

Inleiding

In dit document treft u de voorwaarden en afspraken aan die gelden voor cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers die gebruik maken van de CliëntApp van Vereen om toegang te krijgen tot het elektronisch cliëntendossier (ECD).

Waarom gebruik maken van de CliëntApp?

De CliëntApp biedt een intuïtieve en gebruiksvriendelijke manier om toegang te krijgen tot het elektronisch cliëntendossier. Deze app bevat:

- Een tijdlijn met nieuwsberichten, fotomomenten, rapportages en metingen;
- Een agenda voor geplande zorgmomenten en afspraken;
- Een zorgplan waarin persoonlijke informatie, doelen, behandelplannen en medisch beleid staan;
- Rapportages en historische documenten;
- Een fotoboek voor herinneringen.

Met deze functionaliteiten stimuleert de CliëntApp betrokkenheid bij de zorgverlening en transparantie richting cliënten en hun naasten.

Installatie en toegang

1. Installatie:

- De CliëntApp is beschikbaar voor download in de Play Store (Android) en App Store (iOS).
- Voor gebruik is toegang tot internet vereist.

2. Toegang:

- Cliënten ontvangen een uitnodiging per e-mail met instructies om de app te downloaden en te activeren.
- Bij de eerste keer inloggen kan de cliënt een pincode of gezichtsherkenning (Face ID) instellen voor extra beveiliging.
- **Wilsonbekwame cliënten:** Wettelijke vertegenwoordigers (WV) dienen een toestemmingsformulier te ondertekenen voordat toegang wordt verleend.

3. Beheerderrol:

- De cliënt of WV wordt automatisch beheerder van zijn/haar eigen app en kan zelf anderen uitnodigen om toegang te krijgen tot de CliëntApp.
- Het toevoegen van nieuwe gebruikers kan eenvoudig via de optie “Gebruiker toevoegen” binnen de app.

- De cliënt of (bij niet-wilsbekwaam) de WV tekent het toestemmingsformulier vóórdat toegang wordt verleend.
- Verdere deling van toegang (het uitnodigen van nieuwe gebruikers) is alleen toegestaan:
 1. als de cliënt wilsbekwaam is én de cliënt dit schriftelijk heeft gemachtigd via het toestemmingsformulier; of
 2. als de cliënt niet-wilsbekwaam is: uitsluitend door de WV of een schriftelijke gemachtigde.
- Derden (bijv. familie/mantelzorgers) ontvangen geen beheerrechten en krijgen maximaal Beperkte inzage, tenzij in het formulier uitdrukkelijk anders is vastgelegd.
- Vereen registreert de toestemming/machtiging in het ECD. Toestemming is intrekbaar (schriftelijk of digitaal).

Functies en gebruik

1. Tijdlijn:

- Toont op chronologische volgorde afspraken, rapportages, nieuwsberichten en fotomomenten.
- Gebruikers kunnen reacties plaatsen op specifieke gebeurtenissen of updates.

2. Agenda:

- Overzicht van geplande zorgmomenten en afspraken.
- Gebruikers kunnen zelf afspraken toevoegen via de “+”-knop.
- Het toevoegen van nieuwe betrokkenen en het verlenen van toegang is alleen toegestaan conform Installatie en toegang 3. Beheerderrol. Toestemming en machtiging voor (verdere) toegang.

3. Netwerk:

- Geeft inzicht in betrokkenen zoals mantelzorgers en zorgverleners.
- Beheerders kunnen nieuwe betrokkenen toevoegen en hen toegang verlenen tot de app.

4. Beveiliging:

- De app ondersteunt pincode en Face ID voor veilige toegang.
- Gevoelige gegevens worden beschermd door de hoogste standaarden in gegevensbeveiliging.

Mogelijke effecten van inzage

Naast de voordelen van directe toegang tot het cliëntendossier kunnen er ook mogelijke nadelige effecten zijn, zoals:

- Het tegenkomen van confronterende informatie, bijvoorbeeld over gedragingen of medische feiten uit het verleden.
- Onwelgevallige bevindingen, zoals gedrag van de cliënt of incidenten, kunnen zichtbaar zijn in het dossier.
- De gebruiker aanvaardt onvoorwaardelijk alle mogelijke nadelige effecten van inzage. Vereen biedt echter de mogelijkheid om toelichting te vragen bij een zorgverlener.

Afspraken voor gebruik

1. Zorgvuldigheid en privacy:

- Gebruikers dienen zorgvuldig om te gaan met gevoelige informatie binnen de app en de privacy van de cliënt te respecteren.

2. Verbod op verspreiding:

- Het is niet toegestaan gegevens uit de app te delen, printen of op te slaan met als doel verspreiding aan derden zonder expliciete toestemming.

3. Uitloggen:

- Gebruikers worden geadviseerd om altijd uit te loggen na gebruik om ongeautoriseerde toegang te voorkomen.

4. Geen toegang delen zonder toestemming:

- Het delen van toegang (of schermen/gegevens) met derden zonder voorafgaande, vastgelegde toestemming/machtiging is verboden.
- Beheerrechten zijn persoonlijk en worden niet doorgegeven. Bij schending kan Vereen de toegang beëindigen (zie “Beëindiging van toegang”).

Beëindiging van toegang

De toegang tot de app wordt beëindigd in de volgende situaties:

- Bij overlijden of vertrek van de cliënt;
- Bij intrekking van toestemming;
- Bij niet-naleving van de gebruikersvoorwaarden;
- Bij beëindiging van het gebruik van de cliëntenapp door Vereen.

Disclaimer

1. Leverancier:

- De leverancier van de CliëntApp, SDB Groep, is verantwoordelijk voor het technisch functioneren van de app en zorgt voor regelmatige updates en beveiligingsmaatregelen. Eventuele problemen met de app kunnen gemeld worden via de supportafdeling van SDB Groep.

2. Zorginstelling:

- Vereen stelt de CliëntApp beschikbaar als hulpmiddel voor cliënten en hun vertegenwoordigers. De zorginstelling is niet aansprakelijk voor technische problemen, verlies van gegevens, lekken van gegevens, verspreiden van gegevens, of andere problemen die voortkomen uit het gebruik van de app. Vereen behoudt zich het recht voor om toegang tot de app te beperken of te beëindigen in het belang van de privacy of veiligheid.