

Begripsverklaringen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Cardia	De stichting Cardia-Duinrust te Den Haag, maar ook de medewerkers en zorgverleners die namens Cardia toegang hebben om in het zorgdossier te kijken.
Raad van Bestuur	De Raad van Bestuur van de stichting
Client, eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger	De persoon die bij onze zorgorganisatie woont of vanuit onze zorginstelling zorg ontvangt en die van ons de toegangsrechten tot het cliëntportaal heeft gekregen. Overall waar in deze voorwaarden client staat, wordt ook degene bedoeld die de belangen namens de cliënt behartigt en door Cardia toegang heeft verkregen tot het cliëntportaal. Dit kan zijn; een eerste contactpersoon, wettelijk vertegenwoordiger, mentor, curator.
Clientportaal Carenzorgt	Een informatiesysteem waarbij cliënten van Cardia via beveiligde webpagina's inzicht kunnen krijgen in de eigen zorggegevens en kunnen communiceren met zorgverleners van Cardia. Dit cliëntportaal wordt geleverd door een externe leverancier.
Zorgdossier	Het dossier dat door Cardia voor en over de cliënt is opgesteld. Hierin wordt informatie vastgelegd en verwerkt over de cliënt zelf, de dagelijkse verzorging en het welzijn van de cliënt.

Doelstelling

1. U kunt als cliënt van Cardia uw eigen zorgdossier inzien. Dit kan via het beveiligde digitale portaal CarenZorgt. Via CarenZorgt kunt u rapportages uit het zorgdossier en de agenda bekijken. Bovendien is het mogelijk om met de verzorgende te communiceren. Via CarenZorgt stuurt u namelijk eenvoudig een bericht dat automatisch bij de zorgmedewerker aankomt. Het aanbieden van het cliëntportaal is uitdrukkelijk niet bedoeld om de persoonlijke communicatie te vervangen. Ook is het cliëntportaal nadrukkelijk niet bedoeld als communicatiemiddel in geval van urgente en/of levensbedreigende situaties.
2. In het zorgdossier staat zeer privacy gevoelige informatie. Deze informatie is alleen bedoeld voor u als cliënt, uw eerste contactpersoon of voor uw wettelijk vertegenwoordiger of curator of mentor.
3. CarenZorgt geeft technisch gezien de mogelijkheid om meerdere personen toegang te geven tot uw zorgdossier. Cardia adviseert dringend om **één persoon** toegang te verlenen. Immers, in het zorgdossier staat ook privacygevoelige informatie van onder andere onze medewerkers en in sommige gevallen van medebewoners.
4. Om de privacy van uw gegevens te garanderen en wederzijdse verwachtingen te verhelderen, is er een algemeen privacyreglement en zijn er algemene voorwaarden voor het gebruik van CarenZorgt.

5. Als cliënt van Cardia ontvangt u een toestemmingsformulier en de informatiebrief over CarenZorgt. Het ondertekende formulier geeft u aan het Klantenbureau, uw EVV-er of wijkverpleegkundige. Na een check of u toestemming mag geven, ontvangt u een brief met een inlogcode en instructie voor CarenZorgt.

Algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn de rechten en plichten bij het gebruik van CarenZorgt. Door CarenZorgt te gebruiken, op welke wijze dan ook, accepteert u telkens de meest actuele versie van de voorwaarden.
2. De diensten in het cliëntenportaal worden beheerd door een externe leverancier en zijn voortdurend in ontwikkeling. Cardia heeft het recht om deze voorwaarden en uitsluitingen op elk moment eenzijdig te wijzigen, zonder u daarvan in kennis te stellen en om instemming te vragen.

Clientportaal

De vorm en inhoud van het cliëntenportaal kan wijzigen zonder dat alle gebruikers hierover voorafgaand worden geïnformeerd. Daarnaast kan Cardia stoppen (tijdelijk of blijvend) met het aanbieden van de dienst van het cliëntenportaal via Carenzorgt zonder dat Cardia cliënten hier vooraf over waarschuwt.

Privacy

Cardia behandelt persoonsgegevens van haar cliënten in het zorgdossier met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Bij de verwerking van de persoonsgegevens handelt Cardia conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst en overige geldende wet- en regelgeving.

Ondanks de zorg en aandacht voor de actualisering en juistheid van gegevens kan het voorkomen dat de informatie niet (meer) volledig of niet (meer) juist is. Aan de informatie die u via CarenZorgt uit het cliëntendossier kunt inzien, kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Cardia kan op geen enkele wijze aansprakelijkheid aanvaarden jegens wie dan ook.

Mocht u over bepaalde gegevens vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke zorgprofessional (bijvoorbeeld uw EVV-er of uw wijkverpleegkundige).

Toelating, identificatie en beëindiging toegang

1. Toegang tot het cliëntenportaal wordt alleen verstrekt aan cliënten vanaf 12 jaar die zijn ingeschreven bij Cardia als cliënt.
2. Toegang tot het cliëntenportaal is strikt persoonlijk en gebonden aan de cliënt. Behalve in het geval dat er een eerste contactpersoon, wettelijke vertegenwoordiger, een door de rechter benoemde mentor of curator is. Cardia mag de wettelijk vertegenwoordiger, mentor of curator vragen dit aan te tonen en bij gebrek aan bewijs of in afwachting daarvan de toegang tot het cliëntenportaal (tijdelijke) beëindigen. De wettelijk vertegenwoordiger, mentor of curator is verplicht iedere wijziging in de rol te melden aan de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of wijkverpleegkundige.

3. Cliënten hebben het recht om de toestemming voor de toegang tot het eigen cliëntenportaal in te trekken en de toegang te laten beëindigen voor derden, in geval van onmiddellijke noodzakelijke (tijdelijke) maatregelen of in gevallen genoemd in deze voorwaarden.
4. Na het beëindigen van de toegang zijn de gegevens niet langer digitaal toegankelijk voor de cliënt. Ze blijven wel in het elektronisch cliëntendossier van Cardia bewaard conform de wettelijke bewaartermijn.
5. Als bij Cardia bekend wordt dat een cliënt uit zorg is of overleden, beëindigt Cardia de toegang tot het cliëntenportaal voor deze cliënt binnen 7 dagen. De historische gegevens uit het zorgdossier worden verwijderd.
6. Cardia heeft te allen tijde het recht en de mogelijkheid om een cliënt uit te sluiten van toegang tot zijn actuele dossier via het cliëntenportaal, zonder opgaaf van redenen. De cliënt behoudt het wettelijke recht op inzage van het dossier.
7. Cardia behoudt zich het recht voor om aangifte te doen, indien door cliënten, of door anderen, wordt getracht op oneigenlijke wijze toegang tot het cliëntenportaal te verkrijgen, dan wel op oneigenlijke wijze toegang is verkregen dan wel bij het gebruik van valse documenten, zoals ID, gezagsverklaring, etc.
8. De cliënt is bewust van het feit dat de gegevens over het gebruik van het cliëntenportaal worden gebruikt voor statistische doeleinden.

Verplichtingen cliënt bij toegang tot het cliëntenportaal

1. Cliënten zijn verplicht te allen tijde de verplichtingen uit deze voorwaarden na te komen en zich te houden aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op het gebruik van het cliëntenportaal.
2. Cardia biedt geen ondersteuning bij het opzetten van een verbinding van uw computer naar het cliëntenportaal.
3. Cliënten verplichten zich hun inlogcode niet aan derden ter beschikking te stellen. Cliënten zijn aansprakelijk voor alles wat er gebeurt doordat anderen van hun inloggegevens gebruikmaken, met of zonder hun toestemming of wetenschap.
4. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het beheer en verspreiding van de informatie verkregen via het cliëntenportaal, bijvoorbeeld op de eigen computer of internet. Ook zijn cliënten zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van eigen apparatuur, onder andere door gebruik van actuele beveiligingsupdates en legale software, gebruik van toegangscode en het uitloggen na ieder gebruik. Cliënten dienen incidenten waarbij vermoed wordt dat iemand anders toegang heeft via het cliëntenportaal tot hun gegevens of alle andere ongebruikelijke gebeurtenissen te melden aan de functionaris gegevensbescherming van Cardia.
5. Cliënten zijn als enige verantwoordelijk voor het gebruik, op welke wijze dan ook, van het cliëntenportaal. Cliënten vrijwaren Cardia voor aansprakelijkheid in het verband met door hen geleden schade naar aanleiding van de toegang tot het cliëntenportaal.

6. Cliënten gebruiken in hun communicatie in het cliëntenportaal beleefde en respectvolle taal en gebruiken geen onwaarheden of misleidende informatie. Het cliëntenportaal is niet bedoeld om onvrede of een klacht te uiten. Voor het indienen van een klacht kan de cliënt een gesprek met de EVV-er of wijkverpleegkundige aanvragen of gebruik maken van het klachtenreglement.
7. Cliënten gebruiken de functionaliteiten in het cliëntenportaal in overeenstemming met het doel en de instructies. Cliënten voeren geen acties uit die het systeem onnodig bezwaren, het systeem of gegevens kunnen beschadigen, onbruikbaar of ontoegankelijk maken of andere acties die bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen van het cliëntenportaal te omzeilen. Cliënten wissen geen gegevens. Cliënten voeren geen andere acties uit die op enige andere wijze onrechtmatig zijn tegenover Cardia of derden.
8. Cliënten zijn zich ervan bewust dat Cardia op het gebruik van het cliëntenportaal toeziet en eventueel maatregelen zal nemen tegen overtredingen van de verplichtingen, zoals genoemd in deze voorwaarden. Tot genoemde maatregelen kan behoren het waarschuwen van de cliënt (of diens contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger), het niet meer met de cliënt communiceren via CarenZorgt, het deactiveren van de toegang voor de cliënt tot het cliëntenportaal en het doen van aangifte.

Verplichtingen van Cardia

1. Cardia en de leverancier van het cliëntenportaal zullen zich naar vermogen inspannen om het cliëntenportaal te allen tijde beschikbaar te houden voor cliënten en de toegankelijkheid i.v.m. onderbrekingen of storingen zo spoedig mogelijk te herstellen
2. Cardia zal zich inspannen om het cliëntenportaal veilig te houden voor de cliënt en verplicht zich aan de ter zake geldende wet- en regelgeving te houden. Cardia zal passende maatregelen nemen tegen verlies van gegevens of onrechtmatig gebruik van gegevens door derden.
3. Cardia spant zich in om informatie op het cliëntenportaal zo volledig, juist en accuraat mogelijk aan te bieden.

Uitsluitingen

Cardia is niet aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook voortvloeiend uit het gebruik van het cliëntenportaal, inclusief maar niet beperkt tot schade als gevolg van onjuistheid, ongeschiktheid, onvolledigheid of achterstand in actualiteit van de informatie.

In gevallen waarin in deze voorwaarden en uitsluitingen niet voorziet, beslist Cardia.