Gebruikersregels Caren cliëntportaal

De Waalboog biedt digitale inzage in het cliëntdossier via Caren cliëntportaal, zodat bewoners, cliënten of vertegenwoordiger(s) daar altijd en overal in kunnen lezen. Dit kan heel eenvoudig via smartphone, tablet of computer. Om dit goed te laten verlopen, heeft De Waalboog gebruiksregels opgesteld. Door Caren te gebruiken, gaat de gebruiker akkoord met deze gebruiksregels.

Cliënt/wettelijk vertegenwoordiger (1e contactpersoon)

Caren cliëntportaal is helemaal vrijwillig, u bent niet verplicht het te gebruiken. Gebruiken van Caren helpt de zorg én de samenwerking in de zorg. Daarom raden wij het u wel aan. Kiest u ervoor om Caren niét te gebruiken, dan worden er geen gegevens uit het dossier (Elektronisch Cliëntendossier; ECD) naar Caren verstuurd. U kunt ook op een later tijdstip alsnog besluiten om Caren te gaan gebruiken. Ook kunt u op elk gewenst moment het gebruik van Caren stoppen door het accounthelemaal te verwijderen.

De cliënt zelf of de (wettelijk) vertegenwoordiger is de beheerder voor Caren. Deze persoon heeft de activatiecode gekregen om de Caren-pagina aan te maken. Deze beheerder kan daarna 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 (u krijgt deze tijdens de intake), kan het dossier van De Waalboog gekoppeld worden aan Caren. Tijdens het intakegesprek bespreken we ook de mogelijkheden en afspraken over het gebruik van Caren.•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 zijn.

Bij onverwachte noodsituaties (calamiteiten), wordt met de wettelijk vertegenwoordiger mondeling of telefonisch contact opgenomen, voordat er gerapporteerd wordt. Dit gebeurt in de volgende gevallen: overlijden, valincidenten, medicatiefouten met gevolg, impactvolle wijzigingen behandelbeleid, raadpleging arts bij gezondheidsverslechtering, agressie en wanneer de zorgmedewerker dit nodig vindt.

De wettelijk vertegenwoordiger maakt met de bewoner en toegevoegde leden van Caren afspraken over het met elkaar delen van informatie 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.

Zijn er vragen zijn over iets wat in het dossier gelezen is, dan neemt de wettelijk vertegenwoordiger daarover alleen 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 aan de wettelijk vertegenwoordiger vragen om uitleg te geven, of aan de EVV-er om uitleg vragen. Alle communicatie tussen De Waalboog en de familieleden/betrokkenen gebeurt dus via de wettelijk vertegenwoordiger.

Als een cliënt overlijdt / uit zorg gaat, blijft het account bestaan. De Waalboog ontkoppelt het account van het dossier. Hierdoor kunnen de gegevens uit het dossier niet meer zijn bekeken worden. De beheerder van Caren kan het 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 bevestiging dat het bericht is gelezen, 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 manier wordt gerapporteerd. Familie kan ook afspraken in de agenda zetten. Per afspraak kan beslist 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 onverwachte noodsituatie (calamiteit). Met de wettelijk vertegenwoordiger wordt eerst mondeling/telefonisch contact opgenomen.

Gedragsafspraken

We vinden het belangrijk om Caren goed te gebruiken en dit samen veilig te doen. Daarom 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 betekent dat niets uit Caren met anderen gedeeld wordt zonder toestemming van de bewoner of wettelijk vertegenwoordiger. Van gebruikers verwachten we dat zij vertrouwelijk en zorgvuldig omgaan met informatie die zij in Caren bekijken.

Informatie uit Caren van de bewoner wordt nooit op social media of internet geplaatst.
Het gebruik van Caren gebeurt op zo'n manier dat anderen niet mee kunnen lezen.
Inloggegevens mogen niet met anderen gedeeld worden en niet door anderen worden gebruikt.

De Waalboog is niet verantwoordelijk voor welke personen worden toegevoegd binnen Caren. De bewoner of wettelijk vertegenwoordiger is ervan op de hoogte wie er in Caren kan meelezen en toegang heeft. De bewoner of wettelijk vertegenwoordiger voegt alleen noodzakelijke vertrouwenspersonen toe.

We gebruiken de algemene fatsoensnormen bij het gebruik van Caren. Dit betekent 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.

Worden deze gebruiksregels niet worden nageleefd? Dan kan De Waalboog besluiten om toegang tot het dossier via het cliëntenportaal Caren tijdelijk of definitief te weigeren. De Waalboog heeft behoudt zich het recht voor bepaalde cliënten/vertegenwoordigers niet langer toegang tot het cliëntenportaal te geven.

Versie 2.0 / mrt 2025 / WB