

informatie

over het gebruik van familieportaal Caren

U wilt gebruikmaken van het familieportaal Caren en heeft hiervoor een toegangscode aangevraagd. In dit bericht zetten wij de belangrijkste zaken voor u op een rij:

Toegang

Heeft u als cliënt of schriftelijk gevolmachtigde zorg de toegangscode ontvangen? Dan kunt u in het familieportaal WZU Veluwe als zorgaanbieder toevoegen (zie *de handleiding*). Vanaf dat moment heeft u inzage in het zorgdossier van uzelf of uw naaste. Wij gaan ervan uit dat u als schriftelijk gevolmachtigde zorg met uw naaste afstemt dat u inzage krijgt in het dossier.

Gegevens

Bij WZU Veluwe zijn de volgende gegevens zichtbaar vanuit familieportaal Caren:

- A. voor- en achternaam zorgmedewerker en (indien aanwezig) foto
- B. communicatiekanaal tussen zorgaanbieder en cliënt /mantelzorger
- C. zorgleefplan
- D. zorgdossier, waaronder rapportage
- E. agenda

Afspraken

Om het contact tussen u als schriftelijk gevolmachtigde zorg en de zorgmedewerker van WZU Veluwe goed te laten verlopen, hanteren wij een aantal afspraken.

1. Het is beter om steeds een nieuw bericht te maken. Als u reageert op een ouder bericht, kan het zijn dat de zorgmedewerker dit niet ziet.
2. Wij reageren binnen maximaal 48 uur op uw bericht. Gaat het om een dringende situatie? Dan kunt u beter op een andere manier contact zoeken.
3. Wij communiceren in principe altijd met de schriftelijk gevolmachtigde zorg. Het is voor onze medewerkers niet handig als meerdere contactpersonen berichten sturen.
4. Het contact is erop gericht de kwaliteit van zorg voor de cliënt te verhogen, snel te kunnen schakelen en elkaar te informeren. Daarnaast kunnen andere contactpersonen meelesen met de rapportage. Het familieportaal is geen platform voor discussies.
5. Heeft u klachten over de zorg of andere zaken? Dan vragen wij u om een persoonlijk gesprek aan te gaan met een verzorgende of leidinggevende. U kunt ook contact zoeken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van WZU Veluwe.

We hopen op uw begrip en medewerking hierin.

Ondersteuning

- Carenzorgt.nl biedt ondersteuning bij technische problemen. Ga naar www.carenzorgt.nl en kijk bij meest gestelde vragen/hulp.
- Zijn er andere problemen die WZU Veluwe moet oppakken? Dan kunt u gebruikmaken van de helpdesk via helpdesk.caren@wzuveluwe.nl.

