

Implementatiehandboek digitaal samenwerken via VIPLive

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen voor het implementeren van VIPLive Regiozorg als het platform voor de digitale samenwerking in het zorgnetwerk.

Projectafspraken

Aan het begin van de implementatie worden een aantal afspraken gemaakt en het implementatieplan ingevuld. Denk aan afspraken over de wijze van communiceren naar eindgebruikers, welke organisaties deelnemen en welke functionaliteiten gebruikt worden. Deze worden vastgelegd in de projectafspraken.

Implementatieplan

In [bijlage 1](#) vind je het implementatieplan. Een aantal onderdelen uit het plan worden hieronder verder toegelicht.

Vaststellen functionaliteiten

VIPLive Regiozorg biedt verschillende mogelijkheden voor de digitale samenwerking. Deze mogelijkheden zijn beschreven in [bijlage 2](#). Aan het begin van de implementatie kiest het samenwerkingsverband welke functionaliteiten gewenst zijn.

Samenwerkafspraken

Het is van belang om met elkaar digitale werkafspraken te maken. Daardoor weet je wat je van elkaar kan en mag verwachten. Deze samenwerkafspraken worden ook gebruikt om de inhoud van de training aan te laten sluiten bij jullie werkwijze. Voorbeelden van dergelijke samenwerkafspraken zijn te vinden in [bijlage 3](#).

Evaluaties

Voor de start met het NIS zal een enquête gedeeld worden met het zorgnetwerk die dient als nulmeting van de implementatie. Drie maanden na de start zal een tussenevaluatie gedeeld worden, na zes maanden een eindevaluatie.

Scholing

Deelnemers van het zorgnetwerken krijgen een training over de gekozen functionaliteiten van het NIS. Deze scholing duurt 1,5 uur. De voorkeur gaat naar een fysieke training met een maximale groepsgrootte van 30 personen. Als er meer deelnemers zijn, kan gekozen worden voor twee parallelle trainingen.

Voorafgaand aan de training worden de accounts verstrekt. Ter voorbereiding op de training is het van belang dat alle medewerkers een keer zijn ingelogd en het wachtwoord hebben gewijzigd. Tijdens de training is er geen ruimte om hier uitgebreid aandacht aan te besteden.

Vragenhalftje

KZF organiseert periodieke digitale inloopvragen(half)uurtjes waar ruimte is voor vragen rondom samenwerken in het NIS.

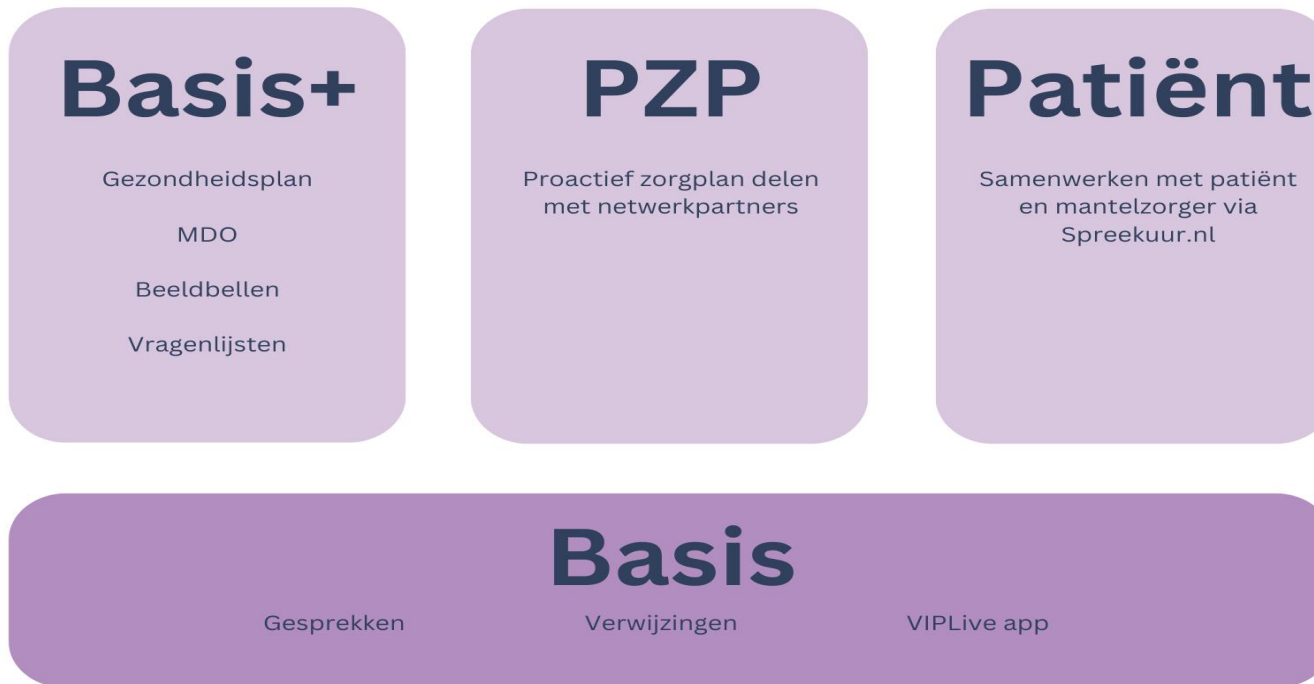
Bijlage 1. Implementatieplan digitale samenwerking via VIPLive Regiozorg

Actie	Wanneer	Wie	Opmerkingen
Informerend gesprek		Projectgroep KZF, afgevaardigden huisartsenpraktijk(en) en netwerkpartners	Inhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Aanleiding afspraak en toelichting op project - Demo - In hoeverre is de ouderenpopulatie en het zorgnetwerk al in beeld?. - Globaal doornemen implementatieplan en benodigde inzet vanuit huisartsenpraktijk en netwerkpartners - Akkoord /niet akkoord vanuit samenwerkverband
Kick-off (eventueel samengevoegd met het informerend gesprek)		Projectgroep KZF, afgevaardigden huisartsenpraktijk(en) en netwerkpartners	Inhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Afstemmen functionaliteiten - Inventarisatie welke teams en/of organisaties betrokken zijn - Stappenplan doornemen - Afstemmen training: <ul style="list-style-type: none"> o Drie mogelijke data o Tijd (1.5 uur) o Locatie training - Afspraken over communicatie naar eindgebruikers over training, vragenlijsten, instructiefilmpjes (via contactpersoon van samenwerkverband of vanuit KZF?)
Bevestigingsmail deelname koplopersgroep naar contactpersoon van samenwerkverband		KZF	Meesturen: <ul style="list-style-type: none"> - Projectafspraken ingevuld - Excel template voor gebruikers - Template met samenwerkafspraken - Vragenlijst voor nulmeting - Afhankelijk van wie contactpersoon naar eindgebruikers is: <ul style="list-style-type: none"> o Standaardmail save the date voor de training naar gebruikers (datum, inloggegevens uiterlijk 2 weken voor training, installeren app)

			<ul style="list-style-type: none"> o Standaardmail voor definitieve uitnodiging training (account aangemaakt, verzoek om in te loggen, wachtwoord wijzigen, wachtwoord goed onthouden, laptop en telefoon mee, check of app is geïnstalleerd, koppelen app)
Save the date voor training naar gebruikers	Zodra datum en tijd zijn vastgesteld	Vaste contactpersoon/KZF	
Aanleveren netwerkorganisaties en netwerkpartners	4 weken voor de training	Vaste contactpersoon	
Definitieve uitnodiging training naar gebruikers	2 weken voor de training	Vaste contactpersoon/KZF	
Samenwerkafspraken vaststellen		Deelnemers zorgnetwerk onder begeleiding KZF	Indien deze nog niet zijn gemaakt/op papier staan.
Samenwerkafspraken aanleveren aan KZF	2 weken voor de training	Vaste contactpersoon	
Samenwerkafspraken delen met alle zorgverleners		Vaste contactpersoon/KZF	
Training		VIPLive	
Na training en livegang			
Nazorgmail versturen	Na de training	Vaste contactpersoon/KZF	Inhoud: <ul style="list-style-type: none"> - Linkjes naar instructiefilmpjes en handleidingen - Uitnodiging vragenhalfuurtje - Terugkoppeling op vragen vanuit training - Contactgegevens bij vragen
Inloopvragenuurtje			
Korte check-in			Met dezelfde groep waarmee het eerste overleg heeft plaatsgevonden.
Tussentijdse evaluatie invullen		Verspreiding door vaste contactpersoon/KZF	
Eindevaluatie invullen		Verspreiding door vaste contactpersoon/KZF	

Bijlage 2: Functionaliteitenpakketten van VIPLive Regiozorg

Regionale samenwerking netwerkzorg Friesland



Bijlage 3: Samenwerkafspraken

Vragen ter ondersteuning opstellen afspraken

Per categorie een aantal vragen die kunnen helpen bij het opstellen van de samenwerkafspraken.

Gebruik VIPLive

- Welke functionaliteiten van VIPLive Regiozorg gaan we gebruiken?
Denk aan: Verwijzen, Gesprekken, Zorgbehandelplan, ACP, Vragenlijsten, Patiëntportaal, Spreekuur.nl, MDO, Doorgeven metingen vanuit WVK naar huisartsenpraktijk (dagcurve, bloeddruk)

Verwijzen

- Wie beheert de mailbox waar notificaties van nieuwe verwijzingen binnenkomen?
- Wie wijst de verwijzing toe aan de juiste zorgverlener en hoe wordt dit gedaan?

Zorgnetwerk

- Welke zorgverleners betrekken we in de digitale samenwerking via VIPLive regiozorg?
Denk aan: huisarts, wijkverpleegkundige, verpleegkundige in de wijk, verzorgende, casemanager dementie, SOG, diëtist, apotheker.
- Wie bepaalt of er een zorgverlener bij het zorgnetwerk wordt uitgenodigd?
- Welke rol heeft de huisarts in de digitale samenwerking?
- Hoe gaan we er ermee om als we een zorgverlener willen betrekken die nog niet met VIPLive Regiozorg werkt?
- Wie voert de actie voor het aanvragen van een account in VIPLive Regiozorg van een zorgverlener uit?
- Hoe gaan we ermee om als de onjuiste zorgpartner betrokken is bij een patiënt? Welke acties neemt hij/zij?

Communicatie /gesprekken

Zorg dat je profiel, notificaties en afwezigheidsmelding altijd goed staan ingesteld.

- Welke info wordt via de gesprekken in VIPLive Regiozorg gecommuniceerd?
- Welke reactietijden worden gehanteerd?
- In welke situaties zou er direct onderling (telefonisch) contact moeten zijn?
Bijvoorbeeld acute situaties.
- Op welke manier wordt de continuïteit gewaarborgd bij bijv. langdurige afwezigheid van een deelnemer?
- Gaan we gebruik maken van een teamchat? Zo ja, wie beheert deelnemers van dit team binnen de eigen organisatie?

Gezondheidsplan

- Voor welke patiënten stellen we een gezamenlijk gezondheidsplan op?
- Wie is de coördinator van het gezondheidsplan?
- Wie mag het gezondheidsplan aanpassen?

Patiënt en mantelzorger

Alleen van toepassing als er gekozen is om de patiënt/mantelzorger deel te laten nemen via Spreekuur.nl. Deel deze afspraken ook met de patiënt/mantelzorger.

- Wie activeert de app voor de patiënt/mantelzorger en stelt het zorgnetwerk op de hoogte?
- Welke patiënten komen in aanmerking voor deelname?

- In welke situaties kan de patiënt/mantelzorger contact opnemen en welke wijze van communiceren hoort daarbij?
- Hoe snel kan de patiënt/mantelzorger reactie verwachten?

Voorbeeld samenwerkafspraken

ONDERWERP	WERKPROCES / AFSPRAKEN	WIE
Gebruikte functionaliteiten	<i>Verwijzen, Gesprekken, Zorgbehandelplan, ACP, VIPLive app, MDO, Doorgeven metingen</i>	Allen
Instellen app	<i>Volg de handleiding van Calculus</i>	Allen
Instellen profiel	<i>Stel je profiel juist in</i>	Allen
Instellen notificaties	<i>Geef aan of je e-mails wilt ontvangen bij nieuwe meldingen</i>	Allen
Externe zorgverleners toegang geven tot VIPLive Regiozorg	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stuur vanuit VIPLive Regiozorg een uitnodiging naar de betreffende zorgverlener.</i> 	POH
Zorgverleners betrekken bij gesprek over patiënt	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Betrokken professional uit kernnetwerk nodigt zorgverlener uit voor chatgesprek met/over patiënt</i> 	Allen
Patiënt / mantelzorger toevoegen aan gesprek	<ul style="list-style-type: none"> • <i>De POH/PVK voegt toe en maakt nieuwe groep aan</i> • <i>Moment dat patiënt of mantelzorger aansluit wordt een nieuw gesprek aangemaakt zodat zij niet kunnen teruglezen wat daarvoor besproken is</i> 	Zorgcoördinator / casemanager
App / Gesprekken	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Spoed = bellen</i> • <i>Gebruik de chat puur voor zakelijke afstemming</i> • <i>Reactie op berichten binnen 3 werkdagen; in principe onder werktijd.</i> • <i>De huisartsenpraktijk activeert de app voor de patiënt of de mantelzorger</i> • <i>De huisarts wordt alleen in onderling overleg ook zelf betrokken bij groepsgesprekken over patiënten door andere zorgverleners</i> • <i>De huisartsenpraktijk voegt initieel één vaste persoon van de thuiszorg toe aan gesprekken. Deze wijkverpleegkundige zorgt ervoor dat de eerste en tweede verantwoordelijke collega wordt toegevoegd.</i> • <i>Taalgebruik en inhoud van communicatie is geschikt voor terugkoppeling in het medisch dossier en zodanig dat de patiënt het kan/mag lezen.</i> • <i>Als je de App installeert maak je profiel dan compleet met een foto, je werkdagen; daardoor wordt je een bekend gezicht in het netwerk.</i> • <i>Je communiceert in de app <u>niet</u> over niet-patiënt gebonden afspraken</i> • <i>Werkafspraken:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>over bevoegdheden; wie ziet welke informatie?</i> • <i>Mantelzorger toevoegen betekent nieuwe groep</i> 	Allen

	<p>aanmaken en vanaf dat moment ziet deze ook alle info en praat mee</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Degene die opstart is beheerder van de App-groep, vaak POH/PVK ○ Sociaal team wil in sommige situaties met andere zorgverleners kunnen overleggen via de App zonder dat de huisarts meekijkt; bijvoorbeeld als de patiënt geen toestemming heeft gegeven om met de huisarts te overleggen 	
ONDERWERP	<ul style="list-style-type: none"> • WERKPROCES / AFSPRAKEN 	WIE
	<ul style="list-style-type: none"> • Werkafspraken in het kader van ouderenzorg. ○ Rondom kwetsbare ouderen start de POH-Ouderen een VIP-App groep waarin het kernnetwerk is opgenomen: huisarts, POH, sociaal team consulent en/of SO en/of wijkverpleegkundige (thuiszorgmedewerker) en/of casemanager dementie. En indien gewenst andere betrokkenen. ○ De thuiszorg/wijkverpleging en de huisartsenpraktijk kunnen via de VIP App communiceren met de apotheek over medicatie, beheer medicatie en aanpassingen ○ Berichten komen op een centraal punt in de apotheek binnen. ○ De apotheek wil een medicatiebeoordeling kunnen initiëren • Tip: als de groep hetzelfde is dan is het niet nodig bij elke probleem een nieuwe chat aan te maken; verwijst naar behandelplan met nieuwe activiteit • Tip: Houd rekening met wat je communiceert: de geschiedenis van een chat blijft zichtbaar als je een nieuw iemand (hulpverlener, patiënt of mantelzorger) toevoegt aan een bestaande chat; dus bij toevoegen een nieuwe chat beginnen 	
Edifact terugkoppeling chatgesprek naar HIS	<ul style="list-style-type: none"> • Spreek af wie een edifact-bericht maakt van chatgesprekken die in het HIS moeten komen te staan • POH/PVK koppelt terug naar dossier of huisarts 	POH
Upload gezondheidsplan als PDF in HIS	<ul style="list-style-type: none"> • Spreek af wie er na elk MDO zorgt dat vastgestelde gezondheidsplannen als PDF worden geüpload in het HIS • Het is echter de vraag of dat nodig is want in dossier kom je bij patiënt portaal in gezondheidsplan en anders komt het in de correspondentie en dat is ook niet handig 	POH