

Gebruikersvoorwaarden Cliëntportaal Topaz

Binnen Topaz is besloten de zorgdossiers via het cliëntportaal online open te stellen voor cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers. Bij online toegang gaat het om inzage in onderdelen van het zorgdossier vanaf een andere plek dan binnen de locatie.

Als eerste stap in dit proces starten we met een proefperiode op de locatie Overduin. Hiermee bouwen we ervaring op die we bij de verdere uitrol binnen Topaz kan worden gebruikt. De pilot vindt plaats op de afdelingen:

- PG (dementie afdelingen)
- Huntington (dagbehandeling en wonen)
- Geriatrische Psychiatrie en Korsakov

Het ontmoetingscentrum dementie en de polikliniek Huntington maken geen deel uit van de pilot.

1. Toestemming

De eerste gebruiker van het cliëntportaal is de cliënt zelf, tenzij deze een vertegenwoordiger aanwijst. Bij een wilsonbekwame cliënt komt de wettelijk vertegenwoordiger in beeld of, als deze niet is vastgelegd, een andere contactpersoon. Per cliënt kunnen maximaal twee accounts voor toegang tot het cliëntportaal worden ingericht.

Door het indienen van een ondertekend aanvraagformulier geeft de cliënt toestemming voor de inzage.

Bij cliënten met dementie (psychogeriatrische (pg) indicatie) geeft de wet regels aan om te bepalen wie de wettelijke vertegenwoordiger is.

Bij cliënten met een somatische indicatie is er geen wettelijke vertegenwoordiger, tenzij de rechter anders beslist heeft of de betrokkene een schriftelijke verklaring heeft afgegeven betreffende de vertegenwoordiging. Een somatische cliënt kan één persoon aanwijzen die inzage heeft. Deze toewijzing wordt op schrift gesteld. Indien de betrokken cliënt hiertoe niet in staat is, wordt er indien gewenst één persoon aangedragen door de omgeving/naasten. Ook dit wordt op schrift gesteld. Bij het verlenen van de online toegang zal het wettelijk vertegenwoordigerschap in het zorgdossier worden gecontroleerd.

2. Het zorgdossier

Het zorgdossier is een hulpmiddel van de zorgverlener en in principe voor deze zorgverlener zelf bestemd. De zorgverleners rapporteren vanuit hun professionaliteit in het zorgdossier. Vanwege het recht op inzage kan de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger in het dossier kijken:

Het cliëntportaal:

- geeft **inzage** in het zorgplan, de rapportages en de cliëntagenda.
- heeft een berichtenmodule waarmee kan worden gecommuniceerd tussen de eerstverantwoordelijke verzorgende en de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Het is niet mogelijk om in deze module bijlagen aan berichten toe te voegen.

Wat kan er niet:

- Rapportages van artsen, MDO en voortgangsevaluaties zijn niet in te zien.
- De cliënt noch de wettelijk vertegenwoordiger kan rapporteren via het cliëntportaal.
- Ook voor de cliëntagenda geldt dat afspraken niet aangemaakt of gewijzigd kunnen worden via het portaal.
- Metingen en formulieren zijn niet zichtbaar.

De arts (specialist ouderengeneeskunde) heeft de wettelijke plicht het medisch dossier bij te houden en is verantwoordelijk voor de inhoud. Het medisch dossier is bedoeld voor zijn eigen praktijkvoering en ten behoeve van collega's die de medische zorg overnemen bij zijn afwezigheid. Het gaat hier om anamnestiche en onderzoeksgegevens, diagnoses en diagnostische overwegingen. Er worden door de tuchtrechter en Inspectie voor de Volksgezondheid eisen aan de dossiervoering gesteld, die zijn vastgelegd in de wet WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst) en in voorschriften van de KNMG (Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst) en Verenso (de beroepsvereniging specialisten ouderengeneeskunde). De arts mag zijn rapportage hieraan niet aanpassen (censureren) en hoeft ook zijn wijze van rapporteren - bijvoorbeeld het gebruik van Latijnse termen - niet aan te passen. De (medische) rapportage hoeft dus niet begrijpelijk en informatief te zijn voor de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger. Omwille van de voorgaande redenen zijn de rapportages van artsen, zoals in de opsomming aangegeven, niet via het cliëntportaal inzichtelijk, maar is inzage alleen mogelijk op de locatie waar de cliënt woont.

Het cliëntportaal heeft uitdrukkelijk niet tot doel de bestaande informatievoorziening of communicatie tussen cliënt en Topaz te vervangen. De berichtenmodule van het cliëntportaal is niet geschikt wanneer er sprake is van spoed en er onmiddellijk contact nodig is met Topaz. Ook over de (gezondheids)situatie van de cliënt kunt u beter de zorgverlener direct persoonlijk aanspreken. De informatie kan dan beter worden afgestemd op de vragen en naar behoefte verduidelijkt worden.

3. Het recht op inzage

Door de online toegang wordt invulling gegeven aan het recht op inzage van de cliënt/ wettelijke vertegenwoordiger. Het kan voorkomen dat de wettelijke vertegenwoordiger zich niet kan vinden in de informatie die is opgenomen in het dossier en deze informatie wenst te wijzigen. De rapportage blijft echter die van de zorgverlener en hij of zij rapporteert zonder beperkingen. Slechts bij feitelijke onjuistheden bestaat het recht van correctie.

De rapportages van de zorgmedewerkers dienen om:

- de professionele werkprocessen administratief te begeleiden;
- de overdracht naar collega's te ondersteunen en de multidisciplinaire samenwerking te faciliteren.

De rapportages van de zorgmedewerkers dienen niet:

- als een communicatiemiddel naar familie;
- om aan familie verantwoording af te leggen van het dagelijks handelen.

Het is niet de bedoeling dat degene die inzage heeft, voorschrijft over welke zaken er gerapporteerd moet worden.

Binnen het cliëntportaal heeft de cliënt/ wettelijke vertegenwoordiger de mogelijkheid om een reactie en/of vraag te stellen. Dringende en/of belangrijke zaken dienen altijd rechtstreeks of via de telefoon afgehandeld te worden.

Het is niet toegestaan om obscene, onzedelijke, beledigende, smadelijke, intimiderende, bedreigende, racistische, haatdragende of van gewelddadige aard teksten te plaatsen op of via het cliëntportaal.

Indien er voor cliënt of wettelijke vertegenwoordiger redenen zijn voor ernstig ongenoegen over de rapportages, dan bestaat naast het recht op inzage en correctie, tevens het recht op vernietiging, het toevoegen van een verklaring en het recht op afschermen van bepaalde gegevens. De cliënt kan zodoende verzoeken om het schrappen van gegevens uit het dossier, maar dit geldt slechts voor historische gegevens. Bij lopende behandelingen is dit niet mogelijk. Het stoppen met het bijhouden van het dossier tijdens een behandeling is niet toegestaan (art. 7:453 BW stelt: "goed hulpverlenerschap staat de vernietiging in de weg") en zou ook tot beëindiging van de behandeling kunnen leiden. Zonder deugdelijk dossier is overdracht naar een andere zorgverlener eveneens niet goed mogelijk. De cliënt of wettelijke vertegenwoordiger kan eventueel wel een eigen visie of andere opmerkingen laten opnemen in het dossier (het recht om een verklaring toe te voegen).

Hoewel Topaz de informatie in het zorgdossier zorgvuldig samenstelt en haar uiterste best doet deze informatie zo nauwkeurig, actueel en volledig mogelijk te houden, kan aan deze informatie geen rechten worden ontleend.

4. Inzage altijd op eigen risico

De wettelijke vertegenwoordiger realiseert zich en aanvaardt dat in voorkomende gevallen inzage kan leiden tot ontdekkingen die men mogelijk liever niet had gedaan. Het kan gaan om zaken uit het verleden die men van de cliënt nooit geweten heeft. In dit opzicht is inzage altijd 'op eigen risico'. 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 handastelikheden naar de zorgverleners, etc. worden allemaal gerapporteerd. Dit kan confronterend zijn, dus ook in dit opzicht is inzage 'op eigen risico'. Natuurlijk zal met respect voor de cliënt worden gerapporteerd, maar de rapportage mag niets verhullen. Toelichting in een persoonlijk contact met de EVV behoort altijd tot de mogelijkheden.

5. Privacy / geheimhouding

Medewerkers van Topaz gaan vertrouwelijk om met persoonlijke gegevens, ook met de gegevens die zijn opgenomen in het zorgdossier. Artsen, verzorgenden, fysiotherapeuten en alle overige medewerkers van Topaz zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Van u wordt dezelfde vertrouwelijkheid verwacht. Dit betekent ook dat u bij gebruik van de online toegang ervoor waakt, dat het dossier ingezien kan worden door anderen dan uzelf.

Omdat het leven van een cliënt binnen Topaz in relatie staat tot dat van andere cliënten of medewerkers, positieve of negatieve, is het onafwendbaar dat in het zorgdossier soms tot een andere persoon herleidbare informatie genoemd wordt dan die van uw relatie/verwant. Omdat dan de privacy van deze andere persoon in het geding is, dient de wettelijke vertegenwoordiger hiermee zorgvuldig en terughoudend om te gaan.

Ook is het mogelijk dat in de rapportage zaken vermeld staan die de cliënt achteraf bleek te hebben bedoeld als vertrouwelijk en niet bestemd voor de ogen van familie. De gebruiker van het cliëntportaal realiseert zich en aanvaardt dat de online toegang dit tot gevolg heeft en gaat er met grote zorgvuldigheid mee om, uit respect voor de privacy van de cliënt.

6. Goed vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger oefent bij de online inzage de patiëntenrechten namens de cliënt uit en dient daarbij te handelen als goed vertegenwoordiger.

7. Ter hand stellen aan derden en geheimhouding

In een aantal gevallen, zoals voor verzekeringen, aanvragen bij gemeenten (bijvoorbeeld in het kader van de Wmo), onderbewindstellingen, etc. wordt om zorg of medische gegevens verzocht. Topaz is gestart met het geven van inzage met de bedoeling om inzage te geven aan cliënten en de wettelijke vertegenwoordiger. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger uitdraaien van het dossier maakt om deze ter hand te stellen aan derden, zoals verzekeringsmaatschappij, rechtbank of gemeente. Gegevensverstrekking aan derden door zorgverleners is eveneens aan voorwaarden verbonden. Indien er sprake is van dergelijke verzoeken, dient men een onafhankelijk arts in te schakelen die ervaren is in medische beoordelingen. In het geval van onenigheden over vertegenwoordiging, bijvoorbeeld in het kader van een onderbewindstelling of ondercuratelestelling, is de inzage in het dossier niet bedoeld om informatie in te winnen die de zaak van een der strijdende partijen kan begunstigen. In geval een dergelijke situatie zich zou voordoen, is Topaz niet aansprakelijk voor de gevolgen en kan Topaz de online toegang beëindigen. De dossiervoering binnen Topaz is niet bedoeld om dergelijke kwesties te beslechten.

8. Kritiek op de zorgverlener

Bij inzage in het dossier 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.

9. Activeren account en wachtwoord

Na controle en registratie van het ingevulde registratieformulier 'toegang cliëntenportaal' ontvangt u een e-mail met uw inloggegevens voor het cliëntportaal van Topaz. Uw inloggegevens bestaan uit een gebruikersnaam en een tijdelijk wachtwoord. Bij de eerste keer inloggen past u dit wachtwoord aan naar een persoonlijk wachtwoord.

Om een veilige toegang te waarborgen is aan het gebruik van het cliëntportaal een authenticatie gekoppeld. Dit houdt in dat u elke keer als u inlogt in het cliëntportaal op de mobiele telefoon een sms met een code ontvangt die u moet invullen, zodat zeker is dat u inlogt en niet iemand anders.

De wettelijke vertegenwoordiger mag de gebruikersnaam en het wachtwoord niet aan derden (zoals andere familieleden) verstrekken en moet deze als strikt persoonlijk hanteren.

Mocht de wettelijke vertegenwoordiger de gebruikersnaam en het wachtwoord toch aan anderen verstrekken, dan is Topaz niet aansprakelijk voor schade die de wettelijk vertegenwoordiger/cliënt lijdt door het verstrekken van deze gegevens.

Topaz is voorts niet verantwoordelijk/aansprakelijk voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit het verliezen van de gebruikersnaam en het wachtwoord.

Met het ondertekenen van het aanvraagformulier en het activeren van de toegang tot het cliëntportaal gaat u mede akkoord met de algemene voorwaarden zoals vermeld op de website van Topaz. Het is Topaz altijd toegestaan de algemene voorwaarden aan te passen naar aanleiding van voortschrijdend inzicht en/of aanpassingen in betreffende wet- en regelgeving. Topaz adviseert de gebruiker daarom de actuele versie van de Algemene voorwaarden regelmatig te raadplegen op de website van Topaz. Door in te loggen op het cliëntportaal accepteert de gebruiker telkens de actuele versie van deze algemene voorwaarden.

10. De digitale verbinding bij online toegang

Topaz is niet verantwoordelijk voor het functioneren van de internetverbinding van de wettelijke vertegenwoordiger en zijn of haar computer. Topaz zal dan ook geen werkzaamheden verrichten die daarmee verband houden. Periodiek zal onderhoud aan de digitale omgeving gepleegd worden. Op die momenten kan het voorkomen dat het tijdelijk niet mogelijk is om het cliëntportaal te gebruiken.

11. Reactie of klachten

De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger zal een mogelijkheid hebben tot online reageren op de inhoud van het zorgdossier. Op reacties van anderen dan de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger zal Topaz niet inhoudelijk ingaan. Wel zal in deze gevallen bekeken worden of nog langer aan de voorwaarden voor online toegang voldaan wordt. De mogelijkheid tot toegang kan worden beëindigd. De klachtenprocedure van Topaz is ook van toepassing op deelname aan dit cliëntportaal.

12. Verantwoordelijkheid

Topaz is niet verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor verkeerd gebruik van de online toegang tot het dossier en voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit verkeerd gebruik van het dossier door de wettelijk vertegenwoordiger en/of anderen.

13. Beperking online inzage

Zoals in het voorgaande aangegeven is, is Topaz ook bij de online inzage gebonden aan de strenge wet- en regelgeving. Deze gebondenheid kan tot gevolg hebben dat bepaalde onderdelen van het zorgdossier niet kunnen worden ingezien. Beperking van de inzage kan noodzakelijk zijn ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

14. Beëindiging

De online toegang tot het zorgdossier eindigt:

- 60 dagen na vertrek of overlijden van de cliënt;
- zo snel mogelijk nadat de cliënt/wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk aan de Topaz kenbaar heeft gemaakt de online toegang te willen beëindigen;
- indien de wettelijke vertegenwoordiger/cliënt zich niet houdt aan de 'Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal Topaz';
- indien de wettelijke vertegenwoordiger/cliënt door haar/zijn wijze van gebruik van de online inzage op enigerlei wijze in strijd met de wet handelt.

15. Registreren gegevens

Topaz wil graag weten hoe vaak het cliëntportaal wordt gebruikt. Om die reden wordt elke keer dat u inlogt, geregistreerd.

16. Auteursrecht

Behalve de eigen cliëntgegevens mag niets van het cliëntportaal worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt in welke vorm of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van Topaz. Het cliëntportaal van Topaz is voor persoonlijk, niet commercieel gebruik.