

Privacyregeling

**Regels voor opname en uitwisseling
persoonsgegevens**

Voor cliënten en hun omgeving

Inleiding

Deze folder is bedoeld voor cliënten die begeleiding ontvangen van BijdeHand en hun omgeving. BijdeHand Zorg neemt privacy serieus en hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. We zullen uw persoonsgegevens altijd gebruiken op een eerlijke manier die recht doet aan het vertrouwen dat u in ons stelt. In deze privacyverklaring willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

Het is voor de cliënt en zijn of haar omgeving belangrijk om te weten hoe wij omgaan met de privacy van de cliënt. Daarom hebben wij op basis van wetgeving de *P&W Privacyregeling* opgesteld. In deze folder zijn de belangrijkste punten hieruit samengevat. Als u de hele procedure wilt lezen, kunt u die opvragen bij uw begeleider.

Inhoudsopgave

1. Verwerking persoonsgegevens.....	5
2. Rechten van cliënten	7
3. Verstrekken van gegevens aan derden	10
4. Beeld- en geluidmateriaal	12
5. Naastbetrokkenen, familie en vrienden	13
6. Beveiligingsmaatregelen	14
7. Klachtenregeling.....	15
8. Meer weten?	16

1. Verwerking persoonsgegevens

De registratie en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats ten behoeve een juiste, doelmatig geleverde zorgverlening. Deze gegevens worden vastgelegd om een passend begeleidingstraject te leveren, voor de financiële afhandeling, om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, voor statistische doeleinden en voor bestrijding fraude van BijdeHand Zorg. Daarnaast informeren we cliënten door middel van nieuwsuitingen.

Als BijdeHand Zorg zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. BijdeHand Zorg houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de wet op Elektronische verwerking van gegevens in de zorg.

Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- Uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- Verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.
- Vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens.
- Passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is zoals beschreven in het privacyreglement.
- Geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.
- Geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen waarmee wij geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten, tenzij dit wettelijk verplicht en/of toegestaan is.
- Op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.

Minderjarigen

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger. De Wet Geneeskundige Overeenkomst (WBGO) beschouwt de cliënt als meerderjarig vanaf 16 jaar. Vanaf 12 jaar dient de cliënt op de hoogte te zijn van de privacyregeling en tevens de toestemmingsverklaring gegevensuitwisseling te ondertekenen.

Bewaartermijn

Persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk en voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn zoals beschreven in de *P&W Documenten- en archiefbeheer*. Desgewenst kunt u deze opvragen bij de organisatie. Voor medische informatie is de bewaartermijn vijftien jaar.

Binnen de EU

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de Europese Unie.

2. Rechten van cliënten

Als u begeleiding ontvangt van BijdeHand Zorg, worden gegevens over u en uw begeleiding vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier via een webapplicatie van Nedap/Ons. Deze is beveiligd en alleen in te zien door medewerkers van BijdeHand Zorg. Als cliënt heeft u altijd recht om dit dossier in te zien. Dat recht geldt voor alle gegevens in uw dossier. Tevens heeft u het recht om een overzicht te krijgen wie bepaalde informatie in het elektronisch systeem beschikbaar heeft gesteld en wie en op welke datum de informatie heeft ingezien of opgevraagd.

Als cliënt dient u toestemming te geven voor het gebruik van dit elektronisch cliëntdossier. Hierbij mag u aangeven welke categorie medewerkers uw dossier kunnen inzien (bijvoorbeeld begeleiders, secretariaat en/of stagiaires) en welke gegevens eventueel afgeschermd dienen te worden. De toestemming wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd en opnieuw toestemming gevraagd. Hiervoor wordt een toestemmingsverklaring ondertekend.

Cliënten kunnen te allen tijde hun toestemming intrekken en/of wijzigen en hun gegevens op verzoek laten verwijderen. Een formulier hiervoor kan worden aangevraagd bij uw begeleider.

2.1 Verzoek tot inzage, wijziging, vernietiging, stilleggen, verwijdering of overdracht

De cliënt zelf is eigenaar van de gegevens. U mag zonder toestemming van de organisatie uw gegevens aan een ander overdragen. U kunt zelf bepalen welke gegevens u deelt en met wie.

Als cliënt heeft u het recht uw dossier te laten wijzigen, stil te leggen, vernietigen of verwijdering. Een verzoek kan ingediend worden door een aanvraagformulier in te vullen. Dit is verkrijgbaar via uw begeleider. U zorgt dat het ingevulde formulier met een ongeldig gemaakte kopie van uw legitimatiebewijs in bezit komt van het managementteam van BijdeHand Zorg. Als u, na goedkeuring, (een gedeelte van) het cliëntdossier af komt halen bij de organisatie, dan kunt u hiervoor iemand machtigen.

Binnen vier weken na uw verzoek tot inzage, wijziging, vernietiging, stilleggen, verwijdering en/of overdracht verzoek ontvangt u bericht of aan het verzoek kan worden voldaan. Als het verzoek wordt afgewezen wordt aan u uitgelegd waarom. Als u een verzoek voor wijziging/aanvulling, verwijdering in het dossier doet, moet de begeleider dit altijd met de directie bespreken. Dit is om de kwaliteit van de begeleiding te kunnen verbeteren.

Wat moet u doen als u inzage wilt?

U kunt uw begeleider van BijdeHand Zorg vragen of u uw dossier (deels) kunt inzien. U zal een aanvraagformulier in moeten vullen, waarna u met uw begeleider een afspraak kunt maken om het dossier te bekijken. U kunt eventueel samen met een vertrouwenspersoon – in aanwezigheid van uw begeleider – uw dossier bekijken. U hoeft niet uit te leggen waarom u het dossier wilt inzien. Binnen vier weken na uw aanvraag kunt u uw dossier inzien. Bij het inzien van dossier is altijd een begeleider van BijdeHand Zorg aanwezig. Deze kan u helpen en vragen beantwoorden over het dossier. Als u vragen heeft over delen van het dossier die door andere hulpverleners zijn geschreven, kunt u naar hen worden doorverwezen.

Als u uw dossier wilt inzien zonder dat daar een begeleider bij is, kan dit alleen als u afdrukken van uw dossier ter inzage krijgt of meeneemt. Voor het afdrukken van het dossier worden geen kosten bij u in rekening gebracht.

Recht op wijziging/aanvulling?

Als u vindt dat de gegevens in uw dossier niet kloppen, verouderd of onvolledig zijn, dan kunt u bij uw begeleider een schriftelijk verzoek indienen om de gegevens te verbeteren/wijzigen. De begeleider of directie laat u binnen vier weken weten of de gegevens worden aangepast en geeft ook aan waarom wel of niet. Als u en uw begeleider het niet eens worden over de juistheid van de gegevens, worden naast de visie van de begeleider ook uw visie op de gegevens in het dossier opgenomen.

Als u aanvullingen in uw dossier wilt laten opnemen omdat u uw gegevens wilt toelichten, dan voegt de begeleider deze toe. Hierbij wordt gemeld dat dit een 'Aanvulling door cliënt' is. De begeleider neemt deze aanvulling altijd op, ook als hij/zij het er niet mee eens is.

Recht op verwijdering?

U kunt ook vragen of gegevens kunnen worden verwijderd. Als de begeleider de gegevens niet wil/kan verwijderen, licht hij/zij toe waarom. U kunt een klacht indienen wanneer u het niet eens bent met de reden.

Recht op vernietiging?

In uitzonderlijke situaties kunt u schriftelijk verzoeken om uw (elektronisch) cliëntdossier te laten vernietigen. Dit wordt dan beoordeeld door de directie, die ook opdracht kan geven tot vernietiging.

Gegevens minderjarigen

Jeugdigen van 12 tot 16 jaar hebben recht op inzage of afschrift van hun cliëntdossier. De ouders van hun jeugdigen van 12 tot 16 jaar hebben dit recht gezamenlijk met het kind. Zonder de schriftelijke toestemming van het kind hebben de ouders dit recht niet. De Wet Geneeskundige Overeenkomst (WBGO) beschouwt de cliënt als meerderjarig vanaf 16 jaar. Jongeren vanaf 16 jaar die inzage of een afschrift van hun cliëntdossier willen, moeten zelf de aanvraag indienen.

Opvragen medische gegevens overleden cliënt

Een kopie van de cliëntgegevens van een overleden cliënt worden in principe niet verstrekt. Dit is alleen toegestaan indien verondersteld kan worden dat de overledene hiertegen geen bezwaar zou hebben en indien er zwaarwegende belangen zijn. Aan de zorgverlener zal het verzoek worden voorgelegd of hij/zij de zwijgplicht wenst te doorbreken. Bij dit verzoek graag een toelichting in een begeleidende brief toevoegen.

3. Verstrekken van gegevens aan derden

Conform het privacyreglement verstrekt BijdeHand Zorg geen informatie aan derden en vraagt ook geen informatie bij derden op zonder schriftelijke toestemming van de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger. Dit betekent dat indien er wel informatie opgevraagd dan wel verstrekt moet worden, het formulier *toestemmingsverklaring gegevensuitwisseling* dient te worden ingevuld en ondertekend. U kunt op het daarvoor bestemde formulier aangeven waar u wel/geen toestemming voor verleend. Minimaal 1x per jaar wordt de toestemming geëvalueerd en met u besproken. De toestemming is maximaal één jaar geldig.

Wijziging toestemming

U mag uw toestemming op elk moment intrekken. In sommige gevallen zal het intrekken van toestemming gevolgen hebben voor de hulpverlening. Uw begeleider zal u hier van geval tot geval over informeren. Wijziging van de toestemming kunt u te allen tijde kenbaar maken en aanvragen via een formulier dat u verkrijgt bij onze organisatie.

3.1 Gegevensuitwisseling met de cliënt

Om het begeleidingstraject zo soepel als mogelijk te laten verlopen, streeft BijdeHand naar een optimale bereikbaarheid, beschikbaarheid en continuïteit van zorg. Om het contact zo laagdrempelig mogelijk te laten verlopen maken wij op verzoek van de cliënt gebruik van E-mail en WhatsApp. Voordat u toestemming geeft voor het gebruik van deze kanalen is het belangrijk om te weten dat het beveiligingsniveau van deze faciliteiten niet conform wetgeving is.

3.2 Gegevensuitwisseling met relevante instellingen/instanties

Communicatie met relevante instellingen/instanties loopt enkel telefonisch, schriftelijk of via digitaal/elektronisch beveiligde kanalen zoals ZorgMail of het elektronisch cliëntdossier. Documenten worden pas uitgewisseld wanneer deze zijn ondertekend door de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger. Gegevens worden enkel uitgewisseld ten behoeve van (verbeteren van) de zorgverlening en facturering.

U mag zelf beslissen via welke vorm er gecommuniceerd wordt en met wie. Toestemming mag te allen tijde worden gewijzigd. Dit kan invloed hebben op de zorgverlening. Hierover zal uw begeleider u informeren.

Interne audit, externe audit en inspectiebezoeken

Bij interne en externe audits wordt inzage in een aantal cliëntdossier geëist. Dat geldt ook voor inspectiebezoeken. De Inspectie voor de Volksgezondheid en Jeugd heeft de bevoegdheid om ongeraagd cliëntdossiers te kijken als zij daar aanleiding toe zien. Op de toestemmingsverklaring kunt u aangeven of u toestemming geeft voor inzage tijdens audits. Deze toestemming kan te allen tijde worden gewijzigd.

4. Beeld- en geluidmateriaal

Opmnames worden met name gemaakt tijdens bijzondere gelegenheden, bijvoorbeeld tijdens activiteiten en uitjes. We kunnen deze na uw toestemming publiceren op onze locatie, website en op onze facebookpagina. We willen u erop attenderen dat deze open toegankelijk zijn. Beeldmateriaal wordt enkel door de directie, of in opdracht van de directie gepubliceerd.

We plaatsen bij foto's en video's geen (achter)namen, brengen u niet herkenbaar in beeld en gaan zorgvuldig om met de integriteit van het beeldmateriaal.

Wij willen benadrukken dat u te allen tijde uw toestemming kunt intrekken en/of wijzigingen en eerder geplaatste foto's worden op uw verzoek altijd direct verwijderd. Bij beëindiging van zorg wordt met u besproken of u wenst dat eerder gepubliceerd beeldmateriaal verwijderd wordt. Als u dat op prijs stelt wordt dit direct gedaan.

Uw toestemming geldt alleen voor foto's en video's die door ons, of in onze opdracht worden gemaakt. Het kan voorkomen dat anderen (bijv. andere cliënten) foto's maken tijdens activiteiten. Wij bespreken tijdens een intake dat andere cliënten alleen elkaar mogen fotograferen met uitdrukkelijke toestemming en geen foto's mogen publiceren.

Optimaliseren van begeleiding en deskundigheidsbevordering

Het maken van beeld- en/of geluidmateriaal ten behoeve van begeleiding en deskundigheidsbevordering wordt uitgebreid met u besproken voordat dit wordt ingezet. Er zal duidelijk gemaakt worden wanneer er opnames plaatsvinden en voor wie deze toegankelijk zijn.

Wij willen benadrukken dat u te allen tijde uw toestemming kunt intrekken en/of wijzigingen en eerder gemaakte opnames worden op uw verzoek altijd direct verwijderd.

5. Naastbetrokkenen, familie en vrienden

Tijdens een begeleidingstraject is niet alleen de relatie tussen de cliënt en hulpverlener belangrijk. De omgeving van de cliënt speelt ook een grote rol. Betrokkenen kunnen invloed hebben op de begeleiding van een cliënt, maar ook op het ontstaan van problemen. De begeleider kan de cliënt advies geven over de betrokkenheid van familie of vrienden, maar uiteindelijk neemt de cliënt de beslissing.

De cliënt maakt in principe zelf afspraken met betrokkenen over hun rol. Als de cliënt niet wil dat zij een rol spelen of informatie over de cliënt krijgen, respecteren we dat. Een begeleider kan ook besluiten dat er goede redenen zijn om hen niet in te schakelen. We geven dan alleen niet-persoonsgebonden informatie.

Ook naasten hebben rechten: alleen met hun instemming krijgen ze informatie of worden ze bij de behandeling betrokken.

Voor naastbetrokkenen is het belangrijk dat zij informatie over een cliënt krijgen. Dit geldt zeker als zij (in overleg met de cliënt) een rol spelen bij de ondersteuning. In principe informeert een cliënt zelf zijn naasten. Als een cliënt dit niet zelf kan doen, maar wel wil, neemt de begeleider deze taak over t.b.v. (verbeteren van) de zorgverlening.

- We vinden het verstrekken van goede informatie aan naasten belangrijk, maar dit mag het recht op zelfbeschikking van de cliënt niet aantasten.
- Cliënt en begeleider maken afspraken over welke informatie aan wie en op welke manier mag worden verstrekt op het formulier *toestemmingsverklaring gegevensuitwisseling*.
- Als een cliënt niet wil dat naasten informatie krijgen, gaat de begeleider na waarom dit het geval is. De begeleider respecteert de uiteindelijke beslissing van de cliënt.

6. Beveiligingsmaatregelen

Om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens veilig zijn bij BijdeHand Zorg zijn er verschillende beveiligingsmaatregelen getroffen.

- Alle medewerkers hebben kennis van en handelen conform dit beleid en protocollen.
- Alle medewerkers werken zo veel mogelijk centraal en digitaal in een beveiligde omgeving van Nedap/Ons of Office 365. Deze digitale applicaties zijn beveiligd met een wachtwoord.
- Uitsluitend faciliteiten van BijdeHand Zorg worden gebruikt voor digitale opslag van data. Inzetten van privé smartphone, tablet, laptop of usb-stick is niet toegestaan voor gegevensopslag van cliënten.
- Er worden nooit persoonsgegevens over het internet naar anderen buiten BijdeHand Zorg gestuurd worden tenzij er een beveiligde internetverbinding tot stand is gebracht.
- Medewerkers zorgen ervoor dat zij alle papieren stukken met betrekking tot cliënten (ook wanneer dit geanonimiseerd is) zorgvuldig bewaren in een afsluitbare ruimte.
- Persoonlijke werkaantekeningen worden, zo snel als mogelijk, samengevat of verwerkt in een verslag en de niet meer relevante persoonlijke werkaantekeningen worden vernietigd.
- Er wordt zeer terughoudend en zorgvuldig omgegaan met het meenemen van dossierstukken buiten BijdeHand Zorg, bijvoorbeeld bij een keukentafelgesprek of een bespreking buiten de deur. Uitgeprinte dossierstukken uit het digitale dossier worden direct na gebruik vernietigd.

7. Klachtenregeling

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Komen wij er samen met u niet uit dan vinden wij dit natuurlijk erg vervelend. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen via de klachtenregeling van de organisatie of bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

U kunt uw klacht laten afhandelen door een externe klachtenfunctionaris en/of klachten-/geschillencommissie:

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen

Digitaal klacht indienen: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>

Voor meer informatie over onze klachtenregeling kunt u contact opnemen met uw begeleider of de directie.

8. Meer weten?

Deze folder geeft kort een beeld over de privacyregeling van BijdeHand Zorg. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw begeleider of de directie.

BijdeHand Zorg
St. Jozefstraat 30
5753 AV Deurne
info@bijdehandzorg.nl
0493 795 072