen. Vul onder 'Gespreksonderwerp' een onderwerp in en klik daarna op de knop 'Start dit gesprek'.

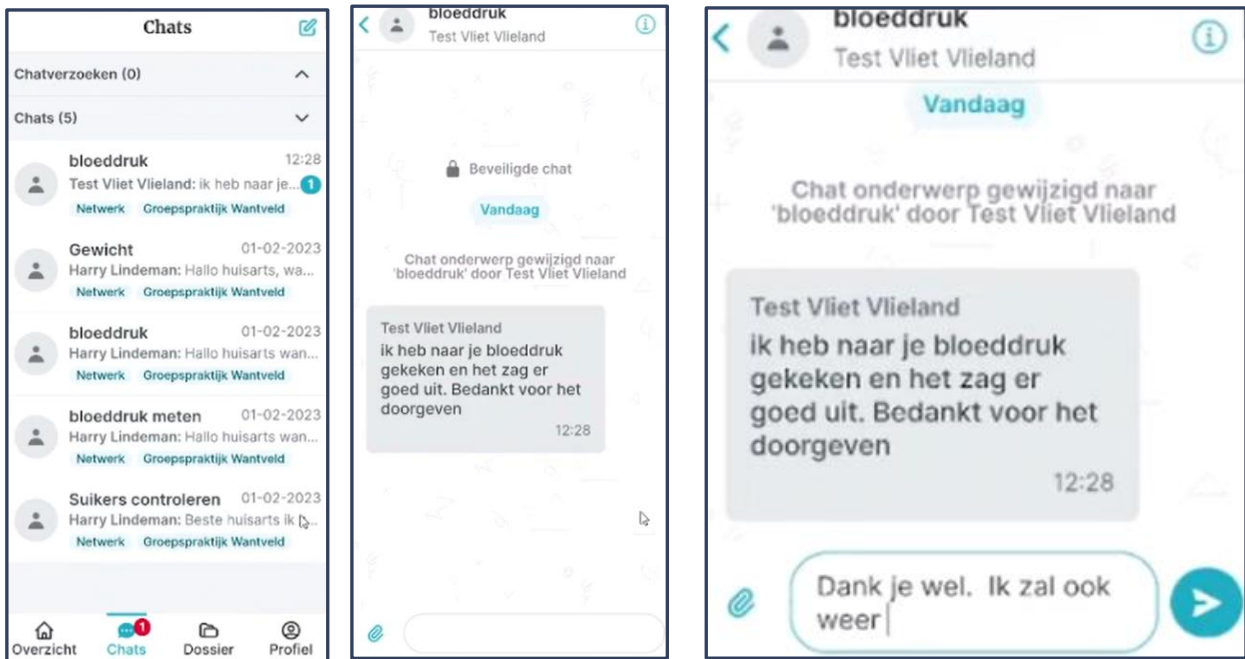


5. Typ een bericht, voeg eventueel een bijlage toe, en klik op de knop 'Verzenden'. De patiënt krijgt een melding per e-mail van het bericht of, als de app is geïnstalleerd, een melding in de app.

The screenshot shows the viplive chat interface. The top navigation bar includes 'DECLAREREN', 'SAMENWERKEN', and 'INZICHT'. The main chat area displays a conversation with 'A Lindeman' on '8 februari'. The chat history shows previous messages and a date separator for 'Vandaag'. The current message is 'Ik heb naar je bloeddruk gekeken en het zag er goed uit. Bedankt voor het doorgeverf'. The 'Verzenden' button is highlighted with a red box.

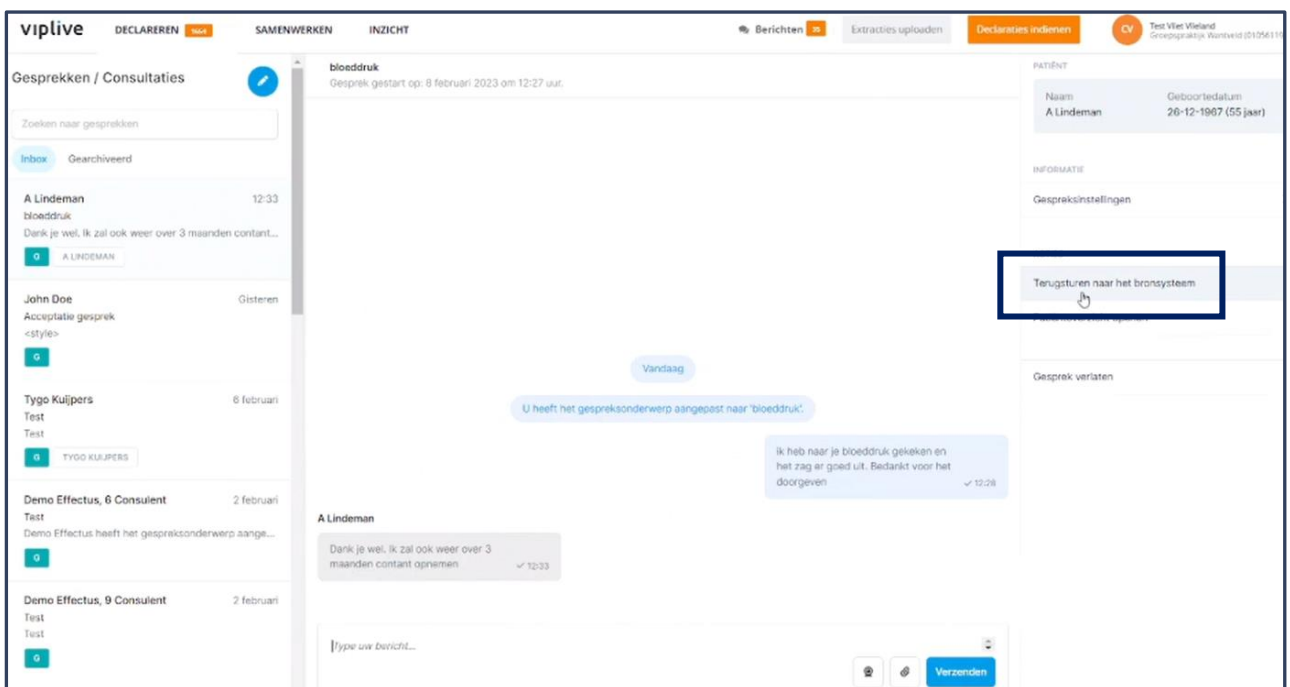
### 1.3 Stappen patiënt openen en versturen chatbericht

Wanneer de patiënt de app opent, zal de patiënt onderaan bij 'Chats' een rood bolletje met een getal zien. Wanneer de patiënt hierop klikt, komt de patiënt bij de chatberichten. Als de patiënt vervolgens op het bericht klikt, wordt het geopend. De patiënt kan eventueel een reactie terugsturen.



### 1.4 Chatbericht doorzetten naar bronsysteem

Het chatbericht kun je ook doorsturen naar het HIS. Dit doe je via de knop 'Terugsturen naar het bronsysteem'. Chats worden teruggekoppeld als een med vrij bericht. Ze komen in de postverwerking. Hierbij moet ook het juiste edifactadres aangeklikt worden.



## 2. Support Spreekuur.nl

### 2.1 Support patiënt

Voor de patiënt heeft VIPLive een supportpagina voor Spreekuur.nl. Dit is [support.spreekuur.nl](https://support.spreekuur.nl). Hierop kan de patiënt instructievideo's en handleidingen vinden over verschillende onderwerpen. Bovendien kan de patiënt via deze pagina, door het invullen van een vragenformulier, hulp vragen aan de supportafdeling van Spreekuur.nl.

### 2.2 Support zorgverlener

Wanneer je ingelogd bent op VIPLive kun je via de knop 'Handleidingen' allerlei instructievideo's en handleidingen vinden. Deze staan ook op de [supportpagina van VIPLive](https://support.viplive.nl) (support.viplive.nl). Daarnaast heeft VIPLive een pagina voor de [VIPLive Academie](https://academie.viplive.nl) (academie.viplive.nl). Ook hierop staan de handleidingen en instructievideo's.

Wanneer je vragen hebt over Spreekuur.nl, of bijvoorbeeld problemen hebt met inloggen, dan kun je contact opnemen met de supportdesk van VIPLive. De contactgegevens zijn:

Telefoon: 088- 528 10 20

E-mail: [zg@calculus.nl](mailto:zg@calculus.nl)

Ook kun je via de knop 'Contactformulier' in de applicatie een melding doen bij de supportdesk.

#### Storing

Als er een storing is in VIPLive, dan vermeldt VIPLive dit op de supportpagina.