



E-Zorg Zorg Messenger

**Veilig communiceren
in de zorg**

FAQ – Veelgestelde vragen

(van toepassing op veilig chatten)



Inhoudsopgave

1. Beschikbaarheid / apps	4
Op welke apparaten is de Zorg Messenger te gebruiken?	4
Welke talen worden ondersteund in de Zorg Messenger?	4
In welke browsers is de webversie te gebruiken?	4
2. Veiligheid	5
Hoe is de data in de Zorg Messenger beveiligd?	5
Voldoet de Zorg Messenger aan de eisen voor communicatie in de zorg?	5
Wat houdt twee factor authenticatie in?	5
Kunnen de mobiele apps beveiligd worden met een PIN-code?	5
3. Account	6
Wat doe ik wanneer ik mijn wachtwoord vergeten ben?	6
Is het mogelijk om meerdere e-mailadressen aan één account te koppelen?	6
Kan ik meerdere actieve accounts hebben en zo ja, kunnen deze samengevoegd worden?	6
Wat moet ik doen als ik een foutmelding krijg bij het inloggen?	6
Hoe zien mijn contacten of ik beschikbaar ben?	7
Hoe upload ik een profielfoto?	7
Hoe stel ik mijn functietitel in?	7
Waar stel ik in wanneer ik notificaties wil ontvangen?	7
Hoe zeg ik mijn Zorg Messenger account op?	7
4. Bedrijfsinstellingen	8
Hoe importeer ik meerdere collega's in één keer?	8
Hoe kunnen collega's zonder bedrijfsmail toegevoegd worden als collega?	8
Hoe herkent de Zorg Messenger meerdere domeinnamen die bij dezelfde organisatie horen?	8
Hoe deactiveer ik collega's?	8
Kan ik de kleuren van de Zorg Messenger aanpassen?	9
Kan ik de Zorg Messenger ook gebruiken met Single Sign-On?	9
5. Contacten	10
Hoe kan ik een gesprek starten met een collega?	10
Hoe start ik een gesprek met een externe zorgverlener?	10

Inhoudsopgave - vervolg -

Hoe start ik een gesprek met een patiënt of cliënt?	10
Wat doe ik als mijn contact mijn uitnodiging niet heeft ontvangen?	10
Kan ik een contactpersoon ook verwijderen?	10

6. Berichten en bijlagen **11**

Is het mogelijk om verzonden berichten te verwijderen?	11
Kan ik een bericht na bepaalde tijd automatisch laten verwijderen?	11
Wat houdt de functionaliteit 'CC naar e-mail' in?	11
Hoe werkt het taggen in berichten?	11
Kan ik een locatie meesturen met mijn bericht?	11
Wat is de betekenis van de groene vinkjes naast een bericht?	11
Hoe werkt de combinatie van Veilig Mailen en Veilig Chatten?	11
Wat voor soorten bestanden kan ik versturen?	12

7. Conversaties **13**

Hoe begin ik een gesprek met één contact?	13
Hoe begin ik een gesprek met meerdere deelnemers?	13
Kan ik bestaande groepsconversaties aanpassen?	13
Hoe markeer ik een conversatie?	13
Kan ik conversaties ook downloaden?	13
Kan ik conversaties ook sluiten?	13
Hoe ga ik uit een conversatie?	14

8. Veilig Mailen **15**

Hoe werkt de Zorg Messenger samen met Veilig Mailen?	15
Kan ik de Zorg Messenger gebruiken als ik nog niet op het E-Zorg netwerk zit?	15

9. Software integraties **16**

Aan wat voor software kan de Zorg Messenger gekoppeld worden?	16
---	----

10. Contactinformatie **17**

1. Beschikbaarheid / apps

Op welke apparaten is de Zorg Messenger te gebruiken?

Veilig communiceren, waar je ook bent? Geen probleem! De Zorg Messenger is multi-device beschikbaar, in de volgende versies:

- Native client (OS X / macOS)
- Native client (Windows)
- Web client
- iOS (tablets en smartphones)
- Android (tablets en smartphones)

Welke talen worden ondersteund in de Zorg Messenger?

Ook internationale collega's en contacten kunnen gebruik maken van de Zorg Messenger – het webportaal en de berichtenapp zijn beschikbaar in het Nederlands en in het Engels.

Om in de native client (voor OS X of Windows) of de web client de taal van de Zorg Messenger te veranderen, ga je eerst naar het menu rechts bovenin. Kies voor 'Instellingen'. Vervolgens kan

je de gewenste taal selecteren in het dropdown menu.

Op Android en iOS bepaalt de Zorg Messenger de taal automatisch, op basis van de systeeminstellingen van de smartphone.

In welke browsers is de webversie te gebruiken?

Als je de web client van de Zorg Messenger gebruikt, is het belangrijk om een browser te gebruiken waarin de Zorg Messenger optimaal draait. Met de volgende browsers zit je zeker goed:

- Google Chrome 25 en nieuwer
- Firefox 27 en nieuwer
- Safari 7 en nieuwer
- Internet Explorer 10 en nieuwer (let op: webnotificaties worden in IE niet ondersteund)

Oudere browsers worden niet ondersteund om te voorkomen dat je als gebruiker van de Zorg Messenger tegen beveiligings- of prestatie-problemen aanloopt.



2. Veiligheid

Hoe is de data in de Zorg Messenger beveiligd?

De Zorg Messenger is specifiek voor de zorg ontwikkeld en dus staat databeveiliging voorop. Allereerst wordt alle verzonden data door Nederlandse servers verwerkt en opgeslagen. We gebruiken de gesloten GZN-gecertificeerde netwerkinfrastructuur van het E-Zorg netwerk. Zo valt de data altijd onder Nederlandse wet- en regelgeving. Alle data wordt ook in transit (tijdens verzending) en in rest (bij opslag) versleuteld met de meest krachtige encryptiesleutels.

Verdere ongeautoriseerde toegang wordt voorkomen door het gebruik van inbraakdetectiesystemen, inbraakpreventiesystemen en firewalls.

Op gebruikersniveau zijn er extra maatregelen te treffen om verzonden en ontvangen data te beschermen. Zo kan je er als gebruiker voor kiezen om twee factor authenticatie te gebruiken of om de mobiele apps af te schermen met een extra PIN-code.

Voldoet de Zorg Messenger aan de eisen voor communicatie in de zorg?

Dat er voor de zorg extra eisen worden gesteld op het gebied van informatiebeveiliging is niet meer dan logisch – er wordt dagelijks met vertrouwelijke (persoons)gegevens omgegaan, die met de grootste zorg behandeld moeten worden.

E-Zorg is al langere tijd actief in de zorg en is goed op de hoogte van de eisen en richtlijnen op het gebied van veilige communicatie in de zorg. E-Zorg heeft de nodige certificeringstrajecten reeds doorlopen, om je ervan te kunnen verzekeren dat jouw data bij ons in goede handen is.

Zo is de netwerkstructuur van het E-Zorg netwerk GZN gecertificeerd (wat inhoudt dat het een 'goed beheerd zorgnetwerk' is).

Daarnaast beschikt E-Zorg over de ISO27001 en NEN7510 certificeringen voor informatiebeveiliging in brede zin en specifiek voor de zorg.

Dat verzonden data niet op buitenlandse servers terecht komt is ook van belang hierbij – alle data verzonden via de Zorg Messenger wordt in Nederland verwerkt en opgeslagen.

Wat houdt twee factor authenticatie in?

Authenticatie betekent in principe het vaststellen van de identiteit van een gebruiker. Het tweefactor-deel houdt in dat deze identiteit wordt bepaald aan de hand van twee aparte onderdelen. Door twee factor authenticatie toe te voegen aan het inlogproces van de Zorg Messenger, is het inlogproces nog veiliger. Er is dan namelijk extra authenticatie benodigd via (in dit geval) de Google Authenticator app op je smartphone.

Door de Google Authenticator app te koppelen aan de Zorg Messenger, zal de Authenticator doorlopend nieuwe persoonlijke toegangscode genereren. Deze moet je dan invullen tijdens het inlogproces (naast je gebruikersnaam en wachtwoord). Als je via de website inlogt in de Zorg Messenger, kun je via 'Instellingen' de twee factor authenticatie instellen.

Zet 'Activeer twee factor authenticatie' op 'Ja'. Vervolgens zal het systeem om je wachtwoord vragen – vul deze in en scan de QR-code die verschijnt met je Google Authenticator app.

Kunnen de mobiele apps beveiligd worden met een PIN-code?

Als je telefoon in verkeerde handen belandt, wil je uiteraard niet dat iemand zomaar bij de gegevens in de Zorg Messenger kan komen. Om een extra beveiligingslaag toe te voegen voor dit soort scenario's, kan je ervoor kiezen om de app te beveiligen met een PIN-code.

In de praktijk houdt dit in dat je iedere keer wanneer je de app op je telefoon opent jouw PIN-code moet invoeren voor je toegang krijgt tot de Zorg Messenger.

De PIN is gemakkelijk in te stellen. Ga in je mobiele applicatie naar de 'Algemene instellingen'. Onder 'Algemeen' zie je hier de optie 'PIN gebruiken' – zet deze op 'Ja'. Vervolgens kan je zelf een code kiezen van vier cijfers. Zorg dat deze niet te gemakkelijk te raden is.

Na bevestiging van deze PIN-code is de PIN geactiveerd.

3. Account

Wat doe ik wanneer ik mijn wachtwoord vergeten ben?

Wanneer je je wachtwoord niet meer weet, kan je deze gemakkelijk zelf opnieuw instellen. Op het inlogscherm klik je op 'Wachtwoord vergeten?', waarna je wordt doorverwezen naar een pagina waarop je jouw e-mailadres kunt invullen. Je zult kort hierna een e-mail ontvangen met een link om je wachtwoord te wijzigen.

Het is overigens ook zeer belangrijk dat je wachtwoord veilig is. Daarom moet een wachtwoord voor de Zorg Messenger voldoen aan de volgende eisen:

- Het wachtwoord moet tenminste 8 tekens bevatten;
- Het wachtwoord moet tenminste 1 kleine letter bevatten;
- Het wachtwoord moet tenminste 1 hoofdletter bevatten;
- Het wachtwoord moet tenminste 1 getal bevatten;
- Het wachtwoord moet tenminste 1 leesteken bevatten.

Is het mogelijk om meerdere e-mailadressen aan één account te koppelen?

Je kan zeker meerdere e-mailadressen aan een enkel Zorg Messenger account koppelen. Dit kan handig zijn wanneer je meerdere zakelijke e-mailadressen hebt en je op meerdere e-mailadressen uitnodigingen ontvangt om deel te nemen aan een gesprek in de Zorg Messenger.

Om e-mailadressen toe te voegen als zogeheten 'e-mail aliassen' kun je de volgende stappen doorlopen:

Log in via de website en ga naar 'Instellingen'. Vervolgens kies je de tab 'Emailadressen'. Hier vind je het kopje 'E-mail aliassen'. Vul het e-mailadres wat je wilt koppelen in en bevestig via de mail die je op dit adres ontvangt.

Via je mobiele apparaat kan je naar 'Profiel wijzigen' gaan en vervolgens naar het tabje 'E-mail'. Hier vind je dezelfde optie.

Via de web client kun je bovendien selecteren welk e-mailadres je primaire e-mailadres is. Dit is het e-mailadres wat gebruikt wordt wanneer je bijvoorbeeld het wachtwoord wilt resetten.

Kan ik meerdere actieve accounts hebben en zo ja, kunnen deze samengevoegd worden?

Het is mogelijk om accounts samen te voegen. Er zijn twee manieren om dit te doen – voor beide worden dezelfde stappen gevolgd, maar het resultaat verschilt. Welke manier van koppelen

gehanteerd wordt is afhankelijk van bij welke bedrijfsaccounts de te koppelen accounts horen.

Ten eerste is het mogelijk om twee accounts die tot hetzelfde bedrijfsaccount behoren samen te voegen. Alle gesprekken worden dan in één samengevoegd account geplaatst. Er is feitelijk nog maar één actief account over. Let op: wanneer de accounts die gekoppeld worden bij hetzelfde bedrijf horen, zal deze manier van koppelen automatisch toegepast worden! Dit kan dan ook niet meer ongedaan gemaakt worden.

Wanneer de te koppelen accounts bij twee verschillende bedrijfsaccounts horen, zullen beide accounts blijven bestaan. Het koppelen heeft dan als resultaat dat je wanneer je in één van beide accounts bent ingelogd, gemakkelijk kunt switchen naar het andere account. Dit kan je dan doen door in de web client op de bedrijfsnaam bovenin het scherm te klikken. Er verschijnt dan een dropdown menu. Deze manier van koppelen kan indien gewenst wel ongedaan gemaakt worden. Voor beide opties doorloop je de volgende stappen:

- Log in via de website;
- Ga naar het menu rechts bovenin;
- Kies voor 'Profiel';
- Ga naar de 'Geavanceerd' tab;
- Klik op 'Samenvoegen';
- Log in met het account dat gekoppeld moet worden.

Om twee accounts van aparte organisaties los te koppelen, ga je wederom naar de Geavanceerd tab in de Profielinstellingen. Klik op 'Loskoppelen' om het account waarmee je bent ingelogd los te koppelen van alle andere accounts.

Wat moet ik doen als ik een foutmelding krijg bij het inloggen?

Foutmeldingen bij het inloggen kunnen diverse oorzaken hebben. Zo kan het dat je incorrecte inloggegevens hebt ingevoerd – als dit de melding is die je krijgt, kun je het het beste nogmaals proberen. Controleer tevens of Caps Lock niet aan staat. Als je te vaak een verkeerd wachtwoord invult, word je tijdelijk geblokkeerd – je moet dan 10 minuten wachten voor je het opnieuw kunt proberen.

Als je geen geldig e-mailadres hebt ingevuld, kan het dat je een spelfout heeft gemaakt of nog niet in goede orde geregistreerd bent.

Als je je wachtwoord niet meer weet kun je te allen tijde een nieuwe instellen via de knop 'Wachtwoord vergeten?'. Als je je gebruikersnaam niet meer weet kun je contact opnemen met onze helpdesk.

Hoe zien mijn contacten of ik beschikbaar ben?

Je kunt zelf een status kiezen: de opties zijn 'Online', 'Bezig', 'Afwezig' en 'Offline'. Je kunt deze status instellen door in de web client rechtsboven in je scherm op je naam te klikken. Er verschijnt dan een dropdown menu. Het bolletje naast je naam heeft de kleur van je geselecteerde status. In de mobiele app kun je op het Zorg Messenger logo links bovenin drukken om je status te wijzigen.

Je contacten kunnen zien wat je status is door middel van de ring rond je profielfoto. Deze neemt de kleur aan van je huidige status.

De standaard instelling is 'Online'. Wanneer je status 'Bezig' of 'Online' is, zul je via je mobiele app geen notificaties ontvangen zodat je ongestoord kunt werken.

Hoe upload ik een profielfoto?

Het is prettig voor je contacten als ze aan de hand van je profielfoto een beeld kunnen krijgen van met wie ze communiceren. Daarnaast zul je gemakkelijker terug te vinden zijn in de lijst met actieve conversaties wanneer je een profielfoto hebt.

Je kan je profielfoto uploaden door het menu rechts bovenin te openen en op 'Profiel' te klikken. Klik op 'Wijzig afbeelding' om een eigen foto te uploaden.

Hoe stel ik mijn functietitel in?

Vooraf voor grotere organisaties is het aan te raden om ieder teamlid te vragen een functietitel in te voeren. Wanneer werknemers niet al hun collega's van naam kennen, is het fijn om op functietitel naar collega's te kunnen zoeken.

Je kan je functietitel toevoegen aan je profiel door rechts bovenin je scherm het menu te openen en op 'Profiel' te klikken. Vervolgens kun je onder je foto ook je functietitel invoeren, klik daarna op 'Opslaan'.

Waar stel ik in wanneer ik notificaties wil ontvangen?

Door middel van notificaties kun je gemakkelijk op de hoogte blijven van activiteit in de Zorg Messenger. Er zijn twee soorten notificaties: e-mailnotificaties en mobiele notificaties.

E-mailnotificaties kunnen worden getriggerd door een flinke lijst aan gebeurtenissen. Je kan zelf kiezen voor welke gebeurtenissen je een e-mailnotificatie wilt ontvangen. In de web client van de Zorg Messenger ga je hiervoor naar het menu rechts bovenin en vervolgens naar 'Profiel'. In de tab 'E-mailinstellingen' vind je een lijst met gebeurtenissen die e-mailnotificaties kunnen triggeren. Zet naar wens notificaties aan of uit.

Je kunt de e-mailnotificaties ook via je mobiele telefoon of tablet wijzigen. Om dit te doen ga je naar 'Profiel wijzigen' en vervolgens naar de tab 'E-mail'.

Voor mobiele notificaties kunt je je voorkeuren per apparaat configureren. Ga hiervoor naar 'Algemene instellingen'. Hier vind je onder het kopje 'Notificaties' de configuratiemogelijkheden.

Hoe zeg ik mijn Zorg Messenger account op?

Er zijn verschillende scenario's voor het opzeggen van een account:

Indien je uit dienst gaat bij je huidige werkgever, kan de bedrijfsadmin je Zorg Messenger account deactiveren.

Indien je een losstaand account hebt en je bent aangehaakt in een conversatie als bijvoorbeeld patiënt, cliënt of externe zorgverlener, dan kun je contact opnemen met ons team om je account te deactiveren.

Wil je als organisatie je complete bedrijfsaccount opzeggen? Neem dan contact op met je contactpersoon bij E-Zorg.

4. Bedrijfsinstellingen

Hoe importeer ik meerdere collega's in één keer?

Wanneer je met meerdere collega's tegelijk start met de Zorg Messenger, kan het handiger zijn om al deze collega's in één keer te importeren in het bedrijfsaccount. Zo ben je er zeker van dat ieder teamlid op de juiste manier geregistreerd wordt. Bedrijfsadmins hebben via de desktopversies van de Zorg Messenger toegang tot de bedrijfsinstellingen. Je vindt deze instellingen via het menu rechts bovenin.

Om vervolgens gebruikers te importeren ga je naar de tab 'Gebruikers'. Hier zie je een lijst met de huidige gebruikers in het bedrijfsaccount. Bovenaan zie je ook een knop getiteld 'Gebruikers importeren'.

Je kunt daar een CSV, XLS of XLSX bestand uploaden. Dit bestand moet dan de data van de nieuwe gebruikers bevatten: op iedere regel moet minimaal een naam en een e-mailadres of gebruikersnaam staan. Achternaam, telefoonnummer en wachtwoord zijn optioneel.

Na het uploaden van dit bestand kun je aangeven welke kolom van het bestand correspondeert met de velden in de Zorg Messenger. Klik vervolgens op 'Importeer'.

Indien je ook teamleden wilt toevoegen die geen eigen e-mailadres hebben, kun je bij de bedrijfsinstellingen onder de tab 'Account' eerst een zogeheten login domein instellen. Indien dit is ingesteld, kun je bij het importeren van gebruikers ook een bestand importeren met een kolom met gebruikersnamen in plaats van e-mailadressen. De gebruikersnaam van deze gebruikers zal dan in plaats van een e-mailadres het volgende formaat hebben: 'logindomein\gebruikersnaam'.

Hoe kunnen collega's zonder bedrijfsmail toegevoegd worden als collega?

Indien er bij je organisatie ook teamleden zijn die geen eigen bedrijfsmailadres hebben, kun je hen alsnog toevoegen als collega als je admin bent. Let op: als zij zichzelf aanmelden of worden uitgenodigd door een collega die geen admin is, zal het systeem hen zien als 'losstaand' contact en niet als collega!

Admins kunnen via de bedrijfsinstellingen (te openen via het menu rechts bovenin je scherm) naar de 'Gebruikers' tab gaan en daar kiezen voor 'Maak nieuwe gebruiker aan'. Indien je een login domein hebt ingesteld in de 'Account tab' krijg je de keuze om een nieuwe gebruiker aan te maken door middel van een e-mailadres of een gebruikersnaam. Indien er geen login domein is vastgesteld, zal het systeem direct verder gaan met de

mogelijkheid om via e-mailadres een gebruiker toe te voegen.

Indien je teamlid een eigen e-mailadres heeft, kun je hem/haar daarmee registreren. Omdat je het via de bedrijfsinstellingen doet, zal de Zorg Messenger het teamlid toevoegen als collega met alle rechten van dien.

Mocht je teamlid helemaal geen geschikt e-mailadres hebben, gebruik dan het login domein. Dit zal in de meeste gevallen gewoon de bedrijfsnaam zijn – zorg dat het is ingesteld op de 'Account' tab van de bedrijfsinstellingen. Vervolgens kun je via de 'Gebruikers' tab het teamlid toevoegen met een gebruikersnaam. De gebruikersnaam van deze gebruikers zal dan in plaats van een e-mailadres het volgende formaat hebben: 'logindomein\gebruikersnaam'. Ook dit teamlid zal dan door het systeem gezien worden als collega.

Hoe herkent de Zorg Messenger meerdere domeinnamen die bij dezelfde organisatie horen?

In principe herkent de Zorg Messenger collega's van dezelfde organisatie op basis van de domeinnaam van hun e-mailadres. Mocht jouw organisatie meerdere domeinnamen gebruiken voor het aanmaken van e-mailadressen, dan zou de Zorg Messenger deze domeinnamen aanvankelijk zien als aparte organisaties.

Je kan dit als admin gemakkelijk oplossen – ga naar de bedrijfsinstellingen via het menu rechts bovenin en scroll op de tab 'Account' naar beneden. Je ziet hier de optie 'Bedrijfs domeinnaam toevoegen'. Vul de domeinnaam in en klik op 'Voeg toe'.

Wanneer teamleden met e-mailadressen gekoppeld aan de toegevoegde domeinnaam zich nu registreren, zullen zij als collega gezien worden door de Zorg Messenger.

Hoe deactiveer ik collega's?

Wanneer een collega uit dienst gaat, zul je hem willen deactiveren in het bedrijfsaccount. Admins kunnen dit doen door via het menu rechts bovenin de bedrijfsinstellingen te openen en naar de 'Gebruikers' tab te gaan.

Hier zie je een overzicht van alle gebruikers die bij je organisatie horen. Zoek de collega in kwestie op en klik naast diens naam op 'Opties'. Er verschijnt een extra menuutje. Kies hier voor 'Deactiveer'.

Deze gedeactiveerde collega's kunnen niet langer inloggen en de Zorg Messenger zal conversaties met deze persoon weergeven als een gesloten conversatie.

Kan ik de kleuren van de Zorg Messenger aanpassen?

De Zorg Messenger is standaard groen – je kan er echter ook voor kiezen om met je team de Zorg Messenger te gebruiken in de kleuren van je organisatie.

Om de kleuren van de Zorg Messenger aan te passen moet je admin zijn. Je kunt dan via het menu rechts bovenin de bedrijfsinstellingen openen en vervolgens de 'Thema'-tab selecteren.

Hier zie je dat je verschillende kleuren kunt kiezen voor verschillende onderdelen van de Zorg Messenger. Onderin zie je een preview van de door jou gekozen kleuren. Op het moment dat je op 'Thema opslaan' klikt, zal het thema daadwerkelijk voor al je collega's aangepast worden.

Het kan handig zijn om de designer van je organisatie hierbij aan te haken zodat je er zeker van kunt zijn dat je de juiste kleuren kiest.

Kan ik de Zorg Messenger ook gebruiken met Single Sign-On?

Het is ook een mogelijkheid om voor je hele organisatie Single Sign-On in te stellen. Let wel: het is aan te raden om dit te doen in samenwerking met je collega's van de afdeling IT – het is namelijk vrij technisch.

Wanneer je bedrijfsadmin bent, kun je via het menu rechts bovenin de bedrijfsinstellingen openen. Ga vervolgens naar de 'Geavanceerd' tab.

Klik hier bovenin op 'Alternatieve login'. Hier vind je een handleiding voor het instellen van de ADFS en de velden om de Single Sign-On verder in te stellen.

5. Contacten

Hoe kan ik een gesprek starten met een collega?

Je kunt een overzicht van reeds geregistreerde collega's vinden via de 'Collega's' knop in de linker zijbalk van de Zorg Messenger. Klik op de gewenste collega – je kan direct beginnen met chatten.

Is je collega nog niet in de Zorg Messenger te vinden? Nodig hem dan uit. Je kunt dit doen door op 'Nieuw' te klikken (in de desktopversie bovenin het scherm, mobiel onderin). Vervolgens opent er een menu met de optie om een gesprek te starten met een contact of collega. Kies deze optie en vul het e-mailadres van je collega in. Klik op 'Voeg toe'. Let op: zorg dat je het zakelijke e-mailadres van je collega gebruikt om je collega uit te nodigen. Wanneer je een e-mailadres gebruikt met een andere domeinnaam dan dat van je organisatie, zal je collega niet als collega maar als los contact toegevoegd worden.

Hoe start ik een gesprek met een externe zorgverlener?

Een van de grote voordelen van de Zorg Messenger is dat ook externe zorgverleners / specialisten gemakkelijk aan te haken zijn in het communicatieproces.

Indien je een externe zorgverlener wilt uitnodigen, klik je op 'Nieuw'. Er opent een menu; kies hier de volgende optie: 'Begin gesprek met contact of collega'. Hier kan je de e-mailadressen invullen van de zorgverlener(s) die je wilt uitnodigen. Klik vervolgens op 'Voeg toe'.

Je zult deze contacten vervolgens kunnen terugvinden in de 'Contacten' tab.

Hoe start ik een gesprek met een patiënt of cliënt?

Ook patiënten of cliënten kun je gemakkelijk uitnodigen voor een conversatie in de Zorg Messenger. Zo kan je hen gemakkelijk op te hoogte houden over zaken als hun behandeling, interne overleggen, een aankomende afspraak of medicatie.

Indien je een patiënt of cliënt wilt uitnodigen, klik je op 'Nieuw'. Er opent een menu; kies hier de volgende optie: 'Begin gesprek met contact of collega'. Hier kan je het e-mailadres invullen van de patiënt die je wilt uitnodigen. Klik vervolgens op 'Voeg toe'.

Je zult deze contacten vervolgens kunnen terugvinden in de 'Contacten' tab.

Wat doe ik als mijn contact mijn uitnodiging niet heeft ontvangen?

Wanneer je iemand hebt uitgenodigd, hoort deze persoon een e-mail te ontvangen waarmee hij/zij de uitnodiging kan accepteren. Indien deze e-mail

niet in goede orde ontvangen is, kan je het volgende doen:

Vraag je contact om in de spambox of ongewenste mail te kijken;

Probeer de uitnodiging nogmaals te verzenden – het kan zijn dat je een typfoutje hebt gemaakt in het e-mailadres.

Als bovenstaande ook niet heeft geholpen, stuur dan een berichtje aan onze servicedesk. Zorg dat je ons in dit bericht in ieder geval de naam en het e-mailadres van de genodigde doorgeeft, zodat we kunnen bekijken wat er met de uitnodiging is gebeurd.

Kan ik een contactpersoon ook verwijderen?

Je kan collega's niet uit het overzicht verwijderen – andere contacten wel.

Om een contact te verwijderen open je de conversatie met deze persoon en klikt bovenin op 'Meer'. Er verschijnt dan een menu met de optie om het contact te verwijderen.

Via je smartphone kan je ook contacten verwijderen. Je selecteert dan het contact in je contactenlijst door deze ingedrukt te houden. Er verschijnt wederom een menu, met de optie om het contact te verwijderen.

6. Berichten en bijlagen

Is het mogelijk om verzonden berichten te verwijderen?

Indien de bedrijfsadmin deze optie heeft aangevinkt voor de gehele organisatie, kan je je eigen berichten altijd verwijderen. Berichten van anderen kan je niet verwijderen.

Zodra het bericht is verwijderd, is deze niet meer te zien – niet op de apparaten van de zender, niet op die van de ontvanger(s) en niet op de E-Zorg servers.

Via de desktop variant van de Zorg Messenger klik je rechts van het bericht op het prullenbakje om het bericht te verwijderen.

Via de mobiele clients druk je het bericht in tot er een venster met opties verschijnt. Kies hier 'Verwijder'.

Wanneer je een bericht verwijdert wordt deze vervangen met de tekst "Dit bericht is verwijderd door *NAAM*".

Kan ik een bericht na bepaalde tijd automatisch laten verwijderen?

Om berichten na een specifieke tijdsspanne automatisch te verwijderen kan je gebruik maken van de levensduur functie.

Via de desktop versies van de Zorg Messenger kan je dit instellen door onderin het invoerveld voor je bericht op het zandloperje te klikken. Hier kan je dan een tijdsspanne selecteren.

Via je mobiele apparaat kan je op de paperclip klikken en daarna de zandloper kiezen.

Wanneer je vervolgens je bericht verstuurt zal er een afteller naast je bericht staan. Als deze afloopt zal je bericht automatisch verwijderd worden: van je eigen apparaat, dat van de ontvanger(s) en de E-Zorg servers.

Wat houdt de functionaliteit 'CC naar e-mail' in?

De CC naar e-mail functie is erop gebaseerd dat deelnemers een e-mail ontvangen wanneer zij in een gesprek getagged worden. Feitelijk voegt deze functie dus een @all tag toe aan je bericht wanneer u deze in een groepsconversatie stuurt en een tag met de naam van je gesprekspartner in een 1-op-1 gesprek.

Let op: het is mogelijk dat je contact(en) de optie om een mail te krijgen op basis van een tag hebben uitgeschakeld.

Hoe werkt het taggen in berichten?

Wanneer je wilt dat je bericht onder de aandacht

van een specifieke persoon in een conversatie komt, kan je ervoor kiezen om deze persoon te taggen.

Taggen is vrij simpel: je typt een @-teken in het invoerveld, waarna er een venstertje opent met de namen van de gesprekspartners in de geopende conversatie. Selecteer de gewenste persoon: in de desktop clients doe je dit met de pijltjestoetsen, mobiel door op de naam van de gewenste persoon te drukken. Je kan ook alle deelnemers taggen door middel van de @All tag.

De meeste gebruikers van de Zorg Messenger ontvangen een e-mailnotificatie wanneer ze getagged worden in een bericht. Het is echter mogelijk om dit uit te zetten.

Kan ik een locatie meesturen met mijn bericht?

Wanneer je onderweg bent kan het soms handig zijn om je gesprekspartner een kaartje te sturen om snel en gemakkelijk te tonen waar je bent. Je kan dit dan ook doen via de mobiele apps van de Zorg Messenger. Druk op de paperclip en kies 'Locatie'. Wanneer je je bericht verzendt zal er een kaartje met je huidige locatie (op basis van je GPS) worden meegestuurd met je bericht.

Via de desktop-versies van de Zorg Messenger kan je geen locaties versturen – je kan ze uiteraard wel ontvangen.

Wat is de betekenis van de groene vinkjes naast een bericht?

Naast je eigen berichten zie je twee groene vinkjes die de status van je bericht aangeven.

Eén groen vinkje wil zeggen dat het bericht in goede orde is verzonden. Twee groene vinkjes kunnen twee betekenissen hebben: in groepsconversaties laat het tweede groene vinkje zien dat de server het bericht ontvangen heeft. In een 1-op-1 conversatie laat het tweede groene vinkje zien dat je bericht is binnengekomen bij de ontvanger.

Hoe werkt de combinatie van Veilig Mailen en Veilig Chatten?

Veilig mailen en chatten gecombineerd (hybrid messaging) houdt feitelijk in dat er zowel via de Zorg Messenger als via mail berichten toegevoegd kunnen worden aan een conversatie in de Zorg Messenger.

Veilig mailen en chatten gecombineerd is aan te schakelen per groepsconversatie. Wanneer het aan staat, zal de Zorg Messenger een e-mail sturen aan de deelnemers van de conversatie wanneer iemand een bericht toevoegt aan de conversatie. Via deze mail krijgen de deelnemers vervolgens de optie om via de Zorg Messenger te

reageren of door middel van een antwoord op de mail. Ook reacties die via e-mail verzonden worden zullen worden toegevoegd aan de conversatie in de Zorg Messenger.

Je kan de combinatie Veilig mailen en chatten aanzetten in een nieuwe groepsconversatie door bij het aanmaken onderin deze functie aan te zetten. Vervolgens kan je kiezen welke deelnemers e-mails moeten ontvangen op basis van de activiteit in de conversatie.

Wanneer het gesprek waarvoor je de combinatie veilig mailen en chatten aan wilt zetten al bestaat, kan je dit doen indien je de 'eigenaar' van de conversatie bent. Je zet hybrid messaging aan door bovenin de groepsconversatie op 'Meer' te klikken. In de drop-down die verschijnt klik je op 'Instellingen'. Vervolgens kan je 'Deelnemers kunnen reageren via e-mail' aanvinken en kiezen voor wie de functionaliteit wordt aangezet.

Wat voor soorten bestanden kan ik versturen?

Je kunt via de Zorg Messenger alle soorten bestanden sturen die je maar wilt. Denk aan Office (Word, Excel, Powerpoint, etc.), PDFs, JPEGs, MOVs, MP4s en nog veel meer.

Grote bestanden sturen is met de Zorg Messenger geen probleem – je kan maximaal 100MB per bericht verzenden.

7. Conversaties

Hoe begin ik een gesprek met één contact?

Je kan via het menu aan de linkerkant kiezen voor 'Collega's' of 'Contacten' en hier de persoon opzoeken met wie je een gesprek wilt starten. Wanneer je op deze persoon klikt wordt er direct een conversatie met deze persoon geopend. Je kan direct beginnen met chatten.

Wanneer de persoon waarmee je wilt chatten nog niet in je lijst met contacten of collega's voorkomt, kan je hem/haar uitnodigen.

Hoe begin ik een gesprek met meerdere deelnemers?

Nieuwe groepsconversaties kan je aanmaken door op 'Nieuw' te klikken (bovenin in de desktop apps en onderin in de mobiele apps). Vervolgens kies je voor 'Nieuw groeps gesprek'.

Vul een onderwerp in, selecteer de collega's / contacten die je voor deze conversatie wilt uitnodigen en stel de extra instellingen in. Deze instellingen kan je als 'eigenaar' (initiator) van een groeps gesprek na afloop altijd wijzigen.

Klik op 'Maak nieuw groeps gesprek' wanneer je klaar bent.

Kan ik bestaande groepsconversaties aanpassen?

Indien u de 'eigenaar' (initiator) van een groepsconversatie bent, kan je deze desgewenst na het aanmaken ook nog aanpassen.

Wanneer je in de desktop clients van de Zorg Messenger bovenin de groepsconversatie op 'Meer' klikt, verschijnen je opties. Zo kan je kiezen voor 'Verander onderwerp' om het huidige onderwerp aan te passen en je kan kiezen voor 'Instellingen' om verdere reeds bepaalde instellingen aan te passen, zoals welke deelnemers nieuwe deelnemers kunnen uitnodigen.

Via je mobiele apparaat kan je rechts bovenin de groepsconversatie het menu openen en kiezen voor 'Chat-opties'. Hier vind je, indien je de eigenaar van de chat bent, de opties om het onderwerp aan te passen en om de instellingen te wijzigen.

Je kan ook nieuwe deelnemers toevoegen aan een bestaand groeps gesprek. In de desktop clients doe je dit via de groene knop met het plusje bovenin de huidige lijst deelnemers, rechts op je scherm.

Op je mobiele apparaat ga je wederom naar 'Chat-opties' en vervolgens naar 'Deelnemers'. Hier vind je de optie om deelnemers toe te voegen.

Hoe markeer ik een conversatie?

Om gemakkelijker specifieke conversaties terug te vinden wanneer je er veel in het overzicht hebt staan, kan je ervoor kiezen om bepaalde conversaties te markeren.

Je kan naast je conversatie klikken op het uitroep teken, het vlaggetje of de ster. Het uitroep teken staat voor 'Hoge prioriteit', het vlaggetje voor 'Gemarkeerd' en de ster voor 'Favoriet'.

Vervolgens kan je dan het overzicht filteren op specifieke markeringen. Doe dit door bovenaan het overzicht op 'Filter' te klikken – je ziet dan de beschikbare opties.

Kan ik conversaties ook downloaden?

Indien jouw bedrijfsadmin deze optie niet heeft uitgeschakeld voor je totale organisatie, kan je conversaties downloaden als PDF. Zo kan je de inhoud van de gesprekken gemakkelijk archiveren of een deel uitdraaien voor tijdens een bespreking.

In de desktop clients kan je bovenin de conversatie kiezen voor 'Meer'. Vervolgens kies je voor 'Download chat'. Je kan dan een tijdsspanne selecteren – alle berichten die in die tijdsspanne zijn verzonden zullen worden meegenomen in de download.

Mobiël ga je naar het menu rechts bovenin de chat in kwestie en kies je daarna voor 'Chat-opties' en vervolgens voor 'Download chat'. Vervolgens kies je de tijdsspanne.

Kan ik conversaties ook sluiten?

Je kan groeps gesprekken sluiten wanneer je de 'eigenaar' (initiator) van het gesprek bent.

Je kan dit doen via de desktop clients door bovenin naar 'Meer' te gaan en vervolgens 'Sluit chat' te kiezen.

Op je mobiele apparaat doe je dit door het gesprek te openen en vervolgens het menu rechts bovenin. Hier kan je naar 'Chat-opties' gaan en 'Chat sluiten' kiezen.

Het sluiten van een groepsconversatie houdt het volgende in:

- Er kan niets meer aangepast worden aan deze conversatie;
- Er kunnen geen nieuwe berichten toegevoegd worden aan de conversatie;
- De conversatie kan nog wel geraadpleegd en gedownload worden;
- De conversatie kan niet opnieuw geopend worden. U dient dan een nieuwe groepsconversatie aan te maken.

Hoe ga ik uit een conversatie?

Je kan 1-op-1 conversaties niet verlaten. Indien je gesprekspartner geen collega is, kan je de contactpersoon wel verwijderen uit je overzicht.

Je kan groepsconversaties wel verlaten. Om dit te doen kies je op je desktop-versie bovenin het gesprek voor 'Meer' en vervolgens voor 'Verlaat chat'. Op je mobiel kan je naar 'Chat-opties gaan en vervolgens 'Verlaat chat' selecteren.

8. Veilig Mailen

Hoe werkt de Zorg Messenger samen met Veilig Mailen?

Als extra functionaliteit is het - voor geavanceerde gebruikers - mogelijk om een conversatie, die gestart is in de mail, voort te zetten als chat (zie toelichting in hoofdstuk 3.2). Hierbij krijgt de gebruiker een scala aan extra mogelijkheden, zoals het versturen van grote bestanden tot 100MB, het kunnen intrekken van berichten, het meegeven van een levensduur aan een bericht – bijvoorbeeld bij zeer privacygevoelige informatie – en het eenvoudig delen van videobeelden, foto's en andere bijlages.

Uitgaande van de afleverroutes, zoals eerder in deze paragraaf beschreven, kan de verzender op elk moment een mailconversatie voortzetten via het webportaal of de berichtenapp. Het enige wat de verzender hoeft te doen is inloggen in het webportaal of de berichtenapp om de mailconversatie als chat voort te zetten. Telkens als de ontvanger een reactie stuurt naar de verzender zal deze een notificatie in de mail ontvangen en vice versa, waarbij de verzender steeds de keuze heeft om te reageren via het e-mailprogramma of via het webportaal of de berichtenapp.

In het geval de ontvanger ook een betalende Zorg Messenger gebruiker is, heeft deze dezelfde mogelijkheden als de verzender: de ontvanger kan dan kiezen om te reageren via het e-mailprogramma of via het webportaal of de berichtenapp.

Kan ik de Zorg Messenger gebruiken als ik nog niet op het E-Zorg netwerk zit?

Ja, dat kan. Uiteraard heeft het veel voordelen om te kunnen profiteren van de gecombineerde kracht van de Zorg Messenger en het E-Zorg netwerk. Neem contact op met je E-Zorg contactpersoon als je meer wilt weten over wat het E-Zorg netwerk kan betekenen voor je organisatie.

9. Software integraties

Aan wat voor software kan de Zorg Messenger gekoppeld worden?

In principe kan de Zorg Messenger aan ieder extern deelsysteem gekoppeld worden, middels de eigen API.

Het kan bijvoorbeeld handig zijn om een koppeling te maken met je EPD / FACT-bord, om zo communicatie die via de Zorg Messenger verloopt automatisch te documenteren in dit systeem. Dit scheelt veel handwerk en zorgt ervoor dat je systeem te allen tijde de meest up to date informatie bevat.

Wil je toegang tot deze API neem dan contact op met je E-Zorg contactpersoon.

10. Contactinformatie

Indien je meer informatie over de toepassing in jouw organisatie wilt ontvangen kun je deze opvragen bij E-Zorg.

Dit kan per mail op verkoop@e-zorg.nl en telefonisch op **020 - 430 90 33**.

Je kan je ook wenden tot je E-Zorg accountmanager.

Op de Zorg Messenger zijn de E-Zorg Algemene Leveringsvoorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden Online diensten van toepassing. Vraag je E-Zorg contactpersoon naar een kopie van deze voorwaarden of kijk op e-zorg.nl, zoekterm 'algemene voorwaarden'.

Webadres: www.ezorg.nl
Telefoonnummer: 020-4309033
E-mailadressen: info@ezorg.nl
Bezoekadres: Karspeldreef 6-b, 1101 CJ Amsterdam

Onze Prijslijst!

Scan deze QR-code met de camera van een telefoon voor de actuele prijzen.



NB geen aparte app benodigd.