

# Het Cliëntportaal oud Het Spectrum

**Het cliëntportaal is beschikbaar voor klanten en bewoners van oud Het Spectrum en zijn of haar eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger.**

## **Toegang tot het cliëntportaal**

Het cliëntportaal is beschikbaar voor klanten en bewoners van het Spectrum en zijn of haar eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger. Het Spectrum geeft toegang tot het cliëntportaal.

Het cliëntportaal is een website. Als u dit portaal opent, komt u op het inlogscherm. Hier kunt u zich registreren met de inloggegevens die u krijgt van Het Spectrum. Registratie is nodig om gebruik te kunnen maken van het portaal.

## **Wat is het cliëntportaal?**

Het cliëntportaal geeft u en uw eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger inzage in het zorgdossier. Als u inlogt, kunt u de rapportages, metingen, agenda en het zorgplan lezen. In een rapportage beschrijven en evalueren zorgmedewerkers en behandelaars uw gezondheidssituatie.

## **Wie hebben er inzage in het dossier?**

Het zorgteam en de behandelaars hebben inzage in het dossier en rapporteren er ook in. U of uw vertegenwoordiger krijgt inzage in het dossier. Per klant is er één account. Dat wil zeggen dat u één inlognaam krijgt. De inlognaam is gelijk aan het e-mailadres dat bekend is bij Het Spectrum.

## **Wat heeft u nodig?**

U kunt inloggen op het cliëntportaal via een beveiligde pagina op internet. U hebt hier een computer of tablet voor nodig, een e-mailadres en een 06-nummer.

## **Gedragsregels cliëntportaal voor eerste contactpersonen / wettelijk vertegenwoordigers**

U geeft – als klant of bewoner – toestemming voor inzage van privégegevens. Dat betekent dat u ervan uit mag gaan dat de eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger er zorgvuldig mee omgaat. In formele zin bent u dan ook de enige die inzage hebt.

Zorg dat de gegevens niet voor anderen zichtbaar zijn door uw toedoen en zonder uw toestemming. Als u bijvoorbeeld uw plaats aan de computer verlaat, voorkom dan dat uw account nog openstaat. Zo kunnen anderen niet bij uw gegevens komen.

Sluit het cliëntportaal zo nodig af en log later opnieuw in. Ga zorgvuldig om met uw inloggegevens, zodat anderen deze niet kunnen gebruiken zonder uw toestemming.





Daarnaast zijn er gebruiksvoorwaarden opgesteld die u bij de aanvraag moet ondertekenen. Hebt u zorginhoudelijke vragen over het cliëntportaal dan kunt u deze stellen aan de zorgverantwoordelijke (verpleeghuiszorg) of aan Bureau Wijkverpleging en Welzijn (thuiszorg).

### **Waarvoor kan ik het cliëntportaal gebruiken?**

Het cliëntportaal geeft u op een directe manier inzage in alle afspraken die met u of uw naaste zijn gemaakt en de rapportages van de verzorging en de arts

### **Kan ik inloggen via een tablet of iPad?**

U kunt het portaal vanaf elke computer, laptop of tablet bereiken.

### **Welke browser kan ik gebruiken om in te loggen op het cliëntportaal?**

U kunt met uw eigen browser inloggen, bijvoorbeeld met de meest recente versie van Edge (Internet Explorer), Chrome, Firefox of Safari.

### **De tekst op het cliëntportaal is onduidelijk. Kan ik deze aanpassen of vergroten?**

In de grijze balk boven in het scherm vindt u de mogelijkheid om de letters te vergroten door op de knop [A A A] te klikken en de mogelijkheid om een hoog contrast te selecteren. Dit zorgt ervoor dat kleuren verdwijnen, waardoor de knoppen beter zichtbaar worden voor mensen die moeite hebben met het onderscheiden van kleurverschillen. Wanneer u moeite heeft met het lezen van de tekst, kunt u via de luidspreker-knop de tekst laten voorlezen.

### **Hoe navigeer ik in het cliëntportaal?**

Links vindt u de menubalk. Door te klikken op de woorden die hier staan, gaat u naar desbetreffende pagina's.

### **Met welk e-mailadres moet ik mij registreren?**

U dient zich te registreren met het e-mailadres dat bekend is bij Het Spectrum. Dit is bijvoorbeeld het e-mailadres dat is opgegeven tijdens de intake of dat u heeft opgegeven via het aanmeldformulier.

### **Ik ontvang geen e-mail. Wat is er aan de hand?**

Het kan enkele minuten duren voordat de code verstuurd wordt. Het is daarbij mogelijk dat de mail is aangekomen in uw 'spam'-folder, gelieve deze te controleren. Wanneer deze hier ook niet terug te vinden is, kunt u de e-mail opnieuw versturen door in te loggen met uw e-mailadres en wachtwoord en vervolgens te klikken op de knop [Geen email ontvangen].

### **De SMS-code werkt niet bij het inloggen. Wat kan ik doen?**

Controleer of u de laatst ontvangen code heeft ingevoerd. Let hierbij op de datum. Mogelijk heeft u reeds meerdere codes ontvangen. Wanneer u ook met deze code niet kunt inloggen, kunt u klikken op de knop [Geen SMS ontvangen] waarna er een nieuwe code verstuurd wordt naar uw mobiele telefoon.



### **Er wordt geen SMS-code verstuurd wanneer ik mij registreer. Hoe komt dit?**

Het kan enkele minuten duren voordat de code verstuurd wordt. Controleer ook of u de juiste mobiele telefoon bij de hand heeft, met het mobiele nummer dat u gebruikt heeft om zich in het cliëntportaal te registreren.

### **Waarom ontvang ik sms-codes?**

SMS-codes worden verstuurd voor uw veiligheid. U ontvangt een SMS bij elke wijziging van uw persoonsgegevens, dus ook bij een wijziging van het wachtwoord.

### **Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Waar kan ik deze opnieuw aanvragen?**

Wanneer u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u in het login-scherm klikken op [Wachtwoord vergeten]. Wanneer u dit doet, ontvangt u een email met een link. Deze link, een blauwe tekst in de email, kunt u openen door erop te klikken. Vervolgens kunt u een nieuw wachtwoord kiezen.

### **Bij wie kan ik terecht bij technische vragen?**

Als u technische vragen heeft kunt u deze mailen naar: [clientportaal@hetspectrum.nl](mailto:clientportaal@hetspectrum.nl).

### **Bij wie kan ik terecht bij zorginhoudelijke vragen?**

Heeft u inhoudelijke vragen over de rapportages, metingen, afspraken of agenda zoals die in het cliëntportaal staan, dan kunt u contact opnemen met de zorgverantwoordelijke op de afdeling (intramuraal).

Bij extramuraal (thuiszorg) kunt u bureau Wijkverpleging en Welzijn telefonisch bereiken tussen 8.30 en 17.00 (nummer is te vinden in de fysieke map). Indien de vraag niet direct beantwoord kan worden wordt u teruggebeld.

### **Wat is het zorgplan?**

In een zorgplan staan de afspraken die u met het Spectrum maakt over uw zorg en ondersteuning.

