

Gebruiksvoorwaarden Caren bij Zorgorganisatie Norschoten

1. Inleiding

1. Wanneer u zorg, welzijn of behandeling ontvangt van ons, Zorgorganisatie Norschoten, kunt u, of uw wettelijk vertegenwoordiger/eerste contactpersoon, gebruik maken van de persoonlijke gezondheidsomgeving van Caren. Deze omgeving biedt u online toegang tot informatie uit uw eigen zorgdossier in Norschoten. U krijgt een persoonsgebonden toegangscode om uw digitale zorgdossier in te zien.
2. Het gebruik van Caren is volledig vrijwillig. Het is niet verplicht gebruik te maken van Caren. Maar voor een goede en prettige samenwerking tussen u, uw naasten en het zorgteam in Norschoten raden wij u het van harte aan.
3. Als gekozen wordt *geen* gebruik te maken van Caren, worden er geen gegevens uit het zorgdossier naar Caren verstuurd. U kunt altijd op een later tijdstip alsnog besluiten gebruik te maken van Caren. Ook kunt u op elk gewenst moment het gebruik van Caren stoppen door het account volledig te verwijderen als beheerder van de pagina.
4. Het gebruik van Caren is gratis.

2. Wat u allemaal kunt met Caren

- ⇒ U kunt uw zorgplan inzien;
- ⇒ U kunt uw persoonlijke agenda bekijken;
- ⇒ U kunt rapportages lezen die door zorg- of hulpverleners over u geschreven zijn;
- ⇒ U kunt berichten achterlaten voor zorg- of hulpverleners die bij uw zorg of begeleiding betrokken zijn (Bij spoedgevallen altijd bellen!);
- ⇒ U kunt familie, mantelzorgers of bekenden uitnodigen, zodat ook zij uw zorgdossier kunnen inzien en contact kunnen opnemen met uw zorg- of hulpverlener.
- ⇒ U houdt de regie en kunt zelf bepalen wie veel vertrouwen geeft en veel mag inzien, en wie alleen de agenda en onderlinge berichten kan bekijken.

3. Beheerder Caren: cliënt, wettelijk vertegenwoordiger of eerste contactpersoon

1. U beslist zelf wie beheerder wordt van uw dossier in Caren, tenzij er een wettelijk vertegenwoordiger is.¹
2. De beheerder ontvangt een brief of mail waarmee het cliëntdossier aan Caren gekoppeld kan worden. In Caren is de rapportage, het zorgplan, het behandelplan en de agenda in te zien.

¹ Dit kunnen (in de volgende rangorde) de volgende personen zijn:

- de curator of mentor van de patiënt (door de rechter benoemd);
- een persoon die schriftelijk door de patiënt is gemachtigd;
- de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van de patiënt;
- een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de patiënt.

3. Deze beheerder kan vervolgens zelf het netwerk in Caren uitbreiden, door anderen uit te nodigen mee te lezen in Caren. Hierin zit een verschil tussen een basis-inzage (agenda en berichten onderling) en toegang tot de vertrouwensgroep (toegang tot dossier; rapportage, plan, vragenlijsten en documenten).
4. Het is de bedoeling dat alleen de wettelijk vertegenwoordiger/eerste contactpersoon en/of de cliënt berichten stuurt. Vanuit Norschoten streven we ernaar om binnen vijf werkdagen te reageren. Heeft u een spoedvraag, dan kunt u altijd direct telefonisch contact opnemen.
5. De beheerder maakt met de overige toegevoegde leden van Caren afspraken over het onderling delen van informatie. Daar is Norschoten niet verantwoordelijk voor. (Zie ook punt 3.6 t/m 3.9).
6. In geval van calamiteiten wordt de wettelijk vertegenwoordiger/eerste contactpersoon mondeling/telefonisch ingelicht, voordat dit in Caren wordt gerapporteerd. Met calamiteiten bedoelen we:
 - overlijden,
 - valincidenten,
 - medicatiefouten met gevolgen,
 - impactvolle wijzigingen behandelbeleid,
 - raadpleging arts bij gezondheidsverslechtering,
 - agressie,
 - en wanneer de zorgmedewerker dit verder nodig acht.

Mocht het niet lukken om de wettelijk vertegenwoordiger of eerste contactpersoon aan de telefoon te krijgen, dan wordt de calamiteit wel gerapporteerd in Caren, maar met de toevoeging dat geprobeerd is telefonisch contact te krijgen en dat dit niet is gelukt.

Let op dat de overige familie dan alsnog belangrijke informatie kan lezen via de rapportage als de wettelijk vertegenwoordiger deze informatie niet heeft gedeeld.

7. Wanneer er vragen zijn over iets wat in het dossier gelezen is, neemt alleen de wettelijk vertegenwoordiger/eerste contactpersoon daarover per telefoon of mail contact op met de eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV-er). Andere zorgmedewerkers verwijzen daarvoor naar de EVV-er.
8. Andere familieleden of betrokkenen kunnen contact opnemen met de wettelijk vertegenwoordiger/ eerste contactpersoon die dan uitleg kan geven, of de vraag door kan stellen aan de EVV-er.
9. Alle communicatie tussen Norschoten en de familieleden/betrokkenen vindt dus plaats via de wettelijk vertegenwoordiger/eerste contactpersoon.
10. Indien een cliënt komt te overlijden of uit zorg gaat, wordt de koppeling van het cliëntdossier met Caren na twee weken verbroken en sluit Norschoten het account af. De historie in Caren blijft wel staan, maar er wordt geen informatie meer gedeeld door Norschoten. Er kan alleen worden afgeweken van de termijn van twee weken op uitdrukkelijk verzoek vooraf van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger (b.v. tot na het terugkomgesprek met familie/nabestaanden, zodat berichtenverkeer tot die tijd via Caren kan verlopen).
11. Het is mogelijk voor de beheerder om via Caren toestemming te geven aan de andere deelnemers tot het lezen en delen van het persoonlijk cliëntverhaal. In dit cliëntverhaal kan ingegaan worden op het levensverhaal, belangrijke gebeurtenissen, gewoontes, interesses en eten- en drinken wetenswaardigheden (zie ook punt 3.3.).

4. Medewerkers: wat u mag verwachten

1. De medewerkers zorgen ervoor dat afspraken juist in de agenda staan. Alle rapportages die door medewerkers in het zorgdossier ONS worden geplaatst, zijn zichtbaar in Caren. Medewerkers gebruiken alleen afkortingen die gangbaar zijn in algemeen Nederlands.
2. Familie heeft ook de mogelijkheid afspraken in de agenda te zetten. Per afspraak kan bepaald 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.
3. Via Caren kunnen berichten verstuurd worden, b.v. korte vragen aan de zorg. De medewerker (EVV-er) reageert in principe alleen op de communicatie met cliënt/wettelijk vertegenwoordiger/eerste contactpersoon. Het streven is om binnen vijf werkdagen te reageren. Reageren op de berichten kan ook met een blijk van lezen, het hoeft niet direct een antwoord te zijn. Bij spoedvragen altijd telefonisch contact opnemen!
4. Behandelaren ((para)medici) kunnen alleen rapporteren in hun eigen behandel dossiers (Ysis). Vragen die in Caren gericht zijn aan behandelaren worden door de EVV-er aan de behandelaren doorgestuurd. Antwoorden op deze vragen worden door de EVV-er overgenomen in Caren.
5. De medewerker rapporteert bij een calamiteit en geeft daarbij aan dat de wettelijk vertegenwoordiger/eerste contactpersoon is ingelicht. Lukt het niet om de wettelijk vertegenwoordiger of een andere contactpersoon aan de telefoon te krijgen, dan wordt de calamiteit gerapporteerd met de toevoeging dat geprobeerd is telefonisch contact op te nemen.
6. Als u bij ons revalideert of 'slechts' enkele behandelingen van ons ontvangt, dan heeft u ook inzage in uw dossier via Caren maar gebruiken we de communicatiefunctie binnen Caren niet. We communiceren dan met u via e-mail of we bellen u.

5. Veilige omgangsvormen

Om Caren optimaal te kunnen gebruiken en hier met elkaar ook een veilige omgeving voor te creëren, is het nodig om afspraken te maken waar iedereen die met Caren werkt zich aan houdt.

Daarom gelden binnen Norschoten de volgende afspraken:

1. Alle gebruikers waarborgen de privacy van cliënten in het gebruik van Caren en houden ons aan de privacy wetgeving.
2. Wordt de privacy van de cliënt of medewerker geschonden, dan heeft Norschoten het recht om de toegang tot Caren in te trekken om zo de cliënt en/of de medewerker te beschermen.
3. Norschoten is niet verantwoordelijk voor het toevoegen van personen binnen Caren. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de beheerder (zie punt 3.5). De beheerder is op de hoogte wie er in Caren kan meelezen en toegang heeft. De beheerder voegt alleen noodzakelijke en betrouwbare natuurlijke personen toe.
4. Alle gebruikers van Caren hanteren de algemene fatsoensnormen bij het gebruik van Caren. Dat wil zeggen dat we geen ongepaste taal, beledigingen, beschuldigingen etc. in Caren plaatsen.
5. Bij vragen zoeken we elkaar op via een andere manier, bijvoorbeeld email of telefoon. Caren vervangt het persoonlijke contact niet, maar is hieraan ondersteunend.
6. Wanneer u, of een familielid van u, vragen heeft over de functionaliteit(en) van Caren dan kunt u hiervoor terecht bij Caren Support op [Carenzorgt.nl](https://www.carenzorgt.nl).

6. Ontkoppelen Caren

Als er sprake is van een situatie waarin Norschoten genoodzaakt is om de koppeling van het cliëntdossier met Caren te verbreken, kan dit alleen in opdracht van de verantwoordelijk locatiemanager uitgevoerd worden.

Redenen tot ontkoppeling zijn:

- ⇒ Verkeerde persoon is beheerder;
- ⇒ Informatie is gedeeld via social media of internet;
- ⇒ Caren bevat ongewenste inhoud;
- ⇒ Buitensporige overtredingen van de fatsoensnormen;
- ⇒ Bij overlijden of vertrek van de cliënt.

De beheerder kan ook zelf bij Caren een verzoek doen om te ontkoppelen met Norschoten. Ook kan de beheerder zelf het volledige account in Caren verwijderen.

7. Overige bepalingen

1. Door een account aan te maken in Caren, stemt u in met bovengenoemde gebruiksvoorwaarden.
2. Voor meer informatie en de algemene gebruiksvoorwaarden van Caren kunt u terecht op de website van Caren Zorgt.