

Toekomstbestendige zorg voor ouderen thuis



REGIOZORGNU

Handreiking Samenwerken in VIPLive

Versie juni 2024

Inhoud

0.	Afkortingen en definities.....	3
1.	Wat is VIPLive?	4
2.	Voordat je kunt starten met VIPLive	4
3.	Verschillende rollen in VIPLive.....	6
4.	Patiënt en familie in VIPLive.....	6
5.	De functionaliteiten in VIPLive	7
a.	Chatfunctie	7
b.	Zorgnetwerk	7
c.	Gezondheidsplan.....	8
d.	Vragenlijsten	8
e.	Beeldbellen	9
f.	Verwijzen.....	9
g.	VIPLive app.....	9
h.	Consultatie	9
6.	Routekaart bij vragen over VIPLive	10
7.	Samenwerkingsafspraken	11
8.	Veilig werken in VIPLive	12
9.	Informatie zoals handleidingen en flyers	13

0. Afkortingen en definities

HIS	Huisartsen Informatie Systeem
Key-users	Zijn zorgverleners uit de regio met kennis van VIPLive en op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Je kunt bij hen terecht voor vragen over VIPLive. Ze staan vermeld op de website van RegiozorgNU.
MDO	Multi-disciplinair overleg
Netwerkpartner	Zorgverleners in de eerste lijn die niet tot de keten of de huisartspraktijk behoren.
NIS	Netwerk Informatie Systeem
ONS	Nedap cliëntdossier (wordt gebruikt door thuiszorg)
POH	Praktijk ondersteuner huisarts
SOG	Specialist Ouderengeneeskunde
VIPLive	Regionaal platform voor netwerkzorg, waarmee op een efficiënte en veilige manier kan worden gecommuniceerd rondom patiënten en voor de samenwerking relevante informatie uit dossiers kan worden uitgewisseld.
WSV	WijkSamenwerkingsVerband

1. Wat is VIPLive?

VIPLive Samenwerken wordt ook wel een netwerkinformatiesysteem (NIS) genoemd en is gekoppeld aan het Huisartsen Informatie Systeem (HIS).

VIPLive Samenwerken maakt de communicatie tussen zorgverleners onderling en tussen zorgverleners en patiënten mogelijk en helpt om veilig en gemakkelijk digitaal met elkaar samen te werken. Dit willen we vooral inzetten voor de kwetsbare oudere patiënten die nog thuis wonen. Zij hebben vaak meerdere zorgverleners die met hen werken, maar niet altijd goed weten wat de andere zorgverlener doet. Met VIPLive Samenwerken geven we de zorgverleners de mogelijkheid om met korte lijnen samen te werken.



Linda de Vogel

POH

“Als je er wat tijd in steekt krijg je er een super samenwerking voor terug!”

RegiozorgNU stelt VIPLive beschikbaar. Dat betekent dat er voor de gebruikers geen kosten aan zijn verbonden.

In deze handreiking ligt de focus op het gebruik van VIPLive door professionals die samenwerken rondom kwetsbare ouderen thuis. Updates staan in de maandelijkse nieuwsbrief van RegiozorgNU of in de [Roadmap VIPLive](#).

2. Voordat je kunt starten met VIPLive

Specialist ouderengeneeskunde

“Ik heb op 1 dag wel 10 berichten gehad uit diverse praktijken die een knoppentraining hebben gehad. Wat leuk dat het werkt!”

Er is weinig voor nodig om als zorgprofessional met VIPLive te kunnen starten. Toch vergt het in het begin een investering, om daarna de voordelen van samenwerken via VIPLive te ervaren.

VIPLive is een hulpmiddel dat ondersteunend is aan de samenwerking tussen professionals.

Je kunt klein beginnen met één of enkele patiënten. Dat helpt om er gewoon mee aan de slag te gaan en je het systeem eigen te maken.

De belangrijkste zaken die vooraf moeten worden geregeld, staan hierna weergegeven als een soort stoplicht. Staat alles op groen, kun je direct starten. Staan een aantal punten op oranje, spreek dan met elkaar af hoe je dit gaat regelen. Staan nog een aantal punten op rood, wacht dan met het werken met VIPLive totdat deze punten zijn geregeld of duidelijke afspraken zijn gemaakt.

Belangrijke voorwaarden zijn:

- Je hebt kartrekkers in het team, die collega's enthousiasmeren en ondersteunen bij het gebruik van VIPLive.
- Jullie weten waar VIPLive wel én niet voor wordt gebruikt.
- Jullie zijn op de hoogte van de werkwijze van VIPLive.
- Het systeem is goed ingesteld voor jouw team (juiste organisatie en groep).
- Alle collega's staan in het systeem met de juiste rol. Deze rol is namelijk gekoppeld aan wat je ziet op je startscreen.
- De wijkmanager heeft jullie geïnformeerd over de afspraken binnen het eigen wijksamenwerkingsverband.
- Ieders profiel is juist en volledig ingevuld.
- Ambulante medewerkers gebruiken de VIP-app op de telefoon of tablet om beter bereikbaar te zijn.



Figuur 1 Stoplicht met belangrijke voorwaarden voor een goede start

Schakel de hulp in van Key-users of de wijkmanager wanneer je je niet bekwaam voelt om VIP te gebruiken. Vooral voor de minder digivaardige is het handig om met een collega samen het systeem onder de knie te krijgen. Zo zorg je met elkaar voor een soepele start en ervaar je snel de voordelen van het werken met VIPLive.

3. Verschillende rollen in VIPLive

In VIPLive staat jouw account gekoppeld aan een specifieke rol. Dit bepaalt welk startscherm je te zien krijgt en van welke functionaliteiten je gebruik kunt maken. Hieronder staat een overzicht met de rollen die in VIPLive beschikbaar zijn voor de ouderenzorg:

Huisartsenpraktijk

- Huisarts
- POH
- Doktersassistent
- Praktijkmanager

Partners:

- Wijkverpleegkundige
- (Specialistisch) verpleegkundige
- Casemanager dementie
- Fysiotherapeut
- Diëtist
- Ergotherapeut
- Apotheker
- Specialist ouderengeneeskunde
- Hospicemedewerkers, palliatieve zorgmedewerkers, respijtzorgmedewerkers
- Sociaal domein (welzijnsmedewerker, buurtzorgmedewerker, sociaal wijkteam)

Huisarts

“Ik had er al eerder mee gewerkt en ben zo blij dat het nu ook in deze regio gebruikt gaat worden. Het is echt een meerwaarde.”

Het is mogelijk om nieuwe rollen toe te laten voegen. Dit loopt via de wijkmanager.

4. Patiënt en familie in VIPLive

Het is ook mogelijk om met de patiënt en diens familie te communiceren via VIPLive.

Op dit moment wordt vooral gebruikgemaakt van de mogelijkheid om een patiënt een vragenlijst toe te sturen met het verzoek om deze in te vullen. Dit kan via de mailbox van de patiënt of via het account van de patiënt in spreekuur.nl. Daarnaast is het ook mogelijk dat een zorgprofessional de vragenlijst zelf afneemt bij de patiënt en direct invult in VIPLive.

En het is mogelijk om de patiënt of diens familie een link te sturen (bijvoorbeeld via mail of Whatsapp) om met elkaar te beeldbellen.

5. De functionaliteiten in VIPLive

VIPLive bevat op dit moment: zorgnetwerk, chatfunctie, beeldbellen, gezondheidsplan, vragenlijsten, consultatie, verwijzen en de VIPLive app. Hierna wordt per functionaliteit kort beschreven wat het inhoudt en wat de aandachtspunten zijn bij het gebruik.

a. Chatfunctie

De chatfunctie is bedoeld om met elkaar te communiceren over niet urgente zaken. Het is ook mogelijk om een gesprek te starten in een groep door meerdere mensen uit te nodigen. Het is een makkelijke en laagdrempelige manier om als zorgverleners contact te hebben met elkaar rondom een patiënt.

Voorbeelden voor het gebruik van de chatfunctie zijn:

- Het stellen van een vraag over een patiënt waarop niet acuut een antwoord nodig is.
- Het delen van de agenda voor het MDO.
- Het informeren van andere zorgverleners over afspraken die tijdens een MDO zijn gemaakt.
- Het delen van een foto, bijvoorbeeld van een wond. Als je de foto direct vanuit de chatfunctie maakt, komt deze niet in de galerij op je telefoon of tablet.
- Andere zorgverleners informeren over hoe het nu gaat met de patiënt. Of ontwikkelingen, zoals voortgang van een wond of hoe de dementie vordert, delen met het zorgnetwerk.

Aandachtspunten zijn:

- Dat je je ervan bewust moet zijn dat de informatie door de huisarts of POH heel makkelijk in het HIS kan worden gezet. Maak met elkaar afspraken over wat je met de informatie in de chat doet, zodat de wederzijdse verwachtingen helder zijn.
- Het is van belang dat in VIPLive alleen de gebruikers staan die ook daadwerkelijk nog werkzaam zijn in die rol.
- De chatfunctie is gebonden aan een medewerker. Je bereikt op deze manier dus niet een team. Dit kan alleen wanneer het team een gezamenlijke inbox heeft aangemaakt.
- Er zijn al huisartsen en POH's die het starten of wijzigen van uitvoeringsverzoeken, zoals verhoging van insuline, via de chat doorgeven aan de wijkverpleging. Dit kan alleen als je met elkaar dit hebt afgesproken, zodat is gegarandeerd dat de verzoeken tijdig worden opgepakt. Bijvoorbeeld dat er een terugkoppeling plaatsvindt, als het bericht is ontvangen en de benodigde actie is gedaan.
- Er is nog geen koppeling met het dossier van de wijkverpleging, dus de wijkverpleging moet de relevante informatie over de patiënt zelf overtypen in de chat.
- Er is een verschil tussen een partner toevoegen via gespreksfunctie en verwijzing. Bij verwijzing komt er voor bijvoorbeeld wijkverpleging meer informatie mee, zoals labwaarden. (Dit is afgestemd met de werkgroep ouderen).

b. Zorgnetwerk

In het zorgnetwerk is zichtbaar wie bij de patiënt betrokken is. Iemand heeft de taak om zorgprofessionals rondom een patiënt toe te voegen in VIPLive. Meestal is dit de POH, maar het kan zijn dat binnen de huisartsenpraktijk daar een andere afspraak over is gemaakt. Dit kun je navragen bij de huisartsenpraktijk. Als je eenmaal bent toegevoegd aan een

zorgnetwerk rondom een specifieke patiënt, kun je zelf ook andere professionals toevoegen. Het is ook mogelijk een mantelzorger toe te voegen aan het zorgnetwerk. Dit laatste werkt nog niet helemaal naar wens.

Als je start met VIPLive kan dit op meerdere manieren:

1. De huisartsenpraktijk vraagt bij de wijkverpleging lijsten op van alle patiënten die in zorg zijn en voert deze allemaal in VIPLive in.
2. De huisartsenpraktijk voert eerst vooral de complexe patiënten in en breidt dan steeds verder uit.
3. De wijkverpleging stuurt via VIPLive een chat naar de huisartsenpraktijk met naam en geboortedatum van een patiënt en het verzoek deze in VIPLive in te voeren.

Hospice en logeerhuis

“Wat fijn dat we nu op veilige en laagdrempelige manier met de huisartspraktijken en andere zorgverleners kunnen communiceren. Dat we opgenomen zijn in het zorgnetwerk van Woerden.”

c. Gezondheidsplan

Het gezondheidsplan is zichtbaar voor iedereen die aan het zorgnetwerk van de betreffende patiënt is toegevoegd. In het gezondheidsplan noteer je de afspraken die over een patiënt zijn gemaakt. Meestal wordt het gezondheidsplan alleen gebruikt voor de onderdelen waarop je rondom een patiënt met meerdere disciplines samenwerkt. Het is namelijk geen vervanging van het HIS of het cliëntendossier van de wijkverpleging.

Als je het gebruikt rondom je MDO, kan de wijkverpleging hier voorafgaand aan het MDO de vraagstelling invoeren, zodat de huisarts en eventuele andere disciplines zich al kunnen voorbereiden. Tijdens het MDO kunnen de afspraken worden aangepast en aangevuld, zodat ze direct voor iedereen in het zorgnetwerk beschikbaar zijn.

Het gezondheidsplan kan via een koppeling met HIS direct in HIS worden gezet. Voor de systemen waar nog geen directe koppeling mee is, kan een PDF van het gezondheidsplan in het systeem worden gezet. Bij ONS Nedap kan het gezondheidsplan dan bijvoorbeeld onder documenten worden gehangen.

d. Vragenlijsten

In VIPLive zijn meerdere vragenlijsten beschikbaar. RegiozorgNU heeft een selectie beschikbaar gemaakt, waaronder TraZag, Positieve Gezondheidsvragenlijst, Consultvoorbereidende vragenlijst voor de ketenzorg, et cetera. Als deze functionaliteit voor jouw rol beschikbaar is, zie je alle lijsten die RegiozorgNU beschikbaar heeft gemaakt.

Als een vragenlijst ontbreekt, is het goed om te checken of deze wel in VIPLive beschikbaar is, zodat RegiozorgNU deze beschikbaar kan maken. Zo niet, dan is er de mogelijkheid om een nieuwe vragenlijst in te bouwen. Dit vraagt wel een grotere investering en doorlooptijd. Onderzoek dus eerst goed of er behoefte aan is in de regio.

De vragenlijst kan via Spreekuur.nl naar de patiënt worden gemaild. Check altijd of de patiënt de vragenlijst heeft ontvangen en de lijst niet in de spambox terecht is gekomen. Het is ook mogelijk om de vragenlijst direct in aanwezigheid van de patiënt af te nemen en in te vullen in VIPLive. De ingevulde vragenlijst staat onder inventarisaties. Een PDF van de vragenlijst kan in HIS of ONS worden gehangen.

e. Beeldbellen

Maximaal 4 uur van tevoren kun je een link versturen aan alle deelnemers om te beeldbellen. Deze functionaliteit wordt binnen VIPLive niet altijd gebruikt, omdat men gebruikmaakt van alternatieven zoals MS Teams en Zoom. Het nadeel hiervan is dat deze omgevingen niet veilig zijn en die van VIPLive wel. De link voor het beeldbellen kan verstuurd worden via bijvoorbeeld Whatsapp of mail, zodat ook zorgverleners zonder account mee kunnen doen met het overleg.

Goede voorbeelden voor het gebruik van beeldbellen zijn:

- MDO via beeldbellen
- Beeldbellen met een patiënt om een wond te beoordelen
- Beeldbellen met een familielid terwijl je bij de patiënt thuis bent

f. Verwijzen

Met deze functionaliteit kun je verwijzen naar bijvoorbeeld de diëtiste of podotherapeut. Als je deze functionaliteit gebruikt om door te verwijzen naar een praktijk of team kan dit pas nadat goed is ingesteld wie bij welke praktijk of team hoort, zodat de verwijzing goed terecht komt. Neem hiervoor contact op met de wijkmanager of Tesse Zwijnenburg. En binnen het thuiszorgteam is het van belang dat is afgesproken wie wanneer verwijzingen via VIPLive oppakt.

En verwijs pas door naar een organisatie als je zeker weet dat de organisatie deze werkwijze hanteert. In VIP testen we ook met nieuwe processen, waardoor je zonder afspraak het risico loopt in een testverwijzing terecht te komen. Spreek eerst af met de partner of de verwijzing op deze manier plaatsvindt.

Let op: de verwijzing komt alleen als correspondentie in HIS als je dit bij de verwijzing aanvinkt.

g. VIPLive app

Met deze functionaliteit is de chatfunctie ook beschikbaar op je telefoon. Omdat niet iedereen altijd bereikbaar kan en wil zijn, wordt deze functionaliteit niet door iedereen gebruikt. Wel kan het behulpzaam zijn om goed bereikbaar te zijn voor ambulante medewerkers.

h. Consultatie

Deze functionaliteit kan alleen gebruikt worden voor consultatie aan Specialisten Ouderengeneeskunde (SOG) en kaderartsen. In meerdere wijken wordt hier Zorgdomein voor gebruikt (dan gaan ook medische gegevens mee met de consultatie), echter daar zitten kosten aan voor de ketenpartner. Het gebruik van VIPLive is voor de gebruiker kosteloos.

Het kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor de MDO-voorbereiding met een SOG.

6. Routekaart bij vragen over VIPLive

REGIOZORGNU

Tesse Zwijnenburg - t.zwijnenburg@regiozorgnu.nl
 Ella Benedictus - e.benedictus@regiozorgnu.nl
 Marian Verkerk - m.verkerk@regiozorgnu.nl
 Doortje Boshuizen - d.boshuizen@regiozorgnu.nl
 Danita van der Linden - d.vanderlinden@regiozorgnu.nl
 Chellie Heijmans - c.heijmans@regiozorgnu.nl
 Administratie - administratie@regiozorgnu.nl
 Wijkmanager - Regiozorgnu.nl
 Key-user - Regiozorgnu.nl



Voorbeeldvragen

Instructies - Ik kan de instructie voor de vragenlijsten niet vinden, er staat een fout op de website van RegiozorgNU VIPLive
Declareren - Wanneer krijg ik mijn factuur uitbetaald?
Samenwerken - Welke afspraken hebben wij met onze partners over VIPLive? Waarom zie ik mijn collega niet in VIPLive?
VIPLive omgeving en Profiel - Hoe pas ik iets aan in mijn profiel? Waarom zie ik niet dezelfde knoppen als mijn collega?
Werkprocessen - Hoe kom ik meer te weten over hoe wij op de praktijk VIPLive gebruiken? Kan er iemand met mij meekijken?
Zorgstraat - Hoe doen wij ouderenzorg in VIPLive? Wat zijn de functionaliteiten die we gebruiken bij GGZ?

Routekaart bij vragen

7. Samenwerkingsafspraken

REGIOZORGNU

SAMENWERKINGS-AFSPRAKEN VIPLIVE ALGEMEEN

SPOED = BELLEN
Gebruik VIPLive alleen bij niet-urgente zaken

REACTIETIJD
Probeer binnen 3 (werk)dagen antwoord te geven
TIP: Zet je notificaties aan en stel je werkdagen in in je profiel

EIGEN PROFIEL EN ORGANISATIE
Zie je niet wat je denkt te moeten zien? Bel de helpdesk [+31885281020](tel:+31885281020)
Maak kenbaar bij de helpdesk wanneer er zorgverleners in de organisatie zitten die niet meer werkzaam zijn
Maak VIPLive onderdeel van het onboarding proces

GEZONDHEIDS-PLAN
Alleen bij de complexe patiënten of patiënten die veel verschillende zorgverleners hebben

VERWIJZEN
Verwijs alleen naar organisaties in VIP wanneer het zeker is dat deze organisatie de verwijzing goed zal ontvangen
Als je geen reactie krijgt bij een verwijzing, doe je altijd een follow-up
TIP: Ga na bij de partner via de chat of zij de verwijzing via VIP willen ontvangen

AFSPRAKEN PER WSV
Deze afspraken zijn algemeen en kunnen per WSV (wijksamenwerkingsverband) verschillen
Neem contact op met de wijkmanager om meer te weten te komen over de afspraken

VRAGEN OVER VIPLIVE
Gebruik de routekaart om de vraag aan de juiste persoon te stellen
Kijk eerst of er een handleiding van VIPLive is
Probeer zoveel mogelijk met de helpdesk VIPLive op te lossen

CONTACT EN INFORMATIE
[Wijkmanager](#)
[Key-users](#)
[VIPLive Academie](#)
[Website RegiozorgNU](#)
[Flyers & werkinstructies](#)

8. Veilig werken in VIPLive

Als randvoorwaarden voor veilig werken is het belangrijk dat:

- Je een rustige werkomgeving hebt;
- Anderen niet op het scherm kunnen kijken;
- Je je scherm afsluit wanneer je je plek verlaat;
- Je tijdig je computer update om virussen te voorkomen;
- Je een sterk wachtwoord gebruikt;
- Je niet op een openbare wifi inlogt;
- Er regelmatig onderhoud is aan de apparatuur.

Heb je vragen over de veiligheid van VIPLive, encryptie of twee-factor authenticatie? Kijk dan op [deze pagina](#) op de website van VIPLive over de beveiliging van de gegevens en de certificering van VIPLive.

Heb je vragen over de verwerking van data in VIPLive, wie hier verantwoordelijk voor is, patiëntentoestemming, et cetera? Lees dat dan op [deze pagina](#) in de privacyverklaring.

9. Informatie zoals handleidingen en flyers

Er is veel informatie beschikbaar over VIPLive. Handleidingen, kennisvideo's en folders vind je terug bij de [VIPLive Academie](#), zoals. Hieronder staat per functionaliteit weergegeven welke handleidingen of kennisvideo's VIPLive heeft. Daarnaast ontwikkelt RegiozorgNU regelmatig brochures/flyers en worden instructies verzorgd. Vraag deze op bij de key-user of kijk op de [website van RegiozorgNU](#).

Functie	Handleidingen	Kennisvideo's
Chatfunctie	Groepsgesprek starten met zorgverleners Gesprek starten over de patiënt Gezamenlijke inbox in VIPLive FAQ nieuwe inbox	Vraag stellen aan de huisartspraktijk als partner Gesprek starten over de patiënt Gesprek terugkoppelen naar het HIS Hoe werkt de inbox
Zorgnetwerk	Uitnodigen zorgverleners buiten de huisartspraktijk voor VIPLive door de huisartspraktijk Toevoegen aan zorgnetwerk Aanvragen nieuwe accounts in de huisartspraktijk	Verschillen tussen consulteren, verwijzen en een gesprek
Gezondheidsplan	Opstellen van een gezondheidsplan	Opstellen van een gezondheidsplan
Vragenlijsten	Beschikbare vragenlijsten in VIP	
Verwijzen	Een verwijzing starten vanuit de huisartspraktijk Een verwijzing ontvangen als partner	Verschillen tussen consulteren, verwijzen en een gesprek Een verwijzing starten vanuit de huisartspraktijk Een verwijzing ontvangen als partner Een verwijzing sluiten vanuit de huisartspraktijk
MDO/ Beeldbellen	MDO in VIPLive	Starten van een MDO

VIPLive App	VIPLive app downloaden en inloggen VIPLive app voor zorgverleners gesprekken Thuismetingen invullen door wijkverpleging Waarom werkt mijn app niet	VIPLive app voor zorgverleners gesprekken
Consultatie	Consulteren voor secretariaten, specialisten en kaderartsen	Consultatie vanuit de huisartspraktijk Terugkoppeling consultatie naar het HIS Consultatie ontvangen beantwoorden en afsluiten

Deze handreiking is tot stand gekomen met dank aan de werkgroep Online communiceren met VIPLive:

- Chellie Heijmans, ouderenconsulent en POH RegiozorgNU
- Cora van Zeijl, wijkverpleegkundige Careyn
- Karien Coppens, wijkverpleegkundige i.o. Careyn
- Kimberley van Mildert, wijkverpleegkundige Careyn
- Linda de Vogel, POH ouderen Montfoort
- Lisette van Veenendaal, wijkverpleegkundige Careyn
- Mariëlle Wiltenburg, projectleider Toekomstbestendige zorg voor ouderen thuis
- Mariette Rongen, wijkverpleegkundige De Rijnhoven
- Natasja Cassin, casemanager De Rijnhoven
- Natasja Dogterom Verburg-Lieberton, POH ouderen Kockengen
- Tesse Zwijnenburg, projectleider VIP RegiozorgNU