

VEELGESTELDE VRAGEN CLIËNTPORTAAL PUUR VAN JOU

Hoe ontvang ik mijn account?

U maakt zelf een account aan via de website: <https://pvj-idp.ecare.nl/Account/Login>. Vervolgens ontvangt u via mail vanuit het zorgteam een activatiecode.

Ik krijg geen bevestigingsmail

Controleer of de email wellicht terecht is gekomen in de spam of ongewenste map van uw mailbox. U kunt ook proberen de e-mail opnieuw aan te vragen middels de knop 'Bevestigingsmail nogmaals versturen.'

Er komt geen SMS binnen op mijn telefoon

Wanneer u geen SMS ontvangt kan dit verschillende oorzaken hebben. U kunt de volgende stappen doorlopen waarna er opnieuw een SMS verificatiecode opgevraagd kan worden:

- De telefoonkaart uitschakelen: De simkaart uit de telefoon halen, de simkaart er weer in doen, en de telefoon weer opstarten;
- Nagaan of de SMS inbox vol is, als deze vol is graag ruimte vrijmaken voor nieuwe SMS berichten;
- Nagaan of er voldoende bereik is via het telefonie netwerk dat u gebruikt;

Mocht hierna de SMS-code nog niet binnenkomen dan kan indien mogelijk een ander telefoonnummer geprobeerd worden. Iemand van het zorgteam kan dit voor u wijzigen.

Contact voor ondersteuning

Mocht uw vraag en antwoord er niet tussen staan, neem dan contact op met de helpdesk van Ecare via 088-4880039. De helpdesk is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.30-17.00 uur

Mijn telefoonnummer wordt niet geaccepteerd bij het maken van een PUUR. van jou account.

Het nummer moet een Nederlands 06-nummer zijn, vaste nummers werken hierbij niet.

Als ik probeer in te loggen, krijg ik een melding.

Het gebruikte e-mailadres of wachtwoord klopt niet. Dit is op te lossen door het goede e-mailadres te gebruiken en het juiste wachtwoord.

Wachtwoord vergeten? Kies dan hiervoor de link 'Wachtwoord vergeten?' waarna er een email komt waarmee het wachtwoord opnieuw ingesteld kan worden.

Na 5 foutieve pogingen wordt het account voor een half uur geblokkeerd, dit wordt automatisch weer gedeblokkeerd

Beperkte/volledige toegang, wat betekent dit?

Dit geldt alleen voor PUUR. van jou woondossier:

Volledige toegang betekent dat iemand rapportages kan schrijven, en het hele dossier kan zien. Daarnaast kan hij/zij persoonlijke afspraken toevoegen of wijzigen en 'Dit ben ik' en 'Dit is mijn leven' aanpassen.

Wanneer een PUUR. van jou gebruiker beperkte toegang heeft, ziet hij de kopjes 'Home/Actueel' en 'Levensgeschiedenis/Dit ben ik'. De kopjes 'Afsprakenoverzicht/Dit gaan we doen', 'Medische gegevens/Medisch' en 'Instrumenten en Documenten/Hoe gaat het' zijn niet zichtbaar. Hij/zij kan persoonlijke afspraken niet toevoegen of wijzigen en niet rapporteren. Wel kan de gebruiker met beperkte toegang 'Dit ben ik' en 'Dit is mijn leven' vullen.

Kan ik meerdere bewoners in PUUR. van jou volgen, zoals mijn vader én moeder?

Ja, u kunt meerdere dossiers koppelen aan uw account in PUUR van jou.