

## Introductie

Dit document is een praktische handleiding met de stappen die genomen moeten worden wanneer een afdelingen of organisaties met FaceTalk aan de slag gaat. Wanneer er vragen zijn of behoefte is aan verdere begeleiding van dit proces dan kunt u contact opnemen met FaceTalk helpdesk, telefonisch te bereiken op 088 – 205 07 50 tussen 8.30 en 18.00 of e-mailen naar [info@facetalk.nl](mailto:info@facetalk.nl).

### Stap 1

#### Start Beeldbel initiatief en benoem projecteigenaar

Besprek op het afdelingsoverleg de wens om met videoconsulten aan de slag te gaan. Op dit overleg kan geïnventariseerd worden welke behandelaars en welke planners/assistenten mee gaan doen.

Benoem bij dit overleg één persoon als projecteigenaar en aanspreekpunt voor dit project.

De projecteigenaar neemt contact op met de FaceTalk beheerder van de organisatie, of indien die er niet is met de Facetalk helpdesk om het technisch testen van FaceTalk in gang te zetten.



## Stap 2

### Organiseer een FaceTalk (test)account en test de werking

Het is nu van belang dat geverifieerd wordt dat FaceTalk technisch goed werkt vanaf de beoogde werkplekken en met de daarvoor bedoelde device (werkplek PC of iPad). Hiervoor kan een testaccount beschikbaar gemaakt worden en kan technische ondersteuning gegeven worden door de FaceTalk helpdesk.

Wanneer FaceTalk goed functioneert op de beoogde werkplek dan kunnen de accounts aangemaakt worden voor alle deelnemers en kan FaceTalk voor de afdeling ingericht worden met de juiste logo, benaming, contact gegevens en het juiste “no reply” e-mail adres waar eventuele geboucnite uitnodigingen terugkomen. Dit inrichten van het account wordt verzorgd door de FaceTalk beheerder van uw organisatie óf door de FaceTalk helpdesk.

## Stap 3

### Kick-off meeting met alle betrokkenen

De projecteigenaar organiseert nu een kick-off meeting met alle betrokkenen van de afdeling. Hiervoor is minimaal 2 uur benodigd en wordt de volgende agenda doorlopen:

1. Eerst wordt er een korte demonstratie gegeven van FaceTalk door de projecteigenaar zodat alle aanwezigen een beeld hebben wat er mogelijk is met FaceTalk zonder nog in te gaan op alle specifieke mogelijkheden
2. Vervolgens wordt het werkproces besproken waarbij aan de orde komt voor welke patiënt groepen dit goed kan werken, wie dit met de patiënt bespreekt en wie de afspraken in FaceTalk zal plannen. (Denk ook aan veranderingen van afspraken en van e-mail adressen). Besproken wordt of de sms functie wél of niet gebruikt wordt en welke informatie op het prikbord gezet wordt en wie deze beheert.
3. Nu is het tijd voor alle individuen om hun eigen account te activeren en vertrouwd te raken met de functionaliteiten van FaceTalk. Het is essentieel dat iedereen zélf oefent met het plannen van een afspraak en het starten van een videogesprek. Hier kan ook uitgelegd worden hoe je intercollegiale afspraken maakt, hoe je meerdere personen voor een consult uitnodigt, en hoe je personen tijdens de call erbij kunt uitnodigen, hoe je data deelt tijdens de call, hoe je meedoet met een MDO, etc. Het is aan te bevelen dat iedereen ook een keer als patiënt uitgenodigd wordt zodat het duidelijk is wat de patiëntervaring van een FaceTalk gesprek is.
4. Wanneer iedereen wat geoefend heeft met de techniek dan is het tijd om de do's en don'ts van videobellen door te nemen. (Privacy patiënt, actieve houding arts, geluid

testen door een vraag te stellen, verifiëren of patiënt het verstaan heeft, etc.)  
Hiervoor is een checklist beschikbaar bij de FaceTalk helpdesk.

5. Informeer alle betrokkenen waar ze terecht kunnen voor extra hulp bij de eerste sessies (Bijvoorbeeld de projecteigenaar, de beheerder of de FaceTalk helpdesk)

Ons advies is deze kick-off meeting te laten begeleiden door een trainer van FaceTalk. Een dergelijke training kost 300 euro voor een sessie met maximal 10 personen

#### Stap 4

#### Aan de slag

Alle betrokkenen zijn nu vertrouwd met de werking van FaceTalk en de eerste patiënten kunnen ingepland worden.

Het is belangrijk dat het eerste beeldbelconsults goed verlopen. Informeer de patiënten goed en vraag ze van te voren de videoverbinding te testen (kan via de wachtkamer). Er zijn handleidingen voor de patiënten beschikbaar op de FaceTalk website ([www.facetalk.nl](http://www.facetalk.nl))

Ook is het raadzaam als er teveel tijd tussen de kick-off meeting en de eerste patiënt zit om nog even te oefenen vóór het eerste patiënten gesprek met een collega of bekende.

#### Stap 5

#### De eerste evaluatiesessie

Plan direct bij de kick-off meeting de eerste evaluatiesessie met de interne gebruikers. Bijvoorbeeld in 2 maanden tijd ervanuitgaande dat er dan al voldoende FaceTalk consulten hebben plaatsgevonden.

Op basis van de ervaring kan het werkproces bijgestuurd worden kan er specifiek gemikt worden op bepaalde patiënt groepen of kan er besloten worden nog een extra gebruikerstraining te organiseren.

Via de FaceTalk beheerder van uw organisatie of via de FaceTalk helpdesk kunnen de gebruiksstatistieken verkregen worden zodat de feiten beschikbaar zijn voor deze evaluatie sessie.