

## Wat is het cliëntportaal?

Iedere cliënt van SGL beschikt over een zogenaamd 'elektronisch cliëntendossier' (ECD). In dit ECD staan je persoonlijke gegevens, welke doelen je samen met je begeleider hebt afgesproken die voor jou belangrijk zijn en hoe je hieraan wilt werken. Bovendien zit hier ook de dagelijkse rapportage in en je hele 'historie' binnen SGL.

## WAAROM EEN CLIËNTPORTAAL?

▶ Sinds 2020 kunnen cliënten en/of naasten van cliënten via het cliëntenportaal toegang krijgen tot dit ECD. Hiermee willen wij het zorgplan in het ECD nog meer van jou als cliënt zelf maken, want we vinden dat jij de regie moet hebben. Inmiddels heeft ongeveer 1/3 van onze cliënten al een account. Uit een evaluatie die we in februari hebben gehouden onder gebruikers van het cliëntportaal blijkt dat de gebruikers over het algemeen al heel tevreden over dit systeem zijn. Er leven echter ook nog wat vragen bij de gebruikers. Deze komen in deze nieuwsbrief aan bod.

## WIE KAN ALLEMAAL EEN ACCOUNT KRIJGEN?

▶ Elke cliënt kan voor zichzelf een account aanvragen. Verder kun je voor je naasten een account aanvragen. Hiervoor moet je uiteraard zelf eerst toestemming geven. Het is immers jouw dossier.

## HOE VRAAG IK EEN ACCOUNT AAN?

▶ Je kunt bij je persoonlijk begeleider een account aanvragen. Het enige dat daarvoor nodig is, is een e-mailadres en het nummer van een mobiele telefoon. Je persoonlijk begeleider kan een account in het ECD aanmaken, waarna er automatisch een mail naar jouw mailadres wordt gestuurd. Hiermee kun je dan je eigen wachtwoord instellen.

## WAAROM EEN DUBBELE INLOG?

▶ Als je wilt inloggen op je cliëntportaal moet je eerst je e-mailadres en wachtwoord invullen. Vervolgens krijg je via een SMS een pincode toegestuurd, waarmee je kunt inloggen. Deze dubbele inlog is verplicht. Dit is natuurlijk niet zo maar. Jouw gegevens in het ECD zijn strikt vertrouwelijk. Een dubbele inlog is dan ook wettelijke verplicht, zodat jouw gegevens optimaal beschermd zijn.

## WAT KAN IK ALLEMAAL IN HET CLIËNTPORTAAL?

▶ In het cliëntportaal kun je alle gegevens inzien die van jou bij SGL bekend zijn en opgenomen in het zorgplan. Bovendien kun je de rapportage lezen die de begeleiding maakt ten aanzien van jouw zorg en begeleiding. Daarnaast beschikt het cliëntportaal over een berichtenfunctie. Hiermee kunnen jij, de begeleiding en eventueel je naasten berichten met elkaar uitwisselen. Zo kunnen jij of je naasten deze functie gebruiken om vragen aan de begeleiding te stellen. Ook kan het gebruikt worden om je naasten bijvoorbeeld te laten weten hoe je dag was en wat je gedaan hebt. Deze berichtenfunctie is voor bovenstaande zaken prima geschikt. Voor heel urgente zaken niet, want de begeleiding die aan jou gekoppeld is, is natuurlijk niet non-stop aanwezig. Neem dan ook bij urgente vragen of mededelingen rechtstreeks contact op met de begeleiding.

## WAT WORDT ER NOG VERBETERD?

▶ Een wens die door de gebruikers in de evaluatie werd aangegeven is de mogelijkheid om in je mail een notificatie te krijgen als er een nieuw bericht in het cliëntportaal staat. We weten nog niet op welke termijn dit technisch mogelijk is, maar hebben deze wens wel bij de ontwikkelaar neergelegd. Verder was er een wens om in de groepsrapportages van de activiteitencentra ook foto's te kunnen opnemen. Dit is inmiddels ingericht en mogelijk. Op de langere termijn verwachten we dat ook beeldcontact via het cliëntportaal mogelijk zal zijn. Dit is nog in ontwikkeling.

## WAT ZIJN DE EERSTE ERVARINGEN?

▶ Uit onze eerste evaluatie blijkt zeker dat er nog verbeteringen mogelijk zijn. Deze proberen we de komende tijd waar dat kan ook op te pakken. We zijn heel blij dat uit deze evaluatie ook blijkt dat het cliëntportaal inderdaad van toegevoegde waarde voor een groot deel van de cliënten en de naasten is. Ruim 75% van de gevraagde cliënten en naasten geeft aan dat het cliëntportaal voor hen van meerwaarde is. Van de gebruikers van het cliëntportaal is 70% de rapportage in het ECD meer gaan volgen. Vooral naasten geven in de open vraag aan dat ze nu beter op de hoogte blijven van wat er in de begeleiding bij SGL gebeurt.

## WAAR KAN IK TERECHT MET VRAGEN?

▶ In eerste instantie kun je met vragen over het portaal terecht bij je begeleiding. Mocht die het antwoord niet weten, dan kan die intern terecht bij de functioneel beheerder.