



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS PATIENTEN

ALS Thuismeten & Coachen

Oktober 2021

Manon Dontje & Anita Beelen  
m.l.dontje@umcutrecht.nl & J.A.J.Beelen@umcutrecht.nl

## FAQ - Algemeen

### 1. Wat betekent het om mee te doen met ALS Thuismeten & Coachen?

In [dit](#) filmpje vertelt een patiënt over haar ervaringen met ALS Thuismeten & Coachen.

### 2. Waar kan ik de (web)app vinden?

Om de app te downloaden opent u op uw telefoon of tablet de Google Play store of Apple store. Zoek hier op ALS Thuismeten en Coachen. Daar vindt u de applicatie met het volgende icoon:



Op de computer opent u via een browser (Edge, Google Chrome of Firefox) het platform via <https://umcals.vitalhealthsoftware.com>.

### 3. Met welke internetbrowser kan ik het ALS Thuismeten & Coachen webportaal gebruiken?

U kunt het webportaal met bijna alle browsers gebruiken, maar het werkt niet altijd optimaal met Internet Explorer. Wij raden aan om Google Chrome, Firefox, of Microsoft Edge te gebruiken.

### 4. Ik heb geen computer, tablet of smartphone waarop ik het platform en/of de app kan raadplegen. Kan ik dan nog wel meedoen met ALS Thuismeten & Coachen?

Ja, dat kan. De Stichting ALS op de Weg heeft iPads beschikbaar gesteld voor ALS Thuismeten & Coachen. U kunt een iPad lenen. U kunt dit aanvragen bij uw zorgcoach.

### 5. Ik heb geen telefoon waarop een SMS ontvangen kan worden. Kan ik dan nog wel meedoen met ALS Thuismeten & Coachen?

Voor de veiligheid is er een 2-factor authenticatie ingesteld voor het inloggen in het platform en/of de app. Dit betekent dat u na het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord een SMS met een code krijgt op uw mobiele telefoon. Nadat u die code heeft ingetypt, komt u in het platform en/of de app. Als u zelf geen mobiele telefoon heeft waarop u een SMS kunt ontvangen, kan het eventueel zo ingesteld worden dat uw partner/mantelzorger de SMS ontvangt op zijn/haar telefoon. Als dat ook niet mogelijk is kan de zorgcoach Philips Vital Health vragen om voor u de SMS-verificatie uit te zetten.

**6. Ik heb een telefoonabonnement met beperkt MBs. Kan ik de app op mijn telefoon gebruiken of kost dit te veel MBs?**

Het maandelijkse gebruik van mobiele gegevens in de app is beperkt. Bij wifi-toegang heeft het gebruik van de app geen invloed op het MB-gebruik in het telefoonabonnement. We raden u aan om vooral de app via wifi (thuis) te gebruiken.

**7. Moet ik altijd actief uitloggen uit de app?**

Nee. Nadat u uw persoonlijke pincode hebt ingesteld voor de app hoeft u niet meer actief uit te loggen. De app sluiten is voldoende. De volgende keer kunt u dan de app openen met de 5-cijferige persoonlijke pincode. Als u wel uitlogt dan moet u de volgende keer dat u inlogt wederom uw gebruikersnaam en het wachtwoord invoeren en opnieuw een 5-cijferige pincode instellen.

**8. Ik heb (technische) problemen met het platform en/of de app. Wie kan mij daarbij helpen?**

Als u tegen (technische) problemen aanloopt, neemt u dan contact op met uw zorgcoach.

**9. Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Wat nu?**

Als u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen door op 'Forgot your password?/ Wachtwoord vergeten' te klikken. Weet u ook uw gebruikersnaam niet meer, neem dan contact op met uw zorgcoach.

**9. Kunnen andere zorgverleners zoals mijn huisarts of de thuishulp ook op het platform?**

Zij kunnen niet zelf inloggen, maar u kunt wel het platform laten zien aan thuiszorg/huisarts. Dat raden wij wel aan.

**10. Ik maak gebruik van oogbesturing. Kan ik dan wel meedoen met ALS Thuismeten & Coachen?**

Ja, de webapp kan ook bediend worden met oogbesturing (Tobi). Het komt wel eens voor dat de 'Voltooien' knop in de webapp verstopt zit onder de taakbalk van Tobi, waardoor u er niet zelf op kunt klikken. Er zijn dan twee opties om het op te lossen.

1) We hebben gemerkt dat, in ieder geval wanneer u gebruik maakt van Firefox, dat u dan in de browser rechtsboven op de drie liggende streepjes kunt klikken. Daar kunt u naar 'Zoomen' gaan en dan op het minnetje klikken om te zoomen naar 80 of 90%. Meestal lukt het dan wel om op Voltooien te klikken.

2) Eventueel kan RDG Kompagne de taakbalk, op verzoek van de zorgcoach, aanpassen.

### **11. Kan de frequentie van de metingen aangepast worden?**

Ja, de zorgcoach kan de frequentie aanpassen. De frequentie van de metingen staat normaal gesproken ingesteld op dagelijks voor de Hoe-gaat-het-vandaag-vraag, wekelijks voor de gewichtsmeting en maandelijks voor de ALS-vragenlijst. Vindt u dit te vaak, of niet vaak genoeg, dan kunt u dit overleggen met de zorgcoach. De zorgcoach kan de frequentie van de metingen eenvoudig aanpassen.