



Gebruikersvoorwaarden

Clïentportaal QIC



**Versie augustus 2017**

In dit document treft u de **voorwaarden en afspraken** aan 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.

### **Waarom zou u gebruik maken van het cliëntportaal van Viattence?**

Binnen Viattence gebruiken we het elektronisch cliëntendossier QIC. Dit cliëntendossier kent de module cliëntportaal. Dit cliëntportaal biedt de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger de gelegenheid om (permanent) inzage te hebben in een gedeelte van het dossier van de cliënt. Het elektronisch cliëntendossier bestaat uit:

1. het Zorgleefplan,
2. de cliëntagenda en
3. de rapportages over de uitvoering van het Zorgleefplan en over het welbevinden van de cliënt.

Viattence stimuleert graag een open dialoog tussen de zorgverlener of behandelaar en de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger, veelal de familie. Door gebruik te maken van het cliëntportaal krijgt u direct toegang tot een gedeelte van het eigen elektronisch cliëntendossier via de computer, zonder tussenkomst van medewerkers. Dit leidt tot een betere informatievoorziening richting u, bijvoorbeeld als lid van de familie, en transparantie over de geboden zorg en ondersteuning.

Het cliëntportaal vergroot uw betrokkenheid bij de zorgverlening, doordat u op de hoogte blijft en wordt geïnformeerd door de zorgverlener. Familieparticipatie heeft voor Viattence dan ook hoge prioriteit.

### **Wie kunnen toegang krijgen tot het elektronisch cliëntendossier?**

De volgende personen kunnen toegang krijgen tot het elektronisch cliëntendossier:

- 1) de cliënt zelf.

Bij wilsonbekwame cliënten kan op grond van de wet een (wettelijk) vertegenwoordiger inzage verkrijgen, te weten:

- 2) curator of mentor (door de rechter benoemd), of
- 3) de schriftelijk gemachtigde (gemachtigd toen cliënt nog wilsbekwaam was), of
- 4) de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, of
- 5) ouder, kind, broer of zus;

### **Tekenen voor inzage**

U verkrijgt inzage in het elektronisch cliëntendossier door een toestemmingsformulier te ondertekenen, waarmee u akkoord gaat met deze '*Gebruikersvoorwaarden Cliëntportaal QIC*'. Het toestemmingsformulier wordt opgeslagen in het elektronisch cliëntendossier.

### **Goed vertegenwoordiger zijn betekent zorgvuldig handelen**

De (wettelijk) vertegenwoordiger oefent bij de online inzage de patiënten rechten 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, door middel van het cliëntportaal, tot het elektronisch cliëntendossier 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 eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV) of behandelaar van Viattence.

### **Login en wachtwoord**

Viattence verstrekt na ondertekening van het 'toestemmingsformulier Cliëntportaal QIC' een handleiding hoe in te loggen op het cliëntportaal. Aan de cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger wordt een login en wachtwoord verstrekt, welke strikt persoonlijk zijn en niet aan derden (bijvoorbeeld aan andere familieleden) mogen worden overgedragen. Dit betekent ook dat bij gebruik van de online toegang in de thuishouding er voor gewaakt moet worden, dat het dossier niet ingezien kan worden door anderen, zoals toevallige bezoekers (familie, burens, leveranciers etc.).

### **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 de computer 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 schadeplichtig te zijn jegens de cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger. Hiertoe zal in ieder geval worden overgegaan als 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.

### **Beëindiging**

De online toegang tot het elektronisch cliëntendossier eindigt voorts:

- bij 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 Cliëntportaal QIC';
- indien de vertegenwoordiger/cliënt door haar/zijn wijze van gebruik van de online inzage op enigerlei wijze handelt in strijd met de wet.

### **Mogelijke effecten van inzage**

Naast de positieve effecten van een directe inzage in het elektronisch cliëntendossier, zijn er ook een aantal mogelijke negatieve effecten waar u als gebruiker mee kunt worden geconfronteerd. Zo kan het verkrijgen van toegang tot het elektronisch cliëntendossier in voorkomende gevallen er toe leiden dat er ontdekkingen worden gedaan die men liever niet had 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, kan men tegenkomen in het dossier. Incontinentie, middelengebruik als alcohol, onwelvoeglijk taalgebruik en handtastelijkheden naar de zorgverleners, etc. kunnen in het elektronisch cliëntendossier worden gerapporteerd. Dit kan confronterend zijn.

Als gebruiker van het elektronisch cliëntendossier aanvaardt u 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 een persoonlijk contact met de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV) of behandelaar behoort altijd tot mogelijkheden.

### **Kritiek op de zorgverlener**

Bij inzage in het elektronisch cliëntendossier, wordt men deelgenoot van de professionele ervaringen van de zorgverlener. Deze zorgverlener moet op veilige wijze zijn werk kunnen doen, dus kritiek op stijl, schrijffouten e.d. passen niet in dit kader.

Naast deze gebruiksvoorwaarden blijven de Algemene Leveringsvoorwaarden van Viattence van toepassing. U vindt deze onderaan op de website van Viattence.

