



<i>Zorggroep Reinalda</i>		<b>Privacyreglement</b>		
<b>Deel</b>	20 Beleid en organisatie			
<b>Proces</b>	2.12 Beleid en organisatie			
<b>Versie</b>	2.0	<b>Revisie</b>	02-05-2020	
<b>Docsoort</b>	Beleid - BE	<b>Eigenaar</b>	RvB	

### **Privacyreglement Zorggroep Reinalda**

1. Inleiding
2. Verantwoordelijkheden
3. Verstrekken van informatie
  - 3.1. Informatie aan de cliënt
  - 3.2. Informatie aan de medewerker
  - 3.3. Klachten van de cliënt
  - 3.4. Klachten van de medewerker
4. Praktische richtlijnen m.b.t. beveiliging van persoonsgegevens
  - 4.1. Geheimhoudingsplicht
  - 4.2. Werkruimtes van personeel
  - 4.3. Gebruik computer, tablet, mobiele telefoon
  - 4.4. Faxen
  - 4.5. Post
  - 4.6. Documenten en dossiers
  - 4.7. Planborden
5. Verwerken, bewaren en vernietigen van gegevens
  - 5.1. Verwerken en bewaren van privacy gevoelige gegevens
  - 5.2. Vernietigen van privacy gevoelige gegevens
6. Richtlijnen t.a.v. de bejegening van de cliënt
  - 6.1. Omgangsvormen
  - 6.2. Richtlijnen bejegening

<i>Zorggroep Reinalda</i>		<b>Privacyreglement</b>		
<b>Deel</b>	20 Beleid en organisatie			
<b>Proces</b>	2.12 Beleid en organisatie			
<b>Versie</b>	2.0	<b>Revisie</b>	02-05-2020	
<b>Docsoort</b>	Beleid - BE	<b>Eigenaar</b>	RvB	

## **1. Inleiding**

*In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (Tot 25 mei 2018 de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)) en de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomsten (WGBO) is iedere instelling die werkzaam is binnen de gezondheidszorg verplicht een Privacyreglement te hebben. Alle medewerkers zijn verplicht om volgens dit reglement hun werkzaamheden te verrichten.*

Privacy is een ruim begrip: het gaat onder meer om de bescherming van persoonsgegevens maar ook om de bescherming van het eigen lichaam en de woon- en leefomgeving van de cliënt. Ook bij het rapporteren over cliënten dient rekening gehouden te worden met privacygevoelige informatie. Hierbij kan gedacht worden aan werknotities, zorgdossiers, rapportage via e-mail, telefoon, fax, etc.

Binnen Zorggroep Reinalda speelt privacy van de cliënt en de medewerker een belangrijke rol. Om de privacy van zowel de cliënt als de medewerker te waarborgen heeft Zorggroep Reinalda haar privacybeleid vastgelegd in:

- Privacy en Informatiebeveiligingsbeleid
- Privacyreglement
- Gedragscode medewerkers
- Protocol gebruik telefoon sociale media


Het Privacyreglement van Zorggroep Reinalda is geschreven conform:

- Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP; geldig tot 25 mei 2018)
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG; geldig vanaf 25 mei 2018)
- Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO)
- De geheimhoudingsplicht werknemer (CAO)

## **2. Verantwoordelijkheden**

De verantwoordelijkheden ten aanzien van het Privacy en Informatiebeveiligingsbeleid zijn als volgt verdeeld:

- Het bestuur en management zijn verantwoordelijk voor het vaststellen van het Privacy en Informatiebeveiligingsbeleid en het Privacyreglement.
- Het bestuur is verantwoordelijk dat alle verwerkingen van bijzondere persoonsgegevens voldoen aan de beginselen uit de AVG (rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, doelbinding, minimale gegevensverwerking, juistheid, opslagbeperking en integriteit en vertrouwelijkheid).
- De leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het implementeren en onderhouden van het Privacy en Informatiebeveiligingsbeleid.
- De Functionaris Gegevensbescherming (FG) houdt toezicht op de wijze waarop bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, houdt het register Verwerking Bijzondere Persoonsgegevens up-to-date en voert interne audits uit op het gebied van Privacy en Informatiebeveiligingsbeleid. De FG heeft een adviserende rol naar het management op het gebied van naleving van de WBP/AVG/WGBO. De FG coördineert de meldingen datalek en is de contactpersoon voor de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), zie ook Beleid datalekken.
- Alle medewerkers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor het handhaven van het Privacy en Informatiebeveiligingsbeleid.

<i>Zorggroep Reinalda</i>		<b>Privacyreglement</b>		
<b>Deel</b>	20 Beleid en organisatie			
<b>Proces</b>	2.12 Beleid en organisatie			
<b>Versie</b>	2.0	<b>Revisie</b>	02-05-2020	
<b>Docsoort</b>	Beleid - BE	<b>Eigenaar</b>	RvB	

- De medewerker dient contact op te nemen met zijn/haar leidinggevende, wanneer hij/zij van mening is dat het individueel belang van een cliënt of diens familie zwaarder weegt dan het privacybelang.

### **3. Verstrekken van informatie**

#### 3.1 Informatie aan de cliënt <sup>1)</sup>

De cliënt wordt bij het eerste zorgcontact van een medewerker of bij het eerste bezoek aan een locatie mondeling en/of schriftelijk geïnformeerd over de wijze waarop met persoonlijke gegevens van de cliënt wordt omgegaan en over de aanwezigheid van het Privacyreglement. De cliënt krijgt in de informatiemap een exemplaar van het Privacyreglement.

#### 3.2 Informatie aan de medewerker

Bij indiensttreding informeert de leidinggevende mondeling en/of schriftelijk de nieuwe medewerker over de wijze waarop wordt omgegaan met persoonlijke gegevens van medewerkers en over de aanwezigheid van het Privacyreglement.

*Iedere nieuwe medewerker krijgt tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek het Privacyreglement uitgereikt.*

De leidinggevende informeert de medewerkers over wijzigingen in het Privacyreglement.


#### 3.3 Klachten van de cliënt

Indien de cliënt van mening is dat het Privacyreglement niet (juist) wordt nageleefd, kan de cliënt zich wenden tot de bestuurder, de cliëntenvertrouwenspersoon, of een klacht indienen volgens de klachtenprocedure.

#### 3.4 Klachten van de medewerker

Indien de medewerker van mening is dat het Privacyreglement niet (juist) wordt nageleefd, kan de medewerker zich wenden tot zijn/haar leidinggevende of de vertrouwenspersoon voor medewerkers.

<sup>1)</sup> Als "cliënt" kan ook "wettelijk vertegenwoordiger" worden gelezen

<i>Zorggroep Reinalda</i>		<b>Privacyreglement</b>		
<b>Deel</b>	20 Beleid en organisatie			
<b>Proces</b>	2.12 Beleid en organisatie			
<b>Versie</b>	2.0	<b>Revisie</b>	02-05-2020	
<b>Docsoort</b>	Beleid - BE	<b>Eigenaar</b>	RvB	

#### **4. Praktische richtlijnen m.b.t. beveiliging van persoonsgegevens**

##### 4.1 Geheimhoudingsplicht

De medewerker is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie en beroep ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband.

- Medewerkers die direct contact hebben met cliënten hebben uit de aard van hun werk veel privacygevoelige gegevens nodig. In de meeste gevallen dienen zij ieder moment over die gegevens te kunnen beschikken. Voor hen geldt dat zij bewust moeten zijn van hun bijzondere positie en maatregelen treffen om de privacy van de cliënt te beschermen. Klantgegevens worden standaard vervoerd in een gesloten envelop of map. Klantgegevens dienen uitsluitend in overleg met de leidinggevende ( privé) vervoerd te worden en mogen nooit in de auto of thuis achterblijven.
- Persoonsgegevens worden alleen ter beschikking gesteld aan bevoegde medewerkers.
- De behandelend arts bepaalt welke medische informatie toegankelijk is voor de medewerkers.
- Voor medewerkers die via derden bij Zorggroep Reinalda werkzaam zijn, gelden de Algemene Inkoopvoorwaarden voor de Zorg van Actiz. Deze hanteren wij bij het afsluiten van contracten.

##### 4.2 Werkruimtes van personeel


- Werkruimtes van personeel zijn alleen toegankelijk voor bevoegden.
- Wanneer niemand aanwezig is, wordt de deur van de werkruimte afgesloten.
- De medewerker zorgt ervoor dat in de werkruimte de privacygegevens niet direct toegankelijk zijn.
- Gebruikers van een werkruimte hebben onderling afspraken gemaakt over het opbergen van sleutels en over wie de kasten sluit aan het einde van de dag.

##### 4.3 Gebruik computer, tablet of mobiele telefoon

- De toegang tot geautomatiseerde applicaties is afgeschermd door gebruikersprofielen waaraan wachtwoorden gekoppeld zijn.
- Gebruikers zijn niet bevoegd deze wachtwoorden aan derden door te geven.
- Printers waar privacygevoelige gegevens worden geprint, staan bij voorkeur in of dichtbij de werkruimte van de gebruikers. Wanneer dit niet mogelijk is, is de gebruiker verantwoordelijk voor de bewaking van de privacygegevens. De algemene printers zijn beveiligd met secure printing (print wordt opgehaald met persoonlijke code).
- Bij het verlaten van de werkruimte (of bij het onbeheerd achterlaten van een Computer on Wheels COW) wordt het scherm van de computer handmatig vergrendeld en, indien dit mogelijk is wordt het programma afgesloten. Na enige tijd vergrendelt het scherm van de computer automatisch. Het scherm wordt ook actief vergrendeld door de gebruiker als er een bezoeker in de werkruimte is.
- Een tablet wordt vergrendeld met een pincode. Bij gebruik van applicaties op een tablet dient geen gebruik te worden gemaakt van de optie "wachtwoord onthouden".

##### 4.4 Faxen

- Faxapparaten staan in beginsel altijd in ruimten die afsluitbaar zijn of in werkruimtes die niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.
- Faxapparaten die niet in af te sluiten werkruimten staan, dienen alleen ter verzending van faxen en worden niet gebruikt om faxen te ontvangen zodat geen privacy gevoelige informatie kan blijven liggen.
- Faxberichten met privacygevoelige gegevens worden voor versturen altijd in een (interne) envelop gedaan.

<i>Zorggroep Reinalda</i>		<b>Privacyreglement</b>		
<b>Deel</b>	20 Beleid en organisatie			
<b>Proces</b>	2.12 Beleid en organisatie			
<b>Versie</b>	2.0	<b>Revisie</b>	02-05-2020	
<b>Docsoort</b>	Beleid - BE	<b>Eigenaar</b>	RvB	

#### 4.5 Post

- Privacygevoelige post wordt altijd in een gesloten envelop gedaan met daarop genoteerd "Vertrouwelijk". Hierna kan het met de interne post verstuurd worden.
- Postvakken dienen dagelijks geleegd te worden.
- Tijdens vakanties wordt door de waarnemende collega of het secretariaat het postvak regelmatig geleegd en zodanig opgeborgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot deze gegevens.
- Post die binnenkomt bij het secretariaat van Zorggroep Reinalda wordt alleen opengemaakt als hier geen vermelding van "Vertrouwelijk" of "Persoonlijk" op staat. Ook post met medische gegevens (zoals brieven voor artsen, post van het CIZ en laboratoriumuitslagen van Atal/Medial) worden niet door het secretariaat geopend.
- Als er geen naam of geadresseerde vermeld staat op de brief, dan wordt de post geopend door het directiesecretariaat;
- Als er wel een naam of geadresseerde opstaat maar er staat geen geheim of vertrouwelijk op dan wordt de post geopend door het directiesecretariaat;
- Post voor de Ondernemingsraad mag nooit geopend worden door het directiesecretariaat.
- Als er post binnenkomt die onder de categorie niet openen valt, kan het zijn dat hier een factuur in zit. Om te voorkomen dat deze facturen rond gaan zwerven en niet op tijd betaald worden, wordt op deze post een sticker te geplakt met de tekst "Zit hier een factuur in? Geef het z.s.m. aan de EAD postvak 11".

#### 4.6 Documenten en dossiers

- De handmatige registraties van persoonsgegevens (zowel van cliënten als medewerkers) worden in afsluitbare kasten en/of lades opgeborgen. Ten aanzien van gegevens van medewerkers hebben in eerste instantie alleen medewerkers van de afdeling P&O toegang.

#### 4.7 Planborden

- Bij het werken met planborden worden privacygevoelige gegevens bij voorkeur onzichtbaar gehouden. De planborden bevinden zich alleen in planningsruimten. Deze ruimten zijn afgesloten als de planners afwezig zijn.

### **5. Verwerken, bewaren en vernietigen van gegevens**


#### 5.1 Verwerken en bewaren van privacy gevoelige gegevens

De WBP en AVG regelen beiden dat persoonsgegevens verwerkt en niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De algemene regel is dat een organisatie zelf bepaalt aan de hand van het doel hoelang de gegevens bewaard moeten worden. Maar de uitzonderingen hierop zijn weergegeven in bepaalde wetgeving, zoals de WGBO en het Burgerlijk Wetboek. In het Register Verwerkingen Bijzondere Persoonsgegevens worden deze doeleinden en bewaartermijnen van cliënt- en personeelsgegevens weergegeven, deze laatste zijn gebaseerd op eerder genoemde wetgeving.

#### 5.2 Vernietigen van privacy gevoelige gegevens

Als persoonsgegevens niet meer nodig zijn of de bewaartermijn is verstreken, dan dienen de gegevens verwijderd te worden. Onder privacy gevoelige gegevens worden verstaan alle gegevens die herleidbaar zijn tot een individueel persoon: een cliënt of medewerker van Zorggroep Reinalda. Papierdocumenten met privacy gevoelige gegevens dienen vernietigd te worden (m.b.v. een papierversnipperaar).

Documenten kunnen in de hiervoor gereserveerde containers gedeponeerd worden.

<i>Zorggroep Reinalda</i>		<b>Privacyreglement</b>		
<b>Deel</b>	20 Beleid en organisatie			
<b>Proces</b>	2.12 Beleid en organisatie			
<b>Versie</b>	2.0	<b>Revisie</b>	02-05-2020	
<b>Docsoort</b>	Beleid - BE	<b>Eigenaar</b>	RvB	

Digitale gegevens worden na het verstrijken van de bewaartermijn uit de operationele bestanden verwijderd; uit de back-up bestanden kan dit niet worden uitgevoerd.

## **6. Richtlijnen t.a.v. bejegening van de cliënt/bewoners**

### 6.1 Omgangsvormen en richtlijnen bejegening

Privacy betreft niet alleen het beveiligen van geregistreerde persoonsgegevens, privacy en bejegening liggen in elkaars verlengde. Beide hebben te maken met respect voor eigenwaarde en eigen leefomgeving.

Wanneer een cliënt komt wonen in het Reinaldahuis of zorg aan huis ontvangt van een van onze medewerkers, dient hij/zij zijn privacy ten dele prijs te geven. In het appartement of bij de cliënt thuis komen verschillende mensen binnen om zorg te verlenen, de cliënt komt in aanraking met medewerkers die hem wil helpen maar die hij niet zelf heeft gekozen en de hulp is dikwijls ook van strikt persoonlijke aard. Om de privacy in de leefomgeving van de cliënt zoveel mogelijk te beschermen, is het belangrijk dat we een aantal richtlijnen aangeven hoe wij met onze cliënten omgaan.

In aansluiting op de visie van Zorggroep Reinalda, is gekozen voor zorgverlening volgens de uitgangspunten van belevingsgerichte zorg. In belevingsgerichte zorg staan de belevingswerelden van de cliënt en de verzorgende en de momenten van echt contact tussen beide personen centraal. De verzorgende is zich bewust van het effect dat het eigen gedrag kan hebben op de cliënt. Door de benaderingswijze vanuit de uitgangspunten van belevingsgerichte zorg zal de cliënt zich veilig en gerespecteerd voelen.

Voor de bejegening en privacy van de leefomgeving van de cliënt hebben we een aantal algemene richtlijnen opgesteld:

- Protocol Bejegening en gedragscode; incl. Bijlage communicatie en gedragscode.
- Protocol Gebruik telefoon en sociale media

### **Referenties**

#### Externe referenties:

- Wet bescherming Persoonsgegevens (WBP)
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
- CAO VVT 2016-2018
- Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg; Actiz 2017

#### Interne referenties:

- BL Privacy en Informatiebeveiligingsbeleid
- RE Verwerkingen Bijzondere Persoonsgegevens
- BE datalekken
- PT Bejegening en gedragscode
- BL communicatie en gedragscode
- PT Gebruik telefoon en sociale media