

HINQ biedt via de helpdesk ondersteuning aan gebruikers van de ZNO. Gebruikers kunnen contact opnemen bij technische problemen of behoefte aan uitleg over de ZNO. Deze 2 mogelijkheden worden hieronder toegelicht in A en B.

A. Melden van een probleem bij het gebruik van de ZNO

Om passende hulp te bieden, is belangrijk dat er eerst een digitale melding wordt gemaakt. De helpdesk is op 2 manieren (digitaal) bereikbaar: de gebruiker gebruikt

- de ‘?’ knop in de ZNO of
- stuurt een e-mail naar info@hinq.nl.

Er kan op een eenvoudige manier een schermafbeelding meegestuurd worden. Zie bijlage.

Hoe duidelijker de omschrijving van het probleem of de feedback, des te sneller kan de juiste hulp geboden worden. Het streven is om binnen kantoortijden binnen 1 uur te reageren op verzoeken via e-mail of chat. De oplostijden kunnen variëren, afhankelijk van de complexiteit en impact van het probleem.

Vervolg: Na het melden van een probleem ontvangt de gebruiker binnen de afgesproken tijd een bericht van de helpdesk over de voortgang. Als het probleem is opgelost, wordt dit meegedeeld en wordt er aangegeven hoe de gebruiker kan melden als het probleem toch niet is verholpen.

Als de melding onduidelijk is, zal er verdere afstemming plaatsvinden tussen de helpdeskmedewerker en de gebruiker, maximaal twee keer digitaal. Als dit niet voldoende is, wordt er een 1-op-1 meekijkmoment ingepland om snel tot een oplossing te komen en te veel heen en weer mailen te vermijden.

Meekijkmoment 1-op-1: Het plannen van een meekijkmoment 1:1 gebeurt via een link, die (gekoppeld aan de melding) op dat moment door de helpdesk aan de gebruiker wordt verstrekt.

B. Het lukt de gebruiker niet om de ZNO in gebruik te nemen

Gedurende de eerste periode van het in gebruik nemen van de ZNO biedt HINQ ook de optie voor een meekijkmoment 1:1 wanneer er problemen zijn bij het in gebruik nemen van de ZNO.

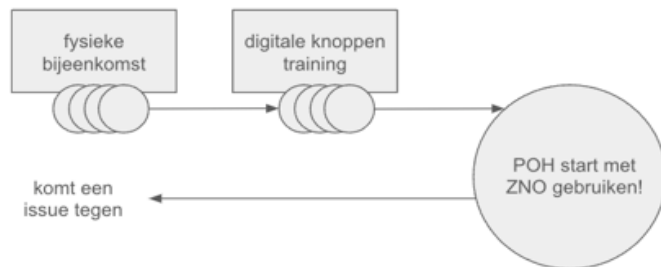
Medrie/HINQ zorgen ervoor dat gebruikers van de ZNO een goede uitleg ontvangen over het juiste gebruik van het meekijkmoment. Het is nl. **niet** bedoeld als een standaard ‘handige’ keuze voor gebruikers die bij de opstart ‘liever’ persoonlijk geholpen willen worden.

De gebruikelijke route om de ZNO in gebruik te nemen is als volgt:

- Na de fysieke bijeenkomst met Medrie neemt gebruiker deel aan de live knoppentraining (online, 1 uur). Gebruiker volgt deze knoppentraining alleen als er toegang is tot de ZNO! Tijdens de live knoppentraining is er gelegenheid om vragen te stellen.

Als de gebruiker verhinderd is op de beschikbare data, kan de video-opname van de knoppentraining worden teruggekeken.

- Gebruiker start dan zelf met ZNO gebruiken;



Komt gebruiker vervolgens een probleem tegen, dan kan gebruiker een meekijkmoment 1:1 inplannen.

Meekijkmomenten zijn voor de komende weken ingepland op woensdag van 16-17 uur en donderdag van 12-13 uur. En via [deze link 1:1](#) begeleiding kan een moment worden gepland.

Bijlage_ schermafbeelding maken bij het melden van een probleem

Schermafbeelding maken



Geschreven door Service Team
Meer dan 8 maanden geleden bijgewerkt

LET OP: Stuur geen herleidbare patiëntinformatie, zoals BSN of naam, mee in schermafbeeldingen!!

Op een windows computer:

Afhankelijk van uw hardware, kunt u de **Windows-logotoets** + **PrtScn**-knop gebruiken als snelkoppeling voor schermafdruk. Als uw apparaat niet over de **PrtScn**-knop beschikt, kunt u **Fn** + **Windows-logotoets** + **spatiebalk** gebruiken om een schermopname te maken, die vervolgens kan worden afgedrukt.

U kunt uw schermafbeeldingen vinden door **Verkenner** te openen vanaf de taakbalk. Selecteer in het navigatiedeelvenster aan de zijkant de map **Afbeeldingen** en selecteer **Schermafbeeldingen**.

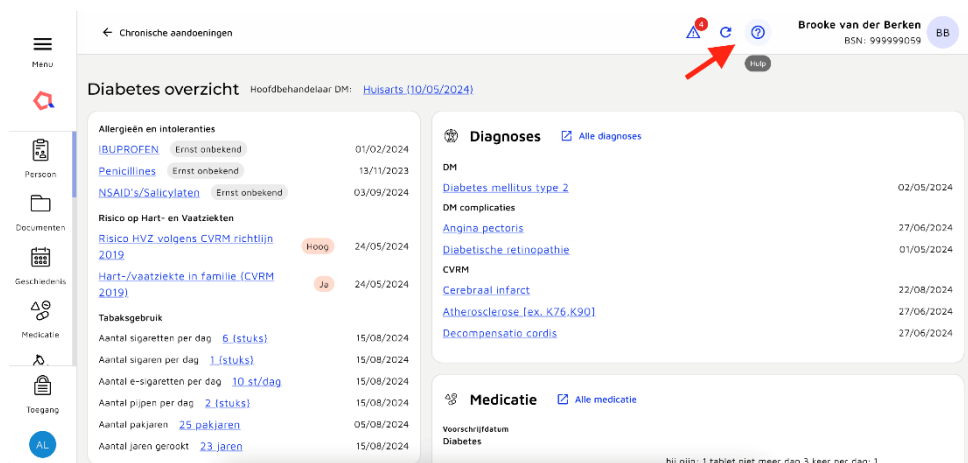
Op een Apple apparaat:

Taak	Toetscombinatie
Het volledige scherm vastleggen	Druk op Shift + Command + 3.
Een gedeelte van het scherm vastleggen	Druk op Shift + Command + 4 en plaats de kruisvormige aanwijzer op de plek waar je de schermafbeelding wilt beginnen. Klik met de muis of de trackpad, sleep over het gebied dat je wilt vastleggen en laat de muis of de trackpad los.

De helpdesk is te bereiken via het vraagteken-icoon rechtsboven in de ZNO, wat een chatvenster opent. De chatbot stelt meteen de relevante vragen om te helpen en verwijst naar beschikbare helpdeskhandleidingen.

Als dit niet genoeg is, worden de helpdeskmedewerkers ingeschakeld om directe ondersteuning te bieden.

De helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur.



The screenshot displays a patient's medical overview page. The top right corner features a user profile for 'Brooke van der Berken' with BSN: 999999059. A red arrow points to a question mark icon, which is the helpdesk chatbot trigger. The page is divided into several sections:

- Chronische aandoeningen**: A list of chronic conditions with their onset dates.
- Diagnoses**: A list of diagnoses with their dates.
- Medicatie**: A list of medications with their dates.

Section	Item	Value	Date
Allergieën en intoleranties	IBUPROFEN	Ernst onbekend	01/02/2024
	Penicillines	Ernst onbekend	13/11/2023
	NSAID's/Salicylaten	Ernst onbekend	03/09/2024
Risico op Hart- en Vaatziekten	Risico HIVZ volgens CVRM richtlijn 2019	Hoog	24/05/2024
	Hart-/vaatziekte in familie (CVRM 2019)	Ja	24/05/2024
Tabaksgebruik	Aantal sigaretten per dag	6 (stuk)	15/08/2024
	Aantal sigaren per dag	1 (stuk)	15/08/2024
	Aantal e-sigaretten per dag	10 st/dag	15/08/2024
	Aantal pijpen per dag	2 (stuk)	15/08/2024
	Aantal pakjaren	25 pakjaren	05/08/2024
	Aantal jaren gerookt	23 jaren	15/08/2024
Diagnoses	DM	Diabetes mellitus type 2	02/05/2024
	DM complicaties	Angina pectoris	27/06/2024
		Diabetische retinopathie	01/05/2024
	CVRM	Cerebraal infarct	22/08/2024
		Atherosclerose [ex. K76.K90]	27/06/2024
		Decompensatie cordis	27/06/2024
Medicatie	Voorschrift datum	Diabetes	

At the bottom of the Medicatie section, it says: 'bij pijn: 1 tablet niet meer dan 3 keer per dag; 1'.