

Verkorte handleiding Pro-alert Alarmpost / UMO Zorgcentrale Noord

Bijgewerkt t/m de handleiding 2005 Verklizan B.V. Versie 3.0

Handleiding Proalarmpost Centralist ZCN verkorte versie

Documenteigenaar: teamleider KSC
Documentbeheerder: Kwaliteitsfunctionaris
Vastgesteld: september 2010

Evaluatiecyclus: 1x per 3 jaar
Laatste evaluatie: 14-06-2017
Laatste wijziging: 06-02-2018

Inhoudsopgave

Inleiding

1. Opstarten	4
2. Aannemen van een alarmmelding	5
3. Inzet directe en/of professionele hulp	7
4. Afsluiten van een melding	9
5. Manuele melding	11
6. Het maken van een notitie	12
7. Een herhaalde alarmmelding	13
8. Functietoetsen	14

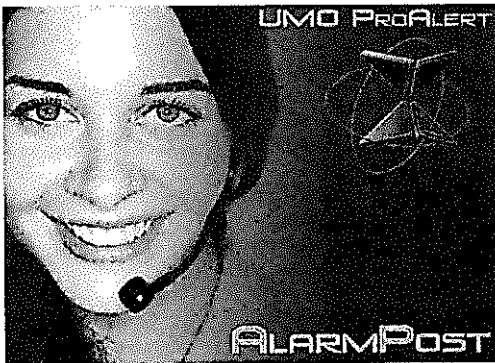
Inleiding

De UMO ProAlert AlarmPost wordt gebruikt voor het afhandelen van alarmmeldingen die door patiënten thuis en in tehuizen gemaakt worden.

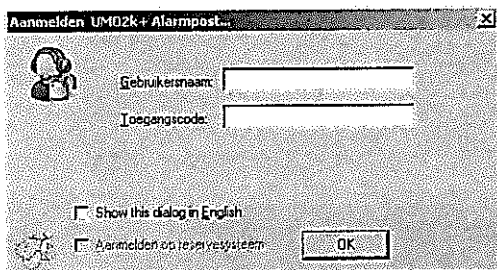
Umo staat voor Universele Meldbankontvanger.

1 Opstarten

- 1. Klik op het icoon van Pro-alert alarmpost. (Dit staat op het bureaublad van de UMO werkplekken.
- 2. Of start de alarmpost op vanaf je eigen werkomgeving (start, programma's, UMO2 k, alarmpost.
- 3. Het opstartscherm is te zien:



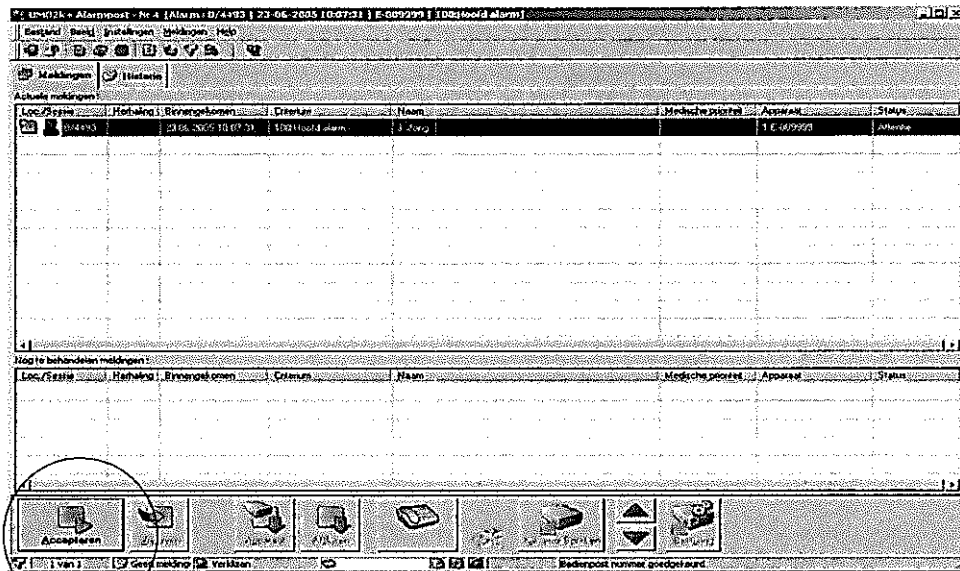
Kort daarna zal het volgende "Aanmeldscherm" verschijnen, waarna je kunt inloggen: Dit doe je met je persoonlijke inloggegevens, of de inloggegevens van de werkplek waar je zit.



Met opmaak: Met opsommingstekens
+ Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm
+ Tab na: 1,27 cm + Inspringen op:
1,27 cm

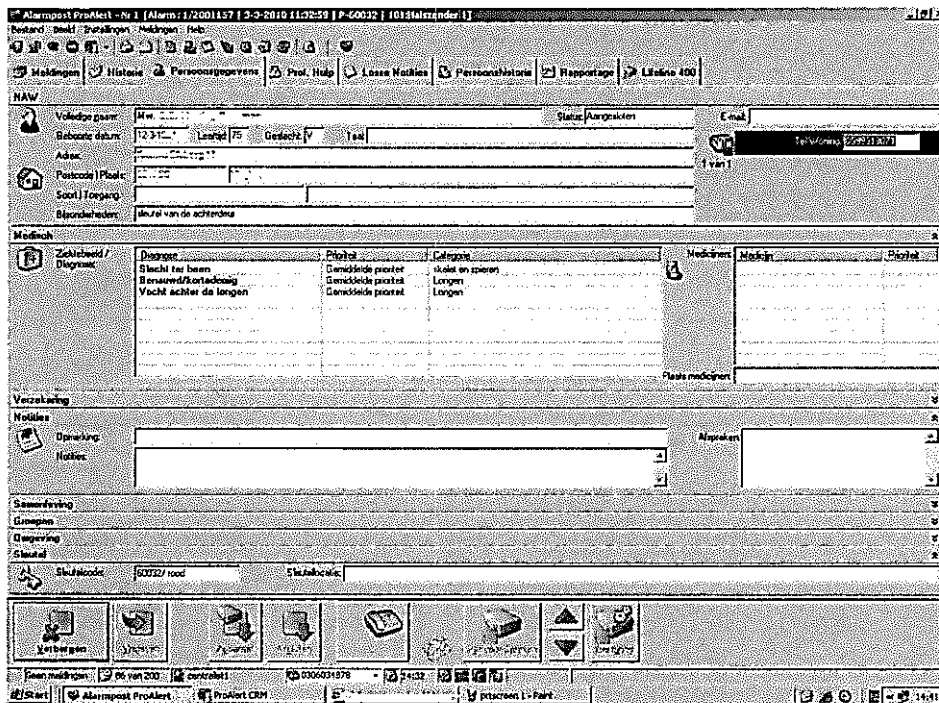
Met opmaak: Met opsommingstekens
+ Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm
+ Tab na: 1,27 cm + Inspringen op:
1,27 cm

2 Aannemen van een alarmmelding



Klik op Accepteren, dubbelklik op de naam of kies functietoets F1.

De persoonsgegevens komen in beeld. Alle gesprekken worden opgenomen en zijn indien nodig terug te luisteren.



Er kan een notitie (geel) in beeld verschijnen, mocht deze door een collega zijn aangemaakt. Deze notitie verschijnt direct na het scherm met Persoonsgegevens. Deze notitie wordt gemaakt als er belangrijke informatie is die je moet weten voordat je de client te woord staat. Bijv (schakelen tussen spreek/luister). Zie ook Hoofdstuk 6, het maken van een notitie.

In principe heb je direct contact met de cliënt.
Over de afhandeling is een werkwijze opgesteld; *document koppelen*.

Om te zien of de klant al eerder alarm heeft gemaakt kan je op het tabblad persoonshistorie klikken. Je krijgt dan het volgende overzicht:

Omschrijving	Categorie	Soort melding	Domein	Apparaat	Contact
33-2010-07-42:59	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal2
33-2010-07-42:32	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-12:10	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-08:27	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-28:57	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-21:05:07	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-18:01:19	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-28:25	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-23:40	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-19:58	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-22:58:11	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-18:06	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:37:25	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-06:38	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-06:58	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-12:11:01	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-11:41	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-07:02	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-28:44	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-23:03	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-22:40	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-20:52	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-19:58	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-19:32	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-18:05	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1
33-2010-07-14:28	101 Hulpverlening	Alarm		P-60032	centraal1

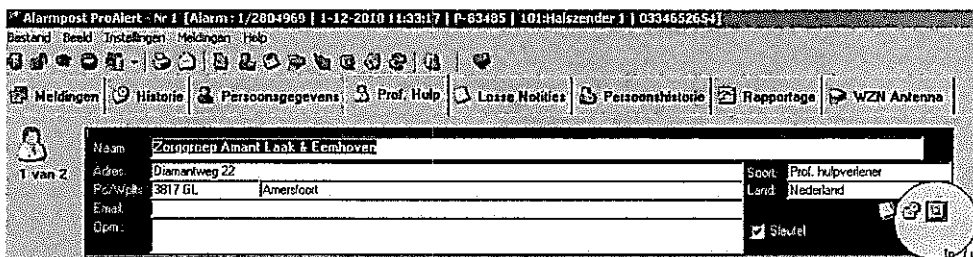
Door op een melding te klikken en dan op de rechtermuisknop te klikken, kan je de geselecteerde melding inzien.

3 Inzet directe en/of professionele hulp

Indien je volgens de werkwijze over moet gaan tot **inzet**:

Begin bij het tabblad directe hulp. Als die er niet is (of op niet beschikbaar staat) ga je meteen naar het tabblad prof. hulp. Begin bij alle hulpverleners bovenaan in de lijst, en ga door naar de volgende als je geen contact krijgt of als de hulpverlener aangeeft niet naar het alarm te kunnen.

Het bereik van de professionele achterwacht kun je op verschillende manieren tegenkomen:



A. Er is 1 bereiknummer voor 24 uur per dag.

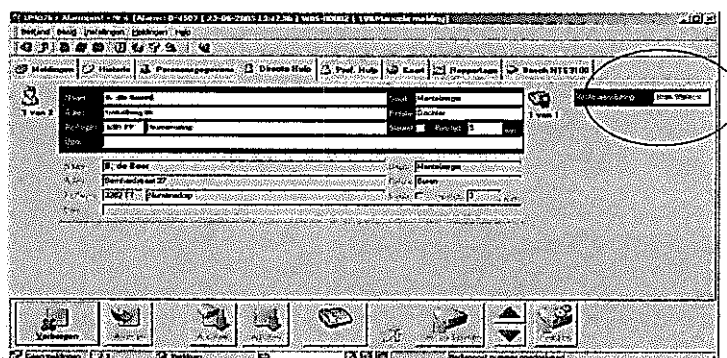
B. Er zijn per 24 uur meerdere nummers beschikbaar. Er zijn verschillende manieren om de bereikbaarheidsnummers te tonen.

Soms staat in het veld opmerkingen informatie over de bereikbaarheidstijden van de nummers.

Als je de button, die hierboven in het gele rondje staat, aanklikt krijg je een overzicht van wanneer welk nummer bereikbaar is. (Als je de button hebt aangeklikt wordt het een pijltje, waarmee je de pop up weer kunt sluiten).

Uitbellen naar de hulpverlening (mantelzorg of professionele hulp):

1. Klik 1x op het nummer van de in te zetten hulp: het nummer verschijnt onderaan het scherm in de button van de uitbelknop



2. Klik op de telefoonbutton onderste rij met buttons en



op de iconen.

3. Er ontstaat een verbinding met de gekozen hulp.

Door terug te gaan naar het tabblad persoonsgegevens, kun je de gegevens van de klant doorgeven. Vergeet niet om de sleutelkluiscode door te geven.

4. Indien er sprake is van medische klachten moet de werkwijze medische noodzaak worden gevolgd.

5. Indien je het telefoonnummer van een mantelzorger of hulpverlener zelf in moet voeren (ivm een bereikwijziging of na invoeren in flits). Wanneer (bij het volgen van de werkwijze "medische noodzaak") besloten wordt dat de huisartsenpost gebeld moet worden, moet dit nummer handmatig in de UMO worden gezet.

Dit gaat als volgt:

Onder de uitbelknop staat het volgende veld:



Dit veld is vrij invoerbaar.

Hier kun je nummer van de huisartsenpost in toetsen.

Na invoer van het telefoonnummer, klik je op de uitbelknop.

4.5. Na inzet van de hulpverlener kan er op de volgende manieren de verbinding worden beëindigd:

De opgeroepen partij hangt op.

Je klikt op het rode kruisje van de uitbelknop.

Er is gelijk weer verbinding met de cliënt!

Indien je het bericht hebt doorgegeven verschijnt automatisch het registratieveld. Bij inzet kies je voor de optie ingeschakeld.



Met opmaak: Genummerd + Niveau:
1 + Nummeringstijl: 1, 2, 3, ... +
Beginnen bij: 5 + Uitlijning: Links +
Uitgelijnd op: 0 cm + Tab na: 0,85 cm
+ Inspringen op: 0,85 cm, Tabstops:
Niet op 1,27 cm

Toevoegen:

Werkwijze driegesprek/ doorverbinden.




Ook is het mogelijk om een drie-gesprek op te zetten tussen de abonnee, hulpverlener en de centralist. Na het uitbellen kan middels de knop **DrieGesprek** de abonnee toegevoegd worden aan het gesprek tussen de abonnee en hulpverlener (uitbellen naar hulpverlener). Zodra het drie-gesprek is opgebouwd kan de centralist zich terug trekken uit het gesprek

middels de knop **Doorverbinden**, de verbinding tussen de abonnee en de hulpverlener blijft bestaan. Zodra de centralist zich teruggetrokken heeft blijft de melding staan in de lijst Actuele meldingen. De melding krijgt de status Hulpverlener.



Op elke moment kan de centralist zich weer in het gesprek mengen door de melding opnieuw te accepteren (dubbelklikken op de betreffende melding of middels de knop **DrieGesprek**).



De verbinding met de hulpverlener kan verbroken worden middels de knop  (beëindigen uitbelactie), vervolgens kan de verbinding met de abonnee verbroken worden via de gebruikelijke procedure (de knop Afsluiten (F4)  of de knop Apparaat (F3) .)

Zodra een melding de status *hulpverlener* heeft kunnen andere meldingen geaccepteerd worden zonder dat dit invloed heeft op de “doorgeschakelde” melding.

1.4 Afsluiten van een melding

Klik op de buttons afsluiten apparaat en vervolgens op afsluiten oproep. Het afsluitscherm verschijnt.

Afsluit gegevens - 0/4591 | 24-06-2005 15:26:38 | E-009999 | 101116(S)

Naam: R. RING

Soort melding:

- Alarmmelding
- Testmelding
- Loos alarm
- Technische storing
- Stroomstoring
- Herhaalde oproep
- Overig

Reden van melding: Verleende hulp | Bijzonderheden

Categorie: Vallen / Immobieliteit

- Gevallen
- Vastzitten / Immobieliteit
- Vallen met pijn

Commentaar / Info

Afsluten na gesprek/beëindiging

Naar dialooglijst Bevestigen Nu niet invullen Annuleren




Met opmaak: Meerdere niveaus + Niveau: 1 + Nummeringstijl: 1, 2, 3, ... + Beginnen bij: 1 + Uitlijning: Links + Uitgelijnd op: 0 cm + Tab na: 0,76 cm + Inspringen op: 0,76 cm, Tabstops: Niet op 1,27 cm

1. Vink soort melding aan.
2. Registreer onder tabblad "Reden van melding" de categorie waaronder de melding valt.
3. Bij inzet van een professioneel hulpverlener vink je aan welke hulpverleners je hebt ingezet.
4. Indien van toepassing; Bij bijzonderheden registreer je eventuele technische problemen in de verbinding, bijv. ruis of echo.
5. Bij commentaar/info: Vermeld je INGEZET en als het een mantelzorgers betreft, ook welke in de rij. (bijv Contactpersoon 3)
6. Alles wat je typt wordt in de historie vastgelegd.

45 Manuele melding

Je maakt gebruik van een manuele melding indien je bepaalde informatie van een klant wilt opzoeken terwijl er op dat moment geen meldingen in de lijst staan. Je simuleert als het ware een melding.

Een manuele melding kun je op 2 manieren maken:

- Je klikt op de knoppenbalk de knop  aan, of
- Je selecteert uit het hoofdmenu **Meldingen** | **Manuele melding**

Je krijgt dan het volgende scherm te zien:

1. Vervolgens kun je NAW gegevens, of een deel van de naam, of een apparaatcode invoeren.

2. Klik op zoek, je krijgt een of meerdere resultaten

Met opmaak: Met opsommingstekens
+ Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm
+ Tab na: 1,27 cm + Inspringen op:
1,27 cm

P-221041	A. Jansen Boersveld	Laanvond 15	6710 HZ Ede	0318616137
0-225157	H. Jansen Pasterkamp	Apeldoornse...	3781 BJ Voorhuizen	0342475262
P-82626	A.E. Kuisjans Jansen	Leonard Spr...	2031 SB Haaften	0235374617
P-221059	W. Jansen de Plooi	Groeneweg 13	6731 AH Driele	0318531834
020239	A.H. Smidmans Jansen	Marconstrak...	7716 PB Apeldoorn	
P-212126	F.S. Jansen	Schouw 9	1613 CL Gooftbroek	0270515153
0-116104	R.E. Jansen Babin	Mulderwaard	1824 XW Alkmaar	0729570939
P-115710	C.H. de Vries Jansen	Noordenveld	1741 AL Schagen	0224212311

3. Bij het aanklikken van de buttons heropenen of bekijken, kom je in de persoonspagina van de geselecteerde klant.

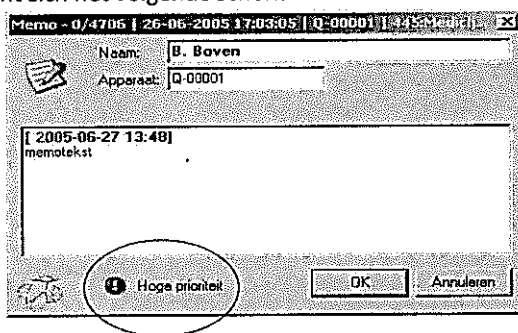
1. Indien je heropenen aanklikt, kun je een melding heropenen, wijzigen en behandelen als een inkomend alarm, maar dan zonder cliëntcontact via het alarmtoestel. Bij aanklikken van de button bekijken kun je de melding niet bewerken, maar wel inzien.

Met opmaak: Met opsommingstekens
+ Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm
+ Tab na: 1,27 cm + Inspringen op:
1,27 cm

56 Het maken van een notitie

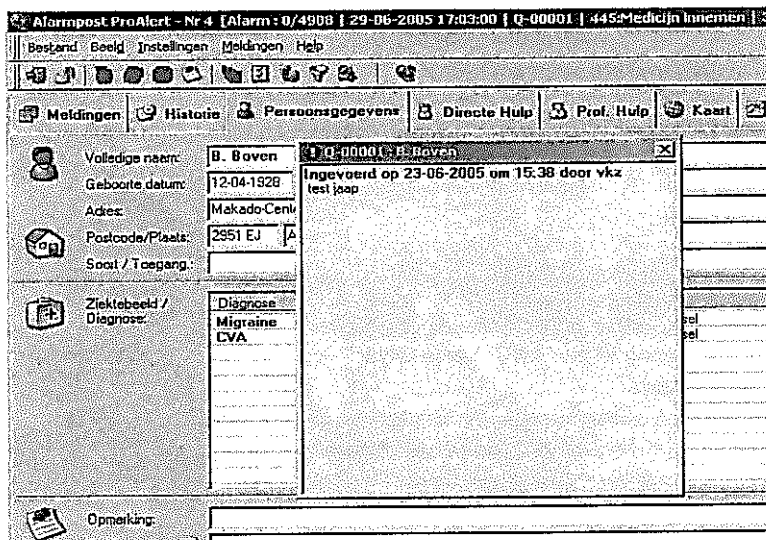
Dit hoofdstuk vervangen door de nieuwe werkwijze, zie opmerking!
Onder het tabblad rapportage is het mogelijk om een memo te maken.
Dit gaat als volgt:

1. Maak een notitie bij tabblad Rapportage door op het memoveldje te klikken.
Er opent zich het volgende scherm:



Deze notitie is alleen terug te zien onder de historie van de klant.

2. Na het invoeren van je bericht bestaat de mogelijkheid om aan notitie een hoge prioriteit toe te kennen, dmv "I".
Bij een volgend alarm van de cliënt verschijnt er bij aanvang van het scherm met persoonsgegevens een geel notitieveld in beeld:



Ook is een notitie aan te maken via het tabblad losse notities.
Voordeel van dit tabblad is, dat je een einddatum kunt meegeven aan de memo. Denk ook hier aan het meegeven van hoge prioriteit dmv "I"

8 Functietoetsen

- F2 vrijgeven
- F3 apparaat afsluiten
- F4 afsluiten Persoonsalarmering.
- F6 bel je uit naar het nummer wat je hebt geselecteerd
- F7 schakel je tussen de spreek/luister verbinding
- F8 Spreek/luister verbinding zachter
- F9 Spreek/luister verbinding harder

Je gebruikt de spatie bij het afsluiten alarm ipv het hokje helemaal in te vinken.