

Inhoudsopgave | Noodscenario's

Wanneer uw bereikbaarheid in het gedrang komt door een calamiteit of storing is het van cruciaal belang dat u snel kunt handelen om weer bereikbaar te zijn voor uw patiënten. Afhankelijk van de situatie zijn er verschillende scenario's beschreven. Per scenario is er een keuzewijzer en een werkwijzer beschikbaar om u zo snel mogelijk op weg te helpen.

	Overzicht noodscenario's		
	Problemen met internet of applicaties	Keuzewijzer 1	Werkwijzer 1
	Ontruiming wegens calamiteit	Keuzewijzer 2	Werkwijzer 2
	Stroomuitval	Keuzewijzer 3	Werkwijzer 3
	Storing Vcare platform	Keuzewijzer 4	Werkwijzer 4
	HAPIS niet bereikbaar	Keuzewijzer 2	Werkwijzer 2
	Checklist noodscenario's	voorbereiding	
	Contactkaart	contactkaart	

Hulpkaart bij noodscenario's | overzicht



Vcare Operator werkt niet

Problemen met internetverbinding of applicaties zoals Vcare Operator zijn niet bereikbaar.



Gebruik het vaste telefoontoestel.

U kunt inloggen, aanmelden op wachtrijen, spoed beantwoorden, doorverbinden met of zonder ruggespraak.

Er zijn instructiekaarten beschikbaar die u bij het telefoontoestel kunt bewaren als hulpmiddel.



Ontruiming wegens calamiteit

Indien u door een calamiteit het pand moet verlaten kunt u doorschakelingen activeren.



Redirect (schakelaars)

- Activeren van meldtekst
- Doorschakelen naar andere locatie

- Doorschakelen naar **mobiele telefoon**



Stroomuitval
(geen UPS/aggregaat beschikbaar)

Mobile connect zet uw telefoonverkeer binnen het Vcare platform door naar een mobiele telefoon.



Mobile connect kan op verschillende manieren ingericht zijn:

- Noodmobiel (automatische omleiding)
- Softphone
- Mobiel met alternatief **NOODnummer**



Storing Vcare platform

Bij een centrale storing in het Vcare platform herrouteert Vcare uw belverkeer.



- Vcare activeert noodscenario
- In uiterste nood, wanneer automatische omleiding technisch niet mogelijk zou zijn, communiceert u het alternatieve **NOODnummer**



HAPIS is niet bereikbaar

Wanneer er een storing is bij uw HAPIS-leverancier werkt de integratie met Vcare niet waardoor u niet kunt inloggen.



- Via het **klantportaal PIM** kunt u inloggen en toegang krijgen tot uw applicaties zoals Vcare Operator



Keuzewijzer bij internetproblemen





Vcare Operator werkt niet

Problemen met internetverbinding of applicaties zoals Vcare Operator zijn niet bereikbaar.

 **Gebruik het vaste telefoontoestel.**
U kunt inloggen, aanmelden op wachtrijen, spoed beantwoorden, doorverbinden met of zonder ruggespraak.

Er zijn instructiekaarten beschikbaar die u bij het telefoontoestel kunt bewaren als hulpmiddel.

Ik kan wel op andere websites

JA

Probleem met de Vcare applicaties



- Check PIM voor updates over storingen
- Maak eventueel een ticket aan in PIM
- **Het vaste telefoontoestel werkt**

JA

Log in op het vaste telefoontoestel



NEE

Internetstoring, neem contact op met uw IT-verantwoordelijke. Maak gebruik van het vaste telefoontoestel.



NEE

Zijn er storingen gemeld in het klantportaal PIM?

JA

Volg de instructies in het [klantportaal PIM](#). Om uw telefonie door te schakelen naar de Noodmobieltjes gebruikt u **Redirect**



NEE

Maak een ticket aan in PIM en neem telefonisch contact op met Vcare support via **088 4 800 911** pim.vcareconnect.nl

Opmerking: Enkel geautoriseerde gebruikers kunnen tickets aanmaken in PIM. Maak intern een melding bij de verantwoordelijke persoon.



NOTITIES

Gebruik vast telefoontoestel



Wanneer u problemen ondervindt met uw internetverbinding of wanneer er problemen zijn met de online applicaties van Vcare, kunt u gebruikmaken van uw vaste telefoontoestel.

Er zijn instructiekaarten beschikbaar die u bij het telefoontoestel kunt bewaren als hulpmiddel.

Er zijn 3 type Vcare-toestellen beschikbaar. [VC505](#) - [VC518](#) - [VC532](#)

De werkwijze zoals hieronder omschreven is in de basis hetzelfde bij alle toestellen.

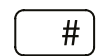
INLOGGEN OP HET TOESTEL

Druk op **Log in | out** (of toets *1 ✓)

Log in/out



Toets uw persoonlijke **extensie** (3 of 4 cijfers) in, gevolgd door "hekje"



U bent **ingelogd**, uw naam en extensie zijn zichtbaar in het display

AANMELDEN BIJ EEN WACHTRIJ

Om aan te melden, druk op de gewenste **wachtrijtoets**. U hoort de melding: "U bent nu lid van de gekozen wachtrij."

wachtrij



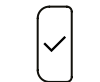
DOORVERBINDEN

· Doorverbinden **zonder aankondiging**

Transfer



Transfer-toets indrukken + (intern of extern) **telefoonnummer** gevolgd door ✓



· Doorverbinden **met aankondiging**

Gesprek eerst in de wacht zetten met **Hold** + (intern of extern) **telefoonnummer** gevolgd door ✓



Gesprek aankondigen en dan **Transfer** indrukken om door te verbinden

Transfer



Code	Wachtrijnaam

Extensie of telnr.	Naam contactpersoon

Doorverbinden SPOEDoproep tijdens actief gesprek

Druk op de **spoedknop**

U heeft de spoedlijn opgenomen, uw actieve gesprek gaat automatisch in wachtstand



Druk op **Hold**

Het gesprek van de spoedlijn staat nu in de wacht.



Kies het **telefoonnummer** waarnaar u wilt doorverbinden en bevestig



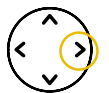
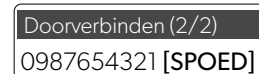
U belt het nummer waarnaar u wilt doorverbinden (arts, ambulance,...) Na beantwoorden kunt u het gesprek aankondigen .

Druk op **Transfer**

U gaat nu de spoedlijn doorverbinden.



Selecteer de spoedlijn in het display



Bevestig uw keuze

U heeft de spoedlijn nu doorverbonden.



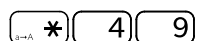
Neem de **wachtende oproep** terug

Druk op de lijntoets van uw wachtende gesprek. U bent weer verbonden met uw eerste gesprek.



PAUZE DEACTIVEREN

Wanneer de Operator niet bereikbaar is (bv. internetstoring) kan de pauze nog actief zijn waardoor u geen gesprekken aangeboden krijgt.



Deactiveer dan de pauze op uw toestel met de code: *49 gevolgd door ✓

Keuzewijzer bij ontruiming



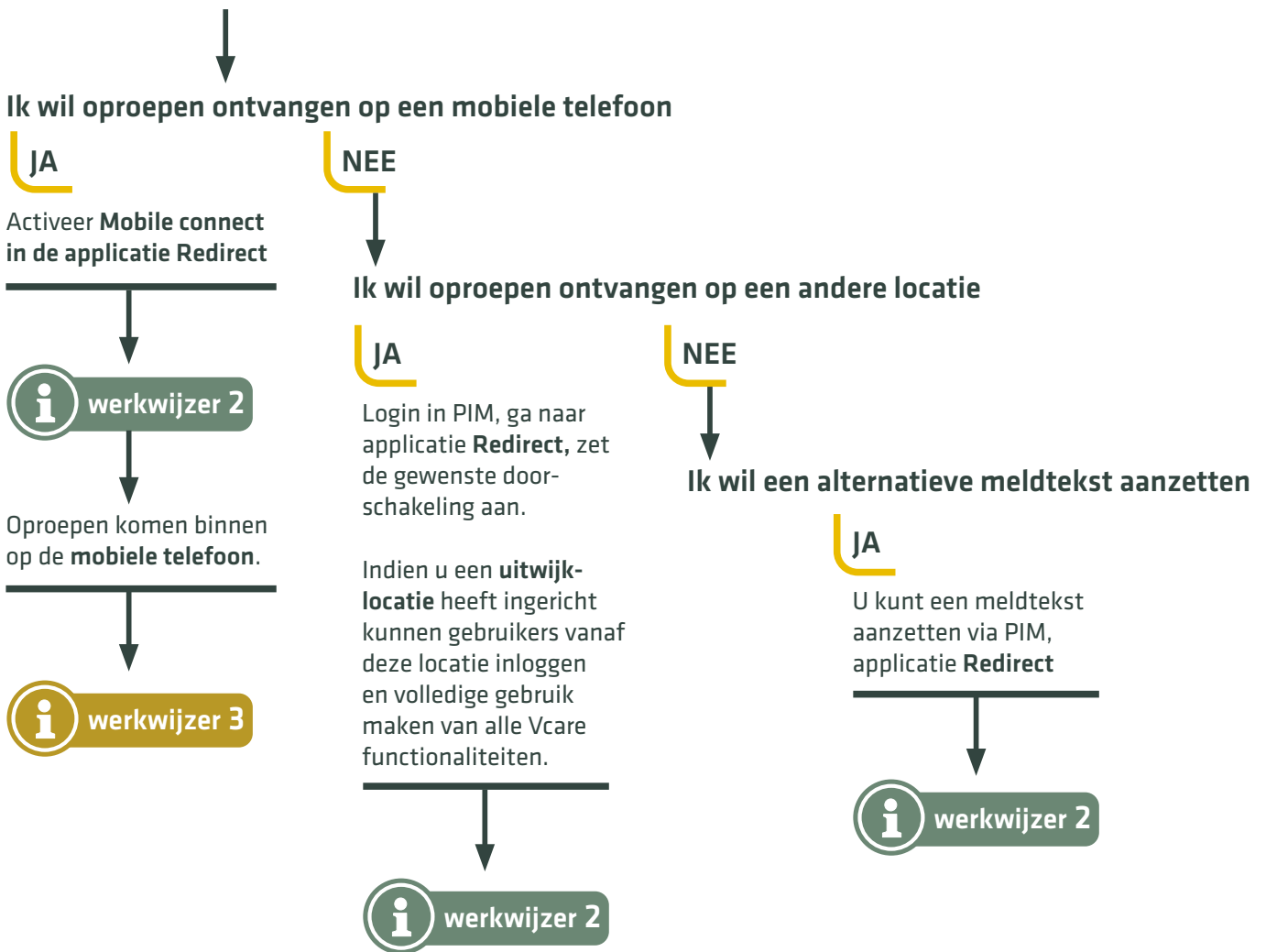
Ontruiming wegens calamiteit

Indien u door een calamiteit het pand moet verlaten kunt u doorschakelingen activeren.



Redirect (schakelaars)

- Activeren van meldtekst
- Doorschakelen naar andere locatie
- Doorschakelen naar **mobiele telefoon**



OPMERKING

- Vcare Redirect dient op voorhand ingericht te worden
- Enkel geautoriseerde medewerkers kunnen deze doorschakelingen activeren. Maak intern een melding bij de verantwoordelijke persoon.
- Vcare Redirect dient op voorhand ingericht te worden
- De applicatie Redirect kan ook geopend worden op een mobiele telefoon of tablet met 4G/Wifi-verbinding, u dient dan wel de inloggegevens te kennen

NOTITIES

Redirect (schakelaars)



Indien u door een calamiteit het pand moet verlaten kunt u gebruikmaken van de applicatie Redirect om een doorschakeling te activeren.

Per organisatie kunt u meerdere schakelaars hebben, die in het overzicht in Redirect op alfabetische volgorde worden weergegeven. Elke schakelaar kan maximaal 10 standen bevatten. Deze standen worden vooraf naar wens ingericht. Dit kan een routing zijn naar een **alternatieve meldtekst** of een **extern (mobiel) telefoonnummer**.

INLOGGEN IN PIM

PIM is het klantportaal van Vcare en geeft u toegang tot uw applicaties.

- Open Google Chrome
- Ga naar pim.vcareconnect.nl
- [Login met uw persoonlijke gegevens](#)
- [Open de applicatie Redirect](#)

ALTERNATIEVE MELDTEKST

Schakelaars

M

Meldtekst Huisartsenpost	Open ▼
	Open
	Gesloten
	Waarneming
	Calamiteit

- Zet de schakelaar van de **Meldteksten** op **Calamiteit**
- Wanneer een patiënt belt hoort deze nu de alternatieve meldtekst (bijv.: "Op dit moment is de huisartsenpost verminderd bereikbaar in verband met een technische storing. Bij levensbedreigende situaties belt u direct 112.")

EXTERN (MOBIEL) NUMMER

Schakelaars

V

Vcare HAP	Open ▼
	Open
	Gesloten
	Externe doorschakeling
	Calamiteit

- Zet de schakelaar op **Externe doorschakeling**
- Afhankelijk van de inrichting voor uw organisatie worden oproepen nu doorgeschakeld naar een **extern nummer of een mobiel nummer**
- Voor meer uitleg over het gebruik van de mobiele telefoon die ingericht is met Mobile connect of Softphone gebruikt u

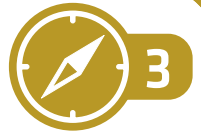


OPMERKING

- Schakelaar is na omzetting vrijwel direct actief
- Vcare Redirect dient op voorhand ingericht te worden
- Enkel geautoriseerde medewerkers kunnen deze doorschakelingen activeren. Maak intern een melding bij de verantwoordelijke persoon.

NOTITIES

Keuzewijzer bij stroomuitval



Stroomuitval
(geen UPS/aggregaat beschikbaar)

Mobile connect zet uw telefoonverkeer binnen het Vcare platform door naar een mobiele telefoon.



Mobile connect kan op verschillende manieren ingericht zijn:

- Noodmobiel (automatische omleiding)
- Softphone
- Mobiel met alternatief **NOODnummer**



Er is een UPS/aggregaat beschikbaar

JA

U blijft bereikbaar, duur is afhankelijk van de capaciteit

NEE

Ik wil oproepen ontvangen op een mobiele telefoon

JA

Activeer **Mobile Connect** in de applicatie **Redirect**



Oproepen komen binnen op de mobiele telefoon.



NEE

Ik wil oproepen ontvangen op een andere locatie

JA

Login in PIM, ga naar applicatie **Redirect**, zet de gewenste doorschakeling aan.

Indien u een **uitwijklocatie** heeft ingericht kunnen gebruikers vanaf deze locatie inloggen en volledige gebruik maken van alle Vcare functionaliteiten.



NEE

Ik wil een alternatieve meldtekst aanzetten

JA

U kunt een meldtekst aanzetten via PIM, applicatie **Redirect**



OPMERKING

- Vcare Redirect dient op voorhand ingericht te worden
- De applicatie Redirect kan ook geopend worden op een mobiele telefoon of tablet met 4G/Wifi-verbinding
- Enkel geautoriseerde medewerkers kunnen deze doorschakelingen activeren. Maak intern een melding bij de verantwoordelijke persoon

Mobile connect (noodmobiel)



Mobile connect zet uw telefoonverkeer binnen het Vcare platform door naar een mobiele telefoon.

Mobile connect kan op verschillende manieren ingericht zijn:

- Noodmobiel (doorgeschakeling via Redirect of automatische omleiding door Vcare)
- Mobiel ingericht met Softphone
- **SOS mobiele telefoon met alternatief NOODnummer** **werkwijzer 4**

Met Vcare Mobile connect kunt u, geïntegreerd in het Vcare platform, met een mobiele telefoon bellen en gebeld worden zoals op een vast toestel. Het gebruik van de Mobile connect-mobieltjes is afhankelijk van de gekozen inrichting binnen uw organisatie. Download de [handleiding](#) of de [instructiekaart](#).

GEbruik MOBILE CONNECT

Inloggen op de mobiele telefoon

- 1 Start de mobiele telefoon die specifiek voor Mobile connect ingericht is (noodscenario)
- 2 Toets inlogcode 082780*1 in, gevolgd door de 'belknop'
0 8 2 7 8 0 * 1
- 3 U hoort 'Toets uw extensie in, gevolgd door een hekje'. U bent nu ingelogd.
1 2 3 4 #
persoonlijke extensie (3 of 4 cijfers)

Aanmelden bij een wachtrij

- 1 Toets '082780*48*[wachtrijcode]' in, gevolgd door de 'belknop'
0 8 2 7 8 0 * 4 8 * 9 9 9
wachtrijcode (2 of 3 cijfers)
- 2 U hoort 'U bent nu lid van de gekozen wachtrij.'

Ruggespraak houden en/of doorverbinden

- 1 U heeft een actief gesprek en wilt een tweede gesprek opbouwen
- 2 Toets *4, u hoort 'Transfer' *** 4**
- 3 Toets **intern of extern telefoonnummer** in van degene die u wilt spreken gevolgd door #, het actieve gesprek gaat automatisch in de wacht. **tel. nr. + #**

U kunt nu ruggespraak voeren met het gekozen nummer en kiezen om het eerste gesprek door te verbinden of terug te nemen.

- **Het gesprek doorverbinden**
Beëindig het gesprek (verbreek de verbinding) en uw eerste en tweede gesprek worden automatisch aan elkaar doorverbonden.

- **Terug naar eerste gesprek**
Om de ruggespraak te beëindigen en terug te gaan naar het oorspronkelijke gesprek (dus zonder door te verbinden), toets u *#. *** #**
Het tweede gesprek wordt verbroken en uw eerste gesprek wordt automatisch hervat.

Opmerkingen:

- U heeft deze opties alleen als u een inkomende oproep beantwoordt, niet als u zelf iemand heeft gebeld.
- Om een intern gesprek te starten toets u het interne nummer van uw collega in, gevolgd door de 'beltoets'.

GEbruik SOFTPHONE

Inloggen op de mobiele telefoon



- 1 Open de applicatie Softphone op uw mobiele telefoon
- 2 Toets *1 in, gevolgd door de 'belknop' *** 1**
- 3 Selecteer [toetsen] om cijfers in te voeren
- 4 U hoort 'Toets uw extensie in, gevolgd door een hekje'. U bent nu ingelogd.
1 2 3 4 #
persoonlijke extensie (3 of 4 cijfers)

Aanmelden bij een wachtrij

- 1 Toets *48*[wachtrijcode] in, gevolgd door de 'belknop'
*** 4 8 * 9 9 9**
wachtrijcode (2 of 3 cijfers)
- 2 U hoort 'U bent nu lid van de gekozen wachtrij.'

Ruggespraak houden en/of doorverbinden

Android

- Onaangekondigd doorverbinden**
'Transfer' of 'Overdracht'
- Aangekondigd doorverbinden**
'Att. transfer' of 'meedoen met overdracht'
- In de wacht zetten**
'Hold' of 'wacht'

Apple

- Onaangekondigd doorverbinden**
'in wachtrij'
- Aangekondigd doorverbinden**
'anders doorverbinden' of 'warm xfer'
- In de wacht zetten**
'Hold' of 'wacht'

NOTITIES

Keuzewijzer bij storing platform



Storing Vcare platform

Bij een centrale storing in het Vcare platform herrouteert Vcare uw belverkeer.



- Vcare activeert noodscenario
- In uiterste nood, wanneer automatische omleiding technisch niet mogelijk zou zijn, communiceert u het **alternatieve NOODnummer**

Check het klantportaal [PIM pim.vcareconnect.nl](https://pim.vcareconnect.nl) voor de laatste updates en advies omtrent de storing.

Kunt u de vaste telefoon gebruiken?

JA

NEE



Is het klantportaal PIM pim.vcareconnect.nl bereikbaar?

JA

NEE

Volg de instructies in PIM. Indien Vcare de **herroutering naar het alternatieve platform** ingeschakeld heeft, ontvangt u de oproepen op de **mobiele telefoons** die ingericht zijn met **Mobile connect** (nood-mobieltjes).



Er is een **uitzonderlijk grote storing** in het Vcare platform

- Vcare zorgt ervoor dat oproepen op **SOS mobiele telefoons** terechtkomen
- Activeer de **SOS mobiele telefoons**
- Communiceer het **alternatieve NOODnummer** via uw mediakanalen (website, social media)



ALTERNATIEF NOODNUMMER



NOTITIES

OPMERKING

- Met de mobiele toestellen ingericht met Mobile connect (noodmobieltjes) beschikt u over de belangrijkste handelingen zoals beschreven in werkwijzer 3
- De **SOS mobiele telefoons** zijn niet met Vcare functionaliteiten ingericht. Deze werken als een gewone mobiele telefoon. Oproepen worden in volgorde van binnenkomst aangeboden.

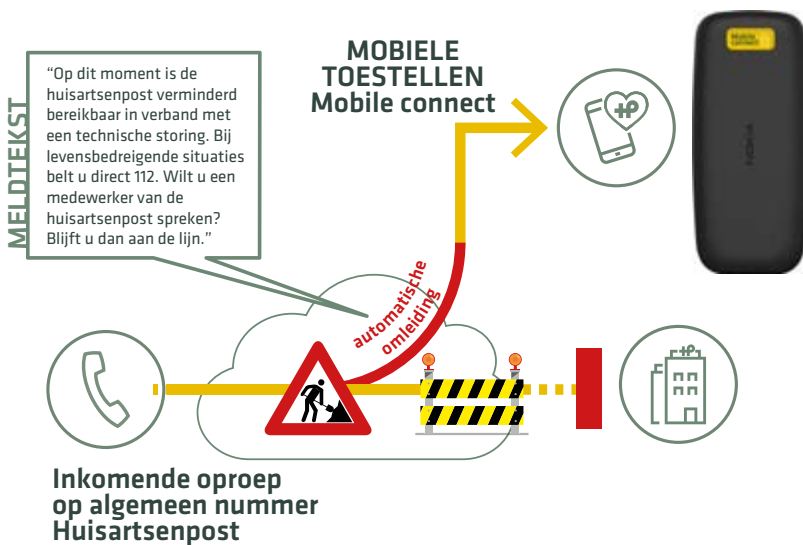
Noodscenario (storing in platform)



Bij een centrale storing in het Vcare platform zorgt Vcare voor een automatische herrotering waarbij uw telefonieverkeer op de mobiele noodtoestellen afgeleverd wordt.

In **uiterste nood**, wanneer automatische omleiding technisch niet mogelijk zou zijn, communiceert u het **alternatieve noodnummer**.

AUTOMATISCHE HERROUTERING NAAR MOBIELE TOESTELLEN



- Vcare zorgt ervoor dat oproepen op **mobiele telefoons ingericht met Mobile connect** terechtkomen
- Activeer de **mobiele telefoons Mobile connect**
- Patiënt hoort meldtekst "technische storing"
- De mobiele toestellen zijn ingericht met Mobile connect en zijn verbonden met het Vcare platform
- U kunt inloggen en aanmelden op wachtrijen



SOS NOODSCENARIO: GEEN HERROUTERING MOGELIJK

Uitzonderlijke grote storing in het Vcare platform



HUISARTSENPOST COMMUNICEERT **ALTERNATIEF NOODNUMMER**



- Vcare zorgt ervoor dat oproepen op **SOS mobiele telefoons** terechtkomen
- Activeer de **SOS mobiele telefoons**
- Communiceer het **alternatieve NOODnummer** via uw mediakanalen
- Patiënt hoort meldtekst "technische storing"
- De **SOS mobiele telefoons** zijn mobiele toestellen ingericht met andere SIM-kaart, deze staat niet in verbinding met het Vcare platform
- Deze werken als een gewone mobiele telefoon, dus u moet niet inloggen en niet aanmelden op wachtrijen

NOTITIES

Keuzewijzer bij storing HAPIS



HAPIS is niet bereikbaar

Wanneer er een storing is bij uw HAPIS-leverancier werkt de integratie met Vcare niet, waardoor u niet kunt inloggen.



- Via het klantportaal PIM kunt u inloggen en toegang krijgen tot uw applicaties zoals Vcare Operator

Inloggen in PIM (klantportaal)



Indien u gebruik maakt van Vcare Integrator met uw HAPIS verloopt het inloggen in Vcare automatisch via uw HAPIS (single sign-on).

Wanneer er een storing is bij uw HAPIS-leverancier kunt u rechtstreeks via het klantportaal van Vcare inloggen.

INLOGGEN IN PIM (Persoonlijke Informatie Manager)

- Open de webbrowser **Google Chrome**
- Ga naar pim.vcareconnect.nl
- Log in met uw **persoonlijke gegevens**



Welkom

Gebruikersnaam

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten](#)



- Open de applicatie **Operator**



NOTITIES

Checklist noodscenario | voorbereidingen



Om ervoor te zorgen dat u ook tijdens calamiteiten bereikbaar blijft voor uw patiënten, adviseren wij om volgende voorbereidingen te treffen. Zo komt u tijdens een storing of calamiteit niet voor verrassingen te staan.

Voor vragen omtrent deze inrichtingen en voorbereidingen kunt u contact opnemen met uw Vcare adviseur of onze afdeling support.

Mobile connect (noodmobieltjes)

Mobile connect 

- Bewaar noodmobieltjes steeds op dezelfde plek
- Zorg ervoor dat de **accu's** van de noodmobieltjes te allen tijde opgeladen zijn
- Zorg ervoor dat de **PIN-code** beschikbaar is
- Bewaar de **instructiekaart** "Mobile connect" of "Softphone" bij de noodtoestellen. (deze zijn beschikbaar op [aanvraag](#))
- Noteer de **code voor het in- en uitloggen** en de **codes voor de wachtrijen** op de instructiekaart



Reservetoestel en -headset

We adviseren om steeds 1 of meerdere reserve headsets en ingerichte telefoontoestellen op voorraad te houden.



(Online) trainingen

Tijdens een noodsituatie is het belangrijk dat triagisten zonder al te veel problemen kunnen overstappen naar een alternatieve oplossing. Daarom is het cruciaal om op regelmatige basis een opfriscursus te volgen.

SOS-mobiele toestellen

SOS

De **SOS mobiele telefoons** zijn mobiele toestellen ingericht met andere SIM-kaart, deze staan niet in verbinding met het Vcare platform

- Bewaar de SOS-mobiele toestellen steeds op dezelfde plek
- Zorg ervoor dat de **accu's** te allen tijde opgeladen zijn
- Zorg ervoor dat de **PIN-code** beschikbaar is
- Maak de SOS-toestellen gemakkelijk herkenbaar met de **SOS-sticker**, te verkrijgen op [aanvraag](#)



HUISARTSENPOST COMMUNICEERT
ALTERNATIEF NOODNUMMER



Notities

Notities

Contactkaart



Een goede voorbereiding is het halve werk! Mocht u alsnog vragen hebben tijdens een storing, dan vindt u hier de belangrijkste contactgegevens.

Uw communicatie is onze zorg

PIM: Persoonlijke Informatie Manager

PIM is het klantportaal van Vcare waar u toegang heeft tot uw applicaties.

INLOGGEN: Open Google Chrome
Ga naar pim.vcareconnect.nl

Welkom

Gebruikersnaam

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten](#)

Kijk altijd eerst in PIM voor recente meldingen

Bij storingen, onderhoud of andere zaken die voor Vcare gebruikers van belang zijn, wordt u op de hoogte gehouden via PIM. Rechtsboven in beeld, worden deze meldingen weergegeven.

Mocht u vermoeden dat er iets aan de hand is met de Vcare-omgeving, check dan altijd eerst de meldingen in PIM.

pim.vcareconnect.nl

> Meldingen

Storing Operator

Momenteel is er een probleem met de applicatie Operator. Maak gebruik van het vaste telefoontoestel...

[Lees meer](#)

Gepubliceerd: 02-05-2021 09:19

Ticket aanmaken en opvolgen

Geautoriseerde gebruikers kunnen in het klantportaal PIM een ticket aanmaken en opvolgen. [Handleiding PIM](#)

Handleidingen en instructiekaarten

Recente handleidingen van onze applicaties en telefoontoestellen kunt u vinden op onze website: vcareconnect.nl/handleiding

De instructiekaarten zijn ook in gedrukte versie beschikbaar, deze kunt u aanvragen via support@vcareconnect.nl

[VC505](#) - [VC518](#) - [VC532](#)
[Softphone](#) - [Mobile connect](#)

Notities

[overzicht >](#)