

## Gebruiksvoorwaarden Caren

### 1. Over Caren

Met Caren beschikken cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en verwanten over het zorgdossier. SWZ zet het cliënten- en verwantenportaal Caren in als belangrijk communicatiemiddel voor cliënten, verwanten en zorgmedewerkers. Caren ondersteunt in het delen van de zorginformatie, die op elk moment toegankelijk en inzichtelijk is voor iedereen. Zo blijft er meer tijd over voor dialoog, verbinding, verdieping en bijvoorbeeld urgente zaken tijdens de persoonlijke contactmomenten.

### 2. Gebruiksvoorwaarden Caren

Onderstaande gebruiksvoorwaarden dienen als toevoeging aan de algemene gedragscode die bij SWZ van toepassing is voor cliënten, verwanten en medewerkers. Om Caren optimaal te gebruiken en samen een veilige omgeving te creëren, maken we gebruik van gebruiksvoorwaarden waar iedereen die met Caren werkt, zich aan houdt. Over hoe wij met elkaar gebruik maken van Caren maakt SWZ de volgende afspraken:

- Zorgmedewerkers van SWZ delen niets uit Caren en het zorgdossier met anderen delen zonder toestemming van de client of wettelijk vertegenwoordiger. Als medewerkers van SWZ gebruikmaken van Caren en het zorgdossier, dan doen ze dat zodanig dat anderen niet mee kunnen lezen.
- SWZ is niet verantwoordelijk voor welke personen er worden toegevoegd aan Caren, dit gebeurt namelijk door de beheerder (bijv. de client of wettelijk vertegenwoordiger). De beheerder is ervan op de hoogte wie er toegang heeft tot Caren en wie kan meelesen. De beheerder voegt alleen noodzakelijke vertrouwenspersonen toe.
- Niet SWZ maar Caren is verantwoordelijk voor de ondersteuning van het Caren portaal. Caren biedt via de website [www.caren.nl](http://www.caren.nl) ook ondersteuning in het gebruik en antwoorden op veel voorkomende vragen. Op de website kan rechtsboven geklikt worden op 'hulp nodig'.
- Het is de bedoeling dat alleen de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger berichten stuurt naar de medewerkers van SWZ. Bij urgente vragen vindt er altijd mondeling / telefonisch contact plaats.
- In geval van calamiteiten wordt de wettelijk vertegenwoordiger (bij voorkeur mondeling / telefonisch) ingelicht, alvorens te rapporteren.
- Wanneer er vragen zijn over iets wat in het dossier gelezen is, neemt de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger daarover enkel contact op met de persoonlijk begeleider (per telefoon of mail). De andere zorgmedewerkers zullen daarvoor ook naar de persoonlijk begeleider verwijzen. Andere familieleden of betrokkenen kunnen zich richten tot de wettelijk vertegenwoordiger die dan uitleg kan geven, of die de vraag aan de persoon begeleider kan stellen. Alle communicatie tussen SWZ en de familieleden/betrokkenen vindt dus plaats via de client zelf of wettelijk vertegenwoordiger.
- Als er vragen zijn over de rapportage verloopt dit via de wettelijk vertegenwoordiger naar de persoonlijk begeleider, medewerkers zullen doorverwijzen naar de persoonlijk begeleider bij vragen.
- In volgende gevallen zal altijd eerst de wettelijk vertegenwoordiger mondeling worden ingelicht: overlijden, (val)incidenten, medicatiefouten met gevolg, impactvolle wijzigingen behandelbeleid, raadpleging arts bij gezondheidsverslechtering, agressie en wanneer de zorgmedewerker dit verder nodig acht.
- Er is in Caren 1 beheerder. De beheerder geeft de anderen toegang tot Caren. Daarin zijn twee mogelijkheden:
  - een basis-inzage: anderen krijgen toegang tot de agenda en berichten in Caren;
  - een basis inzage + inzage in het dossier: dan kunnen de anderen naast de agenda en berichten, ook de dossierrapportages lezen.
- De cliënt / wettelijk vertegenwoordiger maakt met de toegevoegde leden uit het netwerk van de cliënt afspraken over het delen van informatie onderling, nadat er mondeling iets gemeld is.
- Indien een cliënt uit zorg gaat of komt te overlijden, blijft het account en de historie inzichtelijk voor de mensen die toegang hebben tot Caren (cliënt, eventuele verwanten en de zorg/behandelmedewerkers). De beheerder (bijv. de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger) van Caren kan indien gewenst het volledige account en de complete zorgpagina met alle informatie verwijderen via het tabblad profiel.
- Het kan voorkomen dat er personen uit het netwerk op een zorgpagina verwijderd moeten worden. Dat kan de beheerder doen via het tabblad connecties in Caren.
- Indien de beheerder verwijderd moet worden dan kan dat aangevraagd worden via de cliëntadministratie van SWZ ([clientadministratie@swzzorg.nl](mailto:clientadministratie@swzzorg.nl)).
- Wanneer cliënten of verwanten zich niet houden aan de gebruiksvoorwaarden, algemene gedragscode of wanneer Caren gebruikt op een wijze die in strijd is met de wet kan SWZ besluiten om Caren te beëindigen voor de desbetreffende personen.