

## Veel gestelde vragen Pilot Cliëntportaal Amsta voor cliënten en familie

### **Q Welke onderdelen van het ECD krijg ik te zien?**

**A** De doelen/acties, de werkplannen, vragenlijsten, rapportages en de cliëntagenda worden weergegeven, wanneer u daarvoor gemachtigd bent.

### **Q Hoe weet ik welke informatie ik waar kan vinden in het dossier?**

**A** Er is een beschrijving van het dossier beschikbaar waarin u globaal kunt zien welke vragenlijst of rapportage welke informatie bevat.

### **Q Naar wie stuur ik het inschrijfformulier?**

**A** Het inschrijfformulier kunt u opvragen bij de afdeling/medewerker. Dit stuurt u naar de contactpersoon van de afdeling / locatie. De afdeling zorgt vervolgens voor de verdere aanmelding. Alleen compleet ingevulde formulieren kunnen verwerkt worden, met een correct e-mailadres en mobiel telefoonnummer.

### **Q Van welke personen accepteren wij de aanvraag?**

**A** We geven alleen maar toegang aan de cliënt zelf, of als de cliënt niet vrijwillig bij ons verblijft aan de vertegenwoordiger. De bevoegde persoon moet al bij ons geregistreerd zijn als vertegenwoordiger, mentor, curator of ouder van minderjarige onder de 12 jaar. De eerste contactpersoon is meestal ook de vertegenwoordiger. Bij een minderjarige ouder dan 12 jaar moet de minderjarige mede toestemming geven.

### **Q Waarom moet ik een mobiel telefoonnummer invullen?**

**A** Om ervoor te zorgen dat alleen bevoegden gebruik maken van het cliëntportaal, zal bij de eerste keer inloggen op een apparaat een SMS met een bevestigingscode gestuurd worden naar het mobiele nummer. Verder zal om de drie maanden nogmaals een bevestigingscode gevraagd worden. Indien de 'cookies' van de internetbrowser worden verwijderd, of als u een andere internetbrowser gaat gebruiken, zal ook een bevestigingscode gevraagd worden.

### **Q Kan een afdelingshoofd of medewerker zien welke berichten familieleden onderling via het cliëntportaal hebben uitgewisseld?**

**A** Nee. Berichten tussen familieleden zijn alleen zichtbaar voor de desbetreffende familieleden en de cliënt. De berichten op het prikbord van de cliënt zijn wel te zien voor alle gebruikers van het desbetreffende profiel en iedere medewerker die toegang heeft tot het dossier van de cliënt.

**Q Zien de medewerkers van Amsta de afspraken die ik in de cliëntagenda zet?**

**A** De afspraken die via het cliëntportaal in de agenda gezet worden, zijn niet in te zien voor de medewerkers van Amsta. De Amsta medewerkers zien wel dat er tijd gereserveerd is, maar niet waarvoor.

**Q Hoe zorgt Amsta voor een goede beveiliging van het portaal?**

**A** Het portaal is alleen via een beveiligde internetverbinding te bereiken. Het portaal draait in een computercentrum voorzien van de laatste beveiligingstechnieken. De manier van aanmelden voor het cliëntportaal en inloggen zorgt ervoor dat alleen bevoegde personen (cliënt of vertegenwoordiger) bij de informatie kunnen.

**Q Hoe lang duurt het voordat een ECD onderdeel prikbord te zien is in het cliëntportaal?**

**A** De overdracht van ECD onderdelen en prikbordberichten vindt ieder uur plaats. Daardoor duurt het maximaal een uur voordat u nieuwe of aangepaste onderdelen kunt zien. Andersom duurt het ook maximaal een uur voordat de zorgmedewerkers prikbord berichten en agenda afspraken zien die u in de u heeft geplaatst.

**Q Leest de Amsta medewerker regelmatig het prikbord?**

**A** Het prikbord is niet bedoeld voor opmerkingen over zorg of ondersteuning. De medewerkers lezen het prikbord niet regelmatig. Als u wilt dat er actie genomen wordt over een opmerking, dan kunt u op andere wijze (telefoon, email of mondeling) contact opnemen met de afdeling.

**Q Waarom kan de ik de foto in het cliëntenportaal niet wijzigen?**

**A** Omdat de foto van de cliënt gebruikt wordt bij het leveren van ondersteuning / zorg, als extra herkenning, bijvoorbeeld bij het medicijn uitdelen, is ingesteld dat de cliënt zijn eigen foto niet kan wijzigen. De EVV-er / PB-er kan de foto wel wijzigen via Caress dossier. Als u geen cliënt bent, kunt u wel uw eigen foto wijzigen.

**Q Wie heeft er allemaal toegang tot het portaal?**

**A** Er is 1 beheerder van het portaal: de cliënt of zijn vertegenwoordiger. Deze beheerder kan anderen uitnodigen om in het portaal in te loggen. De beheerder kan deze uitnodiging ook weer intrekken.

**Q Wie bepaalt wie er toegang heeft tot de verschillende onderdelen?**

**A** De beheerder: cliënt of contactpersoon bepaalt wie wat mag zien binnen het portaal.

**Q Waar kan ik terecht als ik vragen heb over het cliëntportaal?**

**A** Er is een e-mailadres: [cliëntportaal@amsta.nl](mailto:cliëntportaal@amsta.nl). Hier kunt u vragen stellen die technisch van aard zijn, bijvoorbeeld over problemen met inloggen.

**Q Kan het cliëntportaal ook verwijderd worden?**

**A** Wat in het cliëntportaal geplaatst is, via het cliëntportaal zoals berichten en agenda-afspraken, kan ook via het cliëntportaal verwijderd worden. Onderdelen die uit het dossier van de cliënt komen zijn niet via het cliëntportaal te verwijderen. Het portaal kan zelf niet verwijderd worden. Wel kan de toegang tot het cliëntportaal worden uitgezet.

**Q Wat gebeurt er met het cliëntportaal als een cliënt verhuist of overlijdt?**

**A** Het cliëntportaal blijft nog 2 weken na overlijden of verhuizen beschikbaar. Daarna wordt het afgesloten. Wilt u daarna nog inzage, dan kan dat niet via het cliëntportaal. Neemt u contact op met de afdeling waar de cliënt voorheen verbleef.

**Q Hoe ver kan ik rapportages teruglezen in het cliëntportaal?**

**A** Alle rapportages m.i.v. 1 april 2016 zijn terug te lezen.

**Q Kan ik via het cliëntportaal communiceren met medewerkers of behandelaars?**

**A** Nee, dat is niet mogelijk. Hiervoor blijft u de gebruikelijke communicatiemiddelen gebruiken. Prikbordberichten kunnen wel worden gelezen door medewerkers, maar dit is geen betrouwbaar communicatiemiddel omdat medewerkers niet met een bepaalde regelmaat op het prikbord kijken.

**Q Kunnen contactpersonen hun eigen gegevens wijzigen via het cliëntportaal?**

**A** Dat kan. Zij kunnen adres, telefoonnummer en email wijzigen. Het duurt wel even voor deze informatie ook in het dossier zichtbaar is omdat de afdeling Cliënt & Productregistratie (C&P) van Amsta de wijziging moet accepteren.

**Q Is het gebruik van het cliëntportaal verplicht?**

**A** Nee, zeker niet. Het wordt aangeboden door Amsta maar iedereen is vrij er wel of geen gebruik van te maken.