

# HANDLEIDING ZORGMAIL CHAT

---

Web



enovation®  
care to connect

Referentienummer / Versie

29-01-2020 / 1.1

---

**Enovation**

---

**Contact**

[www.enovationgroup.com/nl](http://www.enovationgroup.com/nl)  
[www.zorgmail.nl](http://www.zorgmail.nl)

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1	Overzicht ZorgMail Chat	5
<b>2</b>	<b>INLOGGEN OP DE WEBAPPLICATIE</b>	<b>6</b>
2.1	Passage ID	6
2.2	Inloggen	7
2.3	Overzicht mailboxen	7
2.4	Mailbox activeren voor Chat	8
2.5	Er wordt geen mailbox weergegeven	8
2.6	Standaard mailbox	9
2.7	Groepsmailbox	9
2.8	Mailbox wisselen	10
2.9	Eerste keer inloggen	10
2.10	Profielfoto	10
2.11	Instellingen	11
2.12	Uitloggen	11
<b>3</b>	<b>CONTACTEN</b>	<b>12</b>
3.1	Contact toevoegen	12
3.2	Contact uitnodigen	13
3.3	Contact status	14
<b>4</b>	<b>CHATTEN</b>	<b>15</b>
4.1	Chat conversatie starten	15
4.2	Groep chat aanmaken	17
4.3	Groep chat deelnemer toevoegen	17
4.4	Groep chat verlaten	18
4.5	Chatten over een patiënt	18
4.6	Chat synchronisatie	19
4.7	Push notificaties	20
4.8	Bijlage(n) versturen	20
4.9	Chat historie	21
<b>5</b>	<b>PATIËNTEN</b>	<b>22</b>
5.1	Patiënt toevoegen	22
5.2	Patiëntgegevens wijzigen	23
5.3	Patiënt verwijderen	24
<b>6</b>	<b>CHAT EXPORTEREN</b>	<b>25</b>
6.1	Export naar Secure e-mail	25
6.2	Export grootte	26
6.3	Export naar EDI	27
<b>7</b>	<b>CHAT OPSLAG</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>BEVEILIGING</b>	<b>28</b>



enovation®  
care to connect

**9 SERVICE & SUPPORT**

**29**

9.1 Feedback

29

# 1 INLEIDING

---

ZorgMail Chat is een aanvullende module op ZorgMail Secure e-mail voor ad-hoc communicatie. Met deze module is het mogelijk voor (zorg)professionals om snel en eenvoudig contact te hebben met andere (zorg)professionals. De toepassingsmogelijkheden van ZorgMail Chat zijn dan ook legio, zowel binnen als buiten de zorg. Chatten over (zorg)consumenten is eenvoudig doordat zij direct te koppelen zijn aan individuele- en groep chats. Ook het exporteren van chatberichten naar uw informatiesysteem en chatberichten met bijlagen naar uw secure e-mail behoren vanzelfsprekend tot de mogelijkheden.

Enkele voorbeelden van toepassingsmogelijkheden van ZorgMail Chat:

- Een huisarts die twijfelt over het ziektebeeld van een zorgconsument kan via de chat snel een specialist raadplegen;
- Een huisarts die op huisbezoek bij een zorgconsument is en snel wat extra informatie uit het dossier nodig heeft, kan met zijn/haar assistente chatten;
- Een verpleegkundig specialist die bij een zorgconsument is en kort een vraag over bijv. een wond met de huisarts wil bespreken en wat foto's meestuurt.
- Een fysiotherapeut, werkzaam in een gezondheidscentra, kan via de chat snel met de huisarts overleggen over de voortgang van de behandeling van een patiënt.

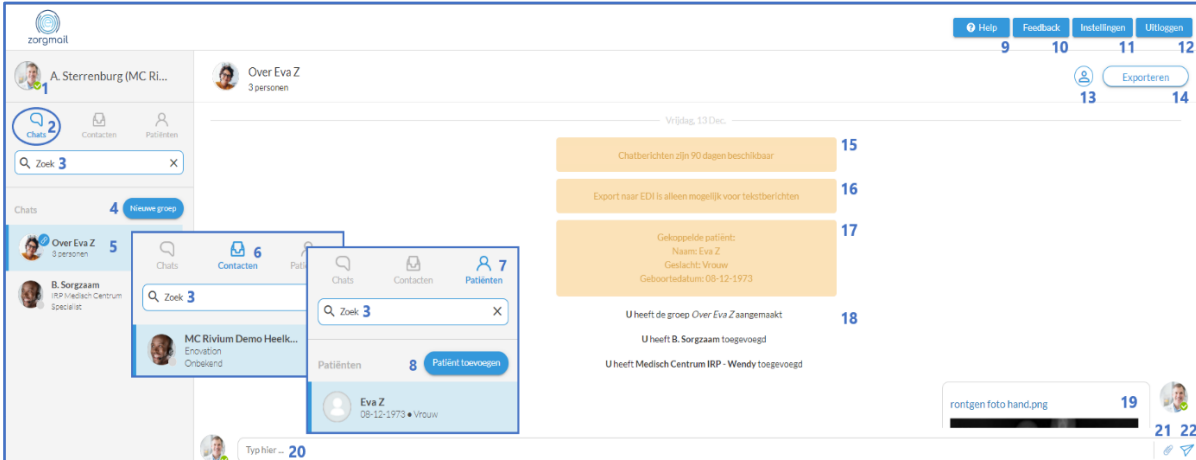
In deze handleiding leest u meer over hoe u gebruik kunt maken van ZorgMail Chat in een webbrowser op bijvoorbeeld een pc of laptop. In het geval van een tablet of smartphone wordt geadviseerd om gebruik te maken van de iOS en/of Android app, te downloaden vanuit de respectievelijke app-stores. Voor iOS en Android zijn aparte handleidingen te raadplegen.

ZorgMail Chat is beschikbaar in het Nederlands en Engels. In deze handleiding wordt uitgegaan van de Nederlandse versie.

Deze handleiding gaat in op de volgende onderwerpen en is ook via de Help knop te benaderen vanuit de Chat Web applicatie:

- Inloggen op de webapplicatie
- Contacten
- Chatten
- Patiënten
- Chat exporteren
- Bijlagen opslaan
- Support

## 1.1 Overzicht ZorgMail Chat



1. Ingelogde gebruiker
2. Tabblad Chats
3. Zoekveld Chats, Contacten of Patiënten
4. Groep Chat aanmaken
5. Chat gekoppeld aan een patiënt
6. Tabblad Contacten
7. Tabblad Patiënten
8. Patiënt toevoegen
9. Help knop
10. Feedback knop
11. Instellingen
12. Uitloggen
13. Gegevens contactpersoon
14. Exporteren chatbericht(en)
15. Systeembericht 1, Chatberichten zijn 90 dagen beschikbaar
16. Systeembericht 2, Export naar EDI is alleen mogelijk voor chatberichten
17. Systeembericht 3, Patiëntgegevens
18. Groepsinformatie toegevoegde deelnemers
19. Inhoud bijlage chatbericht
20. Invoerveld voor chatbericht
21. Bijlage knop
22. Verzendknop

## 2 INLOGGEN OP DE WEBAPPLICATIE

---

ZorgMail Chat kan als webapplicatie gebruikt worden met de meest recente versie van de browsers Google Chrome en Microsoft Internet Explorer versie 11. Open één van deze browsers en ga naar ZorgMail Chat (<https://chat.zorgmail.nl>) om in te loggen.

**Nb 1.** U kunt alleen inloggen op ZorgMail Chat als u als ZorgMail Chat klant bij Enovation geregistreerd staat.

**Nb 2.** Bij het gebruik van een andere browser dan hierboven beschreven dient rekening gehouden te worden met het mogelijk minder functioneren van de Chat applicatie.

### 2.1 Passage ID

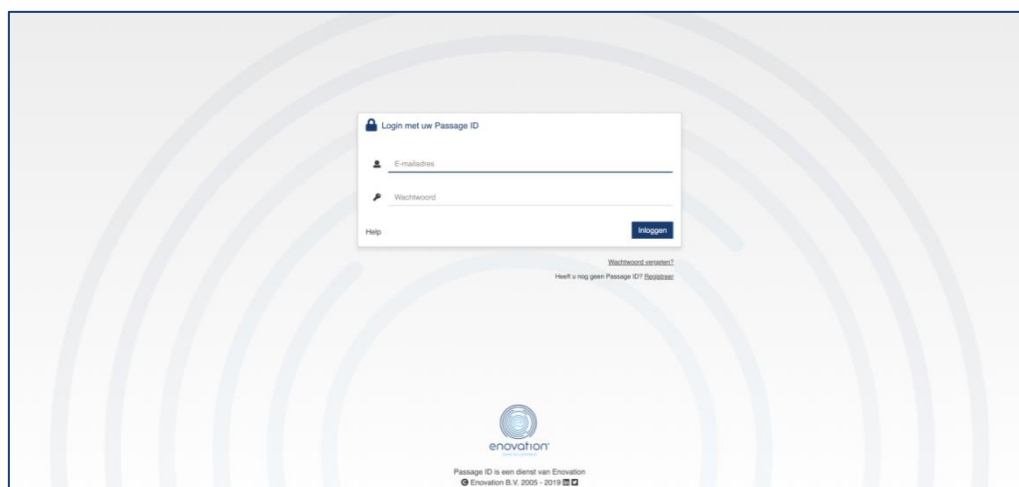
Als u <https://chat.zorgmail.nl> opent, ziet u het scherm *Login met uw Passage ID*.

Met een Passage ID account kunt u veilig inloggen en gebruikmaken van de ZorgMail webapplicaties van Enovation waarop u recht heeft.

Voor het inloggen op de ZorgMail Chat applicatie wordt eveneens gebruik gemaakt van een Passage ID account:

- Heeft u nog geen Passage ID, klik dan in het scherm op *Registreer* om een Passage ID aan te maken;
- Als u al een Passage ID heeft maar het wachtwoord niet meer weet, klikt u in het scherm op *Wachtwoord vergeten?* Er wordt een e-mail gestuurd naar het e-mailadres dat gekoppeld is aan uw Passage ID account. Met deze e-mail kunt u uw wachtwoord opnieuw instellen.

Via de *Help* knop opent u de handleiding van Passage ID. Hierin wordt het registreren en beheren van uw Passage ID account beschreven.

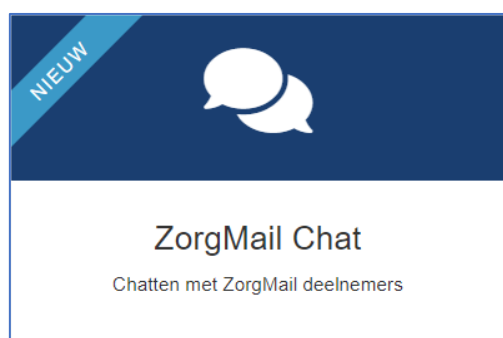


**TIP 2!** Wist u dat u eenvoudig kunt nagaan welke mailboxen gekoppeld zijn aan uw Passage ID account? Kijk op de applicatie *ZorgMail Mijn Hosted Mail*, klik op *mailbox beheren* voor het overzicht van gekoppelde mailboxen.

**Nb.** Een Passage ID account is een persoonlijk account en dus niet met anderen te delen.

## 2.2 Inloggen

Om in te loggen op de Web applicatie van ZorgMail Chat gaat u naar de webpagina <https://chat.zorgmail.nl> of klikt u op de tegel *ZorgMail Chat* in het Passage ID inlogscherf op <https://account.passageid.nl/>. Voer uw e-mailadres en wachtwoord in en klik op *Inloggen* om in te loggen in ZorgMail Chat.



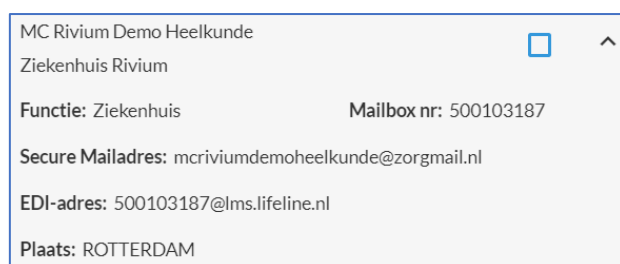
**TIP!** Op de webapplicatie kunt u tijdens het inloggen kiezen om uw inloggegevens te bewaren door te kiezen voor opslaan.

**Nb.** U kunt met een mailbox op één device of op één browser ingelogd zijn. Als een collega ook probeert in te loggen op dezelfde mailbox krijgt hij/zij een melding hiervan. Zie ook verderop in de handleiding.

## 2.3 Overzicht mailboxen

Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, word(t/en) in het overzichtsscherf de gekoppelde ZorgMail mailbox(en) met 'recht op chat' weergegeven. Dit kunnen zowel persoonlijke als groep/afdeling mailboxen zijn. Er worden maximaal 10 mailboxen weergegeven.

Voor het inzien van de mailbox details klikt u op het pijltje rechts naast het selectievakje van de mailbox.



**TIP!** Wilt u zien welke mailboxen ‘recht op chat’ hebben? Kijk dan in de M.Center applicatie, op het tabblad *Instellingen*, klikt u op het sub tabblad *Mijn adressen*. Bij *Autorisaties* wordt ZorgMail Chat met wel of geen ‘recht op chat’ vermeld d.m.v. Toegestaan/Niet toegestaan.

Authorisaties	
Gemarkeerde berichten aan Internet	Afleveren in de Viewer
Ongemarkeerde berichten aan Internet	Afleveren op Internet (full outbound)
Berichtuitwisseling door Berichtverzending door FileTransfer toegang door	
Send Message	Toegestaan met bijlagen
Zorgmail Chat	Toegestaan

## 2.4 Mailbox activeren voor Chat

Voor het activeren van de mailbox die u wilt gaan gebruiken voor ZorgMail Chat, doorloopt u de volgende stappen:

- Selecteer in het overzichtsscherm de mailbox waarmee u wilt chatten door op de betreffende regel te klikken.
- Klik op de knop *Start chat*.



- Uw ZorgMail Chat mailbox is nu geactiveerd.
- U bent klaar om met ZorgMail Chat aan de slag te gaan.

## 2.5 Er wordt geen mailbox weergegeven

Ziet u na het inloggen met uw Passage ID account geen ZorgMail mailbox(en) in het overzichtsscherm dan kan dit verschillende redenen hebben:

1. U bent geen eerstelijns zorgverlener met All-in abonnement.
2. U heeft uw Secure e-mail niet geactiveerd, neemt u in dit geval contact op met de support afdeling van Enovation (zie Service & Support verderop in de handleiding).
3. U heeft nog geen mailbox gekoppeld aan uw Passage ID:
  - Bent u al ZorgMail klant en beschikt u over een ZorgMail mailbox? Ga naar [ZorgMail Mijn Hosted Mail](#) om uw ZorgMail mailbox te koppelen of neem contact op met de support afdeling van Enovation (zie Service & Support verderop in de handleiding).
  - Bent u nog geen ZorgMail klant ga naar de [ZorgMail Wizard](#).
4. Maakt u gebruik van ZorgMail Safe Relay en wilt u ZorgMail Chat voor uw organisatie. Zie <https://zorgmail.nl/chat> voor meer informatie.

**TIP!** Als u inlogt op de Web applicatie van ZorgMail Chat en één van bovenstaande opties voor u van toepassing is dan ziet u een uitleg over de te nemen stappen.



## 2.6 Standaard mailbox

Het is mogelijk om een specifieke ZorgMail mailbox in te stellen als *Standaard* mailbox voor de chat. Deze instelling zorgt ervoor dat u een volgende keer gelijk kunt chatten met de geselecteerde *Standaard* mailbox. En hoeft u geen selectie te maken in het overzichtsscherm, dit scheelt u enkele handelingen. Om de standaard mailbox in te stellen, klikt u op het selectievakje rechts van de naam van de mailbox. Vervolgens klikt u op *Start chat*.

Mailbox	Standaard
MC Rivium Demo Heelkunde Ziekenhuis Rivium	<input type="checkbox"/> ▼
A. Sterrenburg Huisartsenpraktijk Rivium	<input checked="" type="checkbox"/> ▼

Bij het activeren van een standaard mailbox wordt deze instelling gelijk geregistreerd: **Onthoud mijn standaard.**

A. Sterrenburg Huisartsenpraktijk Rivium	<input checked="" type="checkbox"/> ▼
<input checked="" type="checkbox"/> Onthoud mijn standaard	

**TIP!** Wilt u op een later moment gebruikmaken van een andere mailbox om mee te chatten? Of wilt u een andere *Standaard* mailbox instellen, bijvoorbeeld tijdens een waarneming van een collega? Dat kan via het *Instellingen* scherm, zie verderop in de handleiding.

## 2.7 Groepsmailbox

Naast een persoonsgebonden mailbox kunt u ook chatten met een groepsmailbox. Hiervoor koppelt u de groepsmailbox aan uw persoonlijke Passage ID account.

Met een persoonlijke en groepsmailbox is het niet mogelijk om met meerdere gebruikers tegelijk ingelogd te zijn op ZorgMail Chat. Als u inlogt met de persoonlijke of groepsmailbox terwijl er al een gebruiker is ingelogd, ontvangt u een melding. Wanneer u er voor kiest door te gaan met inloggen wordt de eerste gebruiker uit ZorgMail Chat uitgelogd.

test.enovation@gmail.com is ingelogd met dezelfde mailbox. Als u doorgaat, logt u A Sterrenburg uit.

U bent uitgelogd doordat een andere gebruiker is ingelogd met dezelfde mailbox. Het is niet mogelijk om met meerdere gebruikers gelijktijdig ingelogd te zijn met dezelfde mailbox.

## 2.8 Mailbox wisselen

Beschikt u over meerdere ZorgMail mailboxen met ‘recht op chat’ dan is het mogelijk om tussen deze verschillende mailboxen te wisselen.

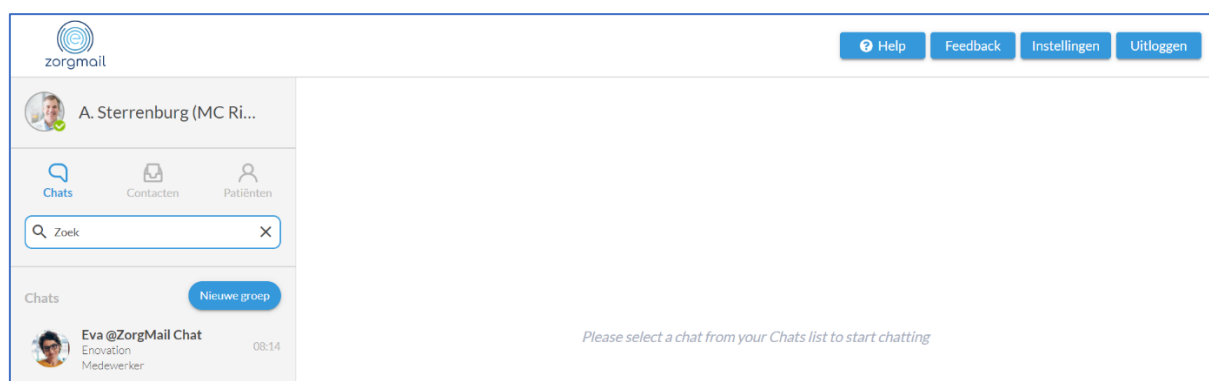
Via de knop *Instellingen*, rechtsboven in het scherm, opent u het menu waar u met de knop *Wijzig* het overzichtsscherm van uw mailboxen opent.

Mailboxen die u kunt gebruiken voor de chat

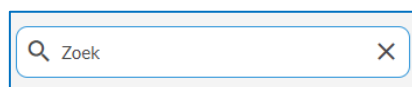
Hier selecteert u de mailbox waarmee u wilt chatten door de gewenste mailbox aan te klikken en te kiezen voor *Start chat*.

## 2.9 Eerste keer inloggen

Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, zijn de tabbladen Chats, Contacten en Patiënten leeg. In elk tabblad ziet u informatie over de te nemen stappen.

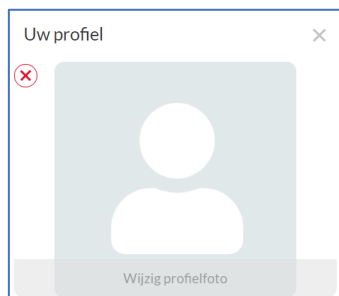


**TIP!** Elk tabblad heeft een zoekveld (vergrootglas) zodat u snel op een trefwoord kunt zoeken.



## 2.10 Profielfoto

Nadat u een mailbox geselecteerd heeft, kunt u dit profiel desgewenst voorzien van een afbeelding. Deze profielfoto is voor al uw contacten zichtbaar. Om een profielfoto toe te voegen, klikt u op de lege afbeelding links bij uw naam.



Rechts in het scherm worden uw profielgegevens getoond:

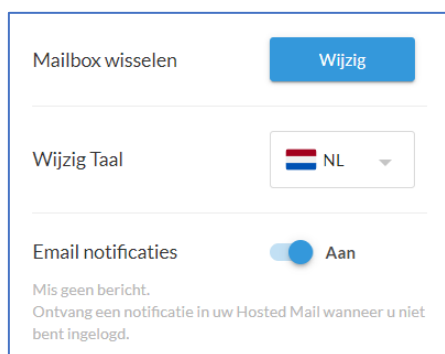
- Klik hier op *Wijzig profiefoto* om een foto toe te voegen of om een bestaande te wijzigen. Via de getoonde Verkenner kan een afbeelding worden geselecteerd.
- Klik vervolgens op de knop *Bevestigen* om de geselecteerde afbeelding te gebruiken;
- Klik op de knop *Annuleren* om deze handeling zonder opslaan af te breken.

## 2.11 Instellingen

Via de menubalk rechtsboven in het scherm vindt u de knop *Instellingen*.

In het instellingen menu kunt u;

- Wisselen van Mailbox.
- De taal wijzigen. U wisselt hier eenvoudig tussen Nederlands en Engels. Standaard wordt de taal van uw internetbrowser gebruikt.
- Email notificaties beheren. Wanneer u deze optie aan heeft staan ontvangt u een email in uw Hosted Mail wanneer u een chat bericht ontvangt terwijl u niet aanwezig bent. Per chat gesprek ontvangt u maximaal 1 email per dag.



## 2.12 Uitloggen

Om eenvoudig te kunnen uitloggen heeft de knop *Uitloggen* een prominente plek bovenin het scherm gekregen. Mocht u vergeten uit te loggen dan wordt u na 10 uur automatisch uitgelogd uit de ZorgMail Chat web applicatie.





## 3 CONTACTEN

---

Voor ZorgMail Chat is het Chat adresboek ontwikkeld. In het Chat adresboek kunt u collega's opzoeken die ook recht hebben op ZorgMail Chat. U kunt direct chatten met contacten die hun mailbox(en) geactiveerd hebben voor de Chat.

### 3.1 Contact toevoegen

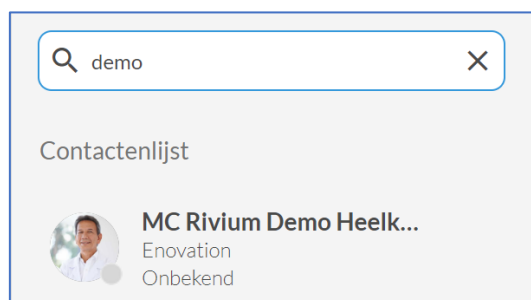
Voor het toevoegen van een contact aan uw contactenlijst doorloopt u de volgende stappen:

1. Selecteer het tabblad *Contacten*.
2. Voer in het zoekveld (vergrootglas) de naam in, zodra er drie karakters zijn ingevoerd, wordt de zoekknop actief en kan worden gezocht in het Chat adresboek.

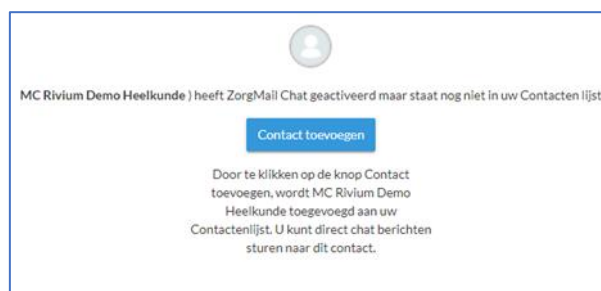


Zoeken in ZorgMail  
Adresboek

3. Als er een match is met het Chat adresboek worden de resultaten getoond.



4. Selecteer het contact dat u wilt toevoegen en klik op de knop *Contacten toevoegen*.



5. Degene die als contact door u is toegevoegd ontvangt in zijn/haar contactenlijst een push notificatie.



6. U kunt gelijk chatten met het toegevoegde contact.

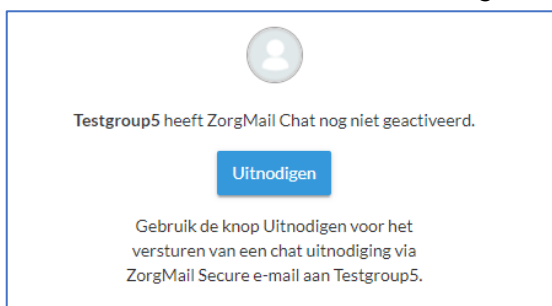
**Nb1.** Het nieuwe contact wordt bovenaan de Chats lijst getoond als de chat gestart is en/of als er een patiënt is gekoppeld aan de chat;

**Nb2.** Alle contacten worden op alfabetische volgorde getoond in de contactenlijst getoond.

## 3.2 Contact uitnodigen

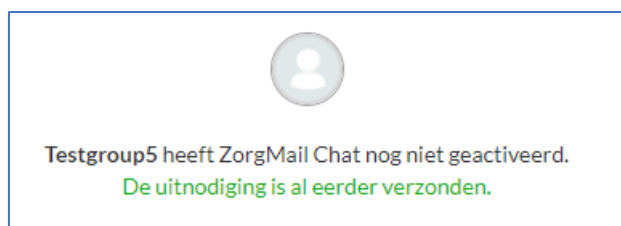
Heeft het contact waar u mee wilt chatten zijn/haar mailbox nog niet geactiveerd dan kunt u deze via de volgende stappen uitnodigen om ZorgMail Chat te gaan gebruiken:

1. Selecteer het tabblad *Contacten*.
2. Voer in het zoekveld (vergrootglas) de naam in, zodra er drie karakters zijn ingevoerd, wordt de zoekknop actief en kan worden gezocht in het Chat adresboek.
3. Als er een match is met het Chat adresboek worden de resultaten getoond.
4. Selecteer het contact dat u wilt uitnodigen en klik op *Uitnodigen*.



5. Het contact ontvangt op zijn/haar ZorgMail Secure e-mailadres een uitnodiging met instructie voor het activeren van de mailbox.
6. U kunt chatten met het contact nadat hij/zij minimaal een mailbox heeft geactiveerd voor de Chat.

**Nb.** Het kan zijn dat u het contact al eerder een uitnodiging heeft gestuurd. In dit geval krijgt u de volgende melding.



### 3.3 Contact status

De online/offline status van een contact wordt aangegeven door middel van het gekleurde bolletje naast de profielfoto.

- Wanneer een contact 'online' is dan is dit zichtbaar aan het witte vinkje in het groene bolletje;



- Is een contact 'offline' dan is dit herkenbaar aan het grijze bolletje.



**TIP!** Wist u dat u de status van een contact ook bovenin een 1-op-1 chat conversatie kunt zien bij het contact? Daar ziet u ook wanneer iemand voor het 'Laatst gezien' is op ZorgMail Chat.



## 4 CHATTEN

---

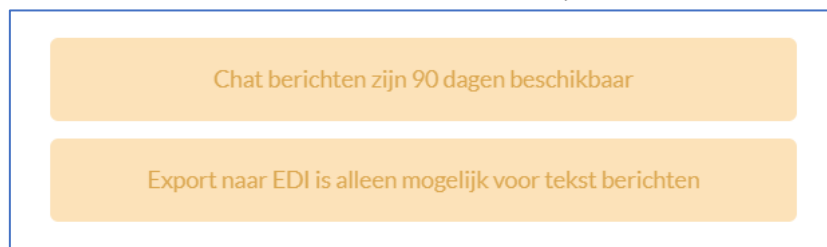
Met ZorgMail Chat is het mogelijk om naast een 1-op-1 chat ook een groep chat te starten. Tevens heeft u de mogelijkheid om een chat te koppelen aan een patiënt.

### 4.1 Chat conversatie starten

Om een chat conversatie te starten:

- Klikte u in het tabblad *Contacten* op het contact met wie u wilt chatten. Er wordt een nieuwe chat aangemaakt en de vraag wordt gesteld of u een patiënt wilt koppelen aan de chat (zie de uitleg voor het koppelen van een patiënt verderop in de handleiding).

In een nieuwe chat conversatie worden twee systeem berichten weergegeven.



Onder in het scherm is de berichtenbalk zichtbaar waar een chatbericht ingevoerd kan worden.



- Voer uw tekst in;
- Voeg eventueel een bijlage toe via het paperclip icoontje; wanneer u een afbeelding of videobestand toevoegt, ziet u eerst een voorbeeld van dit bestand.






- Klik vervolgens op de blauwe pijl rechts om het chatbericht en/of bijlage te versturen.





Een nieuwe chat conversatie en/of een bestaande chat conversatie waaraan nieuwe inhoud is toegevoegd worden in chronologische volgorde getoond waarbij de meest recente chat conversatie bovenaan de lijst wordt getoond en de oudste chat conversatie onderaan de lijst.

**TIP 1!** Bij een chat conversatie op de dag van vandaag wordt het tijdstip van de laatste activiteit in die chat conversatie getoond; bij chat conversaties van gisteren en eerder is de datum van de laatste activiteit in die conversatie zichtbaar.


	<b>Over Eva Z</b> 3 personen	11:10
	<b>B. Sorgzaam</b> IRP Medisch Centrum Specialist	11:09
	<b>Over patiënt Smit</b> Homecare West - Wendy	11-12-19

Heeft u één of meerdere nieuwe bericht(en) ontvangen en nog niet gelezen, dan wordt het aantal berichten bij het tabblad *Chats* en naast het contact in het tabblad *Contacten* weergegeven. Klikkt u op het contact dat ziet u de lijn *nieuw* met daaronder alle nieuw ontvangen chatberichten.

		<b>A. Sterrenburg (MC Rivi...</b> Enovation Specialist	08:40 <b>1</b>
---	---	--	-------------------

Nieuw

---



Goedemorgen  
08:47

Een verstuurd chatbericht kent drie statussen. Aan de verschillende vinkjes bij het chatbericht kan de verzender de aflever- en leesstatus van de ontvanger volgen.

Goedenavond!  
21:33 ✓

Bericht niet bij ontvanger afgeleverd

Ik heb nog een vraag. Schikt dat nu?  
21:35 ✓

Bericht bij ontvanger afgeleverd

Jazeker!  
21:37 ✓

Bericht door ontvanger gelezen

**TIP2!** Na het invoeren van uw tekst kunt u ook op de Enter toets drukken om het chatbericht te versturen.

**TIP3!** Bij het invoeren van een tekst wordt ook een spellingscontrole wordt uitgevoerd. Wel zo handig!

Beste collega. Mijn patiënte mevrouw C. van Hoof, een jonge moeder van 27 jaar, is bij u in de GGZ-instelling opgenomen begrijp ik van haar man die telefonisch contact met mij hefet geadh.

**TIP4!** Binnen een chat kunt u bijlagen met een bestandsgrootte van maximaal 100 MB uitwisselen. Voor het exporteren naar Secure e-mail geldt het bestaande limiet van maximaal 20 MB.

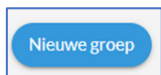


## 4.2 Groep chat aanmaken

Een groep chat is een chat met meerdere contacten en/of een chat over een patiënt. Als een chatbericht wordt gestuurd naar een groep, ontvangen alle contacten in de groep het chatbericht.

Voor het aanmaken van een groep chat doorloopt u de volgende stappen:

1. Selecteer het tabblad *Chats*.
2. Klik in het scherm op de blauwe knop *Nieuwe groep*.



3. Vervolgens wordt de vraag getoond of u een patiënt wilt koppelen aan de chat:
  - Klikte u op de knop *Nee*, dan kunt u verder met het aanmaken van een groep zonder een gekoppelde patiënt.
  - Klikte u op de knop *Ja*, dan kunt u een patiënt selecteren uit de patiënten lijst van al ingevoerde patiënten of een nieuwe patiënt toevoegen. Het toevoegen van een patiënt is verderop in de handleiding beschreven.

Vul onderstaande gegevens in, weergegeven rechts in het scherm:


4. Voer een naam in die de groep identificeert.
5. Selecteer de contacten die u wilt toevoegen aan de groep.
6. Indien de chat is gekoppeld aan een patiënt ziet u de patiëntgegevens staan.
7. Met de optie *Wijzig profielfoto* kan een afbeelding aan de groep worden toegevoegd.
8. Klik na het invoeren van de gegevens op *Aanmaken* om de chatgroep te creëren.

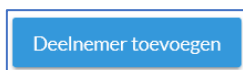
**TIP1!** Houd de naam van de groep kort en bondig, zodat deze op elk apparaat goed leesbaar is.

**TIP2!** De aanwezigheidsstatus van een contact kunt u ook zien in de groep details.

## 4.3 Groep chat deelnemer toevoegen

Om een contact toe te voegen aan een bestaande groep chat gaat u via het tabblad *Chats* naar de groep chat.

Klik op het  icoon om de groepsinformatie weer te geven. Rechts in het scherm wordt de groepsinfo getoond. Klik op de knop *Deelnemer toevoegen*.



Zoek of selecteer de contacten die toegevoegd dienen te worden en klik op de knop *Toevoegen*.


**Nb 1.** Iedereen kan een deelnemer aan een groep toevoegen. Degene die de groep aangemaakt heeft wordt getoond als 'initiator' van de groep chat.



**Nb 2.** Later toegevoegde contacten hebben direct toegang tot de historie van de chat conversatie omdat deze voor hem/haar relevant kan zijn.

#### 4.4 Groep chat verlaten

Wanneer u een groep chat wilt verlaten, klikt u in het tabblad *Chats* op de groep die u wilt verlaten.

Klik vervolgens op het  icoon om de groep details weer te geven. Rechts in het scherm worden de groeps details getoond. Klik op de knop *Verlaat groep*.

Verlaat groep

U heeft de groep nu verlaten. De groep staat niet meer in uw tabblad *Chats*.

**Nb.** Wanneer u een groep chat verlaat worden de chatberichten en bijlagen direct verwijderd.

**TIP!** Wilt u nog specifieke chatberichten en bijlagen veiligstellen voordat u een groep verlaat, dan kunt u dit doen door ze te exporteren (zie verderop in de handleiding).

#### 4.5 Chatten over een patiënt

Wanneer u wilt chatten over een patiënt, biedt ZorgMail Chat de mogelijkheid om een patiënt aan te maken en te koppelen aan een chat conversatie. Ook is het mogelijk om deze chat conversatie te exporteren naar uw eigen Secure e-mail of naar uw eigen EDI mailbox (zie verderop in de handleiding).

Het koppelen van een patiënt aan een chatconversatie kan op twee manieren:

1. *1-op-1 chat*. Via het tabblad *Contacten* selecteert u een contact waarna de vraag gesteld wordt of u een patiënt wilt koppelen aan de chat.
  - Klikt u op de knop *Ja*, dan wordt de patiënten lijst getoond van de eerder ingevoerde patiënten of kunt u een nieuwe patiënt toevoegen (zie de beschrijving verderop in de handleiding);
  - Klikt u op de knop *Nee*, dan start u een chat conversatie zonder een gekoppelde patiënt.
2. *Groep chat*. Via het tabblad *Chats* kunt u een *Nieuwe groep* aanmaken. Bij het aanmaken van een nieuwe groep wordt de vraag gesteld of u een patiënt wilt koppelen aan de chat.
  - Klikt u op de knop *Ja*, dan wordt een patiënten lijst getoond met al ingevoerde patiënten of kan een nieuwe patiënt worden toegevoegd (zie verderop in de handleiding). Als een patiënt gekoppeld wordt aan een groep chat, dan krijgt de naam van de nieuwe groep automatisch de naam van de patiënt, bijvoorbeeld: "Over P. Karelse". Indien gewenst kunt u deze groepsnaam aanpassen.
  - Klikt u op de knop *Nee*, dan maakt u een nieuwe groep chat aan zonder een patiënt.

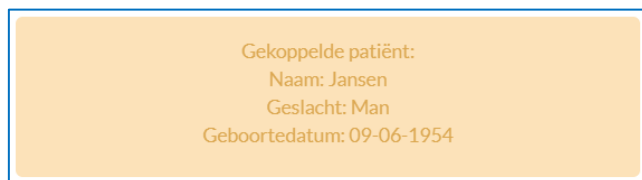
**Nb.1** U kunt alleen een deelnemer toevoegen die in uw contacten lijst staat.

**Nb.2** Na het aanmaken van een 1-op-1 of een groep chat kunt u geen patiënt meer koppelen aan een chat conversatie. In dat geval kunt u wel een nieuwe chat met een gekoppelde patiënt aanmaken.

**Nb.3** De patiënt is niet automatisch bij het andere contact toegevoegd aan de patiënten lijst. De persoon waarmee u chat dient de patiënt zelf aan zijn/haar patiënten lijst toe te voegen.

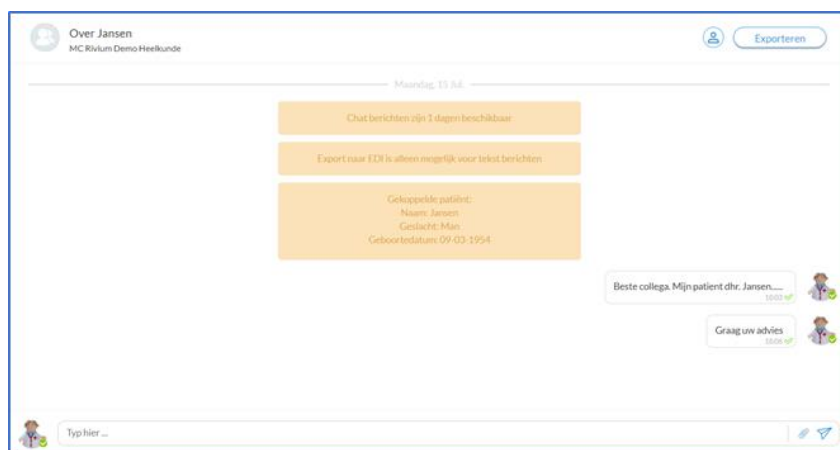
**TIP!** In de nieuwe chat conversatie wordt bovenin het scherm een systeem bericht weergegeven. In deze melding staan de gegevens van de gekoppelde patiënt. De perso(on/nen) waarmee u chat ziet dezelfde informatie van de gekoppelde patiënt.

**Nb.4** Mocht u na het aanmaken van een chat conversatie over een patiënt wijzigingen aanbrengen in de patiëntgegevens dan worden deze niet geüpdate in de chat conversatie.



## 4.6 Chat synchronisatie


Wanneer ZorgMail Chat gebruikt wordt op meerdere platformen, bijvoorbeeld in een webbrowser en via de Android of iOS applicatie op een mobiele telefoon of tablet, worden alle berichten op de verschillende omgevingen volledig gesynchroniseerd. Zo kunt u een chat starten op uw computer en voortzetten op uw mobiel of tablet.



Op Web



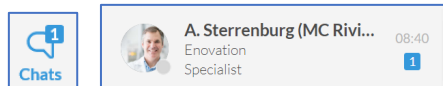
Op iOS

**TIP!** Weet u hoe u snel naar het einde van een lange chat conversatie kunt scrollen? Gebruik hiervoor de pijltjes toets aan de rechterzijde. 

## 4.7 Push notificaties


Er zijn drie situaties waarbij u een push notificatie met eventueel een geluidssignaal ontvangt:

1. Wanneer u een nieuw bericht van één van uw contacten ontvangt. In het tabblad *Chats* ziet u de notificatie(s) vermeld bij het contact.
2. Als u bent toegevoegd aan de contacten lijst van een collega. In het tabblad *Contacten* ziet u de notificatie(s) vermeld bij het nieuwe contact.
3. Als u bent toegevoegd aan een groep chat. In het tabblad *Chats* ziet u de groep chat en de notificatie(s).



## 4.8 Bijlage(n) versturen

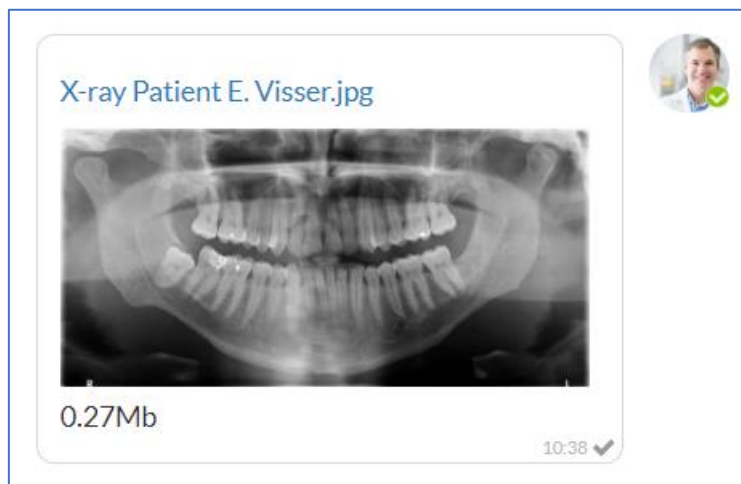
In chat conversaties is het mogelijk om bijlagen zoals bijvoorbeeld een foto of een document mee te sturen. Voor het toevoegen van een bijlage klikt u in een chat rechtsonder op het *paperclip*

icoon  waarna de *Verkenner* wordt geopend om een bijlage te selecteren. Selecteer de bijlage en klik op *Open* om deze bijlage toe te voegen. Voeg eventueel een tekst toe en klik rechtsonder op de blauwe pijl, of druk op de Enter toets, om het bericht en/of de bijlage te versturen.

**Nb & TIP!** Er kan één bijlage per keer toegevoegd worden. Wilt u meerdere bijlagen toevoegen dan kunt u dit doen door ze individueel toe te voegen en te versturen.

**TIP1!** Binnen een chat kunt u bijlagen met een bestandsgrootte van maximaal 100 MB per chat bericht uitwisselen. Voor het exporteren naar Secure e-mail geldt het bestaande limiet van maximaal 20 MB.

**TIP2!** Bij de bijlage in de chat conversatie wordt de omvang van het bestand getoond.



**TIP3!** Mocht u de geselecteerde bijlage niet willen versturen, dan kunt u de bijlage verwijderen door op het kruisje te klikken achter de bijlage.



## 4.9 Chat historie

Chat berichten inclusief in de chat gedeelde bijlagen worden, net als het geval is bij EDI berichten en ZorgMail Viewer berichten, 90 dagen bewaard. Na 90 dagen worden chat berichten en/of bijlagen automatisch verwijderd. Wilt u chat berichten en/of bijlagen langer bewaren dan kunt u deze exporteren naar uw eigen Secure e-mail of naar uw eigen EDI mailbox. In het geval van de Web applicatie kunt u ze ook downloaden naar uw eigen werkomgeving (zie de beschrijving verderop in de handleiding).

**Nb.** Opgevoerde patiënten en contacten worden niet verwijderd.

## 5 PATIËNTEN

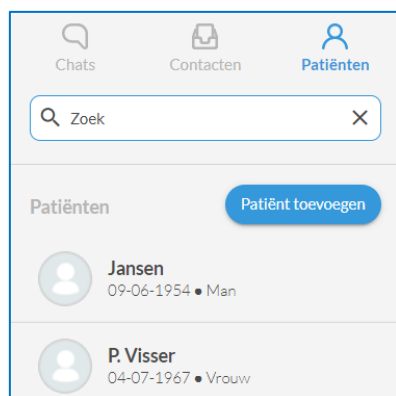
---

Met ZorgMail Chat is het mogelijk om een patiënt te koppelen aan een chat. Het koppelen van een patiënt identificeert een chat. Dit maakt het makkelijker om een export uit te voeren. Chat conversaties kunnen geëxporteerd worden naar uw eigen Secure e-mail (met bijlagen) of naar uw eigen EDI mailbox (zonder bijlagen).

### 5.1 Patiënt toevoegen


Om een patiënt toe te voegen in de Chat applicatie voert u enkele gegevens in om een patiënt te identificeren. Deze informatie wordt eveneens gebruikt bij de export functionaliteit. Bij een export naar EDI kan de geëxporteerde chat via een MEDVRI bericht in het informatiesysteem gekoppeld worden aan het dossier van de zorgconsument.

Klik op het tabblad *Patiënten* en vervolgens op de knop *Patiënt toevoegen* om een patiënt toe te voegen. Rechts in het scherm worden de volgende patiënt identificerende gegevens getoond: Naam, Geslacht, Geboortedatum en BSN. Om een patiënt te registreren zijn alle velden, op het BSN na, verplicht. Indien u een chat wilt exporteren naar uw EDI mailbox moet u ook het BSN invullen. Klik op *Patiënt toevoegen* om de gegevens op te slaan.



**TIP1!** Het toevoegen van een patiënt is niet alleen mogelijk vanuit het tabblad *Patiënten*, maar ook vanuit de tabbladen *Chats* en *Contacten* wanneer u heeft gekozen voor het koppelen van een chat aan een patiënt.

Patiënten



Naam

Naam is verplicht 0/120

Geslacht

Patiënt toevoegen

**TIP2!** Wanneer u het BSN van een patiënt niet bij de hand heeft, kunt u kiezen voor de waarde 999999999 (9x9). Dit is een geldige waarde die door informatiesystemen (automatisch) kunnen worden verwerkt.

Let op! Bij het exporteren van een chat is het niet mogelijk om 9x9 te wijzigen.

Indien BSN veld niet gevuld is, is export naar EDI niet mogelijk. BSN veld kan gevuld worden met waarde: 999999999

**Nb1.** Op het BSN wordt de 11-proef validatie uitgevoerd om zeker te zijn dat het een geldig BSN is.

**Nb 2.** Als u het BSN van een patiënt niet bij de registratie heeft vastgelegd zal de applicatie bij het exporteren naar EDI u hierop attenderen en kunt u alsnog het BSN invoeren zodat de export naar EDI kan plaatsvinden. Let op! Het BSN wordt in dat geval niet toegevoegd aan de patiëntgegevens in het tabblad patiënten.

## 5.2 Patiëntgegevens wijzigen

Om (een) patiëntgegeven(s) te wijzigen klikt u op het tabblad *Patiënten* en selecteert u de patiënt van wie u het/de gegeven(s) wilt wijzigen. Na selectie van de patiënt worden rechts in het scherm de gegevens van de patiënt getoond. Klik op de knop *Bewerk* om een/de gegeven(s) aan te passen.

Bewerk

Na het wijzigen klikt u op de knop *Bevestigen*. De gewijzigde patiëntgegevens zijn opgeslagen.

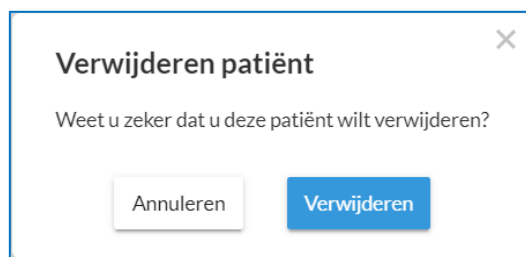
**Nb.** Een wijziging van de patiëntgegevens vindt alleen plaats in uw eigen patiënten lijst en wordt niet doorgegeven aan de persoon met wie u chat. Ook de gekoppelde patiëntgegevens in het systeem bericht worden hiermee niet gewijzigd; dit bericht is namelijk aangemaakt bij de start van de chat.

## 5.3 Patiënt verwijderen

Om een patiënt te verwijderen klikt u op het tabblad *Patiënten* en selecteert u de patiënt die u wilt verwijderen. Na selectie van de patiënt wordt rechts in het scherm de gegevens van de patiënt getoond. Klik onderin het scherm op de knop *Verwijderen*.



U krijgt nog de volgende controlevraag: Weet u zeker dat u deze patiënt wilt verwijderen? Na bevestiging is de patiënt verwijderd. De patiënt staat dan niet meer in het tabblad *Patiënten*.



**TIP!** De bijbehorende chat conversatie inclusief eventuele bijlagen en de gekoppelde patiënt blijft in het tabblad *Chats* zichtbaar totdat de 90 dagen bewaartermijn is verstreken. Tot die tijd kunt u chat berichten en/of bijlagen nog exporteren via EDI en/of Secure e-mail naar uzelf.



## 6 CHAT EXPORTEREN

ZorgMail Chat biedt de mogelijkheid om chat berichten en/of bijlagen op verschillende manieren te exporteren. Chat berichten en/of bijlagen kunnen worden geëxporteerd naar uw eigen Secure e-mail of naar uw eigen EDI mailbox.

**Nb.** Systeem berichten worden niet meegenomen met een eventuele export.

### 6.1 Export naar Secure e-mail

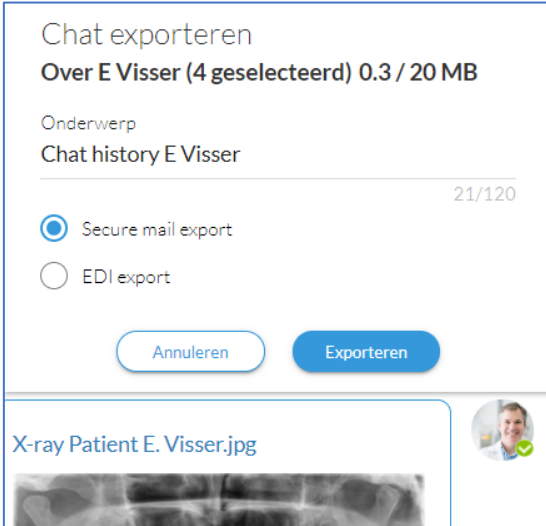
Om chat berichten en/of bijlagen te exporteren naar uw eigen Secure e-mailadres, klikt u in de geselecteerde chat conversatie rechtsboven op de knop *Exporteren*.



Voer een *Onderwerp* in waarmee u de export identificeert. Indien het een patiënt gerelateerde chat betreft, wordt het onderwerp automatisch gevuld met patiëntgegevens. U kunt het onderwerp eventueel aanpassen.

**TIP!** Mocht u vergeten zijn een onderwerp in te vullen dan ontvangt u hiervan een melding.

Selecteer in het scherm het/de chat bericht(en) en/of bijlage(n) die u wilt exporteren. Klik op *Exporteren* om de export te starten. Indien het een patiënt gerelateerde chat betreft, worden de patiënt velden in het bericht weergegeven.

A screenshot of the 'Chat exporteren' dialog box. At the top, it says 'Over E Visser (4 geselecteerd) 0.3 / 20 MB'. Below that is the 'Onderwerp' field with the text 'Chat history E Visser' and a character count '21/120'. There are two radio buttons: 'Secure mail export' (selected) and 'EDI export'. At the bottom are two buttons: 'Annuleren' and 'Exporteren'. Below the dialog, a preview of an X-ray image is shown with the filename 'X-ray Patient E. Visser.jpg' and a small profile picture of a person with a green checkmark.

**TIP!** Mocht u geen chat berichten hebben geselecteerd dan is de exporteer knop *grijs* (inactief) en is exporteren niet mogelijk. De exporteer knop wordt *blauw* (actief) nadat u één of meerdere chat berichten en/of bijlagen heeft geselecteerd, exporteren is nu mogelijk. Na het exporteren krijgt u bericht of de export is geslaagd.

### Export naar Secure e-mail

Bij het exporteren naar Secure e-mail kunnen chat berichten en/of bijlagen worden toegevoegd.

Onderwerp: Jansen, Man, Geboortedatum: 09-06-1954

Bericht Rontgen foto.jpg (64 kB)

---

**Patiëntgegevens**

Naam	Jansen
Geboortedatum	09-06-1954
Geslacht	Man
BSN	

[17-07-2019 13:52:11] A. Sterrenburg (MC Rivium Demo/ Heelkunde): Beste collega, mijn patiënt dhr. Jansen....

[17-07-2019 13:52:17] A. Sterrenburg (MC Rivium Demo/ Heelkunde): Graag uw advies

[17-07-2019 13:52:44] MC Rivium Demo Heelkunde:

### Geëxporteerde afbeelding



## 6.2 Export grootte

Elke export naar uw eigen Secure e-mailadres kan maximaal 20 MB aan chatberichten en/of bijlagen bevatten. De teller \*/20 MB geeft de grootte van de geselecteerde chatberichten/bijlagen weer. Wanneer de maximale export grootte bijna bereikt is, wordt de teller in de kleur rood weergegeven.

Wanneer de maximale export grootte is overschreden ontvangt u hiervan een melding. Om de export te kunnen versturen moet de selectie van de chat berichten/bijlagen worden aangepast.

Chat exporteren

Over Eva (7 geselecteerd) **19.9 / 20 MB**

Bijlage <20 MB

De maximale export grootte is overschreden. Pas het aantal te exporteren chat berichten/bijlagen aan

Melding maximale export grootte is overschreden

## 6.3 Export naar EDI

Chat berichten waaraan een patiënt gekoppeld is kunnen geëxporteerd worden naar EDI. Wanneer er een export naar EDI wordt gedaan, wordt er een MEDVRI bericht naar de eigen EDI mailbox verstuurd. Voordeel hiervan is dat het bericht in het informatiesysteem (automatisch) gekoppeld kan worden aan het dossier van de zorgconsument.

Klik in de geselecteerde chat conversatie rechtsboven op de knop *Exporteren*. Het onderwerp wordt automatisch gevuld met patiënt info. U kunt het onderwerp eventueel aanpassen.

Selecteer in het scherm de chat berichten die u wilt exporteren. Indien er geen BSN van de patiënt is ingevoerd bij de patiëntgegevens dan ontvangt u de melding om alsnog een BSN toe te voegen. Klik op *Exporteren* om de export te starten. U krijgt een melding of de export is geslaagd.

Patient	
Naam	Jansen
Geboortedatum	09-06-1954
Geslacht	Man
BSN	999999999

Vulling velden in EDI-bericht

Bij het exporteren naar EDI kunnen alleen chat berichten worden geëxporteerd. Mocht u initieel voor Secure e-mail hebben gekozen en bijlagen hebben geselecteerd, en daarna switchen naar EDI dan krijgt u onderstaande melding te zien. Kiest u voor *Ja*, dan worden alleen chat berichten zonder gekoppelde bijlagen geëxporteerd.

Het exporteren van bijlagen naar EDI is niet mogelijk. Wilt u doorgaan ?

## 7 CHAT OPSLAG

---

Om een bijlage uit een chat conversatie op te slaan volstaat een muisklik op het bestand. De bijlage wordt gedownload en is terug te vinden in de Downloadmap op uw computer.

## 8 BEVEILIGING

---

De ZorgMail Chat Web applicatie is op meerdere manieren beveiligd.

### Passage ID

Inloggen wordt gedaan met Passage ID, hier kunt u 2-factor authenticatie aan toevoegen.

### Versleuteling

Chat berichten inclusief bijlagen worden versleuteld verstuurd. Chat berichten inclusief in de chat gedeelde bijlagen worden 90 dagen bewaard. Na 90 dagen worden chat berichten en bijlagen automatisch verwijderd.

### Op afstand wissen

In geval van verlies of diefstal van uw laptop of pc is het mogelijk om de gegevens in ZorgMail Chat op afstand te wissen. Hiervoor kunt u contact opnemen met de afdeling Service & Support van Enovation.

### Uitloggen

U wordt geadviseerd om altijd uit te loggen. Mocht u dit vergeten dan wordt de ZorgMail Chat web applicatie na 10 uur inactiviteit, als 'security by design' maatregel, automatisch uitgelogd.

### Overdragen telefoon of tablet

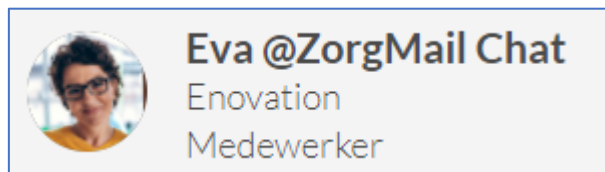
Vraag: Ik maak gebruik van ZorgMail Chat en mijn laptop of pc gaat naar iemand anders, moet ik hiervoor nog iets speciaals doen?

Antwoord: Exporteer de chat gesprekken en eventuele bijlagen naar uw EDI adres en/of Secure e-mail. Raadpleeg de handleiding van uw apparaat en volg de instructies om de data op uw apparaat te wissen.

## 9 SERVICE & SUPPORT

Voor vragen en verzoeken over ZorgMail Chat kunt u contact opnemen met de Support afdeling van uw ZorgMail regiopartner. Dit kan telefonisch of per e-mail.

Binnen de chatapplicatie zelf kunt u ons bereiken voor chat gerelateerde vragen via 'Eva @ZorgMail Chat'. Tijdens kantooruren is Eva beschikbaar voor vragen of om uw ideeën over ZorgMail Chat door te geven.



Mocht Eva @ZorgMail Chat niet in uw contactenlijst staan dan kunt u haar eenvoudig toevoegen vanuit het ZorgMail Chat adresboek.

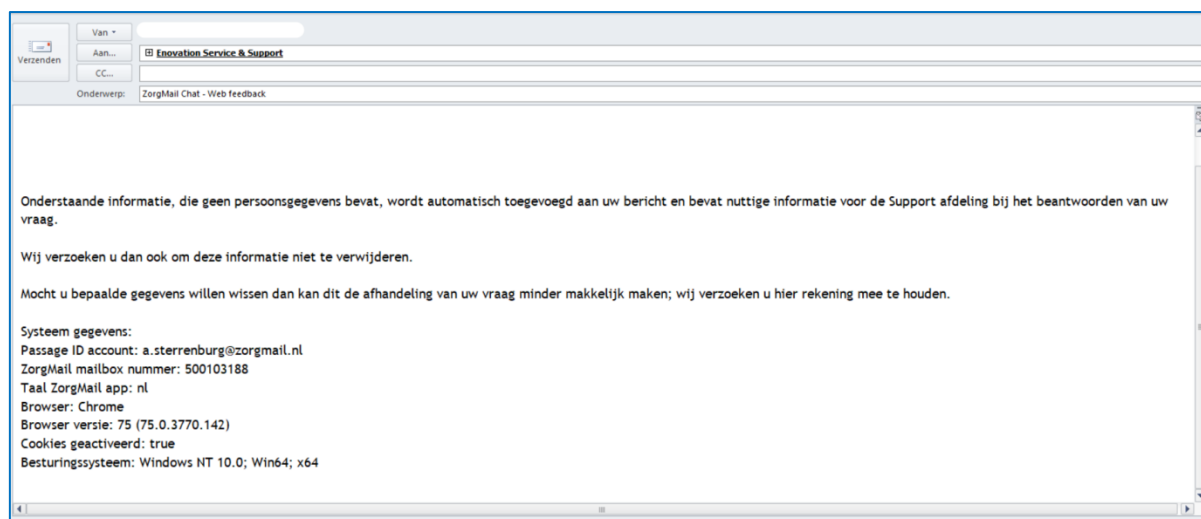
Ook kunt u gebruik maken van de 'Feedback' knop in de Chat applicatie, voor meer informatie zie hieronder.

### 9.1 Feedback

Vanuit de ZorgMail Chat applicatie kunt u direct een e-mail sturen naar de Support afdeling van uw ZorgMail regiopartner.

Dit doet u in de Chat applicatie via de knop Feedback. Uw e-mail client wordt rechtstreeks vanuit de Chat applicatie geopend. Het e-mailadres van de Support afdeling is automatisch ingevuld. Vervolgens kunt u uw vraag/verzoek omschrijven.

Wij verzoeken u geen persoonlijke gezondheidsinformatie van een patiënt met deze e-mail mee te sturen.



Onderaan de e-mail staan de systeem gegevens van de ingelogde sessie. Deze informatie, die geen persoonsgegevens bevat, wordt automatisch toegevoegd aan uw bericht en bevat nuttige informatie voor de Support afdeling bij het beantwoorden van uw vraag. Wij verzoeken u deze informatie niet te verwijderen. Mocht u bepaalde gegevens willen wissen dan kan dit de afhandeling van uw vraag minder makkelijk maken; wij verzoeken u hier rekening mee te houden.