



Gebruikershandleiding voor huisartsenspoedposten

Inhoudsopgave

Klik op een onderwerp om direct naar die pagina te gaan

- 1** [Menu](#)
- 2** [Startpagina](#)
- 3** [Versturen](#)
- 4** [Opvragen](#)
- 5** [Beoordelen](#)
- 6** [Afgehandeld](#)
- 7** [Berichttypes](#)
- 8** [Features](#)

Het menu

Sendi bestaat uit vijf verschillende pagina's. Op elke pagina maakt u gebruik van een andere functionaliteit. Hieronder ziet u het overzicht van de vijf pagina's.

Start

Nadat u bent ingelogd, komt u op het startscherm. Hier kiest u direct wat u wilt doen.

[Naar Start](#) >

Versturen

Op de pagina Versturen stuurt u eenvoudig en makkelijk een bericht naar uw patiënt.

[Naar Versturen](#) >

Opvragen

Stuur uw patiënt een SMS met het verzoek om informatie aan de praktijk op te sturen.

[Naar Opvragen](#) >

Beoordelen

Beoordeel de ontvangen informatie en geef direct een antwoord terug.

[Naar Beoordelen](#) >

Afgehandeld

De volledige historie van alle contacten die via Sendi zijn geholpen.

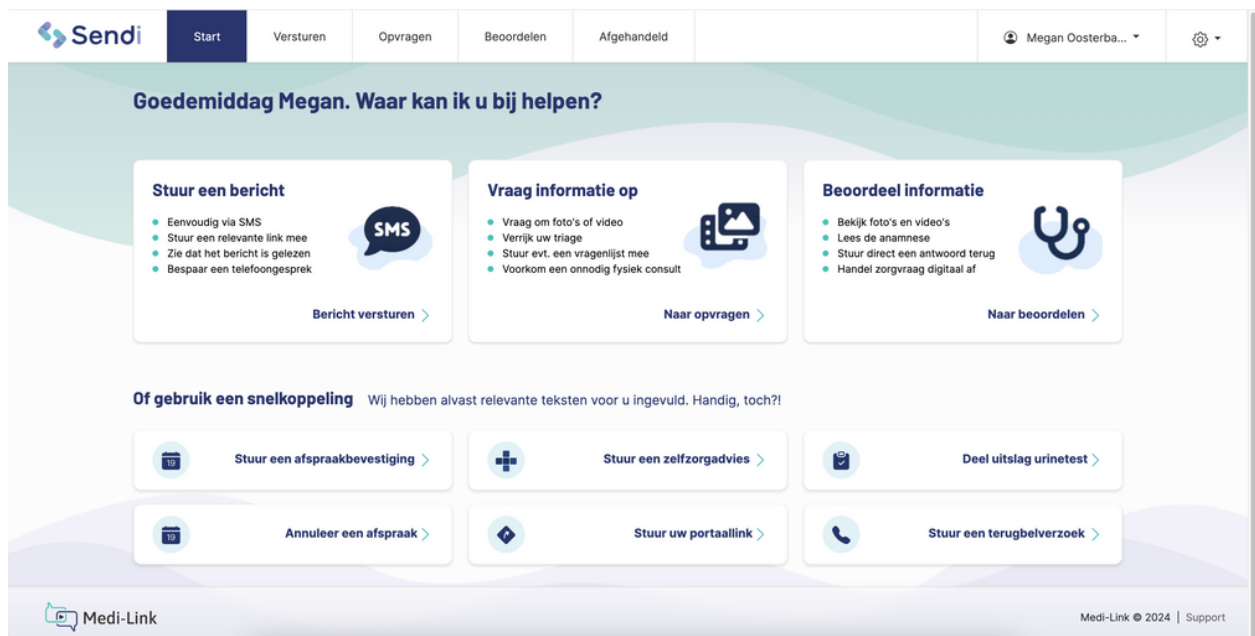
[Naar Afgehandeld](#) >

Startpagina

Op de startpagina ziet u een overzicht van alle opties in Sendi en maakt u een keuze. Hier kiest u voor:

1. Stuur een bericht
2. Vraag informatie op
3. Beoordeel informatie

Of gebruik één van de snelkoppelingen!



Versturen

Op de pagina Versturen kunt u eenvoudig en snel een bericht sturen aan de patiënt. U stuurt een sms-bericht naar de patiënt met daarin een beveiligde link. De patiënt kan niet reageren op uw bericht. Wel kunt u zien of het bericht is gelezen door de patiënt.

Bericht versturen

Patiëntnaam: Megan Callnummer: 976543 Telefoonnummer: 0648413325 Sluit patiënt

✓ Patiëntgegevens

2 Type bericht

3 Bericht versturen

Bericht versturen

Berichttemplates maken het u gemakkelijk. Stuur een bericht en kies een template en maak gebruik van standaardteksten.

Kies een berichttype

Tekst-bericht

Zelfzorg-advies

Terugbel-verzoek

Wat is spoed?

Afspraak op de HAP

Volgende >

Tip

Indien van toepassing kunt u een berichttype kiezen. Wij hebben alvast relevante teksten voor u ingevuld.

Liever een leeg tekstvak? Druk dan meteen op Enter.

Bijbehorende features

Klik op een feature voor meer informatie

- [Berichttype selecteren](#)
- [Standaardteksten kiezen](#)
- [Thuisarts.nl link toevoegen](#)
- [Thuisarts.nl video toevoegen](#)
- [Automatische vertaalfunctie](#)
- [Persoonlijke afzender](#)
- [Zien of het bericht is gelezen](#)

Opvragen

Als u informatie wilt opvragen bij de patiënt, kiest u voor 'Opvragen'. Dit kan vanuit het startscherm of bovenin via de menubalk.

Hier kunt u een sms'je sturen naar de patiënt met het verzoek om foto's of een korte video op te sturen.

Bijbehorende features

Klik op een feature voor meer informatie

- [Foto's opvragen](#)
- [Persoonlijke instructie](#)
- [Korte video opvragen](#)
- [Geldigheidsduur link](#)

Beoordelen

Op deze pagina ziet u een overzicht van alle openstaande contacten in Sendi. In de kolom 'Status' wordt aangegeven wat de status van het contact is.

Pas wanneer u het contact afhandelt, wordt het contact verplaatst naar 'Afgehandeld' en verdwijnt deze uit het beoordelen overzicht.

Tip! Kijk aan het einde van de dienst altijd even in Sendi of alle contacten afgehandeld zijn zodat u zeker weet dat alle patiënten een antwoord hebben gekregen.

Zoek contact

Toon 7 per pagina

Toon alles

Patiëntnummer	Patiëntnaam	Datum	Status	Door	
0987	Megan	26-02-2024, 21:48	2 Foto's ontvangen	Megan Oosterbaan	...
23423	Tho	26-02-2024, 13:29	1 Video ontvangen	Thomas Gramkow	...
1568468	Megan	26-02-2024, 11:36	2 Foto's ontvangen	Megan Oosterbaan	...
123	phil	23-02-2024, 17:31	1 Foto ontvangen	Philippe Soeters	...
123	pjil	23-02-2024, 17:17	1 Foto ontvangen	Philippe Soeters	...
133	A.Ç.İ. Direnç	23-02-2024, 16:37	1 Foto ontvangen	S Gast	...
123	piet	21-02-2024, 16:24	1 Foto ontvangen	Philippe Soeters	...

Totaal: 10 contacten

Toon verlopen en geannuleerde verzoeken

Pagina: 1 2

Bijbehorende features

Klik op een feature voor meer informatie

- [Razendsnel zoeken](#)
- [Verzoek annuleren](#)
- [Geannuleerde verzoeken tonen](#)
- [Beeldbewerking](#)
- [Antwoord aan de patiënt sturen](#)
- [Telefoonnummer kopiëren](#)
- [Bericht kopiëren](#)
- [Contact afhandelen](#)

Afgehandeld

Op deze pagina ziet u alle afgehandelde contacten en verzonden berichten. Door te klikken op de regels opent u het contact en kunt u zien wat er is ontvangen of verzonden.

Als u vanuit het EPD komt, is het patiënt- of callnummer al ingevuld in het zoekveld. Klik deze weg om alle patiënten te tonen.



Start

Versturen

Opvragen

Beoordelen

Afgehandeld

Megan Oosterba...

Afgehandelde contacten Welk afgehandeld contact wilt u bekijken?

 Zoek contact

Toon 7 per pagina

Toon alles

Geboortedatum	Patiëntnummer	Patiëntnaam	Datum	Status	Door
01-01-2001	136	M. Test Jenneke	26-02-2024, 15:55	✓ Bericht aan patiënt	J van der Vecht
01-01-2001	136	M. Test Sendi	26-02-2024, 15:40	✓ Afgehandeld	J van der Vecht
01-01-2001	136	M. Test Sendi	26-02-2024, 14:04	✓ Afgehandeld	J van der Vecht
01-01-2001	136	M. Test Sendi	26-02-2024, 13:20	✓ Afgehandeld	J van der Vecht
02-10-1999	1243	Tho	26-02-2024, 11:53	✓ Bericht aan patiënt	Thomas Gramkow
14-05-1993	0987	megan	25-02-2024, 22:35	✓ Afgehandeld	Megan Oosterbaan
02-10-1999	15654	Thomas	13-02-2024, 09:48	✓ Bericht aan patiënt	Thomas Gramkow

Totaal: 65 contacten

Pagina: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Berichttypes

In Sendi hebben we verschillende berichten alvast uitgewerkt. Als u voor een bepaald berichttype kiest, hebben wij de teksten alvast voor u ingevuld. Gebruik de snelkoppelingen op de startpagina om meteen een berichttype te kiezen.

Afspraak op de HAP

Heeft u een afspraak voor de patiënt ingepland op de spoedpost? Stuur dan een bevestiging via SMS! Zo bespaart u kostbare gesprekstijd en kan de patiënt het gemakkelijk nalezen.

Extra handig is dat de locaties van de spoedpost waar u werkt, al zijn ingevuld in Sendi. U hoeft dus alleen maar de juiste locatie aan te klikken aan de rechterkant.

Zelfzorgadvies

Goede nazorg en het stimuleren van zelfzorg zijn belangrijk. Stuur een link naar Thuisarts.nl aan de patiënt, of voeg een link naar een andere relevante website toe. De patiënt kan op het gemak de adviezen nalezen.

Wat is spoed?

Spoed = spoed. Maar soms is het voor patiënten lastig om te begrijpen wat spoed precies inhoudt. In plaats van uitleg geven aan de telefoon, kunt u ook een sms'je via Sendi aan de patiënt sturen. Daarmee legt u de patiënt uit waar de huisartsenspoedpost voor bedoeld is.

Ook handig in een andere taal!

Terugbelverzoek

Krijgt u de patiënt niet te pakken, maar is het wel belangrijk telefonisch contact te hebben? Stuur via Sendi een berichtje met het verzoek u terug te bellen. Zet meteen het telefoonnummer en gewenste tijdstip erbij, handig!

Tekstbericht

Natuurlijk kunt u ook helemaal uw eigen bericht typen. Nog steeds kunt u hier uw eigen standaard teksten aan toevoegen. Dat scheelt kostbare tijd!

Handige features bij versturen

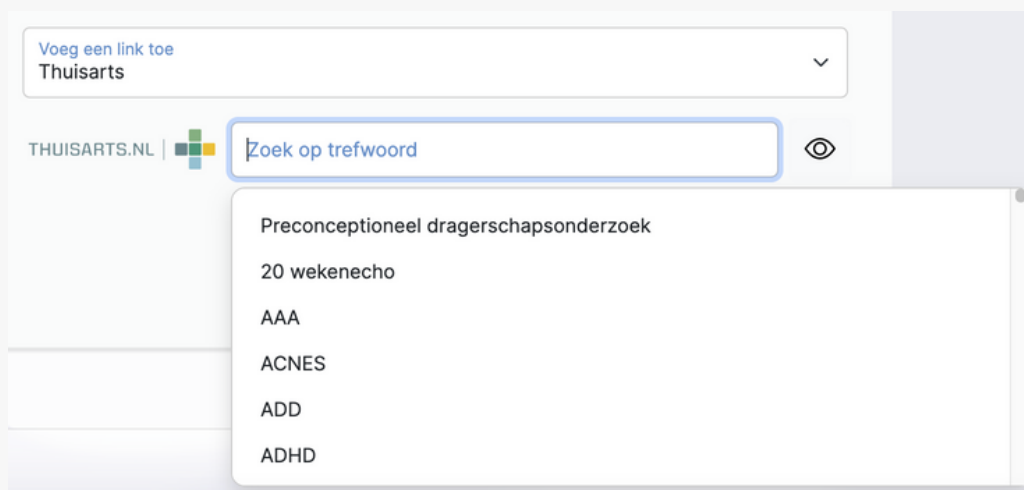
Standaardteksten kiezen

Bent u bezig met het typen van een bericht en wilt u een standaardtekst toevoegen? Klik dan op de knop boven het tekstveld en vink alle zinnen aan die u wilt toevoegen in het bericht.

Tip: als u CTRL + S(endi) indrukt, openen de standaardteksten direct!

Thuisarts.nl link toevoegen

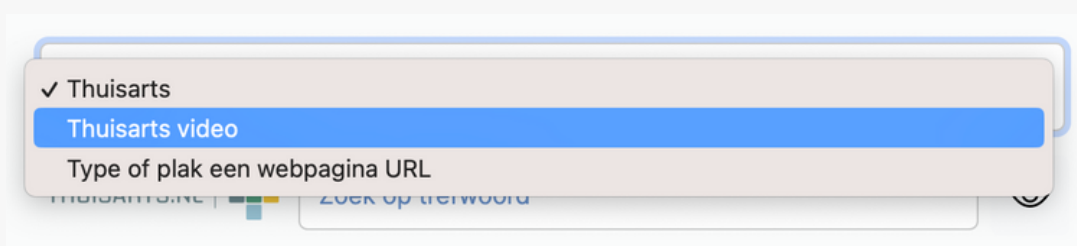
Als u informatie van Thuisarts.nl mee wilt sturen aan de patiënt, kunt u in Sendi direct zoeken naar de juiste pagina. In het lege veld kunt u zelf een woord typen of u kunt de lijst met beschikbare klachten openen door in het veld te klikken.



Klik op het oogje om naar de websitepagina te gaan.

Thuisarts.nl video toevoegen

Het is ook mogelijk om een link naar een video van Thuisarts mee te sturen, of een link van een andere website. Klik op Thuisarts en selecteer 'Thuisarts video':



Handige features bij versturen

Automatische vertaalfunctie

Spreekt uw patiënt geen Nederlands? Maakt de taalbarrière het lastig om de zorgvraag goed in beeld te krijgen? Zet dan het vinkje aan en kies de gewenste taal:

 **Spreekt de patiënt een andere taal?** Nee ☒ Ja

Alle informatie wordt vertaald naar de gekozen taal. Oók de teksten die u zelf in het Nederlands typt. Zélfs de informatie op Thuisarts.nl wordt vertaald naar de gekozen taal zodat de patiënt goed wordt geïnformeerd.

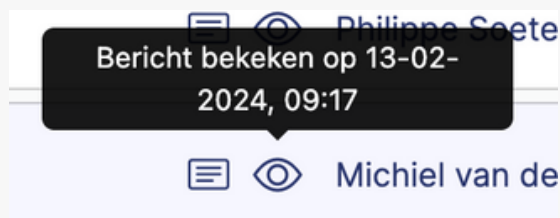
Persoonlijke afzender van het bericht

De standaard afsluiting van een bericht dat naar de patiënt wordt gestuurd, is 'Met vriendelijke groet, Naam Huisartsenspoedpost'.

Het is ook mogelijk om de afsluiting aan te passen, voordat u het bericht verstuurt. Verander de tekst bij 'Uw afsluiting' en 'Afzender', bijvoorbeeld naar uw eigen naam.

Zien of het bericht is gelezen

Als de patiënt het bericht van de praktijk heeft gelezen, verschijnt er een oogje naast het tekstvak. Zo weet u zeker dat de boodschap is ontvangen, wel zo handig aangezien het om gezondheid gaat. Als u uw muis over het oog heenbeweegt, ziet u precies wanneer de patiënt het bericht heeft gelezen.



Handige opties bij opvragen

Foto's opvragen

Vraag via Sendi foto's op bij uw patiënt ter verrijking van de triage en het op afstand beoordelen van de klacht.

Wat wilt u bij de patiënt opvragen?



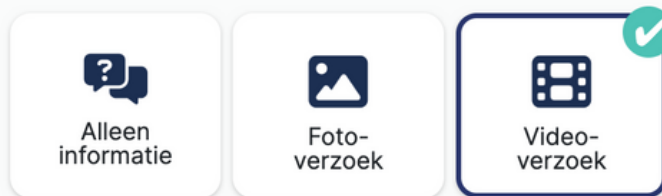
De patiënt ontvangt een SMS met het verzoek om 1 tot 4 foto's op te sturen. Er wordt gevraagd om twee foto's van dichtbij en twee foto's van veraf te maken.

Korte video opvragen

Soms is een foto niet genoeg. Daarom kunt u ook een video opvragen bij de patiënt. De patiënt kan een video van maximaal 30 seconden maken en deze versturen.

Het is mogelijk om tijdens het bellen de patiënt een video te laten maken, maar dit heeft wel invloed op de kwaliteit van de video. De kwaliteit van de video is beter als de verbinding wordt verbroken en de patiënt dan een video maakt.

Wat wilt u bij de patiënt opvragen?



Sendi maakt automatisch screenshots van de video op verschillende momenten. Deze screenshots worden opgeslagen als afbeelding en kunt u eventueel exporteren naar PDF of JPEG voor verslaglegging.

Handige features bij opvragen

Persoonlijke instructie toevoegen

Als u de patiënt een verzoek om informatie stuurt, kunt u hier een persoonlijk bericht bijvoegen. Zet bij stap 3 van opvragen het schuifje naar 'Ja' en typ uw bericht:



The screenshot shows a user interface for adding a personal instruction. At the top, there is a header bar with a speech bubble icon on the left, the text 'Persoonlijke instructie meesturen?' in the center, and a toggle switch on the right. The toggle switch is currently turned on, with 'Nee' to its left and 'Ja' to its right. Below the header bar is a large text input area. Inside this area, there is a blue prompt text 'Type een korte instructie voor uw patiënt' followed by a sample instruction in black text: 'Graag een foto van beide onderbenen. Als er iemand in uw omgeving is die de foto kan maken dan zou dat heel fijn zijn.'

Als de patiënt een andere taal spreekt, wordt dit bericht ook automatisch vertaald naar de taal van de patiënt.

Geldigheidsduur van de link

De link die de patiënt in het SMS-bericht ontvangt, heeft een bepaalde geldigheidsduur. Standaard is de link 2 uur geldig. Daarna kan de link niet meer gebruikt worden.

Daarnaast is de link maar één keer te gebruiken door de patiënt. Er kan dus niet op een later moment nog meer informatie toegestuurd worden, zonder dat er opnieuw contact is geweest met de huisartsenspoedpost. U zult dan een nieuwe link moeten toesturen.

Handige features bij beoordelen

Razendsnel zoeken

Via de zoekbalk kunt u razendsnel zoeken naar het gewenste contact. Zoek op patiëntnummer, geboortedatum of de naam van de patiënt. Op deze manier kunt u ook gemakkelijk de historie inzien van een bepaald contact.

Verzoek annuleren

Heeft u per ongeluk een verkeerd telefoonnummer gebruikt? Of bent u vergeten een vragenlijst toe te voegen? Geen probleem! U kunt een verzoek nog annuleren zolang de patiënt nog niet gereageerd heeft. Klik hiervoor op de drie puntjes aan de rechterkant en kies voor 'Verzoek annuleren'.

Verlopen en geannuleerde verzoeken tonen

Verlopen en geannuleerde verzoeken verdwijnen uit het overzicht bij beoordelen. Zo blijft het overzicht bewaard. Wilt u zien welke verzoeken verlopen of geannuleerd zijn, dan kunt u dit onderaan het overzicht aanzetten.

Totaal: 41 contacten



Toon verlopen en geannuleerde verzoeken

Beeldbewerking

Wilt u inzoomen op een bepaald plekje? Geen probleem. Of de foto's fullscreen bekijken? Onderaan de foto's heeft u verschillende opties waarmee u het beeld kunt verduidelijken.



Van links naar rechts: 1. Uitzoomen 2. Inzoomen 3. Linksom roteren 4. Rechtsom roteren 5. Spiegelen 6. Helderheid aanpassen 7. Contrast aanpassen 8. Terug naar origineel 9. Full screen

Handige opties bij beoordelen

Antwoord aan de patiënt sturen

Na het beoordelen van het beeldmateriaal en/of de antwoorden op de vragen, kunt u via Sendi een antwoord aan de patiënt sturen. Maak gebruik van de standaardteksten en voeg eventueel een zelfzorgadvies toe. Zie features bij 'Vesturen' voor meer uitleg.

The screenshot shows the 'Antwoord naar de patiënt' (Answer to the patient) interface. At the top, there's a toggle switch for 'Spreekt de patiënt een andere taal?' (Does the patient speak another language?) with options 'Nee' (No) and 'Ja' (Yes). Below this is a text input field with a 'Standaard teksten' (Standard texts) button. The text input field contains 'Uw bericht' (Your message) and 'Beste patiënt,' (Dear patient,). Below the text input field is a dropdown menu labeled 'Voeg een link toe' (Add a link) with 'Thuisarts' (General practitioner) selected. At the bottom, there's a search bar with 'THUISARTS.NL' and a 'Zoek op trefwoord' (Search by keyword) button. To the right of the form is a 'Tip' (Tip) box that says: 'Stuur een antwoord mbt het ontvangen beeldmateriaal naar de patiënt.' (Send an answer regarding the received image material to the patient.) and 'Stuur eventueel een zelfzorgadvies mee.' (Optionally send a self-care advice along with it.).

Zien of er al een antwoord is gestuurd

In het overzicht op Beoordelen of Afgehandeld kunt u zien of er al een antwoord naar de patiënt is gestuurd, zonder dat u het contact hoeft te openen. Als u bij het contact een tekstvakje ziet staan, zoals hieronder, dan is er gereageerd naar de patiënt. Als u uw muis eroverheen beweegt, ziet u precies wanneer het is verzonden.

06-02-2024, 13:06

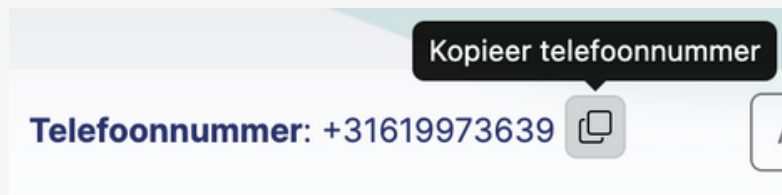
2 Foto's ontvangen



Handige opties bij beoordelen

Telefoonnummer kopiëren < 72 uur

Het gebruikte telefoonnummer in Sendi wordt vanwege privacyredenen 72 uur bewaard. Dit betekent dat u na het opvragen van de informatie tot 72 uur daarna een antwoord kunt versturen naar dat telefoonnummer. Bovenin bij de patiëntgegevens kunt u het telefoonnummer gemakkelijk kopiëren, bijv. om deze over te nemen naar uw HAPIS.



Bericht kopiëren

Het bericht of antwoord dat u heeft verstuurd aan de patiënt, kunt u gemakkelijk kopiëren om te plakken in uw HIS. Onderaan het bericht ziet u de knop 'Kopieer tekst', u hoeft alleen nog op CTRL+V te klikken in uw HIS.

Logboek

Alle acties in Sendi worden bijgehouden in het logboek. Dit logboek wordt onderaan de informatie getoond, per contact. Hier kunt u zien wanneer de patiënt de informatie heeft opgestuurd, maar ook welke personen de informatie allemaal bekeken hebben en wie het antwoord terug heeft gestuurd.

Contact afhandelen

Is de ontvangen informatie beoordeeld en heeft de patiënt een terugkoppeling ontvangen? Dan kunt u het contact in Sendi afhandelen, zodat deze niet meer in het overzicht Beoordelen staat. Open het contact en klik bovenin op 'Afhandelen'. Er wordt gevraagd of er nog een fysiek consult nodig was. Als de patiënt langs moest komen op de praktijk, kiest u hier voor 'Ja'. Is het contact digitaal afgehandeld? Kies dan voor 'Nee'.