



CarePal
ZORGPLATFORM

HANDLEIDING

Zorgverlener

Alles wat je nodig hebt voor je werkdag: je dagoverzicht, cliënten, route, verslagen en agenda — in vijf schermen, stap voor stap uitgelegd.

Versie juni 2026 · CarePal

Voor vragen: je coördinator of de applicatiebeheerder van je organisatie

Vandaag

Cliënten

Route

Verslagen

Agenda

Inhoud

— Zo werkt Lumen: vier uitgangspunten	2
1 Vandaag — je dag in één oogopslag	3
Dagoverzicht, AI-route, actiepunten, GPS-rail, verslag inspreken	
2 Cliënten — overzicht en dossier	5
Zoeken, statusbadges, doorklikken naar het dossier	
3 Route — slim van adres naar adres	6
AI-volgorde, kilometers en reistijd, navigatie, bellen	
4 Verslagen — inspreken en accorderen	8
Van gesproken woord naar concept naar dossier	
5 Agenda — afspraken en weekgesprekken	10
Routeplanner-link, bel-nu, voorbereiding weekgesprek (PDCA)	
— Veelgestelde vragen	12
— Snelreferentiekaart (om te printen)	13

Zo werkt Lumen: vier uitgangspunten

Deze vier uitgangspunten kom je in de hele app tegen. Als je ze kent, snap je waarom de schermen werken zoals ze werken.

- 1x Eenmalige invoer**
Gegevens worden één keer vastgelegd en daarna overal hergebruikt. Een adres dat bij de intake is ingevoerd, zie je terug in je route, je agenda en het dossier. Je hoeft nooit iets dubbel in te typen.
-))) Spraak eerst**
Verslagen spreek je in, je typt ze niet. De spraakverwerking gebeurt binnen de Europese Unie, volgens de privacyregels (AVG) die voor zorggegevens gelden.
- ✓ De mens accordeert**
De AI maakt voorstellen: een routevolgorde, een conceptverslag, een samenvatting. Maar er wordt niets opgeslagen of doorgevoerd voordat een mens het heeft gecontroleerd en bevestigd. Jij houdt altijd het laatste woord.
- ☰ Modules per organisatie**
Niet elke organisatie gebruikt alles. GPS, spraak-naar-tekst en routeoptimalisatie kunnen per organisatie aan- of uitstaan. Zie je een functie uit deze handleiding niet in je app? Dan staat die module bij jouw organisatie uit.

1 Vandaag — je dag in één oogopslag

Doel van dit scherm: dit is je startscherm. Je ziet hier je afspraken van vandaag in de slimste volgorde, de actiepunten uit vorige bezoeken, en de knop om na elk bezoek je verslag in te spreken.

• • • Vandaag — donderdag 12 juni

Dagsamenvatting 6 afspraken · 38 km · 1 u 05 min reistijd (door AI geoptimaliseerd)

Afsprakenlijst Cliëntkaarten op volgorde van de route: tijd, naam, adres en statusbadge

Actiepunten Per cliënt: openstaande punten uit het vorige bezoek (bijv. "wondzorg nakijken")

GPS-rail Balk die tijdens je dienst meeloopt en je kilometers automatisch registreert

Verslag inspreken Grote groene knop, altijd onderaan in beeld

Stap voor stap

- 1 Open de app.** Het scherm **Vandaag** verschijnt automatisch. Bovenaan zie je hoeveel afspraken je hebt en hoeveel reistijd de dag kost.
- 2 Loop de afsprakenlijst door.** De volgorde is al door de AI berekend op basis van afspraaktijden en reisafstand. Klopt er iets niet (bijvoorbeeld een wegafsluiting die jij kent)? Je kunt de volgorde zelf aanpassen — zie scherm 3, Route.
- 3 Bekijk per cliënt de actiepunten.** Tik op een cliëntkaart en je ziet wat er bij het vorige bezoek is afgesproken. Zo stap je voorbereid naar binnen, zonder eerst in het dossier te hoeven zoeken.
- 4 Start je dienst.** Als de GPS-module bij jouw organisatie aanstaat, begint de GPS-rail mee te lopen zodra je dienst start. Je hoeft hier niets voor te doen; je ziet de balk in beeld zolang de registratie loopt.
- 5 Spreek na elk bezoek je verslag in.** Tik op de groene knop **Verslag inspreken** en vertel wat je hebt gedaan en gezien. Hoe dat verder werkt, lees je bij scherm 4, Verslagen.

◆ WAT DE AI DOET

- Berekent de slimste bezoekvolgorde voor je dag (minste kilometers, op tijd bij tijdgebonden afspraken).
- Haalt de actiepunten automatisch uit de verslagen van vorige bezoeken — niemand hoeft ze over te typen.
- Zet je ingesproken verslag om in een net conceptverslag.

✓ WAT JIJ DOET

- Je controleert de dagindeling en past aan waar jouw kennis van de praktijk beter is dan de berekening.
- Je levert de zorg — daar verandert niets aan.
- Je leest elk conceptverslag na en accordeert het. Zonder jouw akkoord wordt niets in het dossier opgeslagen.

→ TIP

Neem 's ochtends twee minuten om alle actiepunten van de dag door te scannen. Dat scheelt onderweg zoeken en je vergeet niets bij de cliënt.

2 Cliënten — overzicht en dossier

Doel van dit scherm: alle cliënten die aan jou zijn gekoppeld op één plek. Je zoekt snel iemand op, ziet in één blik de status, en klikt door naar het volledige dossier.

• • • Cliënten

Zoekveld Typ een paar letters van de naam — de lijst filtert direct mee

Cliëntenlijst Naam, woonplaats en statusbadge per cliënt

Statusbadges **Actief** **Intake** **Aandacht**

Dossier Tik op een cliënt: gegevens, verslagen, actiepunten en contactinformatie

Stap voor stap

- 1 **Open Cliënten** via het menu onderin. Je ziet de lijst met al je cliënten.
- 2 **Zoek een cliënt** door een paar letters van de naam in het zoekveld te typen. De lijst filtert terwijl je typt.
- 3 **Let op de statusbadge** achter elke naam:
 - **Actief** — cliënt in zorg, alles loopt zoals gepland.
 - **Intake** — nieuwe cliënt, het intake-traject loopt nog. De gegevens kunnen nog onvolledig zijn.
 - **Aandacht** — er staat iets open: een actiepunt, een signaal uit een verslag, of iets dat de coördinator heeft gemarkeerd. Kijk vóór je bezoek even in het dossier.
- 4 **Tik op een cliënt** om het dossier te openen. Daar vind je de persoonsgegevens, de verslagen van eerdere bezoeken, openstaande actiepunten en de contactgegevens.

◆ WAT DE AI DOET

De badge **Aandacht** kan automatisch gezet worden wanneer er uit een geaccordeerd verslag een openstaand actiepunt of signaal volgt. Zo hoeft niemand handmatig lijstjes bij te houden.

✓ WAT JIJ DOET

Jij beoordeelt wat een aandachtspunt betekent voor jouw bezoek. De badge is een seintje, geen instructie — jouw professionele inschatting bepaalt wat er gebeurt.

→ TIP

Gegevens die bij de intake zijn vastgelegd (adres, contactpersoon, zorgafspraken) zie je hier terug en hoef je nooit opnieuw in te voeren. Klopt er iets niet? Geef het door aan je coördinator — die past het op één plek aan, en het is overal bijgewerkt.

3 Route — slim van adres naar adres

Doel van dit scherm: je rijroute voor vandaag, in de volgorde die de minste kilometers en reistijd kost. Vanaf hier open je je navigatie-app en bel je een cliënt als je later komt.

• • • Route — vandaag

Routekaart Je adressen op volgorde, met per rit de afstand en reistijd

AI-volgorde Totaal vandaag: 38 km · 1 u 05 min — geoptimaliseerde volgorde

Open in navigatie Knop per adres: opent direct je eigen navigatie-app

Bel-knop Telefoonknop per cliënt, bijvoorbeeld om een vertraging door te geven

Stap voor stap

- 1 Open Route.** Je ziet je adressen van vandaag op volgorde, met daarboven het totaal aan kilometers en reistijd.
- 2 Controleer de volgorde.** De AI heeft die berekend, maar jij kent de praktijk. Afspraken met een vaste tijd (bijvoorbeeld medicatie op een afgesproken moment) staan vast — de AI plant de rest eromheen.
- 3 Tik op "Open in navigatie"** bij het volgende adres. Je eigen navigatie-app (zoals Google Maps) opent met het adres al ingevuld.
- 4 Loop je uit?** Gebruik de **bel-knop** bij de cliëntkaart om even te bellen dat je later bent. Je hoeft het nummer niet op te zoeken.
- 5 Wil je de volgorde aanpassen?** Versleep een bezoek naar een andere plek in de lijst. De kilometers en reistijd worden direct opnieuw berekend.

◆ WAT DE AI DOET

- Berekent de volgorde met de minste reiskilometers, rekening houdend met vaste afspraaktijden.
- Rekent bij elke wijziging direct de nieuwe afstand en reistijd uit.
- Registreert (als de GPS-module aanstaat) je gereden kilometers automatisch, zodat je declaratie klopt zonder handwerk.

✓ WAT JIJ DOET

Jij beslist hoe je rijdt. De voorgestelde route is een hulpmiddel; afwijken is altijd toegestaan en heeft geen gevolgen. De kilometerregistratie volgt gewoon wat je werkelijk rijdt.

! LET OP

Afspraken met een vaste tijd (medicatie, samenwerking met een collega) kun je niet zomaar verschuiven door de route te wijzigen. Moet zo'n afspraak echt anders? Overleg dan met je coördinator.

4 Verslagen — inspreken en accorderen

Doel van dit scherm: je verslag van een bezoek maken zonder te typen. Jij spreekt in, de AI maakt er een net concept van, jij leest het na en accordeert. Pas daarna staat het in het dossier.

• • • Verslag — mevrouw J., bezoek 10:15

Inspreekknop Grote microfoonknop — tik, spreek, tik nogmaals om te stoppen

Conceptverslag Gestructureerde tekst: situatie · uitgevoerde zorg · bijzonderheden · actiepunten

Bewerken Elk veld is aan te passen voordat je accordeert

Accorderen Knop "Akkoord en opslaan" — pas hierna gaat het verslag het dossier in

Stap voor stap

- 1 **Tik na het bezoek op "Verslag inspreken"** (op het Vandaag-scherm of in de afspraak). De app weet bij welke cliënt en welke afspraak het hoort — je hoeft geen naam of tijd te noemen.
- 2 **Spreek in je eigen woorden.** Vertel gewoon wat je hebt gedaan en wat je opviel. Bijvoorbeeld: *"Wond verzorgd, ziet er rustig uit. Mevrouw at vanmorgen weinig, gisteren ook al. Volgende keer eetlust navragen en gewicht checken."*
- 3 **Wacht even op het concept.** Binnen ongeveer een halve minuut staat er een gestructureerd conceptverslag: situatie, uitgevoerde zorg, bijzonderheden en actiepunten netjes uit elkaar gehaald.
- 4 **Lees het concept kritisch na.** Controleer vooral namen van medicijnen, doseringen en getallen. Klopt iets niet? Tik op het veld en pas de tekst aan.
- 5 **Tik op "Akkoord en opslaan".** Nu pas wordt het verslag in het dossier opgeslagen. De actiepunten die je noemde, verschijnen automatisch bij het volgende bezoek op het Vandaag-scherm.

◆ WAT DE AI DOET

- Zet je gesproken woorden om in tekst en structureert die tot een leesbaar verslag.
- Haalt actiepunten eruit en zet ze klaar voor het volgende bezoek.
- Herkent signalen die geen uitstel verdragen (bijvoorbeeld een ernstige verslechtering) en markeert die met voorrang, zodat de coördinator ze direct ziet.

✓ WAT JIJ DOET

Jij bent en blijft de auteur van het verslag. Het concept is een voorzet; jouw controle en jouw akkoord maken het pas een dossierstuk. **Zonder jouw akkoord wordt er niets opgeslagen.**

! GOED OM TE WETEN

Je spraak wordt binnen de **Europese Unie** verwerkt, volgens de AVG-regels die voor zorggegevens gelden. Spreek in een rustige omgeving (niet midden in een gesprek met de cliënt) — dat is prettiger voor de cliënt én het concept wordt beter.

! LET OP

Zie je iets ernstigs bij een cliënt — een val, verwardheid, snelle achteruitgang — **benoem het dan expliciet in je verslag** én volg de gewone meldroute van je organisatie. Het systeem helpt signaleren, maar vervangt je telefoontje naar de coördinator niet.

5 Agenda — afspraken en weekgesprekken

Doel van dit scherm: je volledige agenda: cliëntafspraken met direct een routeplanner-link en bel-knop, plus de weekgesprekken met je team — inclusief een voorbereide samenvatting volgens de PDCA-aanpak.

• • • Agenda — week 24

- Weekoverzicht** Je afspraken per dag; tik op een dag voor het detail
- Afspraakdetail** Cliënt, tijd, adres — met knoppen *Routeplanner* en *Bel nu*
- Weekgesprek** Teamoverleg met voorbereide PDCA-samenvatting uit de verslagen van die week

Stap voor stap

- 1 Open Agenda.** Je ziet de week in één overzicht; tik op een dag voor de details.
- 2 Open een cliëntafspraak.** Je ziet tijd, cliënt en adres, met twee snelknoppen: **Routeplanner** (opent het adres in je navigatie-app) en **Bel nu** (belt direct het nummer van de cliënt of contactpersoon).
- 3 Bekijk het weekgesprek.** In je agenda staat ook het wekelijkse teamoverleg. Tik erop en je ziet de voorbereiding die voor jou is klaargezet.
- 4 Loop de PDCA-voorbereiding door** vóór het gesprek:
 - **Plan** — wat was er deze week voor jouw cliënten gepland?
 - **Do** — wat is er werkelijk gedaan (uit je geaccordeerde verslagen)?
 - **Check** — wat valt op? Terugkerende signalen, openstaande actiepunten.
 - **Act** — welke aanpassing spreek je in het weekgesprek af voor volgende week?
- 5 Na het weekgesprek** worden de afgesproken aanpassingen vastgelegd, zodat ze de week erna onder "Plan" terugkomen. Zo is de cirkel rond.

◆ WAT DE AI DOET

De AI bundelt de geaccordeerde verslagen van de week tot een korte PDCA-samenvatting per cliënt: wat is gedaan, wat valt op, wat staat nog open. Jij hoeft niets terug te zoeken of voor te bereiden op papier.

✓ WAT JIJ DOET

Jij voert het gesprek. De samenvatting is gespreksvoorbereiding, geen conclusie — jij en je team beslissen wat er volgende week anders gaat.

→ TIP

Hoe vollediger je verslagen, hoe beter je weekgesprek-voorbereiding. Een signaal dat je inspreekt ("eet slecht, derde keer deze week") komt vanzelf terug onder *Check* — zo gaat er niets verloren tussen de bezoeken en het overleg.

Veelgestelde vragen

V. Wat gebeurt er met mijn ingesproken audio?

A. Je spraak wordt binnen de Europese Unie verwerkt en omgezet naar tekst, conform de AVG. Het conceptverslag dat eruit komt is het werkdocument; dat controleer en accordeer jij. Alleen het geaccordeerde verslag komt in het dossier.

V. Kan ik een verslag nog aanpassen nadat ik het heb geaccordeerd?

A. Vóór het accorderen pas je alles vrij aan. Na het accorderen is het verslag een dossierstuk: je kunt dan een aanvulling toevoegen, maar het origineel blijft staan. Elke wijziging wordt gelogd — dat beschermt jou én de cliënt.

V. De voorgestelde route klopt niet — er zijn bijvoorbeeld wegwerkzaamheden. Wat nu?

A. Rij gewoon zoals jij het beste acht. Je kunt de volgorde in het Route-scherm verslepen, of het advies negeren en je eigen navigatie volgen. De kilometerregistratie volgt wat je werkelijk rijdt, dus je declaratie blijft kloppen.

V. Moet GPS altijd aanstaan?

A. GPS is een module die per organisatie aan- of uitstaat, en registreert alleen tijdens je dienst. De afspraken hierover (wat wordt geregistreerd, wie het ziet) zijn binnen je organisatie met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging vastgelegd. Vragen daarover? Stel ze aan je coördinator.

V. Wat betekent de badge "Aandacht" bij een cliënt?

A. Er staat iets open: een actiepoint uit een vorig bezoek, een signaal uit een verslag, of een notitie van de coördinator. Open even het dossier voordat je op bezoek gaat, dan weet je waar het om gaat.

Snelreferentie — Zorgverlener

Print deze pagina en leg hem bij je werkplek of in de auto. Versie juni 2026.

JE DAG IN 5 STAPPEN

1. Open de app → **Vandaag**
2. Scan de **actiepunten** van al je bezoeken
3. Controleer de **route**, pas aan als nodig
4. Na elk bezoek: **verslag inspreken**
5. Concept nalezen → **accorderen**

VERSLAG INSPREKEN

1. Tik **Verslag inspreken**
2. Vertel in je eigen woorden wat je deed en zag
3. Wacht op het concept (± halve minuut)
4. Check **medicatie, doseringen, getallen**
5. Tik **Akkoord en opslaan**

Onthoud: zonder jouw akkoord wordt niets opgeslagen.

STATUSBADGES

Actief

In zorg, loopt volgens plan

Intake

Nieuw, traject loopt nog

Aandacht

Iets open — check het dossier vóór je bezoek

KLEUREN IN DE APP

- | | |
|----------|--------------------------------|
| ● Paars | Navigatie en knoppen |
| ● Groen | AI-acties en voorstellen |
| ● Oranje | Waarschuwing, kijk even na |
| ● Rood | Urgent, directe aandacht nodig |

ONDERWEG

- **Open in navigatie** — adres direct in je navigatie-app
- **Bel nu** — cliënt bellen zonder nummer opzoeken
- Route verslepen mag altijd; km-registratie volgt wat je écht rijdt
- Vaste tijden (medicatie) verschuif je niet — overleg met je coördinator

HULP NODIG?

- **Inhoudelijke vragen** over een cliënt → je coördinator
- **De app doet het niet** → de applicatiebeheerder van je organisatie
- **Iets ernstigs bij een cliënt** → benoem het in je verslag én bel direct volgens de meldroute van je organisatie