

Gebruikersregels Caren cliëntportaal

De Waalboog biedt digitale inzage in het cliëntdossier via Caren cliëntportaal, zodat u er als bewoner, cliënt of vertegenwoordiger altijd en overal in kunt lezen. Dit kan heel eenvoudig via smartphone, tablet of computer. Om de inzage goed te laten verlopen heeft De Waalboog gebruiksregels opgesteld. Door gebruik te maken van Caren gaat de gebruiker akkoord met deze gebruiksregels.

Cliënt/wettelijk vertegenwoordiger (1^e contactpersoon)

- Het gebruik van Caren is volledig vrijwillig, het is niet verplicht hier gebruik van te maken. Echter, om onze zorg te ontlasten en een goede samenwerking in de zorg te bewerkstelligen raden wij het zeer aan. Als er gekozen wordt geen gebruik te maken van Caren, worden er geen gegevens uit het dossier (Elektronisch Cliëntendossier; ECD) naar Caren verstuurd. U kunt ook op een later tijdstip alsnog besluiten gebruik te willen maken van Caren. Ook kunt u op elk gewenst moment het gebruik van Caren stoppen door het account volledig te verwijderen.
- De cliënt zelf of de (wettelijk) vertegenwoordiger is de beheerder voor Caren. Deze persoon heeft de activatiecode ontvangen om de Caren-pagina aan te maken. Deze beheerder kan vervolgens zelf het netwerk in Caren uitbreiden, door anderen uit te nodigen mee te lezen in Caren. Hier zit een verschil tussen een basis-inzage (agenda en berichten onderling) en toegang tot de vertrouwensgroep (toegang tot dossier; rapportage, plan, vragenlijsten en documenten)
- Met de code uit de uitnodigingsbrief die gekregen is tijdens de intake, kan het dossier van De Waalboog gekoppeld worden aan Caren. Tijdens het intakegesprek worden ook de mogelijkheden en afspraken over het gebruik van Caren met elkaar doorgesproken.
- Het is de bedoeling dat alleen de wettelijk vertegenwoordiger en/of de cliënt berichten stuurt. Het streven vanuit De Waalboog is om binnen 24 uur te reageren. Bij spoedvragen moet er altijd telefonisch contact plaatsvinden.
- In geval van calamiteiten wordt de wettelijk vertegenwoordiger mondeling/telefonisch ingelicht, alvorens te rapporteren. Bij de volgende gevallen zal altijd eerst de wettelijk vertegenwoordiger mondeling worden ingelicht: overlijden, valincidenten, medicatiefouten met gevolg, impactvolle wijzigingen behandelbeleid, raadpleging arts bij

gezondheidsverslechtering, agressie en wanneer de zorgmedewerker dit verder nodig acht.

- De wettelijk vertegenwoordiger maakt met de bewoner en toegevoegde leden van Caren afspraken over het delen van informatie onderling, nadat er mondeling iets gemeld is. Daar is De Waalboog niet verantwoordelijk voor. Let op dat de overige familie belangrijke informatie leest via de rapportage als de wettelijk vertegenwoordiger deze informatie niet deelt.
- Wanneer er vragen zijn over iets wat in het dossier gelezen is, neemt de wettelijk vertegenwoordiger daarover enkel contact op met de EVV-er (per telefoon of mail). De andere zorgmedewerkers zullen daarvoor ook naar de EVV-er verwijzen. Andere familieleden of betrokkenen kunnen zich richten tot de wettelijk vertegenwoordiger die dan uitleg kan geven, of die de vraag aan de EVV-er kan stellen. Alle communicatie tussen De Waalboog en de familieleden/betrokkenen vindt dus plaats via de wettelijk vertegenwoordiger.
- Indien een cliënt komt te overlijden/uit zorg gaat blijft het account bestaan. De Waalboog ontkoppelt het account van het dossier, waardoor de gegevens uit het dossier niet meer zijn te raadplegen. De beheerder van Caren kan het volledige account verwijderen. Dit gebeurt niet automatisch.

Medewerkers

- De vaste medewerker (EVV-er) reageert in principe op de communicatie via Caren met client/wettelijk vertegenwoordiger. Streven is om binnen 24 uur te reageren.
 - Reageren op de berichten kan ook met een blijk van lezen, het hoeft niet direct een antwoord te zijn. Bij spoedvragen altijd telefonisch contact.
- De medewerkers zorgen ervoor dat afspraken juist in de agenda staan en er op een juiste wijze wordt gerapporteerd. Familie heeft ook de mogelijkheid afspraken in de agenda te zetten, per afspraak kan bepaald worden of deze afspraak zichtbaar is voor de zorgmedewerkers. De zorgmedewerker checkt elke dienst de agenda en is zo op de hoogte van eventueel familiebezoek en/of andere afspraken.
- De medewerker rapporteert bij een calamiteit waarbij het uitgangspunt is dat de wettelijk vertegenwoordiger eerst mondeling/telefonisch ingelicht is.

Gedragafspraken

Om Caren optimaal te gebruiken en hier samen ook een veilige omgeving voor te creëren, is het nodig om afspraken te maken waar iedereen die gebruik maakt van Caren, zich aan houdt.

- De privacy van de bewoners staat in het gebruik centraal. Dit wil zeggen dat niets uit Caren met anderen gedeeld wordt zonder toestemming van de bewoner of wettelijk vertegenwoordiger. Van gebruikers wordt verwacht dat zij vertrouwelijk en zorgvuldig omgaan met informatie die zij in Caren raadplegen.
- Informatie uit Caren van de bewoner wordt nooit op social media of internet geplaatst.
- Het gebruik van Caren gebeurt op een zodanige wijze dat anderen niet mee kunnen lezen. Inloggegevens mogen niet met derden gedeeld worden en niet door derden worden gebruikt.
- De Waalboog is niet verantwoordelijk voor welke personen er worden toegevoegd binnen Caren. De bewoner of wettelijk vertegenwoordiger is ervan op de hoogte wie er in Caren kan meelesen en toegang heeft. De bewoner of wettelijk vertegenwoordiger voegt alleen noodzakelijke vertrouwenspersonen toe.
- We hanteren de algemene fatsoensnormen bij het gebruik van Caren, dat wil zeggen dat geen ongepaste taal, beledigingen, beschuldigingen etc. in Caren worden geplaatst. Bij vragen zoeken we elkaar op via een andere manier, bijvoorbeeld e-mail of telefoon. Caren vervangt niet het persoonlijke contact.

Indien deze gebruiksregels niet worden nageleefd kan De Waalboog besluiten om toegang tot het dossier via het cliëntenportaal Caren tijdelijk of definitief te ontzeggen. De Waalboog behoudt zich het recht voor bepaalde cliënten/vertegenwoordigers om toegang tot het cliëntenportaal te ontzeggen.