Gebruikershandleiding Cliëntportaal

Oktober 2017, versie 1.1

Inhoudsopgave

1. Inloggen in het Cliëntportaal 2
   1.1 Inloggen 3
   1.2 Accepteren van een uitnodiging 4
   1.3 Wachtwoord vergeten? 4
   1.4 Uitloggen 4

2. Het Cliëntportaal 5
   2.1 Mijn afspraken 5
      2.1.1 Een afspraak in de agenda maken 7
   2.2 Mijn Dossier 8
      2.2.1 De zorgrapportage 8
      2.2.2 Het zorgleefplan 9
      2.2.3 Andere formulieren 9
   2.3 Mijn Berichten 10
      2.3.1 Een bericht plaatsen 10
      2.3.2 Een bericht lezen en beantwoorden 11
   2.4 Mijn gegevens 12
      2.4.1 Het plaatsen van een bericht op het prikbord 13

3. Het wijzigen van persoonlijke Instellingen 14
   3.1 Foto wijzigen 14
   3.2 Wachtwoord wijzigen 14
   3.3 Contactpersonen toevoegen aan het Cliëntportaal 15
      3.3.1. Bekend contactpersoon toevoegen aan het Cliëntportaal 15
      3.3.2. Nieuwe contactpersoon aanmaken voor het Cliëntportaal 16
   3.4 Inrichten welke gegevens een contactpersonen mag inzien 18
   3.5 Contactpersonen verwijderen 19

4. Overig 20
   4.1 Inzage in de dossiers van meerdere cliënten 20
   4.2 Het delen van gevoelige informatie in het Cliëntportaal 20

1. Inloggen in het Cliëntportaal

1.1 Inloggen

Ga naar de website:
https://sonneburgh.mijncaress.nl/clientportaal
U krijgt het volgende scherm te zien:

Vul bij het bovenste veld uw gebruikersnaam in en bij het onderste veld uw wachtwoord. Klik daarna op de knop '*Inloggen*'.

Is dit uw eerste bezoek aan het Cliëntportaal?

Indien u voor de eerste keer inlogt, wordt u gevraagd om een nieuw wachtwoord op te geven. Het wachtwoord moet minimaal uit 8 tekens bestaan.

Daarna ziet u onderstaand scherm en wordt er ter verificatie een SMS met een code naar uw mobiele telefoon gestuurd. Deze code dient u binnen 5 minuten na ontvangst in het veld in te vullen, waarna u klikt op de knop '*Code controleren*'.

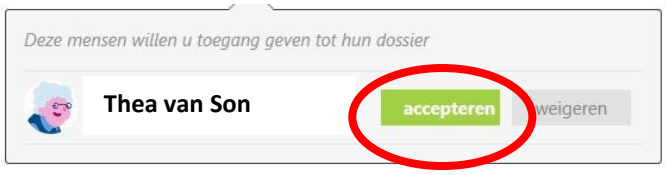
Let op: deze procedure dient u ook te volgen indien u zich aanmeldt met een nieuw apparaat (tablet of computer) en indien uw laatste bezoek aan het Cliëntportaal meer dan 90 dagen geleden is. Dit geldt ook wanneer u uw wachtwoord vergeten bent.

U bent nu ingelogd in uw Cliëntportaal.

1.2 Accepteren van een uitnodiging

Wanneer u bent uitgenodigd door een cliënt of door een portaalbeheerder ontvangt u een emailbericht (van no-reply@sonneburgh.nl) met inlognaam en wachtwoord. Als u voor de eerste keer inlogt op het Cliëntportaal, moet u de uitnodiging eerst accepteren door te klikken op: *'Uitnodigingen*'.

Vervolgens klikt u op '*accepteren*':



Wanneer u deze uitnodiging heeft geaccepteerd, komt u in het Cliëntportaal en heeft u toegang tot de onderdelen waarvoor de portaalbeheerder u heeft gemachtigd.

Mocht u een uitnodiging krijgen voor iemand die u niet kent, schrijft u dan alstublieft de naam op en neem contact op met Helpdesk@sonneburgh.nl. In dit uitzonderlijke geval zal een portaalbeheerder een vergissing hebben gemaakt, waarvan wij graag op de hoogte zijn om dit te verhelpen.

1.3 Wachtwoord vergeten?

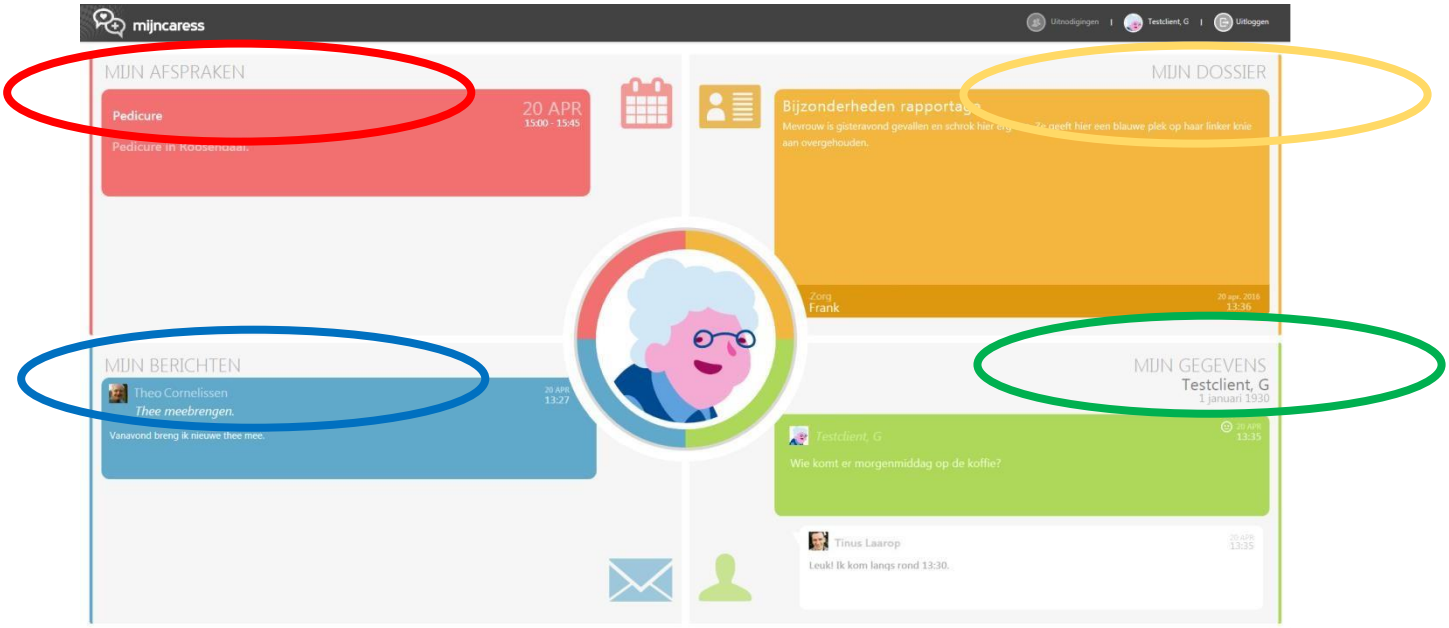
Indien u uw wachtwoord bent vergeten, klikt u op '*wachtwoord vergeten'*.

Voer uw gebruikersnaam en emailadres in. U ontvangt een email (via no-replay@sonneburgh.nl). In deze email vindt u een link waarmee u een nieuw wachtwoord kunt instellen. Let op: deze link is slechts 10 minuten actief, daarna werkt de link niet meer.

1.4 Uitloggen

U kunt uitloggen door op '*uitloggen*' te klikken, rechtsboven op het scherm.

2. Het Cliëntportaal



Het Cliëntportaal bestaat uit 4 onderdelen:

- **Mijn Afspraken**

Hier vindt u een agenda waarin afspraken en activiteiten worden vastgelegd. U en uw familie kunnen hier ook privé-afspraken vastleggen.

- **Mijn Dossier**

In ‘Mijn dossier’ krijgt o.a. toegang tot de dagelijkse zorgrapportage, het zorgplan en het afsprakenblad.

- **Mijn Berichten**

In dit deel van het Cliëntportaal kunt u berichten uitwisselen met alle mensen uit het sociale netwerk van de cliënt die toegang hebben tot het Cliëntportaal.
U kunt deze functie vergelijken met de applicatie WhatsApp. De berichten zijn voor de zorgmedewerkers van Stichting Sonneburgh niet zichtbaar. U kunt medewerkers ook geen berichtje sturen.

- **Mijn Gegevens**

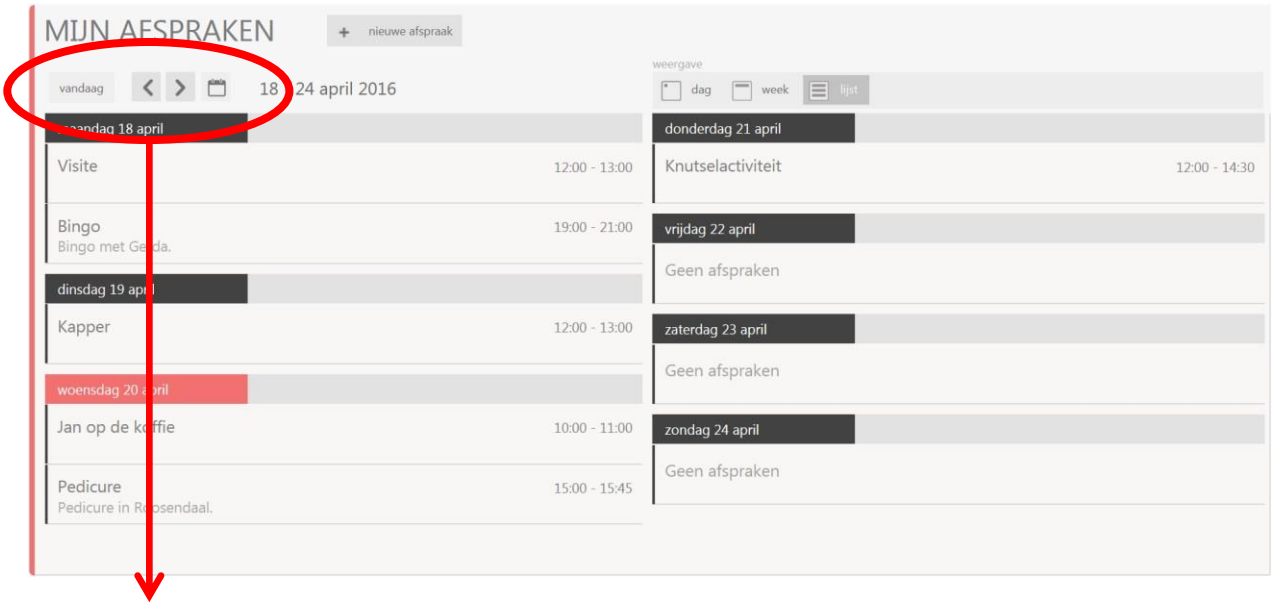
Hier vindt u de algemene contactgegevens en de mogelijkheid om notities of foto’s te plaatsen.

Op de volgende pagina’s treft u per onderdeel een korte handleiding aan.

2.1 Mijn afspraken

Als u op het rode vlak klikt, gaat u naar **Mijn Afspraken**.

U ziet hier een agenda waarin afspraken en activiteiten kunnen worden vastgelegd.



De knoppen op het scherm

→ Ga naar de huidige datum.

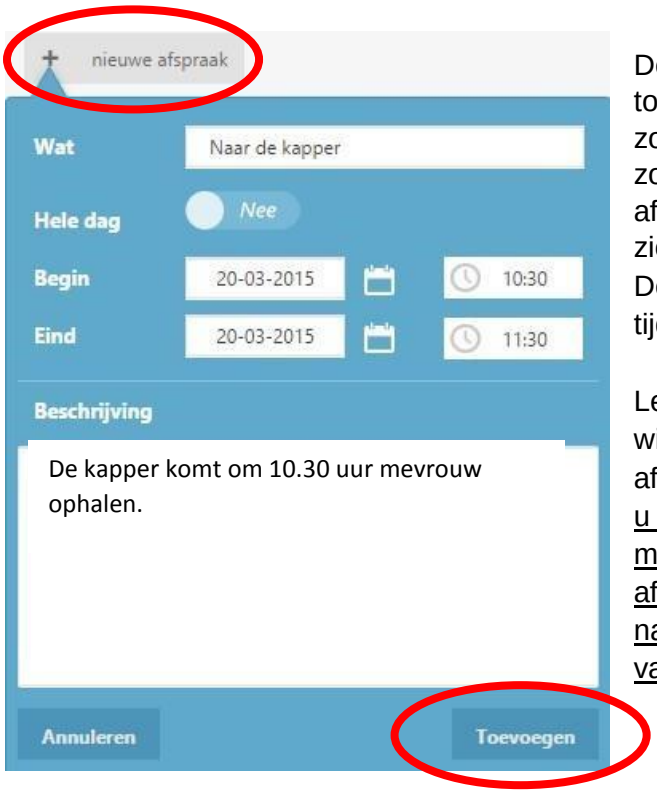
→ Ga een dag of week voor- of achteruit.

→ Zoek naar een dag in de kalender.

2.1.1 Een afspraak in de agenda maken

Om een nieuwe afspraak in de agenda te plaatsen, klikt u op de knop '*nieuwe afspraak*'.
In het scherm dat verschijnt vult, u de eigenschappen van de afspraak in, zoals:
- een titel
- begin- en eindtijd
- korte beschrijving.

Klik daarna op de knop '*Toevoegen'* om de afspraak in de agenda te plaatsen.
Deze afspraak is zichtbaar voor alle gebruikers van het Cliëntportaal.



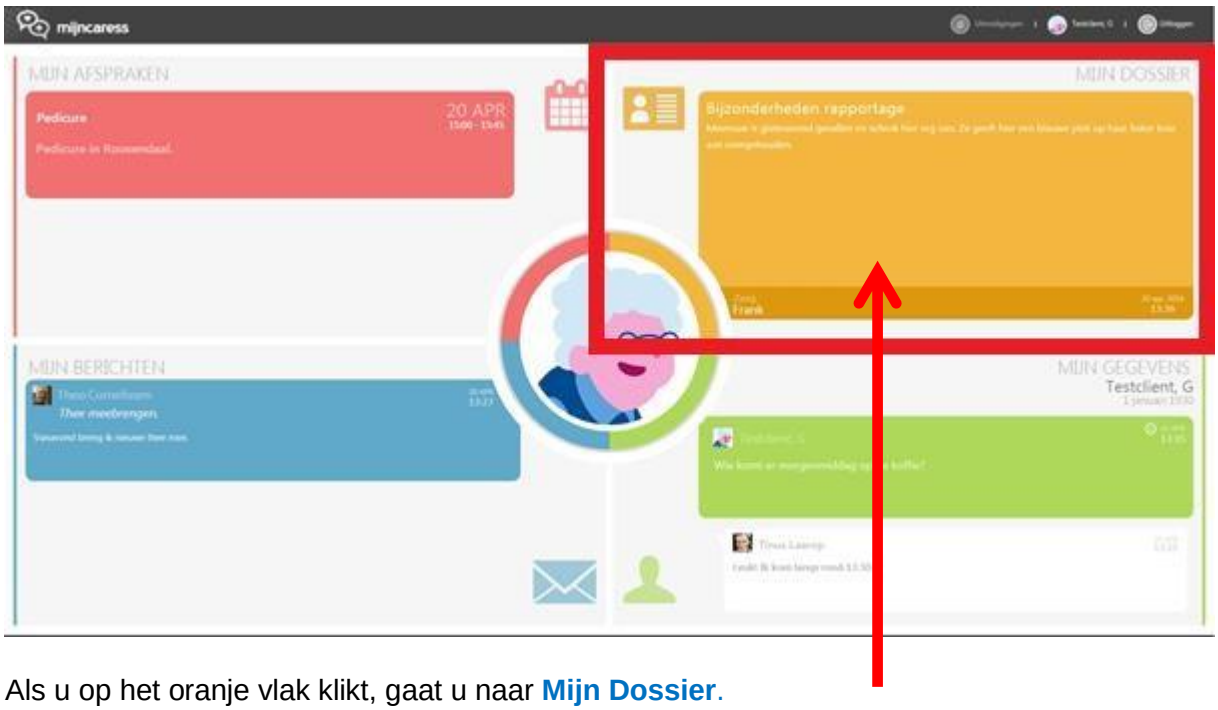
De zorgmedewerkers zien de door u toegevoegde afspraak ook in het zorgdossier staan. Indien u wilt dat de zorgmedewerkers niet de aard van de afspraak kunnen zien, vinkt u bij zichtbaarheid het vakje privé aan.
De zorgmedewerkers zien nu op het tijdstip alleen '*Privé cliëntafspraak'* staan.

Let op: Het is belangrijk dat de huidige wijze van doorgeven van (privé-) afspraken niet veranderd. Wij verzoeken u dan ook altijd de zorgmedewerkers mondeling te informeren wanneer u afspraken maakt. Afspraken kunnen namelijk van invloed zijn op de planning van zorg.

Als u een afspraak in de agenda heeft vastgelegd, zullen zorgmedewerkers zoveel mogelijk proberen hier rekening mee te houden. Echter, verlenen wij zorg aan meerdere cliënten, met meerdere wensen en afspraken. U kunt dan ook geen rechten ontlenen aan de door u vastgelegde afspraken.

Door op de knop *'Start'* te drukken, keert u terug naar het beginscherm van het Cliëntportaal.

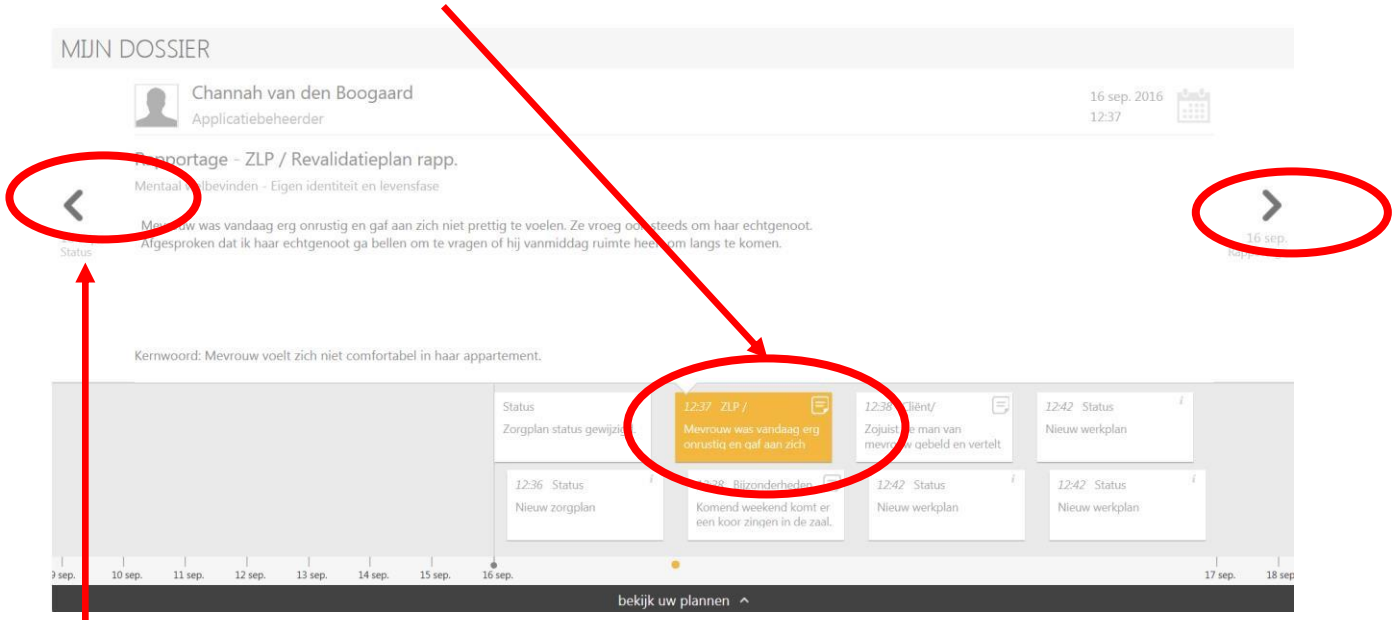
2.2 Mijn Dossier



Als u op het oranje vlak klikt, gaat u naar **Mijn Dossier**.
Dit onderdeel geeft u toegang tot de dagelijkse zorgrapportage, uw zorgplan en o.a. het afsprakenblad.

2.2.1 De zorgrapportage

Om een rapportage te lezen klikt u op het tekstblok. Het tekstblok is te herkennen aan de donkergele achtergrondkleur. De inhoud van de rapportage verschijnt op het scherm.

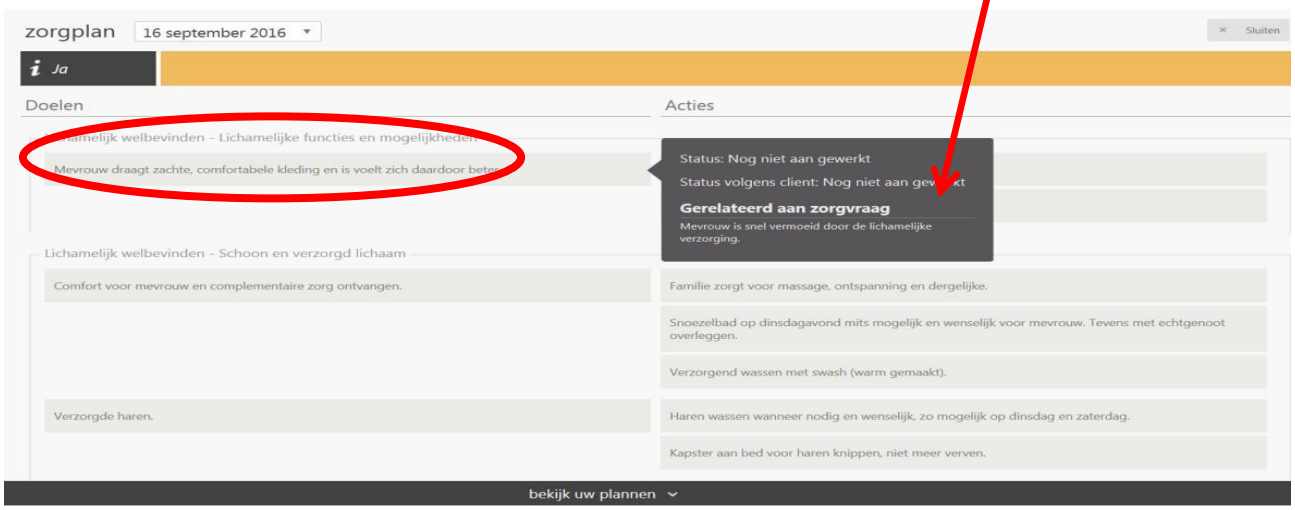


U kunt naar de vorige of volgende rapportage door op één van de volgende knoppen te klikken:

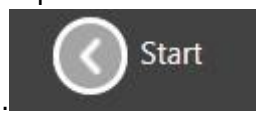
2.2.2 Het zorgleefplan

Om een zorgplan te openen klikt u op het tabblad de '*plannen'* bovenaan de pagina.

Er verschijnt nu een overzicht met aan daarin vermeld 'de Doelen' en 'de Acties'. Als u op een doel klikt, verschijnt de bijbehorende zorgvraag. Soms is hier ook een korte evaluatie opgenomen.



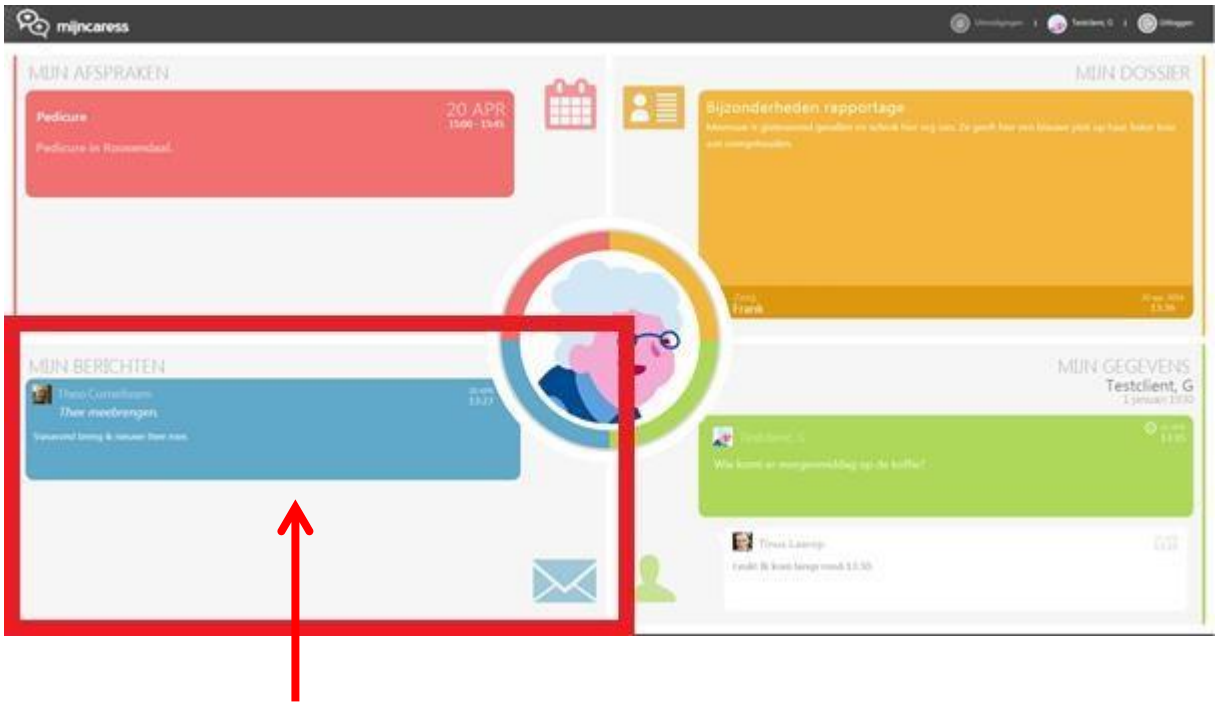
Wanneer u het zorgplan wilt sluiten, klik dan op een ander tabblad bovenaan het scherm. Door op de knop *'Start'* te drukken, keert u terug naar het beginscherm van het Cliëntportaal.



2.2.3 Andere formulieren

Als u op het tabblad '*lezen*' klikt, ziet u aan de linkerzijde van het scherm de andere documenten die u kunt raadplegen.

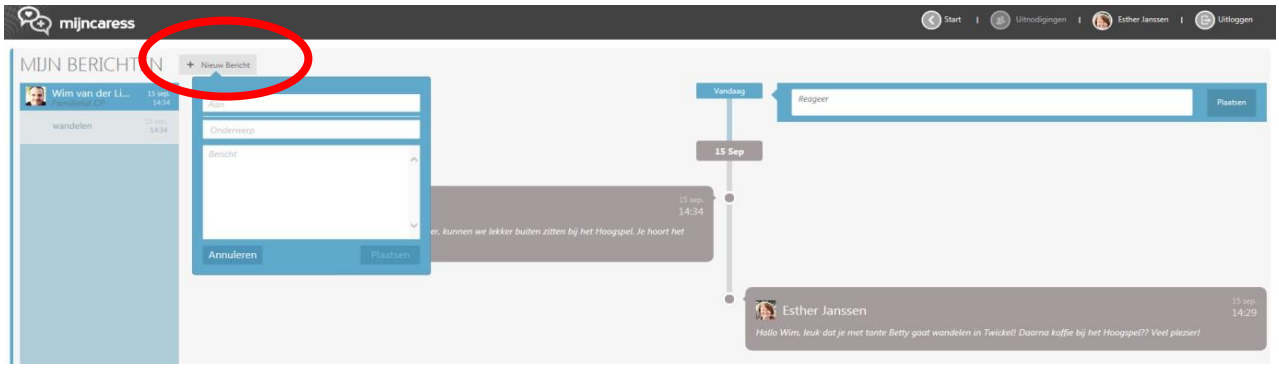
2.3 Mijn Berichten



Als u op het blauwe vlak klikt, gaat u naar **Mijn Berichten**.
Dit onderdeel biedt u de mogelijkheid om korte berichten te plaatsen, gericht aan één of meerdere betrokkenen. Zo kunt u bijvoorbeeld het bericht plaatsen dat u op bezoek bent geweest of dat er een item moet worden aangeschaft. U kunt deze functionaliteit vergelijken met WhatsApp. Let op: u kunt geen berichten sturen aan zorgmedewerkers.

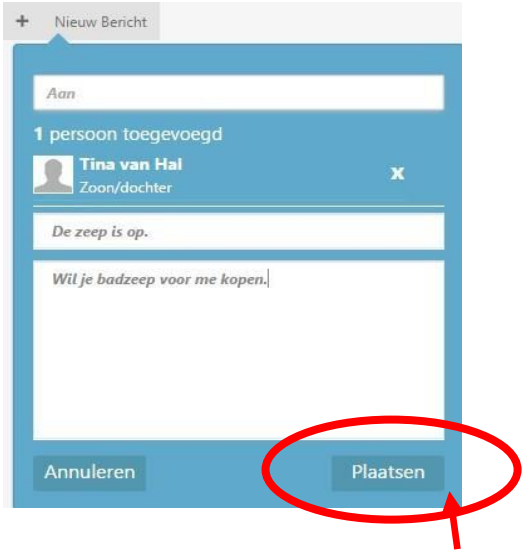
2.3.1 Een bericht plaatsen

Om een nieuw bericht te plaatsen klikt u op de knop '*Nieuw Bericht*'



In het scherm dat verschijnt, vult u de eigenschappen van het bericht in:

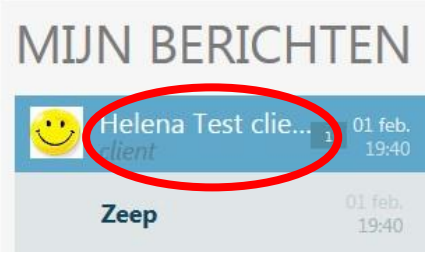
- Aan; Selecteer de betrokkene(n) aan wie u het bericht richt
- Titel;
- Bericht; de tekst van het bericht.



Klik vervolgens op de knop '*Plaatsen*'.

2.3.2 Een bericht lezen en beantwoorden

Wanneer het bericht aan u is verzonden, ziet u dit links onder in het Cliëntportaal (bij de berichten)



Door op het bericht te klikken, kan de inhoud worden gelezen en kunt u desgewenst reageren op het bericht.

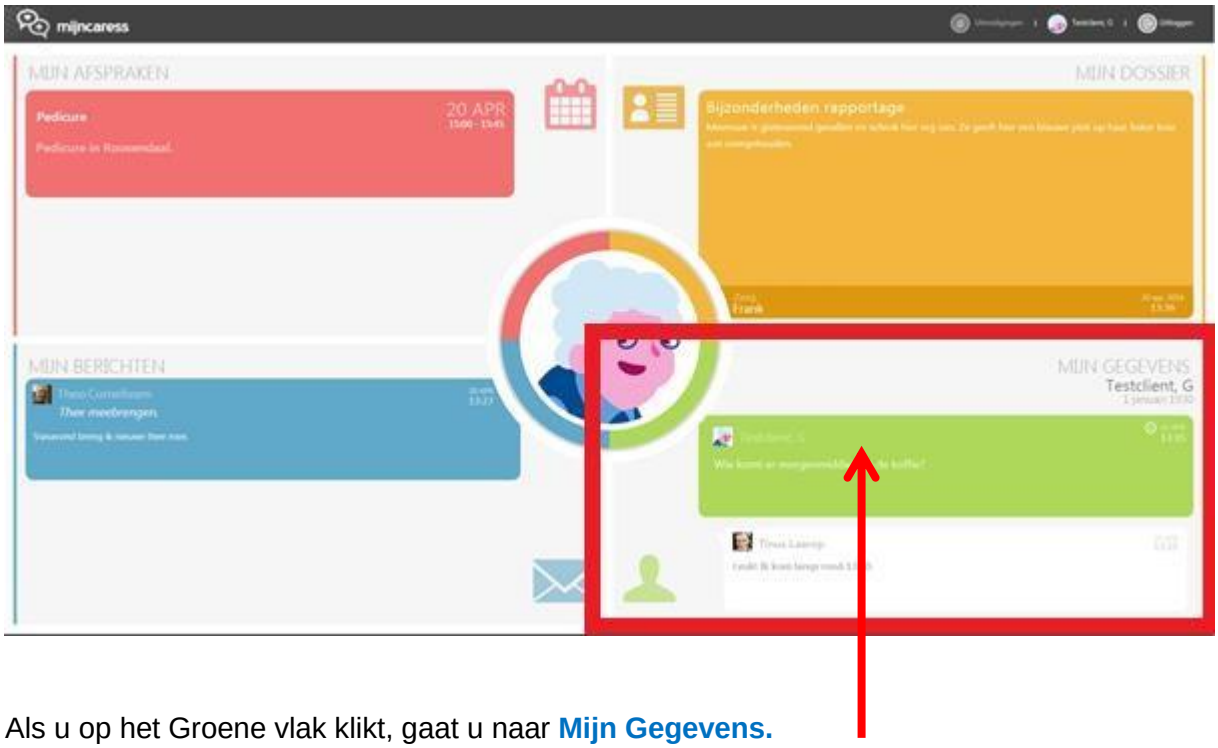
Om te reageren moet u klikken op het volgende scherm:

Type hierin de gewenste tekst en klik op de knop *'Plaatsen'*.
De tekst die de gebruiker van het Cliëntportaal zelf typt, zal altijd rechts in het scherm worden getoond. De tekst die iemand anders typt, wordt aan de linkerkant van het gesprekksscherm getoond.

Om terug te keren naar het beginscherm van het Cliëntportaal, klikt u linksboven op de knop 'Start'.

.

2.4 Mijn gegevens



Als u op het Groene vlak klikt, gaat u naar **Mijn Gegevens.**

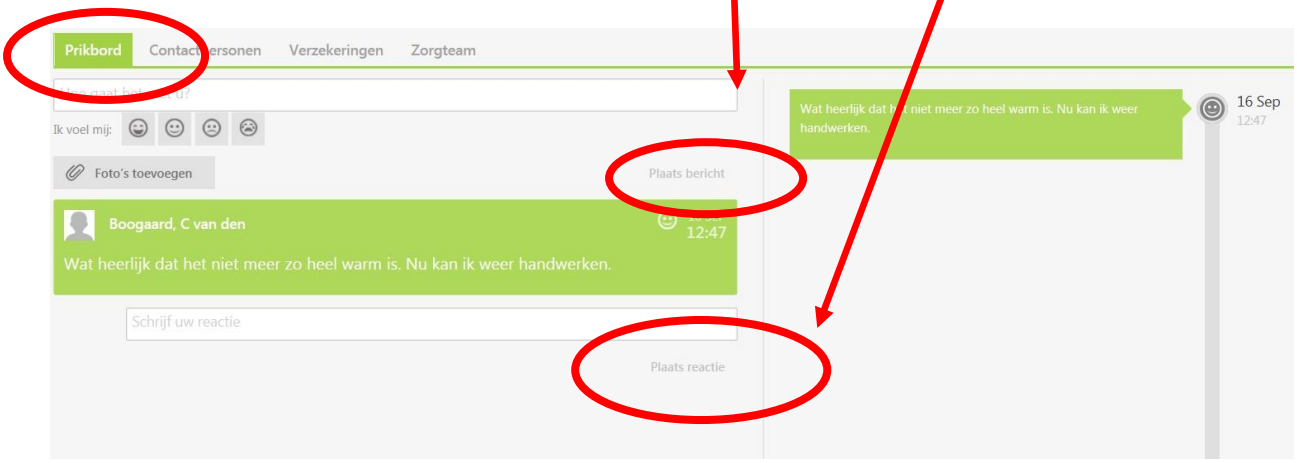
Binnen dit onderdeel vindt u algemene contactgegevens zoals deze ook in uw zorgdossier staan. Daarnaast ziet u ook nog de volgende informatie:

- Zorgteam; zorgmedewerkers die betrokken zijn bij uw zorg
- Een mogelijkheid om korte, algemene berichten te plaatsen op een prikbord.

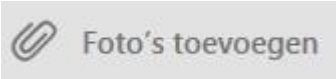
In tegenstelling tot **Mijn Berichten** zijn berichten die u hier toevoegt niet persoonlijk gericht aan één of meerdere personen, maar zijn ze door alle betrokkenen (die toegang hebben tot het onderdeel ‘mijn berichten’) in het Cliëntportaal in te zien.
Let op: De zorgmedewerkers kunnen deze berichten niet zien.

2.4.1 Het plaatsen van een bericht op het prikbord

U klikt op het tabblad '*prikbord*'.
U kunt nu een berichtje schrijven en klik op *'Plaats bericht'* om het bericht toe te voegen.
Wilt u reageren op een notitie, schrijf dan uw reactie en klik dan op '*Plaats reactie'.*



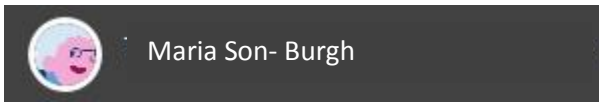
Wanneer u een foto wilt toevoegen aan het bericht, klik dan op de volgende button:

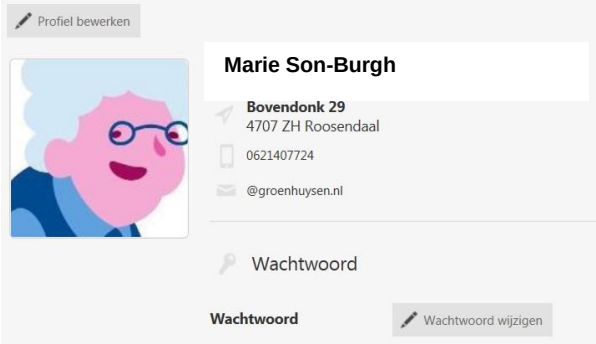


U kunt nu een foto toevoegen die op uw computer of tablet staat. Het is pas mogelijk de afbeelding op te slaan wanneer er een stukje tekst aan is toegevoegd.
Klik vervolgens op de button.

3. Het wijzigen van persoonlijke instellingen

In de grijze balk, bovenaan de pagina, ziet u uw naam staan. Wanneer u op uw naam klikt, gaat u naar uw profiel met uw persoonlijke instellingen voor het Cliëntportaal.





Binnen uw profiel kunt u uw foto en uw wachtwoord wijzigen.

3.1 Foto wijzigen

Om uw foto te wijzigen, klikt u op uw foto. Het volgende scherm verschijnt:

Klik op '*Foto kiezen*' en u kunt dan een foto selecteren van uw computer of tablet. Klik daarna onderaan op *'Opslaan'*.

Wanneer er nog geen foto is geselecteerd blijft de knop om op te slaan lichtgrijs en deze niet te gebruiken.

3.2 Wachtwoord wijzigen

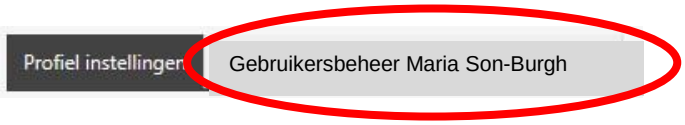
Om uw wachtwoord te wijzigen, klikt u op de button

.

Er verschijnt een nieuw scherm waarin het oude en nieuwe wachtwoord ingevoerd kunnen worden. Klik daarna onderaan op *'Opslaan'.*

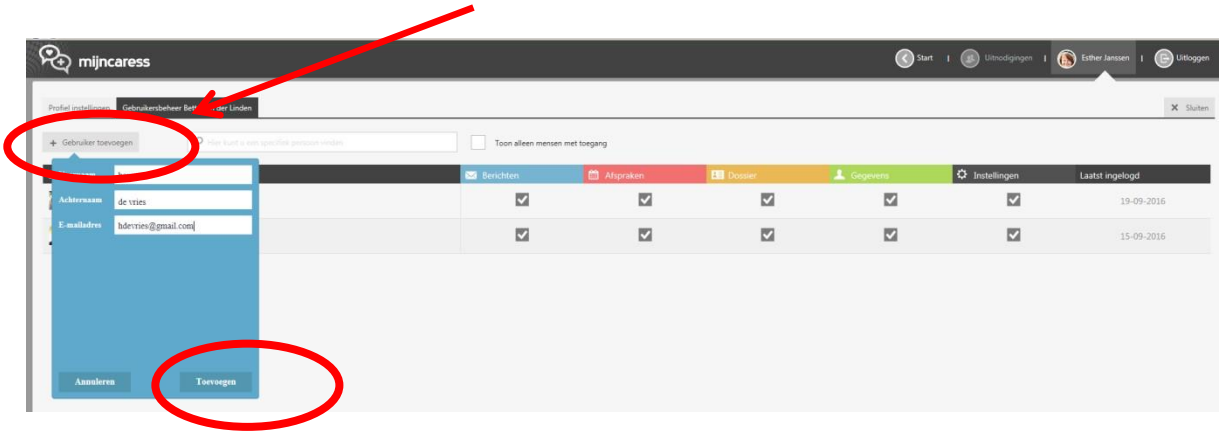
3.3 Contactpersonen toevoegen aan het Cliëntportaal

U kunt -indien u portaalbeheerder bent- betrokkenen (contactpersonen) toevoegen aan het Cliëntportaal en per betrokkene aangeven welke informatie hij of zij wel en niet mag inzien. Klik hiervoor op het tabblad '*Gebruikersbeheer*'.



U ziet nu welke namen er bekend zijn binnen Sonneburgh als contactpersoon van de cliënt. De namen die getoond worden zijn *alle namen die bij Sonneburgh bekend zijn.*
Deze personen hebben niet automatisch toegang tot uw Cliëntportaal.

Om een nieuwe betrokkene toe te voegen aan uw Cliëntportaal klikt u op de knop '*Gebruiker toevoegen*'.



In het scherm dat verschijnt, vult u de gegevens in van de contactpersoon waarna u klikt op de knop '*Toevoegen*'.
Nu kan het voorkomen dat een contactpersoon al bekend is bij Stichting Sonneburgh. In dat geval volgt u de werkwijze 'Bekend contactpersoon toevoegen aan het Cliëntportaal' (paragraaf 3.3.1). Indien een contactpersoon nog niet bekend is, volgt u de werkwijze 'Nieuw contactpersoon aanmaken in Cliëntportaal' (paragraaf 3.3.2).

3.3.1. Bekend contactpersoon toevoegen aan het Cliëntportaal

Wanneer u een naam heeft ingevuld van een bestaande contactpersoon, dan geeft het systeem u de volgende melding: '*Bedoelt u: naam persoon*'

Hier staat waarschijnlijk de naam van de contactpersoon die u rechten wilt geven voor het Cliëntportaal. Klik dan op de naam die in dit scherm wordt getoond (In dit voorbeeld Aagje Aaldering). Daarna klikt u op de knop·.

U komt nu in het volgende scherm:

In dit scherm wordt de rol van de contactpersoon ingevuld en het mobiele telefoonnummer. Omdat de gebruiker die u aanmaakt al bekend is in onze systemen, is er al een rol bekend. U kunt de rol niet wijzigen. Vul het mobiele telefoonnummer in en klik vervolgens op '*Toevoegen'*.

Nu komt u weer terug in het scherm waar alle contactpersonen staan. Ogenschijnlijk is er niets veranderd aan de bestaande contactpersoon, echter u heeft de contactpersoon een emailadres en mobiel telefoonnummer gegeven (en dat is noodzakelijk om in het Cliëntportaal te kunnen inloggen).

Nu is het nog noodzakelijk om rechten uit te delen voor de gegevens die in het Cliëntportaal ingezien mogen worden. Dit wordt beschreven in paragraaf 3.4. 'Inrichten welke gegevens een contactpersoon mag inzien'.

3.3.2. Nieuwe contactpersoon aanmaken voor het Cliëntportaal

Klik links bovenin het scherm op

U komt nu in het volgende scherm:

.

Vul de voornaam, achternaam en het e-mailadres van de contactpersoon die u wilt aanmaken voor het Cliëntportaal in. Wanneer alle velden zijn ingevuld, klik dan op de knop

.

Onder de ingevoerde gegevens, verschijnt nu de volgende tekst:

.

Klik nu op *'Nieuwe gebruiker'*.
Het systeem vraagt u nu om het geslacht, de rol en het telefoonnummer van de nieuwe gebruiker. Bij rol kunt u alleen kiezen voor '*Contactpersoon Cliëntportaal'*.
Bij telefoonnummer dient u een mobiel telefoonnummer in te vullen.

Klik vervolgens op de knop '*Toevoegen'*

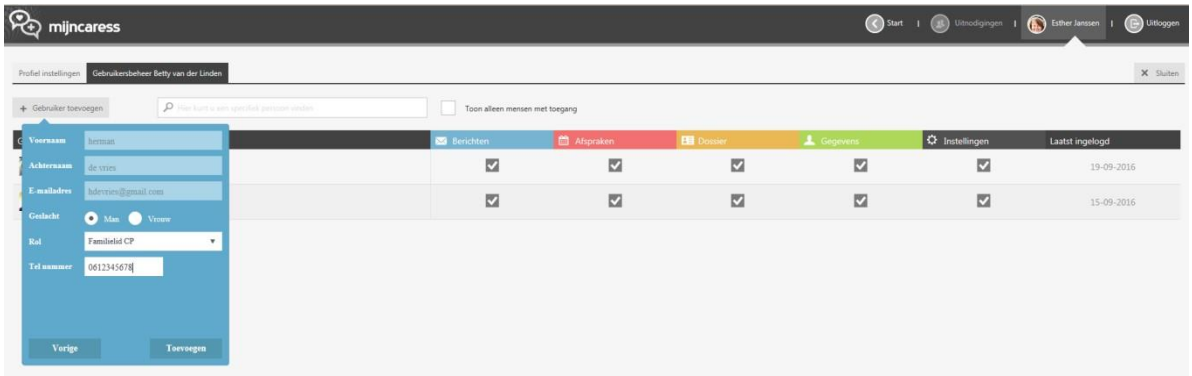
.
Nu komt u weer terug in het scherm waar alle contactpersonen staan. Hier staat de nieuwe contactpersoon nu bij die u zojuist heeft aangemaakt.

Achter de naam van de nieuwe contactpersoon staat

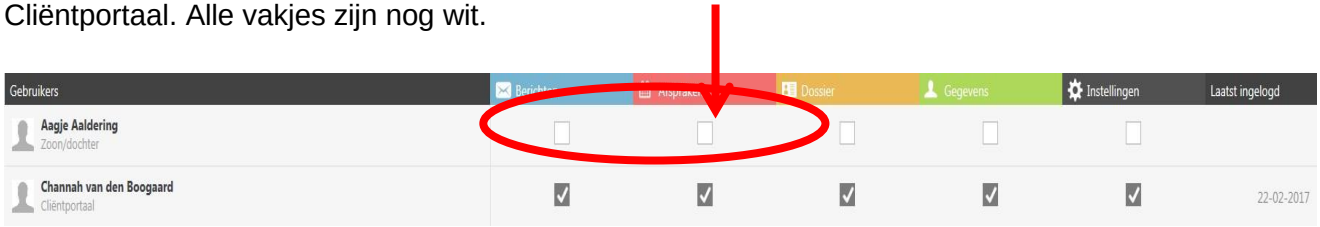
. Deze melding blijft staan totdat de nieuwe gebruiker is ingelogd en de uitnodiging in het Cliëntportaal heeft geaccepteerd. Zie hiervoor paragraaf 1.2.

3.4 Inrichten welke gegevens contactpersonen mag inzien

Als u een contactpersoon heeft toegevoegd, kunt u vervolgens aangeven welke informatie deze betrokkene wel en niet mag inzien. Contactpersonen die nog geen toegang hebben, hebben nog geen vinkjes in de vakjes achter hun naam staan.

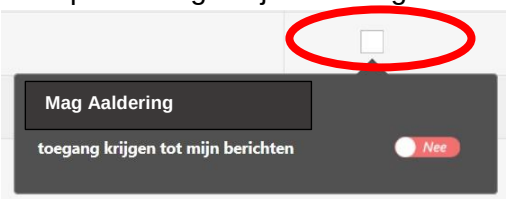


In onderstaande figuur ziet u dat Aagje Aaldering nog geen toegang heeft tot het Cliëntportaal. Alle vakjes zijn nog wit.



Per vakje kunt u bepalen of deze contactpersoon de gegevens wel of niet mag inzien. Dat gaat als volgt:

- Klik op een leeg vakje. Het volgende scherm verschijnt:



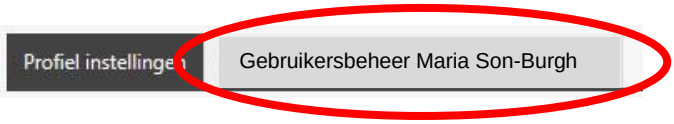
- De toegang staat standaard op '*Nee*'. Indien de contactpersoon deze gegevens wel mag inzien, klik dan eenmaal op '*Nee*'. Het vakje wijzigt dan in *'Ja'*

.
- Bij het eerste onderdeel waarbij u de rechten op '*Ja'* zet, geeft het systeem de volgende melding:

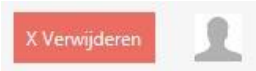
- Klik op ‘*gegevens versturen’*. Het systeem verstuurt nu een mail naar de contactpersoon met daarin de inlognaam en het wachtwoord voor het Cliëntportaal.
- Het toekennen van de rechten doet u vervolgens voor de verschillende onderdelen van het Cliëntportaal (dus voor alle witte vakjes van deze contactpersoon).

3.5 Contactpersonen verwijderen

Als portaalbeheerder kunt u ook een contactpersoon verwijderen:
Klik hiervoor op het tabblad ‘*Gebruikersbeheer’*.



- Klik op de naam van de contactpersoon waarvan u de rechten voor het Cliëntportaal wilt ontnemen. Voor de naam verschijnt dan in het rood de tekst ‘Verwijderen’:



- Klik op de button ‘Verwijderen’ en dan is deze contactpersoon weggehaald.

Wanneer u per abuis een contactpersoon dubbel heeft aangemaakt of met verkeerde gegevens, dan kunt u op deze manier de contactpersoon verwijderen en vervolgens een nieuwe contactpersoon toevoegen.

Het kan ook zijn dat er geen rode button verschijnt maar een slotje:

In dit geval is het niet mogelijk om deze contactpersoon te verwijderen, omdat Stichting Sonneburgh de gegevens in haar eigen administratiesysteem heeft vastgelegd. U kunt dan wel de rechten voor het Cliëntportaal verwijderen door op de verschillende vinkjes te klikken en de toegang tot de verschillende onderdelen op ‘Nee’ te zetten.

Indien de portaalbeheerder een contactpersoon heeft verwijderd en de contactpersoon met de (oude) gegevens toch nog probeert om in te loggen, dan geeft het systeem de volgende melding:

In dit geval kan de contactpersoon contact opnemen met de portaalbeheerder van het Cliëntportaal (Let op: dit is de cliënt of wettelijk/zorginhoudelijk vertegenwoordiger van de cliënt en dus niet Sonneburgh) om te bespreken waarom de rechten zijn gewijzigd.

4. Overig

4.1 Inzage in de dossiers van meerdere cliënten

Wanneer u toegang heeft tot het Cliëntportaal van meerdere cliënten die in zorg zijn bij Stichting Sonneburgh, dan kunt u met dezelfde inlognaam naar de verschillende dossiers. Als u bent ingelogd, dan ziet u de verschillende cliënten waarbij u in het dossier mag kijken. Dat ziet er dan als volgt uit:

U klikt op de foto van het cliëntdossier dat u wilt inzien en dan komt u bij de gegevens van de geselecteerde cliënt.

Wanneer u wilt wisselen naar het andere cliëntdossier, klik dan op de foto in het midden van het scherm. U komt dan weer in het beginscherm en kan naar het andere cliëntdossier gaan.

De gebruikers die u als portaalbeheerder kan uitnodigen krijgen alleen rechten voor het dossier waarvoor u ze uitnodigt. Dus wanneer een contactpersoon in beide dossiers mag meekijken, moet u ze ook voor beide dossiers uitnodigen.

4.2 Het delen van gevoelige informatie in het Cliëntportaal

Deze informatie is bedoeld als extra hulpmiddel voor de portaalbeheerder om een zorgvuldige afweging te maken welke personen toegang moeten krijgen tot welk onderdeel van het Cliëntportaal. Per onderdeel is onderstaand uitgelegd welke gevoelige informatie dit bevat.

Onderdeel	Uitleg
Mijn Berichten *Bevat geen gevoelige informatie*	In dit onderdeel worden berichten tussen gebruikers van het Cliëntportaal gestuurd. Hierbij gaat het dus niet om berichtverkeer tussen de gebruiker van het Cliëntportaal en de zorgmedewerker. Afhankelijk van de gestuurde berichten kunnen hieruit gezondheidsgegevens worden gelezen.

Mijn Afspraken *Gevoelige informatie kan af te leiden zijn uit de opgenomen afspraken*	Dit betreft de cliëntagenda die door de medewerkers van Sonneburgh en contactpersonen kan worden gevuld. Naar aanleiding van (zorg-)afspraken die opgenomen zijn in de cliëntagenda kunnen gezondheidsgegevens worden herleid.
Mijn Dossier: *Bevat privacygevoelige gegevens*	Dit betreft het zorgdossier van de cliënt. Dit bevat privacygevoelige gezondheids- en zorggegevens van de cliënt. Het is belangrijk om een goede afweging te maken wie toegang tot dit onderdeel moeten hebben.
Mijn Gegevens *Gevoelige informatie kan af te leiden zijn uit het opgenomen zorgteam*	In dit onderdeel zijn algemene contactgegevens, een overzicht van het zorgteam en een prikbord beschikbaar. Ook dit onderdeel bevat privacygevoelige gegevens van de cliënt.
Mijn Instellingen *Bevat geen gevoelige informatie*	In dit onderdeel is aan te geven welke instellingen een gebruiker mag wijzigen.

Vragen?

Ga naar www.sonneburgh.nl/clientportaal om de instructiefilmpjes te kijken.

U kunt ook contact opnemen met de Helpdesk: helpdesk@sonneburgh.nl