Versie Nov 2025

SIGRA eTRS – Werkafspraken eTRS-dienst Medimo (extramuraal)

regio Amsterdam, Diemen en Amstelland-Meerlanden

Leeswijzer

- Dit document omvat alle (werk-)afspraken die nodig zijn om in de regio Amsterdam, Diemen en Amstelland-Meerlanden eenduidig samen te werken tussen apothekers en wijkverpleging-teams met Medimo Enovation; individuele afspraken tussen een team en een apotheker horen dus niet thuis in dit document.
- Doelgroep: Functioneel beheerders van zorgorganisaties die gebruik maken van eTRS-dienst Medimo. De inhoud van het document moet bekend zijn bij en te raadplegen zijn door individuele medewerkers die dagelijks gebruik maken van het eTRS van Medimo Enovation. Het ligt voor de hand de afspraken aan de orde te stellen tijdens de trainingen. Teams moeten expliciet op de hoogte worden gebracht van deze werkafspraken.
- Dit document wordt onderhouden en geactualiseerd door de “Sigra beheerdersgroep Medimo”, waarin functioneel beheerders vanuit de zorgorganisaties, vertegenwoordigers van de apothekers en Sigra samenwerken aan het functioneren, het gebruik, en de doorontwikkeling van de eTRS-dienst Medimo.
- Deze beheerdersgroep zoekt in haar aanpak aansluiting bij bestaande periodieke contact-momenten tussen apothekers en wijkverpleging.
- Dit document is een “levend” document: opmerkingen en aanvullingen zijn welkom en in te dienen bij: servicemanagement@sigra.nl
- Instructiedocumenten voor medewerkers zijn beschikbaar in de kennisbank van Medimo: Medimo Kennisbank

Inhoud

SIGRA eTRS – Werkafspraken eTRS-dienst Medimo (extramuraal) 1
Standaard-instellingen in Medimo voor zorgorganisaties en apotheken 3
Zorganisatie- en medewerkerbeheer 3
Cliëntbeheer 4
Apotheekbeheer 5
Medicatiebeheer (toedienlijst) 6
Toediening 7
Toedienregistratie & Controles 7
Gemiste medicatie 7
Storing en noodprocedures 8
Storingsprotocollen 8
Signaleringen, en meldingen 8
Waarschuwingen en escalatie-instellingen 8
Aanpassen tijdstip medicatietoediening 8
Werkomgeving & SSO 8
Continue verbetering 9

Standaard-instellingen in Medimo voor zorgorganisaties en apotheken

Zorgorganisatie- en medewerkerbeheer

- Kies teamstructuur en teambenaming in Medimo conform die in het ECD – **rol wijkverpleging**
    - Automatische synchronisatie tussen Medimo en het ECD via een medewerkerskoppeling (NAW) is beschikbaar voor de volgende ECD's:
        - Nedap ONS
        - Puur E-care
        - Pluriform
    - Overzicht met beschikbare ECD/EPD koppelingen volgens de Medimo kennisbank:
        - Medimo ECD/EPD koppelingen | Kennisbank
    - Houd rekening met teamstructuur en teambenaming bij evt. toekomstig gebruik van een koppeling met het ECD.

- Beheer gegevens en autorisaties van medewerkers – **rol wijkverpleging**
    - Medewerkers worden handmatig opgevoerd indien geen SSO-koppeling is ingericht.
    - FAB-accounts worden handmatig aangemaakt.
    - Actualisatie van medewerker-gegevens is ook handmatig, indien geen SSO-koppeling.
    - Autorisaties in het ECD bepalen tot welke teams en/of cliënten een medewerker toegang heeft.
    - Instelling bepaalt of, en, zo ja, welke 2FA methode vereist is voor Medimo.
        - In geval van handmatig aangemaakte accounts is dit altijd 2FA.
    - Instelling bepaalt of er gebruik wordt gemaakt van een SSO-koppeling.
    - Uitzendkrachten kunnen met een medewerkersaccount vanuit het ECD in Medimo worden gezet.
        - Dit kan handmatig of via een SSO-koppeling.
        - Account per organisatie, dus meerdere indien actief voor verschillende organisaties.
        - Account op eigen naam of een standaard, anoniem account (uitzendkracht1@...nl).

Cliëntbeheer

- Beheren van cliënt-gegevens – **rol wijkverpleging**
    - Iedere (nieuwe) cliënt toewijzen aan een team via de medicijnlocatiekoppeling.
        - Apotheken zonder Medimo import-koppeling zijn niet zichtbaar in Medimo
        - Enkel cliënten met een BEM-classificatie van 3 of hoger.
        - Medicijnlocatie geeft aan via welk team de cliënt gekoppeld wordt in Medimo.
            - De medicijnlocatie wordt aangemaakt in het ECD en automatisch gesynchroniseerd.
            - Zonder koppeling tussen Medimo en het ECD wordt de cliënt handmatig gekoppeld aan de medicijnlocatie.
        - Dit kan handmatig of via een NAW-koppeling.
    - Actualiseren van client-gegevens gebeurt handmatig, tenzij anders geregeld via een clientdossierkoppeling (NAW-koppeling) tussen het ECD en Medimo.
    - Automatische synchronisatie tussen Medimo en het ECD via een clientdossierkoppeling is beschikbaar voor de volgende ECD's:
        - Nedap ONS
        - Puur E-care
        - Pluriform
    - Overzicht met beschikbare ECD/EPD koppelingen volgens de Medimo kennisbank: Medimo ECD/EPD koppelingen | Kennisbank.
    - De wijkverpleging actualiseert de zorgstatus binnen 24 uur handmatig (tenzij anders geregeld via een clientdossierkoppeling); in zorg / tijdelijk uit zorg / uit zorg.
        - Zorgstatus 'overleden' verloopt via arts.
        - De apotheek dient na ontvangst van update de zorgstatus in hun AIS aan te passen.
    - Wijkverpleging selecteert bij de (nieuwe) cliënt altijd de apotheek die het eTRS regelt, en een BEM-classificatie van 3 of hoger;
        - De apotheek wordt vastgelegd in het ECD.
        - De BEM-classificatie van de cliënt wordt vastgelegd in Medimo.
    - Er kunnen via Medimo (nog) geen berichten verstuurd worden via de berichten-functie;
        - De Medimo berichten-functie wordt door-ontwikkelt via het Medimo beheeroverleg.

Apotheekbeheer

- Een ontbrekende apotheek doorgeven aan: servicemanagement@sigra.nl - **rol wijkverpleging, apotheek & FBA**
    - Niet-deelnemende apotheken worden indien nodig verzocht door wijkverpleging, Sigra en FBA om deel te nemen aan Medimo voor de medicatieoverdracht.
        - Wijkverpleging (functioneel beheer) meldt een niet-deelnemende apotheek bij Sigra (incl. het aantal cliënten) om de apotheek-koppeling te organiseren.
        - Sigra vraagt het FBA de apotheek te benaderen als deze niet wenst deel te nemen.
    - Sigra onderhoudt een actueel overzicht van apotheken met Medimo-koppeling.
        - Dit overzicht is beschikbaar voor functioneel beheer via Apotheken met Medimo.
    - Poliklinische apotheken (ziekenhuis) vallen buiten scope.
        - Wijkverpleging instrueert cliënt (en mantelzorger) om medicatie bij één apotheek op te halen i.p.v. de poliklinische apotheek. Zo wordt de medicatieoverdracht georganiseerd rond de apotheek die in Medimo is gekoppeld.
        - Poliklinische apotheken wordt gevraagd specialistische recepten door te sturen naar een stadsapotheek die wel is aangesloten op Medimo, na verzoek van cliënt of mantelzorger.

- Bij apotheek-samenwerkingen registreert wijkverpleging de apotheek die het eTRS regelt in Medimo - **rol wijkverpleging**
    - Indien een apotheek samenwerkt met een andere apotheek inzake het eTRS en/of de medicijnrol, geldt de apotheek met de Medimo-koppeling (zichtbaar in Medimo) als hoofdapotheek in Medimo.
    - Samenwerkende apotheken blijven hoofdelijk verantwoordelijk voor de veilige medicatieoverdracht, ook met betrekking tot het eTRS van Medimo.
    - Samenwerkende apotheken stemmen onderling af hoe zij omgaan met cliënten in eTRS.

- De apotheek verbreekt de datakoppeling voor patiënten die “uit zorg” of overleden zijn – **rol apotheek**

- Koppelen van nieuwe cliënten & delen medicatiegegevens in Medimo – **rol apotheek**
    - Apotheker ontvangt een notificatie “nieuwe client” (deelverzoek) per mail.
    - Acceptatie van nieuwe cliënt (en opvoeren van medicatie) binnen 24 uur op werkdagen.
    - Indien acceptatie van nieuwe cliënt sneller moet, neemt de wijkverpleging telefonisch contact op met de apotheek.
    - Apotheker kan kiezen aangedragen BEM 1 en BEM 2 cliënten af te wijzen.
        - BEM 3+ hoeft niet voor alle medicatieregels te gelden (toediening waar nodig).
        - Bij afwijzing neemt de apotheek telefonisch contact op met de wijkverpleging.
    - Voor niet-Baxter patiënten wordt een distributieprofiel / aanschrijfbuffer aangemaakt.
    - Bij een nieuwe cliënt zonder BSN:
        - Bij patiënten zonder BSN-nummer wordt door de wijkverpleging het cliëntID opgevraagd bij de apotheek.
        - Vervolgens maakt de wijkverpleging een nieuwe cliënt aan, en ontvangt de apotheek een deelverzoek van de wijkverpleging.

- Vastleggen toestemming cliënten voor het delen van gegevens, ook met / door apothekers - **rol wijkverpleging**
    - Wijkverpleging legt als vast onderdeel van intake de toestemming patiënt vast; analoog of digitaal.
    - Toestemmingsregel (vinkje) wordt in het ECD door wijkverpleging aangezet nadat toestemming van cliënt is opgehaald.
        - Toestemmingsvinkje in Medimo wordt door wijkverpleging aangevinkt (verplicht in Medimo).
    - Op verzoek van de apotheek toont wijkverpleging aan dat de toestemming van de cliënt is opgehaald.

Medicatiebeheer (toedienlijst)

- Synchronisatie – **rol apotheek**
    - Pharmacom: automatisch dagelijks om 11 uur, 16 uur en 19 uur
    - Farmasys/Promedico/CGM apotheek:
        - Apotheek synchroniseert automatisch 1x per dag per distributiegroep.
        - Indien niet automatisch wordt gesynchroniseerd;
            - Apotheek 'pusht' minstens 1x per week handmatig
            - Apotheek 'pusht' minstens 24 uur na binnenkomende (medicatie-)mutaties.
    - Apotheek kan, bijv. op verzoek van de wijkverpleging, handmatig gegevens 'pushen' per patiënt.
        - Het meest recente synchronisatie-moment van de toedienlijst is zichtbaar in Medimo.

- Medicatie verstrekkingen door verschillende apothekers – **rol apotheek & wijkverpleging**
    - Wijkverpleging verzoekt cliënt zo veel mogelijk de medicatie in 'eigen' apotheek op te halen, in plaats van medicatie via andere apotheken op te halen.
    - Apotheek verwerkt verstrekking door derden alleen als hier een goede overdracht tussen wijkverpleging en apotheek aan ten grondslag ligt.
    - Cliënt kan, in overleg met wijkverpleging, besluiten over te stappen naar een apotheek die wel is aangesloten bij Medimo.

- Verschillende medicatievormen; een toedienlijst – **rol apotheek & wijkverpleging**
    - Uitsluitend medicatie op voorschrift van de arts komt op de toedienlijst.
    - De apotheek start en wijzigt geneesmiddelen (sterkte en/of dosering) alleen bij een schriftelijke opdracht (recept) vanuit de voorschrijver. Voor het stoppen van medicatie dient een stoprecept te worden verzonden.
    - Bij uitsluitend een tijdstip-wijziging van een toedienmoment dient dit via e-mail/telefoon doorgegeven te worden door de wijkverpleging bij de apotheek.
    - Bij aanpassing van GDS-medicatie beslist de apotheek in overleg met de voorschrijver of een voorgeschreven aanpassing kan wachten tot de volgende medicijnrol.
        - De apotheek neemt gepaste actie wanneer GDS-rol aangepast moet worden.
    - Medicatie die zonder dosering, met uitsluitend tijdsaanduiding geregistreerd mogen worden in Medimo:
        - Insuline (alleen in geval van langwerkende insuline met stabiele dosering)
        - Vitamine K antagonisten.
    - MIC- en/of TIM-meldingen worden besproken als vast punt in het Medimo beheerdersoverleg.

Toediening

Toedienregistratie & Controles

- De toedienregistratie is gericht op doseereenheid (“pleister”) en doseer-aantallen (“1”).
- Wijkverpleging-ondersteuning bij toediening betreft alle of een deel van de medicatie op de toedienlijst.
    - Medicatie die niet door wijkverpleging wordt toegediend wordt door de wijkverpleging in “eigen beheer” gezet in Medimo.
- Producten hebben een dubbele controle wanneer deze vanuit de Z-index het desbetreffende ‘bijzonder kenmerk’ meekrijgen. Producten die aan een vervallen Z-index nummer zijn gekoppeld vragen ook om een dubbele controle.
- Uitvoering dubbele controle (nu en in de toekomst), maximaal één optie:
    1. Klaarzetten en controle door cliënt.
    2. Klaarzetten en controleren door collega en/of zorgbureau (middels foto verzenden).
- Controlefoto's web/app versie
    - Controlefoto meldingen kunnen worden ingesteld voor de webapplicatie.
    - Controlefoto meldingen gaan automatisch voor de mobiele applicatie.
    - Voor de mobiele applicatie moet eerst de permissie worden ingesteld zodat gebruikers de meldingen ontvangen.
- Pleisters registreren met aanvulling van de pleisterplakplaats.

Gemiste medicatie

- Weigering medicatie door patiënt wordt geregistreerd als 'geweigerd’.
- In geval van verloren medicatie neemt de wijkverpleging contact op met de apotheek om een gepaste oplossing af te stemmen.

Storing en noodprocedures

Storingsprotocollen

- De zorgorganisaties hebben een eigen intern storingsprotocol in geval dat Medimo een storing heeft.
- Voor actuele storingen: Storingen - Enovation Medimo.
- Neem bij een storing direct contact op met de helpdesk van Medimo Enovation, via;
    - E-mail: helpdesk@medimo.nl
    - Telefoon: 085 – 77 37 735, optie 1
- Printen/communiceren toedienlijst in noodsituaties is mogelijk:
    - Bijvoorbeeld voor het geval dat Medimo niet bereikbaar is.
    - Medimo stuurt dagelijks back-up toedienlijsten per team naar het mailadres dat de zorgorganisatie heeft opgegeven.
- Noodprocedures bij niet-beschikbaarheid (batterij, mobiele dekking, service, etc.);
    - Offline functionaliteit is opgeleverd en te activeren via: helpdesk@medimo.nl

Signaleringen, en meldingen

Waarschuwingen en escalatie-instellingen

- Bij twijfel over het proces van medicatieoverdracht, zoek altijd telefonisch contact of maak een melding:
    - Bijvoorbeeld in de context van medicatieoverdracht van wijkverpleging aan cliënt.
    - Zoek bijvoorbeeld contact met de kwaliteitsmedewerker van de wijkverpleging.
- In Medimo kunnen waarschuwingen & signaleringen door Applicatiebeheer van de wijkverpleging bekeken en aangepast worden.

Aanpassen tijdstip medicatietoediening

- Wijkverpleging contacteert apotheek voor structurele aanpassing van tijdstip voor medicatie toediening.
- Apotheek werkt mee aan het optimaliseren van de workflow bij wijkverpleging door structurele aanpassing van tijdstip voor medicatie toediening, op verzoek van wijkverpleging.

Werkomgeving & SSO

- Instellen multifactor-authenticatie en duur na laatste moment van activiteit, waarna opnieuw inloggen nodig is;
    - Bij SSO is er geen multifactor-authenticatie bij Medimo, bij handmatig inloggen wel.
    - Multifactor-authenticatie moet conform de wettelijk verplichte NEN 7510-richtlijn standaard op 9 uur worden ingesteld door de wijkverpleging.
    - Inloggen is opnieuw nodig als IP gewijzigd is na verplaatsing.
- Zonder Deep Link koppeling (ECD / Medimo) moet men opletten dat gewerkt wordt in de juiste omgeving.

Continue verbetering

- Wijzigingsverzoeken met betrekking tot de functionaliteit van Medimo Enovation kunnen aan de beheerder in de eigen organisatie doorgegeven worden. Die heeft direct toegang tot het Klantenportaal van Medimo Enovation:

    - Amstelring:
        - Chantal Raven - craven@amstelringwijkzorg.nl
        - Yara Boers - yara@amstelringwijkzorg.nl
        - Arjo Rozeboom - rozeboom@qwstion.nl
    - Brentano:
        - Mariska Goedemoed - m.goedemoed@brentano.nl
        - Christine Kloosterman - c.kloosterman@brentano.nl | 06-15501155
    - Cordaan:
        - Servicedesk: 020 – 229 0160 (ma t/m vr 08.00 – 17.00)
        - •Servicedesk: cordaanservicedesk@cordaan.nl
    - Evean:
        - Functioneel beheer support: 0299-394444
        - Tineke de Jong - tineke.dejong@espria.nl
        - Leo van Schreven - lvanschreven@evean.nl
    - HVO Querido:
        - Bonne Klijnsma – bonne.klijnsma@hvoquerido.nl
        - Fons Blankendaal - fons.blankendaal@hvoquerido.nl
    - Madeliefje: Monique Funcken m.funcken@madeliefje.nl
    - Sigma Zorg: Sandra Klous s.klous@sigmazorg.nl
    - Zonnehuisgroep Amstelland:
        - Naomi Blom - n.blom@zhga.nl
        - Menno Bechger - m.bechger@zhga.nl
    - Zorggroep Amsterdam Oost: Frederik Borms - f.borms@zgao.nl | 06-20213506
    - leden FBA (apotheken): Ellen Welsing - ewelsing@fbadam.nl
    - overige Sigra: Etiënne van Winkel - servicemanagement@sigra.nl

    - Een up-to-date versie van het regionale werkafspraken-document is zichtbaar voor alle Medimo beheerders zoals bekend bij Sigra: [EXTERN] Medimo Beheergroep
    - Overige deelnemers worden geïnformeerd via Sigra: servicemanagement@sigra.nl