

Toegankelijkheidsverklaring cliëntportaal en eHealth Vincent van Gogh

Digitale toegankelijkheid

In deze verklaring staat beschreven hoe Vincent van Gogh zorgdraagt voor de digitale toegankelijkheid van het cliëntportaal en de eHealth die onze cliënten aangeboden krijgen.

Over het cliëntportaal en eHealth

Cliëntportaal

Voor het cliëntportaal maakt Vincent van Gogh gebruik van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van Adapcare. Hieraan gekoppeld is het cliëntportaal van Adapcare (zie www.adapcare.nl/modules/cliëntportaal-ribw.html). Adapcare is ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd.

Cliënten hebben in het cliëntportaal toegang tot hun agenda-afspraken bij Vincent van Gogh en hun persoonsgegevens. In potentie kan Vincent van Gogh documenten die zijn opgenomen in het ECD (zoals behandelovereenkomst, rapportages) zichtbaar maken voor de cliënt, via het cliëntportaal. Desgewenst kan de cliënt documenten ook weer downloaden naar zijn/haar eigen apparatuur. Het zichtbaar maken van documenten is technisch mogelijk, maar is nog niet geïmplementeerd in de organisatie. Dit is een verbeterpunt.

Op dit moment kunnen alle ambulante cliënten van ouder dan 16 een cliëntportaal krijgen. Vincent van Gogh heeft het streven om alle cliënten toegang te geven tot het portaal en is er daarom mee bezig om het cliëntportaal voor alle cliëntengroepen in te richten. Dit is een verbeterpunt.

Cliënten die toegang krijgen tot het portaal ontvangen een uitnodiging via de mail met een link om hun account te activeren en in gebruik te nemen. Het cliëntenportaal werkt met een 2Factor authenticatie. Hiervoor ontvangt de cliënt een SMS-code op zijn/haar telefoon.

EHealth

Vincent van Gogh maakt gebruik van de eHealth van Minddistrict en Karify. Minddistrict en Karify zijn toonaangevende leveranciers van eHealth voor organisaties in de (geestelijke) gezondheidszorg. De eHealth die wij via Minddistrict en Karify aan cliënten aanbieden, bestaat uit (zelfhulp)-modules. Zie <https://www.minddistrict.com/nl-nl> en <https://www.karify.nl/nl/>.

Cliënten hoeven geen gebruik te maken van het cliëntportaal om toegang te hebben tot Minddistrict en Karify. Om het gebruikersgemak te vergroten, is Vincent van Gogh momenteel bezig om de cliënt via het cliëntportaal direct toegang te geven tot de eHealth die aangeboden wordt, d.m.v. een single sign-on.

4 principes voor digitale toegankelijkheid

De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) gaan uit van 4 principes voor digitale toegankelijkheid:

1. **Waarneembaar** Alle patiënten moeten alle informatie kunnen waarnemen. Niet iedereen kan bijvoorbeeld een afbeelding zien. Voorzie deze daarom van een tekstalternatief, zodat een screenreader de afbeelding duidelijk beschrijft.
2. **Bedienbaar** Alle patiënten moeten (onderdelen van) het portaal kunnen bedienen. Hulpmiddelen bij het gebruik zijn het toetsenbord, de muis en een aanraakscherm. Mensen met bijvoorbeeld een hoge dwarslaesie gebruiken geen toetsenbord, maar wel de muis. Andersom zijn er ook patiënten die alleen een toetsenbord kunnen bedienen.
3. **Begrijpelijk** Alle patiënten moeten begrijpen hoe zij informatie kunnen vinden. Goed voorbeeld is de knop 'zoeken' op een website. Die is voor sommige mensen moeilijk te

herkennen. Maak er daarom niet alleen een afbeelding van, maar geef de zoekknop een duidelijke naam of beschrijving. Zo weten mensen waar hij is en waarvoor hij dient.

4. **Robuust** Het mag voor het verwerken, begrijpen of tonen van de informatie niet uitmaken welke browser, software of hulpapparatuur een patiënt heeft. Als in de broncode van een tekst bijvoorbeeld een 'header 1' of staat, moet de webbrowser van de patiënt begrijpen dat hij hier 'kop 1' van moet maken.

Handmatige controle cliëntportaal

1. Het cliëntportaal is zeer makkelijk in gebruik. De knoppen en korte beschrijvende teksten maken snel duidelijk hoe het cliëntportaal gebruikt kan worden.
2. Het cliëntportaal is alleen toegankelijk via een login. Dit maakt het cliëntportaal weliswaar iets moeilijker toegankelijk maar kan i.v.m. de Informatiebeveiligingsrichtlijnen niet anders aangeboden worden.
3. Voor het gebruik van het cliëntportaal maakt het niet uit welke webbrowser cliënt gebruikt.
4. In het cliëntportaal zijn alle teksten als tekst uitgeschreven (en nergens als plaatje opgenomen).
5. Het cliëntportaal bevat geen verborgen pagina's.
6. Downloads zijn als leesbare pdf's opgenomen.
7. Het cliëntportaal heeft geen voorleesfunctie, maar digitale voorleesmodules kunnen alle inhoud van het cliëntportaal lezen en dus ook voorlezen.
8. Het cliëntportaal is deels responsive: het beeld past zich aan naar de schermmaat van het gebruikte toestel, zodat het cliëntenportaal vanaf alle apparaten zo goed mogelijk te lezen is. Alleen het inlogscherf is niet op alle mobiele apparaten groot genoeg. Zie verbeteringen hieronder.
9. Het cliëntportaal heeft een (indexeerbare) sitemap.
10. Het ontwerp van het cliëntenportaal past zich aan bij een vergroting van 200%.
11. Het cliëntportaal biedt de mogelijkheid tot beveiligd berichtenverkeer tussen hulpverlener en cliënt.
12. De cliënt kan contact opnemen met de externe helpdesk Helpdesk Digitale Zorg (info@helpdeskdigitalezorg.nl of telefonisch bereikbaar via 085 1304 575) als deze problemen ervaart bij het inloggen of gebruik van het cliëntenportaal.
13. Teksten zijn gemakkelijk te selecteren (door bijv. een door de gebruiker zelf geïnstalleerde voorleestool).
14. Bij het aanklikken van de zoekfunctie (vergrootglas) verschijnt boven het zoekveld de tekst: ZOEK, zodat duidelijk is waarvoor het zoeksymbool dient.
15. Het cliëntportaal is bedienbaar met een muis, aanraakscherf en toetsenbord.

Verbeterpunten

16. Het grootste deel van Vincent van Gogh's cliënten hebben op dit moment toegang tot het portaal (ambulante, 16+ cliënten). Dit zijn echter niet alle cliëntgroepen. Door expertgroepen binnen Vincent van Gogh wordt er gewerkt aan de inrichting van het portaal voor alle cliëntgroepen. Het streven hierbij is om het cliëntportaal toegankelijk te maken voor iedere cliënt.
17. Het cliëntportaal heeft veel mogelijke functies om informatie toegankelijk te maken voor de cliënt. Op dit moment kunnen cliënten die toegang hebben tot het portaal hun persoonlijke gegevens en hun agenda-afspraken zien. Vincent van Gogh streeft ernaar om op korte termijn ook documenten zoals behandelplannen en evaluaties op het portaal te tonen.
18. Adapcare is voornemens om op korte termijn de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van het cliëntenportaal verder te verbeteren. Zo zal de responsiviteit van het cliëntenportaal voor diverse mobiele apparaten verbeterd worden en zal het inlogscherf op alle mobiele apparaten even goed in te vullen zijn.