

Betreft: **Gebruiksvoorwaarden Caren**

Datum: 30-06-2026

- We raden het gebruik van Caren aan om inzage te krijgen/regie te houden over de te ontvangen zorg. Daarnaast is Caren een hulpmiddel om een goede samenwerking met elkaar te bewerkstelligen. Als er gekozen wordt geen gebruik te maken van Caren, worden er geen gegevens uit het dossier naar Caren verstuurd.
- Uw Caren omgeving heeft een beheerder. Dat kunt u zelf zijn, of een naaste. Met behulp van de code die u van ons ontvangt, kunt u beheerder worden van de Caren omgeving. Deze beheerder kan vervolgens zelf het netwerk in Caren uitbreiden door anderen (bijvoorbeeld familie en mantelzorgers) uit te nodigen. Hier zit een verschil in tussen een basis-inzage voor alle mantelzorgers (toegang tot agenda en berichten onderling) en een uitgebreidere inzage voor de vertrouwensgroep (toegang tot dossier, zoals zorgplan en rapportages). U bepaalt zelf hoeveel inzage iemand heeft.
- Met de code wordt het dossier van Zorggroep Elde Maasduinen gekoppeld aan Caren. Tegelijk met de codebrief wordt ook de handleiding en deze gebruiksvoorwaarden aangereikt.
- Zorggroep Elde Maasduinen wil zo veel mogelijk dat de cliënt de regie houdt en daarmee ook beheerder is voor Caren. Als dit niet mogelijk is, dan is de cliëntvertegenwoordiger degene die belangen van de cliënt behartigt. Een cliëntvertegenwoordiger wordt ook wel eens aangemerkt als de eerste contactpersoon.
- Het is de bedoeling dat alleen de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger berichten naar de zorg stuurt. Het streven vanuit Zorggroep Elde Maasduinen is om binnen 5 werkdagen te reageren. Bij spoedvragen dient er altijd telefonisch contact plaats te vinden.
- Berichten die via Caren verzonden worden kunnen pas door zorgmedewerkers gelezen worden wanneer de cliënt in zorg is bij Zorggroep Elde Maasduinen (en niet meer op de wachtlijst staat). Mochten er vóór dit moment vragen zijn, dan kan contact opgenomen worden met cliëntadvies. U kunt daarvoor bellen naar: 0411- 63 41 71 of mail naar: clientadvies@zgem.nl

- Wanneer er vragen zijn over iets wat in het dossier gelezen is, neemt enkel de cliëntvertegenwoordiger/eerste contactpersoon daarover contact op met een van de zorgmedewerkers. Andere betrokkenen kunnen zich richten tot de cliëntvertegenwoordiger/eerste contactpersoon.
- In geval van calamiteiten wordt door de medewerker contact opgenomen (mondeling/telefonisch) met de persoon die als eerste ingelicht dient te worden, de In Case of Emergency (ICE), alvorens er gerapporteerd wordt. Dit betreft bijvoorbeeld: overlijden, valincidenten, medicatiefouten met gevolg, impactvolle wijzigingen behandelbeleid, raadpleging arts bij gezondheidsverslechtering, agressie en wanneer de zorgmedewerker dit verder nodig acht.
- De cliënt/cliëntvertegenwoordiger/eerste contactpersoon maakt met de andere betrokkenen van Caren afspraken over het delen van informatie onderling, nadat er mondeling/telefonisch iets gemeld is (zie punt hierboven). Zorggroep Elde Maasduinen is daar niet verantwoordelijk voor.
- Indien een cliënt komt te overlijden/uit zorg gaat blijft het account en de historie onbeperkt inzichtelijk voor de personen die toegang hebben tot Caren. Wilt u het Caren dossier sluiten? Dan kunt u een verzoek bij Caren indienen om te ontkoppelen met de zorgaanbieder. Ook kan de beheerder van Caren het volledige account verwijderen. Dit gebeurt niet automatisch.
- Het is mogelijk om Caren tussentijds te ontkoppelen van het zorgdossier. Hiervoor doet u een verzoek bij Caren om te ontkoppelen met de zorgaanbieder. Ook kan de beheerder van Caren het volledige account verwijderen.
- Zorggroep Elde Maasduinen kan in bepaalde situaties besluiten om de toegang tot Caren te ontfemen. Hiervoor kan bijvoorbeeld gekozen worden wanneer de informatie in Caren op een ongepaste manier wordt gebruikt, ongewenste inhoud wordt toegevoegd of de fatsoensnormen buitensporig worden overtreden.
- Voor de goede orde vermelden we dat niet Zorggroep Elde Maasduinen, maar NEDAP Healthcare verantwoordelijk is voor Caren. Zorggroep Elde Maasduinen heeft zelf geen directe toegang tot Caren (wel tot het dossier dat een koppeling heeft met Caren) en ziet dus ook niet de informatie die de cliënt en/of het netwerk onderling uitwisselen.