

Gebruikersvoorwaarden CliëntApp Zorgpartners

Afspraken

De gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u gebruik maakt van de CliëntApp (SDB) en gedurende de periode dat u gebruik maakt van de CliëntApp.

De verplichting van Zorgpartners

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- Zorgpartners heeft de verplichting om ervoor te zorgen dat de CliëntApp voldoet aan de geldende wet- en regelgeving (AVG, WKKGZ, WGBO). Zorgpartners is niet aansprakelijk voor eventuele storingen of fouten in de CliëntApp.
- Zorgpartners heeft de verplichting om u tijdig te informeren over zaken die de CliëntApp of de gebruikersvoorwaarden betreffen. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.
- Op het moment dat iets in deze gebruikersvoorwaarden wijzigt, informeren we u tijdig over deze wijziging. Daarbij geven we aan wanneer de wijziging in werking treedt.

De verplichting van u

U heeft de volgende verplichtingen:

- U bent verplicht om zorgvuldig om te gaan met de gegevens die getoond worden in de CliëntApp
- U mag de gegevens uit de CliëntApp niet openbaar maken of verveelvoudigen
- U dient uw inloggegevens strikt persoonlijk te houden, veilig te bewaren en niet te delen met anderen.
- U bent verplicht om ons de juiste contactgegevens, nodig voor de inlog van de CliëntApp, te verstrekken.
- U bent verplicht zich te houden aan de Algemene Voorwaarden VVT¹ waar deze gebruikersvoorwaarden cliëntportaal een aanvulling op zijn.
- U dient zelf zorg te dragen voor een veilige internetverbinding en device² om het cliëntportaal te benaderen.

De CliëntApp

De CliëntApp is een beveiligde app waarmee u op elk moment en vanaf elke plek via een telefoon of tablet inzage heeft in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van uzelf of van uw familielid/naaste.

In de CliëntApp heeft u inzage in verschillende onderdelen van het ECD, te weten:

- De rapportages van zorg, welzijn en behandeling
- Het zorg(leef)plan
- De geplande afspraken in de cliëntagenda
- Het cliëntprofiel met persoonlijke gegevens zoals 'Mijn verhaal' en 'Beeldvorming' en Documenten.

¹ De Gebruikersvoorwaarden CliëntApp Zorgpartners zijn een aanvulling op de [Algemene voorwaarden](#) zoals vermeld op de website van Zorgpartners Midden – Holland

- Het netwerk met alle betrokkenen zoals naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en zorgverleners

Daarnaast beschikt de CliëntApp van een Tijdlijn. Op deze tijdlijn worden alle nieuwsberichten, fotomomenten, rapportages en metingen getoond.

Toegang tot de CliëntApp

In principe krijgen onze cliënten en door de cliënt aangewezen contactpersoon toegang tot de CliëntApp vanaf het moment dat een opname gerealiseerd wordt of wanneer de cliënt in de thuissituatie zorg ontvangt. Indien de cliënt wilsonbekwaam is, krijgt de wettelijk vertegenwoordiger toegang.

Gebruiker toevoegen

In de CliëntApp kan de beheerder (de cliënt zelf of aangewezen contactpersoon) zelf nieuwe betrokkenen toevoegen en hen direct toegang te geven tot de CliëntApp. De toegang tot de CliëntApp is met verschillende gebruikersrollen ingericht:

- Volledig toegang + beheer
 - o Deze gebruiker heeft volledige toegang voor alle informatie uit het ECD in de CliëntApp en beheerrechten om gebruikers toe te voegen en te verwijderen.
- Volledig toegang
 - o Deze gebruiker heeft volledige toegang voor alle informatie uit het ECD in de CliëntApp.
- Geen toegang
 - o Deze gebruiker heeft alleen rechten op de Tijdlijn met nieuwsberichten van andere gebruikers (mantelzorgers en naasten)

Vragen

Via de CliëntApp krijgt u inzage in het cliëntdossier. Mogelijk leest u informatie wat voor u onbekend is of vragen oproept. Met vragen kunt u via de CliëntApp terecht bij de betrokken Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV) via de chatfunctie. U kunt ook persoonlijk contact opnemen met de EVV of een andere medewerker van het team. De EVV probeert tijdig en binnen 5 werkdagen te reageren op uw bericht. Wilt u direct antwoord op uw vragen? Neem dan persoonlijk contact met de EVV of het team.

Gebruikersvoorwaarden en privacy

Om toegang te geven tot de CliëntApp registreert Zorgpartners een aantal persoonsgegevens in het ECD. Dit zijn:

- Uw naam
- Relatie tot de client (indien van toepassing)
- Uw e-mailadres
 - o De persoonlijke inloggegevens worden naar dit e-mailadres verstuurd
- Uw mobiele telefoonnummer
 - o Om een veilige toegang te waarborgen is aan het gebruik van de app een verificatie gekoppeld. De eerste keer wordt ingelogd met een sms-verificatiecode. Daarna kan een persoonlijke pincode worden ingesteld om het inloggen te vergemakkelijken.

Inhoud van het ECD

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met de inhoud van het ECD. Indien dit het geval is kunt u dit aangeven tijdens een gesprek met de betrokken EVV'er of Leidinggevende Zorg / Wijkverpleegkundige.

Mogelijke effecten inzage

Naast de positieve effecten van een directe inzage in het cliëntdossier zijn ook een aantal mogelijke negatieve effecten waar u als gebruiker mee kunt worden geconfronteerd. Het kan gaan om bevindingen of beschrijvingen in het cliëntdossier. Incontinentie, middelengebruik als alcohol, onwettig taalgebruik en handtastelijkheden naar de zorgverleners, etc. kan in het cliëntdossier worden gerapporteerd. Dit kan confronterend zijn. Als gebruiker de CliëntApp aanvaardt u onvoorwaardelijk alle mogelijke nadelige effecten die inzage in het zorgdossier kunnen hebben. Zorgpartners is niet verantwoordelijk voor eventuele nadelige gevolgen van de verstrekte inzage. Toelichting in een persoonlijk contact met de EVV of behandelaar behoort wel altijd tot mogelijkheden.

Einde van de toegang

De toegang tot de CliëntApp eindigt:

- 6 weken na het beëindigen van de zorgrelatie vervalt de toegang.
- Uiterlijk 6 weken nadat u schriftelijk aan Zorgpartners kenbaar heeft gemaakt om de toegang te beëindigen.
- Indien u zich niet houdt aan de 'Gebruikersvoorwaarden CliëntApp Zorgpartners' of als u misbruik maakt van de (persoons-)gegevens in de CliëntApp. Zorgpartners behoudt het recht om toegang te beperken of stop te zetten.