

Escaleren binnen Nedap.

Jacques Bruijnzeels
Nick Claasens
Ashley Teunissen

2021

Escalatie is een manier om ervoor te zorgen dat medewerkers op incidentele basis toegang kunnen krijgen tot noodzakelijke cliëntdossierinformatie van cliënten waar ze geen rechten op hebben.
Een medewerker kan een escalatieverzoek indienen en zichtzelf op deze manier toegang tot gegevens van betreffende cliënt of team (= locatie) geven.
Toegang tot een cliënt kan bijvoorbeeld nodig zijn als een cliënt vanuit een andere regio zorg nodig heeft (zorg op andere adres in ander team zoals dagopvang of weekend zorg). Of als de medewerker vanuit een bepaalde rol betrokken is in een zorgsituatie bij een cliënt van een ander team buiten de regio. Ook kan dit voor cliënten die in het systeem uit zorg staan en weer opnieuw in zorg komen.
Als je tijd wilt registreren op je weekkaart van een cliënt waar je geen rechten op hebt (en nog niet hebt geëscaleerd) dien je eerst te escaleren op cliënt, alvorens de cliënt zichtbaar wordt in het medewerkerportaal om erop te registreren.
Toegang tot een locatie kan nodig zijn wanneer de medewerker gaat uithelpen in een ander team buiten zijn/haar regio.
Het is verplicht om de reden van het escalatieverzoek op te geven. Alle escalatieverzoeken worden gelogd ter controle en vastlegging.

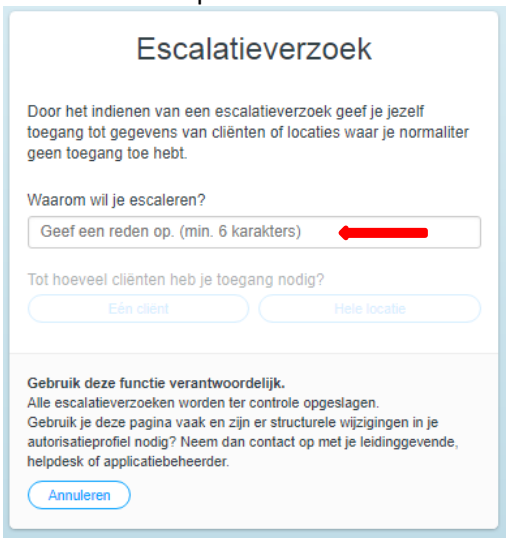
Escaleren kan binnen **ONS administratie** op cliënt en op locatie.
Escaleren binnen de **Dossier app** kan alleen op cliënt.

Hoe te gebruiken binnen **ONS administratie**:

1. Log in via het medewerkerportaal in ONS administratie.
2. Ga boven in de balk naar het escalatieknopje ‘Je zelf autoriseren’ (schildje).



3. Geef de reden op voor betreffende escalatie.

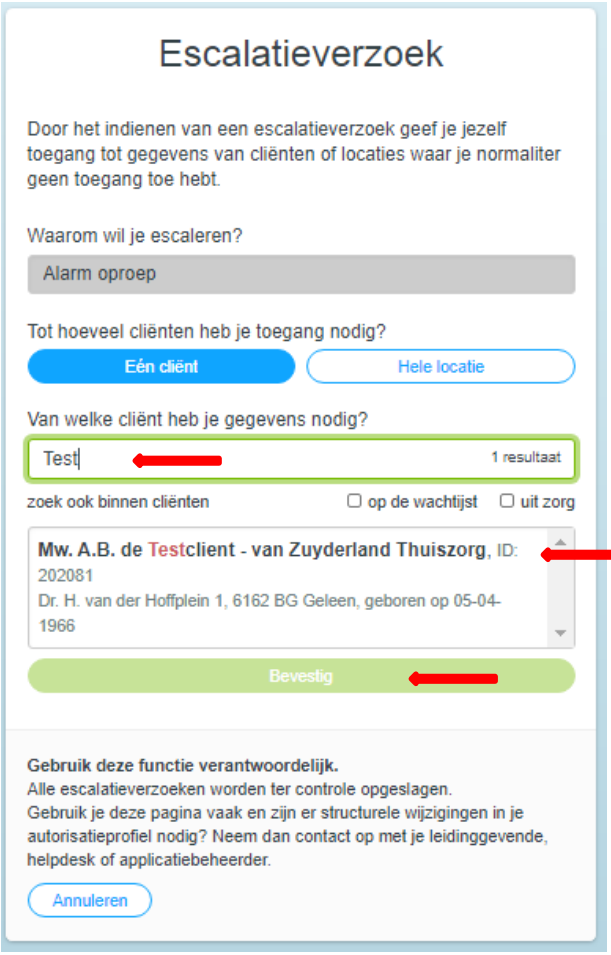


4. Kies de optie ‘Eén cliënt’ of ‘Hele locatie’.



Als je de optie ‘Hele locatie’ gekozen hebt ga je verder bij stap 8.

5. Zoek de cliënt op achternaam op (denk aan het eventuele vinkje uit zorg).



Kies de juiste cliënt en klik op ‘Bevestig’.

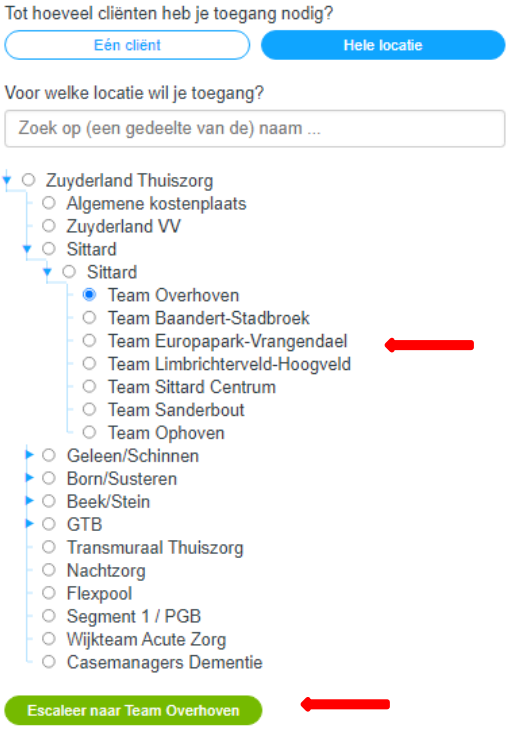
6. Je escalatieverzoek is geaccepteerd, klik op ‘Ga naar het dossier van de cliënt’ om in het dossier van de cliënt in te zien (en om er eventueel in te werken).



7. Je hebt nu gedurende 10 uur de escalatierechten op deze cliënt (zowel in ONS administratie als in de Dossier app).

Vervolg stappen keuze ‘Hele locatie’:

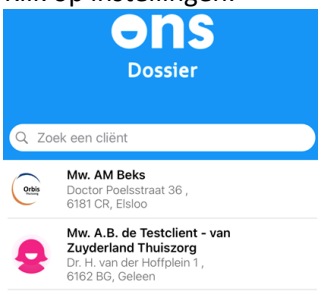
8. Selecteer het juiste team (en niet een hoofdlocatie zoals regio, maar team Overhoven of team…) en klik op ‘Escaleer naar’.



9. Je hebt nu gedurende 10 uur de escalatierechten op dit team. Als je geëscaleerd hebt kun je in de Dossier app ook de cliënt van dit team inzien en rapporteren. Bevat je route cliënten van meerdere teams dien je per team een escalatieverzoek aan te maken.

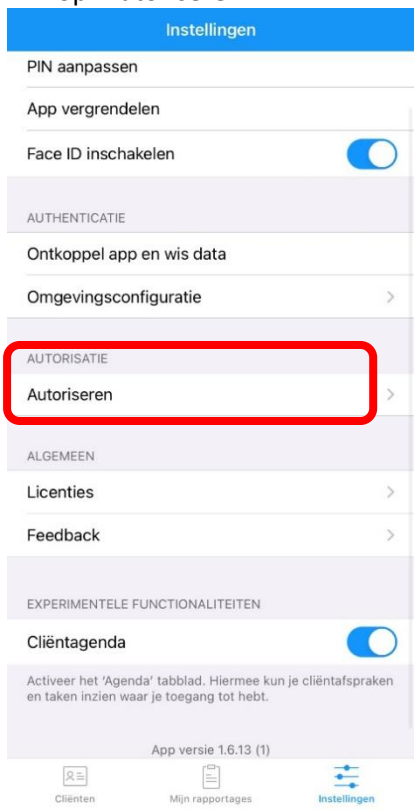
Hoe te gebruiken binnen de **Dossier app**:
Binnen de dossier app kun je alleen escaleren op cliënt. Als je al in ONS administratie hebt geëscaleerd op betreffende cliënt kun je het dossier van deze cliënt inzien (en rapporteren) in de Dossier app. Escaleren op een team kan alleen in ONS administratie, als je daar escaleert zijn de rechten op alle cliënten van dit team ook geldend in de Dossier app.

1. Open de dossier app op je iPad.
2. Klik op instellingen.





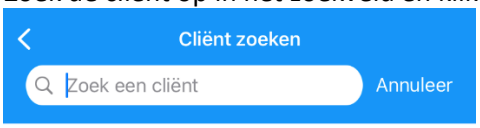
3. Klik op ‘Autoriseren’.



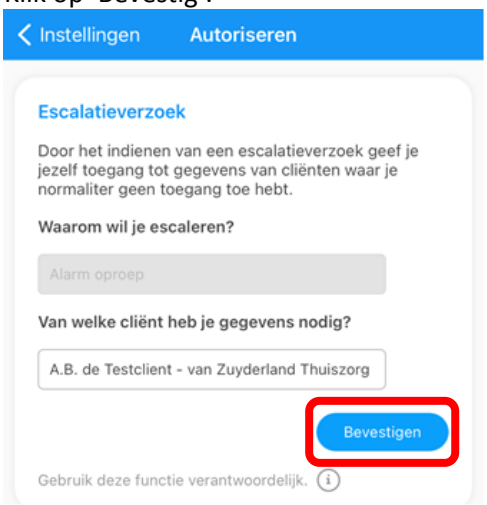
4. Vul de reden van escalatie en klik op ‘Cliënt zoeken’.



5. Zoek de cliënt op in het zoekveld en klik op de juiste cliënt.



6. Klik op ‘Bevestig’.



7. Klik op ‘Ga naar cliënt’, je hebt nu gedurende 10 uur de escalatierechten op deze cliënt in de Dossier app.

