



Gebruikersvoorwaarden Cliëntportaal Zuyderland Zorgcentra

Deze gebruikersvoorwaarden zijn bepalingen waaraan Zuyderland Zorgcentra en u zich binden indien u gebruik maakt van het Cliëntportaal. Voordat u gebruik maakt van het Cliëntportaal wordt u gevraagd deze gebruikersvoorwaarden zorgvuldig door te nemen. Door ondertekening van het aanmeldingsformulier gaat u akkoord met de inhoud van deze gebruikersvoorwaarden.

1 Definities

Cliëntdossier: Het dossier dat door de Zorgorganisatie voor en over de Cliënt is opgesteld. Hierin wordt informatie vastgelegd en verwerkt over de Cliënt (behandeling, verzorging, verpleging en begeleiding).

Zorgorganisatie: Zuyderland Zorgcentra

Cliëntportaal: Het digitale informatiesysteem dat door onze Zorgorganisatie beschikbaar wordt gesteld en waarmee (onderdelen van) het Cliëntdossier toegankelijk wordt voor de Cliënt en/of zijn (wettelijk) Vertegenwoordiger. Dit verloopt via een beveiligde website.

Cliënt: hieronder verstaan wij de persoon die bij onze Zorgorganisatie woont of vanuit onze Zorginstelling zorg ontvangt.

(Wettelijk) Vertegenwoordiger: hieronder, wordt in onderstaande dwingende volgorde, verstaan:

- de curator of mentor (door de rechter benoemd¹);
- de schriftelijk gemachtigde²;
- de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel³;
- ouder, kind, broer of zus⁴.

Gebruiker: de Cliënt en/of de (wettelijk) Vertegenwoordiger

Portaalbeheerder: de Cliënt of de (wettelijk) Vertegenwoordiger die de mogelijkheid heeft om andere betrokkenen van de Cliënt toegang te geven tot het Cliëntportaal en daarmee tot onderdelen van het Cliëntdossier.

2 Doel

- 2.1 Deze gebruikersvoorwaarden bepalen onder welke voorwaarden de Gebruiker het recht heeft om gebruik te maken van het Cliëntportaal. De Zorgorganisatie zal zich inspannen het Cliëntportaal en daarmee onderdelen van het Cliëntdossier ter beschikking te stellen aan de Gebruiker en het portaal actueel te houden. De Zorgorganisatie verleent echter geen garantie ten aanzien van de juiste werking van het Cliëntportaal of van ongestoorde toegang tot het Cliëntportaal.

¹ Bij benoeming van een **curator** wordt de Cliënt door de uitspraak van de rechter handelingsonbekwaam. Bij benoeming van een **mentor** wordt de Cliënt door de uitspraak van de rechter handelingsonbevoegd ten aanzien van rechtshandelingen die betrekking hebben op verzorging, verpleging, behandeling of begeleiding.

² Een persoonlijk gemachtigde die de Cliënt zelf heeft aangewezen voor het geval hij (later) niet meer in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen inzake de noodzaak tot het ondergaan van geneeskundige zorg.

³ Bij afwezigheid van een wettelijk vertegenwoordiger of een persoonlijk gemachtigde kan een familielid als vertegenwoordiger optreden.

⁴ Zie voetnoot 3



zuyderland

- 2.2 Het doel van het Cliëntportaal is om de Gebruiker op een elektronische wijze te informeren over de inhoud van het Cliëntdossier en daarmee de communicatie te ondersteunen en de Gebruiker meer te betrekken bij de zorg- en dienstverlening. Het aanbieden van het Cliëntportaal is niet bedoeld om de persoonlijke communicatie te vervangen. Ook is het Cliëntportaal nadrukkelijk niet bedoeld als communicatiekanaal in geval van urgentie en/of levensbedreigende situaties.

3 Toegang tot het Cliëntportaal

- 3.1 De Zorginstelling verstrekt aan de Cliënt of aan zijn (wettelijk) Vertegenwoordiger persoonlijke inloggegevens (zoals een gebruikersnaam en wachtwoord) om toegang te krijgen tot het Cliëntportaal.
- 3.2 Een Cliënt, die niet op een psychogeriatrische afdeling (PG-afdeling) verblijft, kan via het 'Aanmeldformulier Cliëntportaal' zijn Vertegenwoordiger toestemming geven om onderdelen van het Cliëntdossier via het Cliëntportaal in te zien. De Vertegenwoordiger krijgt dan het recht op de toegang en het gebruik van het Cliëntportaal. De Vertegenwoordiger krijgt alleen de informatie die nodig is om beslissingen te nemen. De zorgverlener kan besluiten om de Vertegenwoordiger beperkt of geen medische informatie te geven. Dit mag echter alleen in uitzonderlijke situaties.
- 3.3 De Vertegenwoordiger is akkoord dat deze toegang en het gebruik gekoppeld is aan de toestemming van de Cliënt, die niet op een psychogeriatrische afdeling (PG-afdeling) verblijft. Indien deze Cliënt de toestemming op enig moment intrekt en dit ook aan de Zorgorganisatie heeft laten weten, is de Zorgorganisatie verplicht de toegang van deze Vertegenwoordiger tot het Cliëntportaal te beëindigen.
Het bovenstaande geldt niet voor een curator en mentor, deze hebben als wettelijk Vertegenwoordiger van de Cliënt altijd toegang tot onderdelen van het Cliëntdossier via het Cliëntportaal. De hulpverlener behoudt het recht om de wil van de curator of mentor naast zich neer te leggen, indien zijn goed hulpverlenerschap dit van hem eist.
- 3.4 Per Cliënt wordt er één Portaalbeheerder benoemd, dit is de Cliënt zelf of zijn (wettelijk) Vertegenwoordiger. Een Portaalbeheerder kan andere betrokkenen van de Cliënt toegang geven tot het Cliëntportaal en daarmee tot onderdelen van het Cliëntdossier.
De Portaalbeheerder is zich ervan bewust dat hij aan andere betrokkenen alleen toegang geeft tot de betreffende onderdelen van het Cliëntdossier die noodzakelijk zijn. De (wettelijk) Vertegenwoordiger dient als Portaalbeheerder na te gaan of het delen van het Cliëntdossier in het belang van de Cliënt is.
De Portaalbeheerder is verantwoordelijk voor een correct gebruik van het Cliëntportaal door de betrokkenen die hij toegang geeft tot het Cliëntportaal, conform deze gebruikersvoorwaarden. Zuyderland Zorgcentra is niet aansprakelijk voor eventuele schade die door de Cliënt wordt geleden als gevolg van het delen van onderdelen van het Cliëntdossier door de Portaalbeheerder aan andere betrokkenen via het Cliëntportaal.
- 3.5 Zorginhoudelijke vragen naar aanleiding van het Cliëntdossier dienen alleen door de Cliënt en/of de (Wettelijk) Vertegenwoordiger aan het zorgteam te worden gesteld. De Cliënt en/of de (Wettelijk) Vertegenwoordiger zijn ook de enige personen die berichten naar het zorgteam mogen versturen.



zuyderland

- 3.6 De Gebruiker heeft het recht op toegang tot en gebruik van het Cliëntportaal – en daarmee onderdelen van het Cliëntdossier – indien hij daar de rechten toe heeft gekregen van de Zorgorganisatie. Indien de juiste gegevens zijn doorgegeven, wordt een nieuwe aanmelding binnen 10 werkdagen verwerkt.
- 3.7 Wanneer de Cliënt overlijdt wordt de toegang tot het Cliëntportaal voor anderen dan de Zorgorganisatie beëindigd nadat het overlijden is doorgegeven aan de cliëntadministratie.
- 3.8 Wijzigingen in de persoon van de (wettelijk) Vertegenwoordiger of in de Portaalbeheerder worden binnen 10 werkdagen verwerkt. Naar aanleiding van de wijziging kan de toegang tot het Cliëntportaal voor een Gebruiker worden afgesloten.
- 3.9 Door de online toegang wordt invulling gegeven aan het recht op inzage van de Cliënt en/of (wettelijke) Vertegenwoordiger. De Gebruiker dient de inloggegevens die hij ontvangen heeft, zorgvuldig op te bergen en hier vertrouwelijk mee om te gaan. Deze inloggegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet aan derden worden verstrekt. Mocht de Cliënt en/of de (wettelijk) Vertegenwoordiger zijn/haar inloggegevens aan derden verstrekken, dan is Zuyderland Zorgcentra is niet aansprakelijk voor eventuele schade die door de Cliënt wordt geleden als gevolg van het verstrekken van deze gegevens aan derden. Indien de Gebruiker denkt dat er een probleem is met deze inloggegevens of dat deze zijn gestolen of verloren, dan moet hij dat zo snel mogelijk aan de Zorgorganisatie laten weten. De Zorgorganisatie kan dan passende maatregelen nemen.

4 Gebruik van het Cliëntportaal en daarmee het Cliëntdossier

- 4.1 De Gebruiker is zich er van bewust dat het Cliëntportaal op een zorgvuldige manier moet worden gebruikt. Het Cliëntportaal mag alleen worden gebruikt voor het doel zoals verwoord in 2.2. Bij verschil van mening over de inhoud van het Cliëntdossier kan de Cliënt en/of (wettelijke) Vertegenwoordiger zijn standpunt of een second opinion laten opnemen in het Cliëntdossier. De Cliënt en/of (wettelijke) Vertegenwoordiger kan via inzage nagaan of de verklaring inderdaad in het Cliëntdossier is opgenomen. De zorgverlener bepaalt wat in het dossier is opgenomen en op welke wijze dat is geformuleerd. De rapportage blijft die van de zorgverlener en deze rapporteert zonder beperkingen. Kritiek op stijl, schrijffouten e.d. passen niet in dit kader. Slechts bij feitelijke onjuistheden bestaat het recht van correctie. Met feitelijke onjuistheden wordt bijvoorbeeld een foute vermelding van adresgegevens bedoeld of onjuiste gegevens over onderzoeken en behandelingen in het verleden. Het recht op correctie strekt niet zo ver dat bijvoorbeeld de diagnose mag worden gewijzigd.
- 4.2 Wanneer het gebruik van het Cliëntportaal in strijd is met een of meerdere voorwaarden zoals opgenomen in deze gebruikersvoorwaarden, dan heeft de Zorgorganisatie het recht om de toegang tot en het gebruik van het Cliëntportaal per direct te beëindigen. De Zorgorganisatie kan het gebruik ook tijdelijk stopzetten.

5 Privacy

- 5.1 De Zorgorganisatie vindt privacy belangrijk en zorgt ervoor dat alle gegevens van cliënten op een zorgvuldige wijze worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening



zuyderland

Gegevensbescherming en andere relevante wet- en regelgeving.

- 5.2 Zuyderland Zorgcentra kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het beheer van de technische apparatuur (computer, tablet, smartphone) van de Cliënt en/of (wettelijk) Vertegenwoordiger. De Cliënt en/of (wettelijk) Vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen apparatuur. De Cliënt en/of (wettelijk) Vertegenwoordiger wordt ten strengste geadviseerd te werken met actuele beveiligingsupdates en legale software.

6 Algemeen

- 6.1 De Zorgorganisatie heeft te allen tijde het recht om deze gebruikersvoorwaarden te wijzigen. Indien de Cliënt en/of (wettelijk) Vertegenwoordiger niet instemt met deze wijzigingen, dan heeft de Zorgorganisatie het recht om de toegang tot en het gebruik van het Cliëntportaal te beëindigen.