

Informatie over het gebruik van familieportaal Caren

Op het moment dat u als cliënt of mantelzorger de code heeft ontvangen, dient u in het familieportaal WZU Veluwe als zorgaanbieder toe te voegen. (zie de handleiding)
Vanaf dat moment heeft u inzage in het zorgdossier. WZU Veluwe gaat ervan uit dat u, als contactpersoon, met de cliënt heeft overlegd, dat u inzage heeft in het dossier van de cliënt.

WZU Veluwe heeft besloten dat het volgende zichtbaar is vanuit familieportaal Caren:

- A. Voor- en achternaam medewerker met foto (indien aanwezig)
- B. Communicatiekanaal tussen zorgaanbieder en cliënt /mantelzorger
- C. Zorgplan
- D. Zorgdossier, waaronder rapportage
- E. Agenda

Om de communicatie op te starten stuurt WZU Veluwe als eerste een bericht naar u. Daarna kunt u als cliënt en mantelzorger ook berichten sturen naar WZU Veluwe.

Voor een goed berichtenverkeer zijn ook goede afspraken noodzakelijk.

1. De responstijd op een bericht is maximaal 48 uur. Dit betekent dat men bij urgentie geen gebruik moet maken van deze communicatie.
2. De verzorgende van de cliënt communiceert in principe altijd met de 1^{ste} contactpersoon / mantelzorger. Het is niet wenselijk dat meerdere contactpersonen berichten sturen. Dit maakt het voor de zorgmedewerkers te complex.
3. De communicatie is erop gericht de kwaliteit van zorg voor de cliënt te verhogen, snel te kunnen schakelen en elkaar te informeren. Het is geen discussieplatform.
4. Voor klachten over de zorg of over andere zaken is het familieportaal Caren niet geschikt. Hiervoor kunt u beter gebruik maken van een persoonlijk gesprek met een verzorgende of leidinggevende of contact zoeken met de klachtenfunctionaris.
- 5. Let op het is beter om steeds een nieuw bericht te maken. Als u op een eerder geplaatst bericht reageert, wat een aantal dagen daarvoor is geplaatst, is de kans aanwezig dat de zorg dit niet ziet.**

Ondersteuning bij het gebruik van familieportaal Caren

Carenzorgt.nl biedt ondersteuning indien u technische problemen ondervindt.

Zie: <https://www.carenzorgt.nl> en kijk bij meest gestelde vragen/hulp.

Zijn er andere problemen die volgens u door WZU Veluwe moeten worden opgepakt? Dan kunt u gebruik maken van de helpdesk. Bereikbaar via e-mailadres helpdesk.caren@wzuveluwe.nl.