Beste eigenaar,

Uw huisdier is opgenomen op de Intensieve Zorgafdeling (IZa) van de Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren. Wij realiseren ons dat er een spannende tijd voor u aanbreekt. Daarin willen wij u zo goed mogelijk begeleiden.

Het is heel belangrijk dat het verblijf van uw huisdier zo aangenaam mogelijk is. Het verzorgen, verplegen, bewaken en behandelen van onze patiënten heeft bij ons daarom de hoogste prioriteit. Mede daardoor is het niet altijd mogelijk voor u om uw huisdier te bezoeken wanneer u dat zou willen. Om toch in contact te blijven met uw huisdier hebben wij het TelePet-systeem ontwikkeld.

TelePet biedt u de mogelijkheid om thuis (of eigenlijk overal waar u internettoegang heeft) camerabeelden te zien van uw huisdier terwijl het is opgenomen op onze afdeling. U kunt de beelden bekijken via een link in uw browser of een app op uw mobiele telefoon, tablet of computer. De TelePet-service is een aanvulling op de dagelijkse telefonische contacten en uw eventuele bezoeken. Op deze manier heeft u de mogelijkheid uw huisdier te zien wanneer u dat uitkomt.

Een ander voordeel kan zijn dat ook familie, vrienden en kennissen mee kunnen kijken en meeleven. U beslist uiteraard zelf of u mensen mee laat kijken en aan wie u uw persoonlijke inloggegevens beschikbaar stelt. Als afdeling hebben wij daar geen bemoeienis mee en zijn wij daar ook niet verantwoordelijk voor.

In bijgevoegde handleiding kunt u lezen hoe u inlogt op Telepet en hoe Telepet werkt. Online kunt u de informatie vinden op www.diergeneeskunde.nl/telepet.

Met vriendelijke groet,

Dr Joris Robben
EBVS® Europees Veterinair Specialist Spoed- en Intensieve Zorggeneeskunde
afdeling Spoed- en Intensieve Zorggeneeskunde

Universiteit Utrecht

Telepet
Handleiding voor eigenaren



INLOGGEN – ZO WERKT HET

U ontvangt twee e-mails:

1. Van Brivo Eagle Eye Video – met een link om uw wachtwoord aan te maken.
2. Van ons – met extra uitleg over het gebruik van de webcamera.

Heeft u geen e-mail ontvangen?

- Controleer uw 'inbox'/'postvak in' van het e-mailadres dat u aan ons heeft opgegeven.
- Controleer uw 'ongewenste mail' of 'spam'-folder.
- Geen e-mail(s) ontvangen? Het kan zijn dat we het druk hebben met de zorg voor onze patiënten en dat het even duurt. Dank voor uw begrip.
- Soms is uw e-mailadres niet juist ingevoerd. Vraag dit bij voorkeur te controleren tijdens het telefonisch spreekuur. Wilt u niet langer wachten? Bel dan naar 030-2539411.

INLOGGEN VIA BROWSER

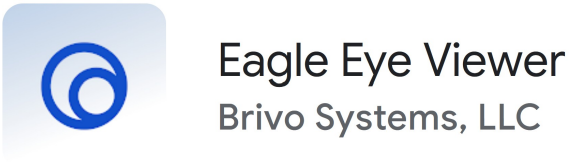
1. Klik op de link in de e-mail en stel een wachtwoord in. U wordt automatisch doorgeleid naar de inlogpagina: https://telepet.auth.eagleeyenetworks.com.
2. U bereikt de inlogpagina ook via www.diergeneeskunde.nl/telepet.
3. Vul uw e-mailadres (gebruikersnaam) en wacht-woord in en klik op 'sign in' / 'inloggen'.

Werkt het niet?

- Probeer opnieuw. Het wachtwoord is hoofdlettergevoelig.
- Check of 'Caps Lock' uit staat en uw toetsenbord goed is ingesteld.
- Klik op 'Wachtwoord vergeten?' en volg de instructies om een nieuw wachtwoord aan te vragen.
- Nog steeds geen toegang? Laat ons dit bij voorkeur weten tijdens het telefonisch spreekuur. Wilt u niet langer wachten? Bel dan naar 030-2539411.

INLOGGEN VIA DE APP

- Download Eagle Eye Viewer in de Microsoft Store (Windows), App Store (iOS) of Google Play Store (Android).



- Log in met uw e-mailadres (gebruikersnaam) en wachtwoord.

Werkt het niet? Volg dezelfde stappen als hierboven bij de browser.

CAMERABEELD BEKIJKEN

- Na inloggen ziet u het camerabeeld van uw huisdier.
- Dubbelklik (browser) of tik (app) om het beeld groter te maken.
- In het vergrote beeld ziet u rechts een menu met symbolen. Klik erop om functies te ontdekken.
- Sluit het scherm via het kruisje rechtsboven om terug te keren.
- Ziet u zwart beeld of 'offline'? Dan is de camera niet ingeschakeld – geef het wat tijd.

LET OP:

- Pop-ups moeten zijn toegestaan in uw browser. U past dit aan bij de browserinstellingen.
- Wijzigen van de accountinstellingen (behalve taal of wachtwoord) kan leiden tot verlies van toegang.

BIJ VERVOLGGEBRUIK

- Voeg de TelePet-inlogpagina toe aan uw browserfavorieten voor snelle toegang.
- Via de app kunt u na installatie direct inloggen.

VEELVOORKOMENDE PROBLEMEN

GEEN CAMERABEELD?
- Controleer uw internetverbinding.
- Vraag indien nodig een nieuw wachtwoord aan.
- Wacht 15–30 minuten; soms moet de camera nog handmatig worden aangezet.
- Bel alleen als het probleem blijft en u al het bovenstaande hebt geprobeerd.

SLECHT CAMERABEELD?
- 's Nachts is het licht vaak uit – dit is bewust voor de rust van de dieren.
- Slecht beeld overdag komt meestal door uw eigen internetverbinding of apparaat.

APP OF WEBSITE LOOPT VAST?
- Sluit en herstart de app of browser.
- Wissel eventueel tussen app en browser.

BEL ONS ALLEEN ALS HET ÉCHT NIET ANDERS KAN
Ons team richt zich op de zorg voor uw dier. Vragen over TelePet beantwoorden we het liefst tijdens het telefonisch spreekuur. Alleen bij urgente problemen kunt u bellen naar het algemene telefoonnummer van de Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren. Dank voor uw begrip.

VERANTWOORDELIJKHEDEN EN GEBRUIKSREGELS

- Door gebruik te maken van het systeem, gaat u akkoord met de gebruiksvoorwaarden. De Universiteitskliniek is niet aansprakelijk voor schade door het (niet kunnen) gebruiken van het systeem.
- Delen van inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) is toegestaan, maar op eigen verantwoordelijkheid van de eigenaar. U bepaalt zelf wie toegang heeft en in hoeverre u privacy deelt.
- Privacyregel artikel 7.8a uit de behandelovereenkomst: *Het is niet toegestaan om beelden waarop personen zichtbaar zijn (zoals medewerkers of studenten) te kopiëren, op te slaan of openbaar te maken, in welke vorm dan ook, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.*

REGELS VOOR GEBRUIK VAN HET PLATFORM
- Camerabeeld 24/7 beschikbaar, maar storingen kunnen optreden. Raadpleeg eerst deze handleiding.
- Tijdens medische handelingen kan de camera tijdelijk worden uitgeschakeld vanwege privacy van personeel en studenten.
- Uw huisdier kan tijdelijk niet zichtbaar zijn als het voor onderzoek of behandeling elders is.
- De indruk kan ontstaan dat er 'niets gebeurt', maar realiseert u zich dat er achter de schermen veel medische zorg plaatsvindt.
- In de avond of nacht kan het licht worden uitgeschakeld voor de rust van uw huisdier, waardoor het beeld van mindere kwaliteit kan zijn.
- Bent u ongerust? Meld dit tijdens het telefonisch spreekuur of tijdens uw bezoek.
- Bij dringende zorgen kunt u bellen naar het algemene telefoonnummer van de Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren. Wacht even bij geen beeld, het kan zijn dat er een handeling wordt uitgevoerd.
- De kliniek behoudt zich het recht voor om de camera voor langere tijd uit te schakelen indien nodig.