Handleiding MyKreuze (Bereikbare dienst)

MyKreuze is de opvolger van JustCall. Dit is een app (webapplicatie) voor Zuyderland Thuiszorg waarmee medewerkers zich in-en uit groepen kunnen schakelen om de bereikbare dienst te activeren. Met MyKreuze kan de medewerker met het eigen toestel en nummer onderdeel van het systeem worden.
Cliënten (en medewerkers) bellen ‘gewoon’ naar een vast nummer dat bij de cliënt bekend is en wordt met een medewerker met bereikbare dienst verbonden.
Daarnaast kunnen zowel gebruikers als beheerders in één oogopslag zien wie ingelogd is op welke dienst.

In deze instructie wordt uitgelegd welke functionaliteiten voor de medewerker beschikbaar zijn.

De MyKreuze app is te vinden op je telefoon en iPad met het volgende icoon:



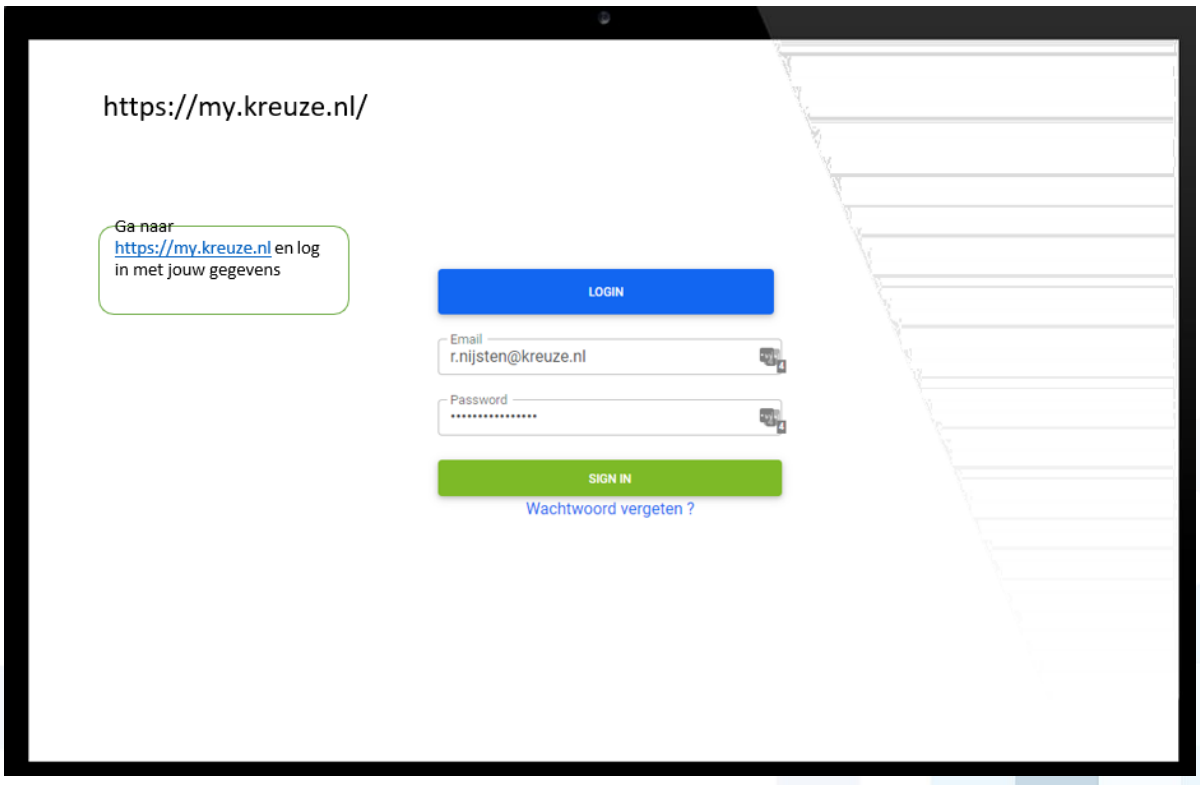
1 Uitleg MyKreuze

1. Bij het aanmaken van een medewerker in MyKreuze door Zuyderland Thuiszorg zal de medewerker een mail ontvangen om een eigen wachtwoord aan te maken. Klik in de ontvangen mail op “hier” om een eigen wachtwoord aan te maken:

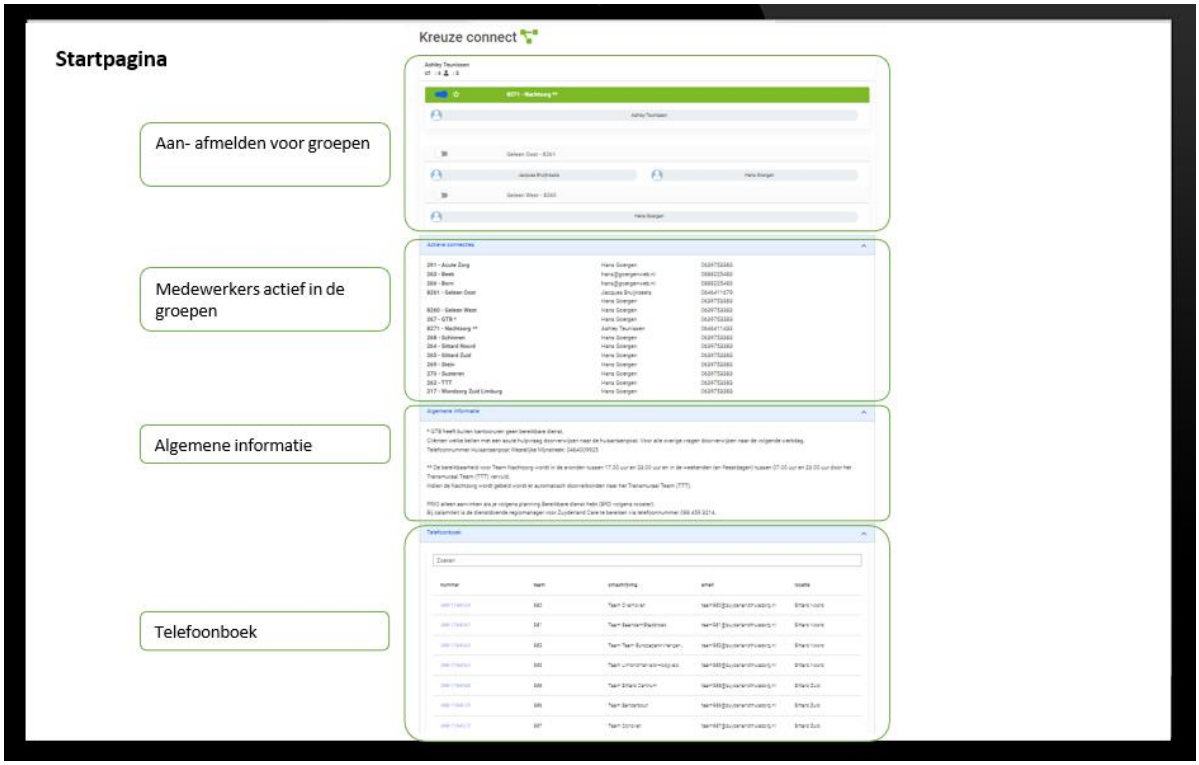


De link die in deze mail staat is 24 uur geldig. Als je daarna een wachtwoord wil aanmaken kun je klikken op “Wachtwoord vergeten”; vul dan je mailadres van Zuyderland in en je krijgt een nieuwe mail gestuurd om je wachtwoord aan te maken.

2. Ga naar de app op je telefoon of iPad (of naar https://my.kreuze.nl) en log in:



3. Na inloggen wordt het volgende scherm getoond:



Aan- afmelden voor groepen:

Je ziet hier de naam van de regio('s) waar je de bereikbare dienst voor kan aanmelden. Door op het schuifje links naast de regio te klikken kun je je aan- of afmelden voor de bereikbare dienst. Door op het sterretje te klikken geef je de "Prio" aan.

Medewerkers actief in de groepen

Je ziet hier de medewerkers die zijn ingelogd.

Algemene informatie:

Hier wordt algemene informatie getoond zoals wie te bereiken is bij een calamiteit.

Telefoonboek:

Hier is het telefoonboek zichtbaar waar de gegevens van de wijkteams getoond worden.

Let op: het scherm wordt niet automatisch ververst. Wil je het scherm verversen kun je door met je vinger van boven naar beneden te vegen, het scherm wordt dan opnieuw geladen met de laatste gegevens.

2 Uitleg menu

Onderstaand menu is zowel op de IPad als op de telefoon/pc beschikbaar en te gebruiken.

- **Koppelen aan regio en ontkoppelen**
  - Als je bent ingelogd, kom je in het scherm van de Bereikbare Dienst (BRD). Door het schuifje aan te zetten bij de regio waarvoor je bereikbare dienst hebt, koppel je de BRD aan jou. Het kan zijn dat je voor meerdere regio's beschikbaar bent om bereikbare dienst te draaien, hier kies je voor welke regio('s)
  - Indien je BRD hebt volgens het rooster dien je ook het sterretje aan te zetten. Dit sterretje 'PRIO' geeft aan dat, indien je met meer dan 1 persoon bent ingelogd in MyKreuze, het gesprek van deze regio altijd eerst bij jou wordt aangeboden. Indien je maar met 1 persoon bent ingelogd in jouw regio heeft het aanzetten van 'PRIO' geen waarde, het gesprek van jouw regio wordt dan vanzelfsprekend eerst bij jou aangeboden. Als je 'PRIO' hebt aangevinkt, heeft dat geen invloed op gesprekken buiten jouw regio
  - Als je de BRD wilt ontkoppelen omdat je bereikbaarheid is afgelopen, zet je het schuifje uit
  - Als jouw regio er niet bij staat, dien je dat aan de manager door te geven. Deze kan de regio voor je aanvragen bij Applicatiebeheer
  - In het overzicht zie je wie er bereikbaar is voor welke regio met naam, telefoonnummer en mailadres. Indien je een gesprek van een andere regio ontvangt, kun je hier zien wie je moet bellen/mailen
  - In het weekend dien je eerst te controleren of je opvolger zich heeft gekoppeld aan de regio, daarna mag jij je pas ontkoppelen (zie ook hoofdstuk 'Instellingen')
  - Indien je een gesprek krijgt aangeboden (in het scherm staat dan 500), dien je altijd eerst een '1' in te drukken alvorens je het gesprek kunt beantwoorden
  - Om de site te verlaten kun je rechtsboven klikken op . NIET OM TE ONTKOPPELEN VAN JE BRD!!! DIT DIEN JE TE DOEN MET HET SCHUIFJE VOOR JE TEAM!!

- **Routing van telefoongesprek van cliënt**
  - Cliënt belt het teamnummer -> gesprek komt terecht bij de BRD van het overstijgende team (regio) -> neemt de regio niet op dan komt de cliënt terecht bij de duo regio (maatjes wijk) -> neemt deze niet op dan wordt het gesprek aangeboden bij alle andere regio's (om de beurt in willekeurige volgorde). Het kan dus zijn dat je als BRD een telefoontje binnen krijgt van een cliënt die niet van je team is omdat de BRD van dat team niet kon opnemen (bezig met handeling, in telefoongesprek, geen bereik etc.). Noteer alle gegevens en de vraag van de cliënt. In het overzicht kijk je wie met BRD gekoppeld is aan desbetreffende team en belt deze op om de gegevens door te geven
  - De gesprekken die via het algemene nummer binnenkomen, worden willekeurig aangeboden aan een regio, het systeem weet namelijk niet aan welke regio het gesprek aangeboden dient te worden. Noteer alle gegevens en vraag van cliënt. In het overzicht kijk je wie met BRD gekoppeld is aan desbetreffende team en belt deze op om de gegevens door te geven

3 INSTELLINGEN (TIJDEN)

- Tijden bereikbare dienst:
  - ochtenddienst: 07:00 tot 12:00 uur
  - middagdienst: 12:00 tot 17:00 uur
  - avonddienst: 17:00 tot 23:00 uur
  - nachtdienst: 23:00 tot 07:00 uur

- MyKreuze is werkzaam tijdens de volgende tijden:
  - maandag t/m zondag: 17.00 tot 23.00 uur (avonddienst)
  - maandag t/m zondag: 23.00 tot 0.700 uur (nachtdienst)
  - zaterdag en zondag: 07.00 tot 17.00 uur (ochtend- en middagdienst)

- Je dient je tijdig – voor het begin van je dienst – in te loggen

- Als je van maandag t/m vrijdag vóór 17.00 uur inlogt, zal de bereikbare dienst toch pas vanaf 17.00 uur starten, er zullen dus niet eerder gesprekken worden aangeboden (uitgezonderd weekend)

- Het systeem logt je 's avonds om 23.00 uur automatisch uit mits er iemand van de Nachtzorg is ingelogd. Deze controle zal het systeem elke 10 minuten uitvoeren en jou uitloggen zodra de Nachtzorg is ingelogd

- In de ochtend zal de bereikbare dienst ook pas starten vanaf 07.00 uur, de Nachtzorg zal automatisch uitloggen om 07.00 uur als iemand anders is ingelogd

3 OVERIGE REGELS

- WVP controleert om 17.00 uur of de avondmedewerker is gekoppeld

- GTB heeft buiten kantooruren geen bereikbare dienst. Cliënten welke bellen met een acute hulpvraag doorverwijzen naar de huisartsenpost. Voor alle overige vragen doorverwijzen naar de volgende werkdag.
  Telefoonnummer Huisartsenpost Westelijke Mijnstreek: 0464009925

- De bereikbaarheid voor Team Nachtzorg wordt in de avonden tussen 17.00 uur en 23.00 uur en in de weekenden (en Feestdagen) tussen 07.00 uur en 23.00 uur door het Transmuraal Team (TTT) vervuld. Indien de Nachtzorg wordt gebeld wordt er automatisch doorverbonden naar het Transmuraal Team (TTT)

- Bij calamiteit is de dienstdoende regiomanager van Zuyderland Thuiszorg te bereiken via telefoonnummer 088 459 3214

- Tijdens de actieve bereikbaarheid moet er altijd iemand zijn ingelogd. Als je de laatste bent, kun je niet uitloggen

- Nummer van de centrale is 0881184500. Juiste manier van telefoon beantwoorden: Goedendag, Zuyderland Thuiszorg met …

4 HOE GA JE OM MET BERICHTEN DIE BINNENKOMEN TIJDEN JE BRD?

- **Is het een bericht voor dezelfde avond (voor een ander team)?**
  - BRD van desbetreffende wijk bellen, BRD belt dit dan door naar medewerker
- **Is het een bericht voor de Nachtzorg?**
  - BRD van Nachtzorg bellen, BRD belt dit dan door naar medewerker
- **Is het een bericht voor morgenochtend/middag/avond (voor hetzelfde team/voor een ander team)?**
  - Mailen naar teamaccount van betreffende wijk
- **Is het een bericht voor meerdere teams (bv. regulier/Nachtzorg i.v.m. overlijden)?**
  - Bellen voor dezelfde avond/nacht naar BRD, mailen naar teams voor volgende dag
- **Wat als ik geen bereik heb op de IPad en ik moet inloggen voor mijn dienst?**
  - Via een telefoon/pc kun je ook inloggen: https://my.kreuze.nl/
- **Wat als er niemand is ingelogd in MyKreuze voor een regio?**
  - Via Mini Ons (Mini Moves) kun je zien wie bereikbare dienst heeft, deze collega kun je dan bellen