

Gebruikershandleiding

Medi-Link | Februari 2024

Inhoudsopgave

Klik op een onderwerp om direct naar die pagina te gaan

- 1 <u>Menu</u>
- 2 <u>Startpagina</u>
- 3 <u>Versturen</u>
- 4 <u>Opvragen</u>
- 5 <u>Beoordelen</u>
- 6 <u>Afgehandeld</u>
- 7 <u>Berichttypes</u>
- 8 <u>Features</u>
- 9 <u>Uw Sendi instellingen</u>

C Het menu

Sendi bestaat uit vijf verschillende pagina's. Op elke pagina maakt u gebruik van andere functies.





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!



Naar 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.



Bijbehorende features

Klik op een feature voor meer informatie

- Berichttype selecteren
- <u>Standaardteksten kiezen</u>
- <u>Thuisarts.nl link toevoegen</u>
- Thuisarts.nl video toevoegen
- Automatische vertaalfunctie
- Persoonlijke afzender
- Zien of het bericht is gelezen

<u>Terug naar begin</u>

Opvragen

Sendi bestaat uit vijf verschillende pagina's. Op elke pagina kunt u gebruikmaken van een andere functie.



Bijbehorende features

Klik op een feature voor meer informatie

- Foto's opvagen
- Korte video opvragen
- <u>Vragenlijst meesturen</u>
- Alleen een vragenlijst

- <u>Vragen deselecteren</u>
- Persoonlijke instructie
- Geldigheidsduur link

<u>Terug naar begin</u>

Naar Beoordelen

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 dag altijd even in Sendi of alle contacten afgehandeld zijn zodat u zeker weet dat alle patiënten een antwoord hebben gekregen.

Q Zoek contact					Toon 7 per pagina	~	Toon alles	```	~
Patiëntnummer t	Patiëntnaam	t↓ Datum 1	↓ 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	EØ	Thomas Gramkow				
1568468	Megan	26-02-2024, 11:36	P 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	F 1 Foto ontvangen		Philippe Soeters				
133	A.Ç.Ï. Direnç	23-02-2024, 16:37	F 1 Foto ontvangen		S Gast				
123	piet	21-02-2024, 16:24	1 Foto ontvangen	EØ	Philippe Soeters				
Totaal: 10 contacten	Toon verlopen en gea	annuleerde verzoeken					Pagina:	1 :	2

Bijbehorende features

Klik op een feature voor meer informatie

- Zoeken naar contacten
- Verzoek annuleren
- <u>Geannuleerde verzoeken tonen</u>
- Beeldbewerking
- <u>Telefoonnummer kopiëren</u>

- Anamnese inzien en kopiëren
- Antwoord aan de patiënt sturen
- Bericht kopiëren
- Export naar PDF en JPEG
- Contact afhandelen

<u>Terug naar begin</u>

Naar Afgehandeld



Op deze pagina ziet u de volledige historie in Sendi. In het overzicht ziet u alle afgehandelde contacten en verstuurde berichten. Ook als een contact al is afgehandeld, kunt u de informatie inzien door op de patiëntregel te klikken.

Send	li	Start	Versturen	Opvragen	Beoord	elen	Afgehandelo							۱	Megan	Oosterb
	Afe	gehandeld	e contact	en Welk afg	ehandeld co	ontact v	wilt u bekijken?									
	(Q Zoek contact								Toon 7 per pagi	na ~	Т	oon alle	s		~
		Geboortedatum 1	↓ Patiëntnumme	r ↑↓ Patiëntna	am	↑↓	Datum	¢↓	Status	t↓	D	oor			↑↓	
		01-01-2001	136	M. Test J	enneke	:	26-02-2024, 15:55		🗸 Bericht aan patiënt	E	© ∣	van de	er Vech	t		
		01-01-2001	136	M. Test S	endi	:	26-02-2024, 15:40		🗸 Afgehandeld		© 1	van de	er Vech	t		
		01-01-2001	136	M. Test S	endi		26-02-2024, 14:04		🗸 Afgehandeld		J	van de	er Vech	t		
		01-01-2001	136	M. Test S	endi	:	26-02-2024, 13:20		🗸 Afgehandeld	=	© 1	van de	er Vech	t		
		02-10-1999	1243	Tho		:	26-02-2024, 11:53		🛩 Bericht aan patiënt	F	⊚ т	homas	Gramk	ow		
		14-05-1993	0987	megan		:	25-02-2024, 22:35		V Afgehandeld		N	egan (Oosterb	aan		
		02-10-1999	15654	Thomas			13-02-2024, 09:48		✓ Bericht aan patiënt	E	⊚ т	homas	Gramk	ow		
		Totaal: 65 contacter							1	Pagina: 1 2	3	4	5 6	7	8 9	10

Naar Berichttypes

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.

Afspraakannulering

Collega ziek? Informeer de patiënten dat de afspraak is komen te vervallen. Stuur evt. de link naar het portaal mee zodat patiënt een nieuwe afspraak kan plannen.

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.

Afspraakbevestiging

Informeer de patiënt dat de huisarts hem of haar graag ziet op het spreekuur. Laat meteen weten op welke dag en tijdstip de afspraak gepland staat.

Uitslag urinetest

Laten weten dat de urine schoon is? Of dat het toch nog op kweek gezet moet worden? Houd de patiënt via Sendi op de hoogte!

Vrije tekst

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

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!

Portaallink delen

Als u het portaalgebruik wilt stimuleren, kunt u via Sendi eenvoudig de link naar het portaal delen. Vraag de patiënt bijvoorbeeld om online een afspraak in te plannen, in plaats van te bellen. Door de link via SMS te delen, vergroot u de kans dat de patiënt het portaal gebruikt.

Naar features bij versturen

C 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.

Voeg een link toe Thuisarts		~	
	Zoek op trefwoord		
	Preconceptioneel dragerschapsonderzoek		
	20 wekenecho		
	ААА		
	ACNES		
	ADD		
	ADHD		

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':

✓ Thuisarts	
Thuisarts video	
Type of plak een webpagina URL	
	~

Terug naar versturen

C 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:



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 Huisartsenpraktijk'. U kunt dit eventueel aanpassen via de instellingen.

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.



<u>Terug naar begin</u>

Terug naar versturen

CHandige 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.

C Handige features bij opvragen

Vragenlijsten meesturen

Bij het opvragen van een foto of video kunt u een klacht specifieke vragenlijst meesturen. Deze vragenlijsten zijn gebaseerd op NHG-standaarden en geven u een duidelijk beeld van de zorgvraag. De antwoorden van de patiënt, de anamnese, worden overzichtelijk getoond naast het beeldmateriaal zodat u een duidelijk beeld heeft. Er zijn op dit moment zes vragenlijsten beschikbaar:



Tip! Bij het selecteren van een andere taal, worden ook de vragenlijsten én de antwoorden automatisch vertaald. De patiënt kan zelfs in de eigen taal antwoord geven op de vragen, de antwoorden worden aan u getoond in het Nederlands.

Alleen informatie opvragen

U kunt ook alleen een vragenlijst sturen aan de patiënt, voor het verkrijgen van meer informatie. Vooral handig in het geval van een taalbarrière. Bij stap 2 van het opvragen kiest u dan voor 'Alleen vragenlijst'. Daarna selecteert u de gewenste vragenlijst.



<u>Terug naar begin</u>

Terug naar opvragen

C Handige features bij opvragen

Vragen deselecteren

Bij het versturen van een vragenlijst kunt u bepaalde vragen verwijderen, zodat de patiënt deze niet meer hoeft te beantwoorden. Misschien heeft u de vragen telefonisch al gesteld of zijn de vragen niet relevant. Als u een vraag wilt verwijderen, beweegt u met uw muis en klikt u één keer. Als u nog een keer op de vraag klikt, wordt deze weer toegevoegd.

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:

Persoonlijke instructie meesturen?	Nee 🔵 Ja
Type een korte instructie voor uw patiënt Graag een foto van beide onderbenen. Als er iema die de foto kan maken dan zou dat heel fijn zijn.	nd in uw omgeving is

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 24 uur te gebruiken. 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 u daarom heeft gevraagd (en er een nieuwe link voor heeft gestuurd).

C 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.

Zoeken binnen bepaalde perioden

Wilt u alleen de contacten van de afgelopen periode zien? Rechts bovenaan het overzicht kunt u de gewenste periode selecteren.

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

Terug naar beoordelen

CHandige opties bij beoordelen

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

Telefoonnummer kopiëren < 48 uur

Het gebruikte telefoonnummer in Sendi wordt vanwege privacyredenen 48 uur bewaard. Dit betekent dat u na het opvragen van de informatie tot 48 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 HIS.



Anamnese kopiëren

De antwoorden die de patiënt heeft gegeven op de gestelde vragen, wilt u natuurlijk vastleggen in uw HIS. Daarom kunt u met één klik op de knop de hele anamnese kopiëren zodat u deze alleen nog maar hoeft te plakken (CTRL+V) in de S-regel.

Pijnstilling ontvangen? Nee	
	🖸 Tekst kopiëren

Terug naar beoordelen

C 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.

Spreekt de patiënt een andere taal?	Nee Ja
	Image: Standaard teksten Standaard teksten
Uw bericht Beste patiënt,	Stuur eventueel een zelfzorg: mee.
Voeg een link toe Thuisarts	~

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.



Terug naar beoordelen

C Handige opties bij beoordelen

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.

Export naar PDF/A

Wilt u de informatie uit Sendi exporteren om op te slaan in uw HIS of om te delen met een specialist? Of vraagt de patiënt om dossierinzage? U kunt het dossier exporteren door vanuit het contact te klikken op 'Acties' en dan 'Exporteer naar PDF/A'.

In dit document worden zo min mogelijk patiëntgegevens gedeeld om de privacy te beschermen. Ook is het bestand extra beveiligd zodat deze niet gemakkelijk bewerkt kan worden.

Export naar JPEG

U kunt ook een foto exporteren naar een JPEG-bestand. Klik bovenin bij het contact op 'Acties' en dan op 'Exporteer naar JPEG'. Als er meerdere foto's ontvangen zijn, wordt alleen de foto die u op dat moment geselecteerd heeft geëxporteerd naar JPEG.

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'.

<u>Terug naar begin</u>

Cuw Sendi instellingen

Er dient altijd één gebruiker te zijn met de rol 'locatiemanager'. Vaak is dit de praktijkmanager, maar het kan ook een assistente of huisarts zijn. lemand met de rol 'Locatiemanager' heeft meer rechten dan iemand met de rol 'Assistente' of 'Huisarts'. Deze persoon kan namelijk de Sendi instellingen en de vragenlijsten beheren.

Door de Sendi instellingen te veranderen zorgt u ervoor dat Sendi zo veel mogelijk aansluit bij uw eigen huisartsenpraktijk.

Weet u niet welke persoon binnen uw praktijk deze rechten heeft? Neem dan contact met ons op via 010-844 85 57 of support@medi-link.nl

Eigen logo toevoegen

U kunt het logo van uw eigen huisartsenpraktijk toevoegen via de instellingen. Dit logo wordt getoond aan de patiënt, nadat zij op de link in het sms'je klikken. Zo voelt het voor de patiënt extra vertrouwd omdat ze het logo herkennen. U kunt een PNG of JPEG bestand toevoegen. Wij raden aan te kiezen voor een logo met een transparante achtergrond in PNG formaat.

Standaard bericht teksten

Hier kunt u zelf standaard teksten invoeren, welke gebruikt kunnen worden bij het versturen van een bericht aan de patiënt. Denk aan het telefoonnummer van de praktijk en op welke tijdstippen jullie goed bereikbaar zijn. Of aan het adres van de apotheek waar de medicatie opgehaald kan worden.

Eigen afzender SMS

De afzender van het SMS-bericht dat de patiënt krijgt, kunt u zelf aanpassen. Goed als de afzender herkenbaar is voor de patiënt, zodat het vertrouwen wekt. Het maximale aantal karakters is 11, u zult helaas niet de volledige naam van de praktijk kunnen gebruiken. Vaak wordt er voor een afkorting gekozen.

Eigen terugkoppeling aan patiënt

Nadat de patiënt alle informatie heeft verzonden aan de praktijk, wordt er een terugkoppeling aan de patiënt getoond. Deze terugkoppeling bepaalt u zelf via 'Uw Sendi instellingen'.

<u>Terug naar begin</u>

Cuw Sendi instellingen

Afzender tekst- of antwoordbericht

Hier kunt u een standaard afzender invullen, die wordt gebruikt als afsluiting bij een bericht naar de patiënt. Standaard staat hier de naam van de huisartsenpraktijk ingevuld.

E-mailnotificatie ontvangen (overige instellingen)

Heeft de patiënt een foto of video geüpload, die klaar staat om beoordeeld te worden? U kunt hiervan een notificatie krijgen op het gekozen e-mailadres. In deze e-mail wordt geen privacygevoelige informatie gedeeld zodat het niet (extra) beveiligd hoeft te worden. Wel zit er een link in de e-mail waarmee u direct naar de betreffende foto kunt. U moet dan natuurlijk wel ingelogd zijn.

Het is ook mogelijk om (alleen) een e-mail te sturen naar de gebruiker die de informatie heeft opgevraagd bij de patiënt. Zet dan het schuifje aan bij 'E-mailnotificatie naar de gebruiker sturen'.

Portaallink toevoegen

U kunt uw eigen portaallink invullen bij de Sendi instellingen. Als u dan bij het versturen van een bericht kiest voor portaallink, wordt deze meteen ingevuld.

Eigen gebruikersbeheer

Via het gebruikersbeheer kunt u zelf nieuwe accounts aanmaken voor uw collega's. Klik rechts bovenin op het tandwieltje en kies voor 'Gebuikersbeheer'. Daarna klikt u rechtsboven op 'Nieuwe gebruiker'. Nadat u op 'Voeg toe' heeft geklikt, ontvangt de persoon een e-mail met uitleg hoe het account geactiveerd kan worden.

Let op: toegevoegde accounts kunnen niet meer verwijderd worden vanwege AVGwetgeving. Wel kunt u accounts deactiveren, door rechts bij het account op het potloodje (bewerken) te klikken. Vul bij 'Uit dienst' ja in. Deze persoon kan nu niet meer inloggen met dit account.

Vragenlijsten beheren

Het is mogelijk om zelf vragen toe te voegen aan de vragenlijsten. Dit doet u per categorie. Ga naar 'Uw vragenlijsten' en open een bepaalde vragenlijst. Klik op 'Voeg vraag toe' om uw eigen vraag toe te voegen. U geeft hier ook een trefwoord op, wat later wordt getoond naast de foto, samen met het antwoord op de vraag.