



Gebruikersvoorwaarden

Clïëntportaal &  
Elektronisch clïëntdossier

In dit document zijn de voorwaarden en afspraken opgenomen die gelden voor cliënten en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger(s) die inzage krijgen in (een gedeelte van) het elektronisch cliëntendossier dat Viattence voor haar cliënten gebruikt.

## De voordelen van het cliëntportaal van Viattence

Viattence gebruikt het elektronisch cliëntendossier van aanbieder SDB. Dit cliëntendossier heeft een module 'Cliëntportaal'. Dit cliëntportaal biedt de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger de gelegenheid tot (gedeeltelijke) inzage in het dossier van de cliënt. Het elektronisch cliëntendossier bestaat uit:

- het Zorgplan
- de cliëntagenda
- de rapportages over de uitvoering van het Zorgplan en over het welbevinden van de cliënt

Viattence stimuleert een open dialoog tussen de zorgverlener/behandelaar en de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger, veelal de familie. Door gebruik te maken van het cliëntportaal krijgt de (wettelijk) vertegenwoordiger(s) direct toegang tot (een gedeelte) van het elektronisch cliëntendossier, zonder tussenkomst van medewerkers. Dit leidt tot een betere informatievoorziening richting vertegenwoordiger(s) en biedt bovendien transparantie over de geboden zorg en ondersteuning. Het cliëntportaal vergroot bovendien de betrokkenheid bij de zorgverlening. Familieparticipatie heeft voor Viattence dan ook hoge prioriteit.

## Toegang tot het elektronisch cliëntendossier

Wanneer de cliënt wilsbekwaam is, kan hij of zij zelf toegang verkrijgen tot het elektronisch cliëntendossier. Is een cliënt wilsonbekwaam? Dan kan hij of zijn een (wettelijk) vertegenwoordiger inzage geven in het cliëntdossier, dit kan bijvoorbeeld zijn:

- en curator of mentor (door de rechter benoemd)
- de schriftelijk gemachtigde (gemachtigd toen cliënt nog wilsbekwaam was)
- de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel
- een ouder, kind, broer of zus
- ieder ander die toegang verkrijgt van de cliënt.

## Tekenen voor inzage

Wie voldoet aan bovenstaande criteria, verkrijgt inzage in het elektronisch cliëntendossier door een toestemmingsformulier te ondertekenen, waarmee hij/zij akkoord gaat met deze gebruikersvoorwaarden. Het toestemmingsformulier wordt opgeslagen in het elektronisch cliëntendossier.

## Zorgvuldig handelen

De (wettelijk) vertegenwoordiger oefent bij de inzage van het cliëntdossier de cliëntenrechten namens de cliënt uit en dient daarbij te handelen als goed vertegenwoordiger. De (wettelijk) vertegenwoordiger realiseert zich dat in de rapportages in het elektronisch cliëntendossier mogelijk zaken vermeld staan die de cliënt achteraf bleek te hebben bedoeld als vertrouwelijk en die niet bestemd zijn voor de ogen van familie. De (wettelijk) vertegenwoordiger aanvaardt dat online toegang tot het elektronisch cliëntendossier (middels het cliëntportaal) dit effect kan hebben en verplicht zich hier zorgvuldig mee om te gaan, uit respect voor de privacy van de cliënt.

## **Verbod ter hand stellen aan derden**

Het is de (wettelijk) vertegenwoordiger niet toegestaan om gegevens uit het elektronisch cliëntendossier te printen, op te slaan of anderszins te kopiëren met als doel om deze ter hand te stellen aan derden. Afschriften van gegevens uit het cliëntendossier dienen onder opgave van reden te worden opgevraagd bij de contactverzorgende of behandelaar van Viattence.

## **Inloggegevens**

Viattence verstrekt na ondertekening van het toestemmingsformulier (zoals hierboven genoemd in de alinea 'Tekenen voor inzage') een handleiding hoe in te loggen in het cliëntportaal. De cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger ontvangt een gebruikersnaam en wachtwoord, welke strikt persoonlijk zijn en niet aan derden overgedragen mogen worden. Dit betekent ook dat er bij gebruik van de online toegang in de thuissituatie voor gewaakt moet worden dat het dossier niet ingezien kan worden door anderen, zoals toevallige bezoekers (familie, burens, leveranciers et cetera).

## **De digitale verbinding**

Viattence neemt alle gebruikelijke veiligheidseisen in acht om het elektronisch cliëntendossier te beveiligen. Viattence is niet verantwoordelijk voor het functioneren van de internetverbinding of het device van de cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger.

## **Beperking of staken online inzage**

Viattence is te allen tijde bevoegd om de online inzage in het elektronisch cliëntendossier te beperken of te staken, zonder schadelijk te zijn jegens de cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger. Hiertoe zal in ieder geval worden overgegaan wanneer sprake is van een situatie waarin beperking van de inzage noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en/of de werkomgeving van de zorgverlener.

## **Beëindiging**

De online toegang tot het elektronisch cliëntendossier eindigt voorts:

- Twee maanden na vertrek of overlijden van de cliënt
- Door intrekking van de door de cliënt verleende toestemming
- Indien Viattence besluit gebruik van het elektronisch cliëntendossier geheel te beëindigen
- Indien de vertegenwoordiger/cliënt zich niet houdt aan de gebruikersvoorwaarden zoals in dit document omschreven
- Indien de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger(s) bij de inzage op enigerlei wijze handelt in strijd met de wet.

## **Mogelijke effecten van inzage**

Naast de positieve effecten van inzage in het elektronisch cliëntendossier, zijn er mogelijke negatieve effecten waarmee gebruikers kunnen worden geconfronteerd. Zo kan het verkrijgen van toegang tot het elektronisch cliëntendossier er in enkele gevallen toe leiden dat er vervelende ontdekkingen worden gedaan. Het kan bijvoorbeeld gaan om zaken uit het verleden die men van de cliënt nooit geweten heeft. Ook onwelgevallige bevindingen, zoals een beschrijving van het gedrag van de cliënt, incontinentie, middelengebruik als alcohol, onwelvoeglijk taalgebruik en handtastelijkheden naar de zorgverleners et cetera kunnen in het elektronisch cliëntendossier worden gerapporteerd. Dit kan confronterend zijn.

De gebruiker van het elektronisch cliëntendossier aanvaardt onvoorwaardelijk alle mogelijke nadelige effecten die inzage in het cliëntendossier kunnen hebben. Viattence is niet

verantwoordelijk voor eventuele nadelige gevolgen van de verstrekte inzage. Toelichting in persoonlijk contact met de contactverzorgende of behandelaar behoort altijd tot mogelijkheden.

### **Feedback op de rapportage**

Door de inzage in het elektronisch cliëntendossier wordt u/men/de vertegenwoordiger deelgenoot van de professionele ervaringen van de zorgverlener. De zorgverlener moet te allen tijde op een veilige wijze het werk kunnen uitvoeren. Heeft u op- of aanmerkingen op rapportages in het elektronisch cliëntendossier? We gaan graag op een respectvolle manier met u in gesprek hierover. Een open dialoog, respect en een correcte benadering zijn hierbij uitgangspunten.

Naast deze gebruikersvoorwaarden zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden van Viattence van toepassing. U vindt deze op: [www.viattence.nl/algemene-voorwaarden](http://www.viattence.nl/algemene-voorwaarden)