

Reglement informatieveiligheid WarmThuis

CHECKLIST reglement informatieveiligheid

- Meld incidenten met informatieveiligheid bij je leidinggevende

Wat doe je **zeker niet** met vertrouwelijke (cliënten)informatie:

- Verspreiden van informatie over bewoners buiten het werk
- Foto's of informatie van bewoners plaatsen op internet of sociale media
- Onbeheerd achterlaten

Wat doe je **zeker wel** met vertrouwelijke (cliënten)informatie:

- In het ECD bewaren, of in afgesloten kast
- Alleen onder voorwaarden op papier of buiten het ECD

- WarmThuis voert een zogenaamde clean-desk-policy: aan het eind van je werktijd op kantoor is je bureau vrij van vertrouwelijke informatie en is je computer uitgelogd en afgesloten
- Bewaar vertrouwelijke informatie zoveel mogelijk in het ECD
- Lukt dat niet, bewaar vertrouwelijke papieren *altijd* achter slot
- Bewaar cliënteninformatie zo kort mogelijk op de H-schijf

- Ga zorgvuldig om met je inloggegevens.
- Ga zorgvuldig om met de ter beschikking gestelde computerfaciliteiten.
- Geen vertrouwelijke informatie op externe gegevensdragers zoals USB-sticks plaatsen.

- Ga zorgvuldig om met je e-mail(adres);
- Je mag alleen op persoonlijke titel – en dus niet namens WarmThuis – berichten op internet verspreiden
- Vertrouwelijke WarmThuis-informatie mag je alleen beveiligd via internet (Zorgring) verzenden (1/6/18: nog niet van toepassing, wordt aan gewerkt)
- Er kan onder voorwaarden en bij vermoeden op misbruik bekeken worden wat je op internet en via e-mail van WarmThuis doet

Procedure	Documenteigenaar	Datum bijgesteld	Verantwoordelijke	Evaluatiedatum
Privacy	Dir	01-06-2018	Dir	01-06-2020

leiding

Waarom dit reglement?

WarmThuis geeft je met dit reglement handvatten hoe je er voor kunt zorgen dat vertrouwelijke informatie beschermd wordt tegen ongeautoriseerde inzage, diefstal daarvan of vernietiging. We weten dat iedereen zorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie. Toch kan het zijn dat je zelf niet altijd de juiste oplossing bedenkt.

Omdat het een reglement is, is het ook een opsomming van geboden en verboden geworden. Ga er van uit dat iedereen integer is. Toch is het nodig grenzen te stellen en kaders te geven voor dit belangrijke onderwerp. Alleen als je regels stelt is het mogelijk iemand aan te spreken.

Voor wie?

Dit reglement geldt voor iedereen. In gevallen waarin WarmThuis haar ICT-voorzieningen beschikbaar stelt aan derden worden deze door degene die de relatie met deze derden onderhoudt op de hoogte gebracht van de gedragsregels. De gedragsregels zijn ook op deze derden van toepassing.

Wat als er toch iets mis gaat?

Er kan altijd per ongeluk iets mis gaan. Je meldt dat direct bij je leidinggevende.

Relatie met andere WarmThuis regels

In dit document vind je regels die de informatieveiligheid van WarmThuis helpen te beschermen. In het kwaliteitshandboek kunnen nog andere documenten aanwezig zijn waarin regels en richtlijnen zijn opgenomen.

Wat vind je in dit reglement?

1. Geheimhouding
2. Omgaan met vertrouwelijke informatie
3. Huisregels computergebruik
4. Omgaan met internet en e-mail
5. Toegang/sleutelbeheer
6. Richtlijn omgaan met medische informatie en inzage (bijlage 1)

Opzet

Ieder hoofdstuk begint met een samenvatting. De in deze kaders opgenomen informatie is echter beperkt. Het is nodig dat je alle teksten leest om te weten wat we van je verwachten.

1. Geheimhouding

1. Je mag geen informatie, kennis of gegevens openbaar maken van WarmThuis die je bekend zijn geworden door je werkzaamheden bij WarmThuis. Het gaat daarbij over gegevens waarvan je weet of had kunnen weten dat die een vertrouwelijk karakter hebben.
2. Informatie van cliënten of van WarmThuis die je ter kennis komt mag je uitsluitend aanwenden voor de uitvoering van je werkzaamheden voor WarmThuis en niet zonder toestemming van je leidinggevende aan derden ter beschikking stellen. Het gaat bijvoorbeeld om cliënteninformatie en informatie waarvan het intellectueel eigendom toebehoort aan WarmThuis.
3. Het zal voor goede hulpverlening aan cliënten nodig zijn vertrouwelijke informatie uit te wisselen met 'derden' zoals ketenpartners. Daarom vormt cliënteninformatie een uitzondering op de regels 1 en 2 hierboven en kun je cliënteninformatie delen met ketenpartners en cliënten en mantelzorgers als je je daarbij houdt aan de regels.
4. Wanneer als gevolg van je werkzaamheden voor WarmThuis werken ontstaan die auteursrechtelijk zijn beschermd, komen de intellectuele eigendomsrechten daarop toe aan WarmThuis. Je kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld cursusmappen, beleidsnotities, stroomschema's en handboekjes;
5. Je mag alleen informatie verstrekken aan de pers als je daar toestemming voor hebt van je leidinggevende. De directie is onze perswoordvoerder maar kan deze taak delegeren. In geval zich een calamiteit of incident voor doet, verwijst je de pers altijd naar de directie of naar degene die de directie daarvoor heeft aangewezen.

2 Omgaan met vertrouwelijke informatie

Samenvatting:

- WarmThuis voert een zogenaamde clean-desk-policy: aan het eind van je werktijd op kantoor is je bureau vrij van vertrouwelijke informatie en is je computer uitgelogd en afgesloten
- Bewaar vertrouwelijke informatie zoveel mogelijk in het ECD
- Lukt dat niet, bewaar vertrouwelijke papieren *altijd* achter slot
- Bewaar cliënteninformatie zo kort mogelijk op de H-schijf

2.1 Cliënteninformatie zo veel mogelijk in het ECD

Bewaar vertrouwelijke (cliënten)informatie uitsluitend in het ECD of op de H schijf van de digitale werkomgeving van WarmThuis. De beveiliging van het ECD voldoet aan wet- en regelgeving.

Daarnaast is het zaak alle cliënteninformatie op één plek bij elkaar te hebben voor als een cliënt of mantelzorger inzage wil hebben in diens dossier. Die inzage geldt voor alle over die cliënt of mantelzorger beschikbare informatie bij WarmThuis.

Procedure	Documenteigenaar	Datum bijgesteld	Verantwoordelijke	Evaluatiedatum
Privacy	Dir	01-06-2018	Dir	01-06-2020

2.2 Maar soms kan het niet anders...hoe moet ik daar dan mee omgaan?

We begrijpen dat het soms nodig is dat cliënteninformatie ook buiten het ECD moet worden opgeslagen, bijvoorbeeld om het te kunnen uploaden in het ECD of om een e-mail naar een ketenpartner te kunnen versturen. Verwijder deze cliënteninformatie buiten het ECD daarna weer zo snel mogelijk. Maak er een gewoonte van om aan het eind van iedere werkweek die informatie van H- of G-schijf te verwijderen.

De locatieleidingevenden van WarmThuis hebben misschien ook cliënteninformatie in de vorm van (Excel)lijsten op de H-schijf staan. Ook hiervoor geldt, dat deze informatie zodra dat kan verwijderd moet worden. Informatie op de H-schijf is alleen voor jou zelf toegankelijk. Laat dus niemand anders via jouw inloggegevens toe tot het WarmThuis-netwerk.

2.4 Vertrouwelijke cliënteninformatie op papier

In een aantal gevallen is het nodig dat vertrouwelijke (cliënten)informatie op papier staat. Deze papieren informatie mag nooit onbeheerd zijn, bijvoorbeeld op een bureau liggen terwijl er niemand aanwezig is.

Neem je dit soort informatie mee buiten WarmThuis, dan zorg je er te allen tijde voor dat deze niet in verkeerde handen kan vallen.

Zodra dat kan, vernietig je papieren cliënteninformatie in de papierversnipperaar bij het secretariaat. Verlaat je je werkplek even, dan berg je de te vernietigen vertrouwelijke informatie veilig op.

2.5 (Even) weg van je werkplek? Toegang tot vertrouwelijke info blokkeren

Als je je werkplek tijdelijk verlaat, vergrendel je je beeldscherm en leg je vertrouwelijke papieren achter slot. Vergrendelen van je computer kan als volgt:

- Klik op de ronde 'Micro-soft'-knop links onder in je beeldscherm, klik op het pijltje naast 'Afmelden' en klik op 'Vergrendelen'.

Vergrendel altijd je beeldscherm ook al denk je binnen een paar tellen terug te zijn. Het kan zijn dat je op de gang een praatje aanknoopt of toch even met de arts een cliënt gaat bespreken.

2.6 (Telefoon)gesprekken en vertrouwelijkheid

Bij (telefoon)gesprekken let je erop dat onbevoegden geen vertrouwelijke informatie te horen krijgen. Je vraagt je altijd af of je gesprekspartner over de (vertrouwelijke) informatie moet/ mag kunnen beschikken.

2.7 Meekijken

Je zorgt er voor dat diegenen die vertrouwelijke informatie niet mogen inzien, niet kunnen meekijken op je beeldscherm, schrijfblok, telefoon e.d. Dat betekent bijvoorbeeld, dat je beeldscherm zodanig is opgesteld dat mensen die buiten langs het raam van je kantoor lopen, niet op je beeldscherm kunnen kijken of papieren kunnen lezen.

2.9 Vertrouwelijke informatie en interne post tussen WarmThuis-locaties

Komt cliënteninformatie aan op een verkeerde WarmThuis-locatie, dan scant het secretariaat van die locatie de informatie in, plaatst het in het ECD van de betreffende cliënt, stelt de collega-WarmThuislocatie daarvan op de hoogte, en vernietigt de papieren informatie op de juiste manier.

Moet vertrouwelijke informatie via de interne post toch worden verstuurd naar een andere WarmThuis-locatie, stop die dan in een gesloten envelop, zet er het woord 'Vertrouwelijk' op en de naam van de geadresseerde collega.

2.11 Omgaan met (oude) archieven

WarmThuis heeft nog een aantal (oude) (papieren) archieven met cliënteninformatie. Deze moet conform wet- en regelgeving na een bepaalde periode worden vernietigd. Voor cliënteninformatie is dat bijvoorbeeld na vijftien jaar.

Vernietiging van dossiers is niet een kwestie van bij het oud papier zetten. Dat moet op een manier gebeuren zodat we later weten wat er is vernietigd én het moet op een manier gebeuren dat de privacy van de oud-clieñten wordt gewaarborgd.

Het is belangrijk dat cliënteninformatie uitsluitend in het dossier van de cliënt is opgeborgen. Dan kunnen we voldoen aan wet- en regelgeving over inzage en vernietiging van dossiers.

3 Huisregels computerfaciliteiten

Samenvatting:

- Ga zorgvuldig om met je inloggegevens.
- Ga zorgvuldig om met de ter beschikking gestelde computerfaciliteiten.
- Geen vertrouwelijke informatie op externe gegevensdragers zoals USB-sticks plaatsen.

3.1 Gebruik computerfaciliteiten van WarmThuis

WarmThuis stelt computerfaciliteiten ter beschikking zodat je je werk kunt doen. Deze computerfaciliteiten zijn bedoeld voor zakelijk gebruik. Privégebruik is toegestaan als dit de dagelijkse werkzaamheden niet negatief beïnvloedt en niet schadelijk is voor de (prestaties van) computerfaciliteiten van WarmThuis.

3.3 Omgaan met toegangscode

Toegang tot computerfaciliteiten van WarmThuis wordt verleend op basis van een combinatie van gebruikersnaam en een persoonlijk wachtwoord of andere vergelijkbare identificatie- en authenticatiemiddelen. Voor het beheer van het persoonlijke wachtwoord gelden de volgende regels:

Procedure	Documenteigenaar	Datum bijgesteld	Verantwoordelijke	Evaluatiedatum
Privacy	Dir	01-06-2018	Dir	01-06-2020

- Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de bevoegdheden die aan de combinatie van jouw gebruikersnaam en wachtwoord zijn verbonden. Je moet dus alle redelijke maatregelen nemen voor beveiliging en geheimhouding van je wachtwoord.
- Het wachtwoord is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- Ten aanzien van het wachtwoord is geheimhouding verplicht.
- Bij constatering van misbruik van jouw combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord meld je dit zo snel mogelijk bij je leidinggevende en de manager ICT.

3.4 Externe gegevensdragers zoals een USB-stick

Het is niet toegestaan vertrouwelijke informatie op een externe gegevensdrager te zetten zoals op een USB-stick, externe harde schijf en dergelijke. Die mogelijkheid is uitsluitend bedoeld voor als je een PowerPointpresentatie wil meenemen omdat je een lezing moet geven.

Gegevensdragers die buiten WarmThuis zijn gebruikt moeten virusvrij zijn. Je kunt verantwoordelijk worden gesteld voor de schade die ontstaat als apparatuur en/of programmatuur wordt besmet met een virus.

4 Omgaan met internet en e-mail

Samenvatting:

- Ga zorgvuldig om met je e-mail(adres);
- Je mag alleen op persoonlijke titel – en dus niet namens WarmThuis – berichten op internet verspreiden
- **Vertrouwelijke WarmThuis-informatie mag je alleen beveiligd via internet (Zorgring) verzenden (1/6/18: nog niet van toepassing, wordt aan gewerkt)**
- Er kan onder voorwaarden en bij vermoeden op misbruik bekeken worden wat je op internet en via e-mail van WarmThuis doet

4.1 Regels omgaan met je e-mailadres en internettoegang

1. Een door WarmThuis toegewezen e-mailadres is geldig voor de duur van je dienstverband bij WarmThuis.
2. De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn alleen voor eigen gebruik.
3. Het archief van de e-mailberichten wordt door de gebruiker zelf beheerd.
4. Alle e-mailberichten worden bij ontvangst gecontroleerd op virussen en spam.
5. Het gebruik van je WarmThuis-e-mailadres is strikt persoonlijk. Niet persoonsgebonden emailadressen kunnen wel met meerdere gebruikers worden gedeeld, waarbij altijd één gebruiker als aanspreekpunt voor het e-mailadres wordt aangesteld. Is daar niemand voor aangewezen, dan is de locatieleidinggevende eindverantwoordelijk.
6. Het is niet toegestaan auteursrechtelijk beschermd materiaal, waaronder programmatuur, teksten, beeldmateriaal of muziek, te kopiëren, te downloaden of aan derden ter beschikking te stellen onder toestemming van de auteursrechthebbende.
7. Het is niet toegestaan vertrouwelijke informatie, waaronder cliëntgegevens, op internet onbeveiligd ter beschikking te stellen of onbeveiligd via openbare netwerken (onder andere via onbeveiligde e-mail, internet, What'sApp of social media) te verspreiden. Cliënteninformatie mag uitsluitend via e-mail verstuurd worden als de geadresseerde is aangesloten bij Zorgring of als

het e-mailbericht anderszins is versleuteld of beveiligd. Is dat niet het geval dan verstuur je de informatie op traditionele wijze in een envelop waarop het woord 'Vertrouwelijk' is genoteerd en de naam en het adres van de geadresseerde.

8. Bij deelname aan discussiegroepen op het internet mag je geen mededelingen doen namens WarmThuis, maar moet je aangegeven dat meningen op persoonlijke titel worden geuit.

4.2 Controle en toezicht

1. In het kader van technisch systeem- en netwerkbeheer vindt vastlegging van gebruikers- en verkeerinformatie (logging) plaats. Deze gegevens worden niet langer dan een periode van drie maanden bewaard tenzij er vermoeden is op misbruik. Dan kunnen gegevens langer worden bewaard.
2. Wanneer de beveiliging of de continuïteit van de elektronische berichtenvoorziening dit vereist, is WarmThuis in de directie gerechtigd voor jou bestemde berichten te lezen, kopiëren, te vernietigen of bijlagen te verwijderen.
3. Controle vindt, met uitzondering van het bij punt 4.2.2 gestelde, plaats op het niveau van getotaliseerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot individuele personen.

5 Toegang en sleutelbeheer

Samenvatting:

- Alle deuren bij WarmThuis zijn in principe altijd open
- Dit betekent dat privacy gevoelige informatie altijd in afgesloten kasten moet worden bewaard

5.1 Privacy gevoelige informatie altijd in afgesloten kasten

Op basis van de visie van WarmThuis zijn alle deuren in principe altijd open en vrij toegankelijk voor iedereen. Dit betekent dat privacy gevoelige informatie niet onbeheerd wordt achtergelaten en altijd is opgeborgen in een afgesloten kast dat er duidelijke afspraken zijn over het sleutelbeheer.

- Van de dossierkasten met personeelsdossiers heeft alleen de locatie leidinggevende en directie een sleutel
- Van de dossierkasten met bewonersdossiers heeft alleen de locatie leidinggevende en directie een sleutel

Procedure	Documenteigenaar	Datum bijgesteld	Verantwoordelijke	Evaluatiedatum
Privacy	Dir	01-06-2018	Dir	01-06-2020

Bijlage 1, richtlijn omgaan met medische informatie en inzage

Inleiding

Hulpverleners van WarmThuis bespreken bijna dagelijks zaken uit de dossiers van hun cliënten. Zij doen dat mondeling tijdens gesprekken, aan de telefoon, per e-mail of schriftelijk. Zij wisselen deze gegevens uit met de cliënten zelf, hun vertegenwoordigers (familieleden, mentoren of eindvoerders), met medewerkers binnen WarmThuis of met externe professionals of instanties, zoals het CIZ.

De strengere privacywetgeving (AVG) die nu van kracht is roept dan vragen op. Aan wie mag je nu eigenlijk wat vertellen? Welke vragen mag je zonder expliciete toestemming van een cliënt eantwoorden en welke niet? En als een familielid bijvoorbeeld geen contactpersoon is mag je dan toch iets vertellen over de behandeling van de cliënt? Deze en andere vragen zullen in deze notitie beantwoord worden.

De volgorde van de vragen en antwoorden zal dan ook als volgt zijn opgebouwd.

1. Algemeen
2. WarmThuis medewerkers
3. Familie en andere vertegenwoordigers
4. Externe medische professionals
5. Externe instanties

1 Algemeen

1.1 Welke regels en wetten over het beschermen van de privacy zijn er?

In Nederland heeft iedereen recht op privacy. Dit grondrecht is vastgelegd in het VN-verdrag voor Burgerlijke en Politieke rechten en in het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens. Nederland heeft een aantal wetten gemaakt waarin regels over privacy zijn vastgelegd. De belangrijkste is vanaf 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Je krijgt in de gezondheidszorg nog met een aantal andere wetten te maken. De belangrijkste daarvan:

- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)
- Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) maar die is alleen van toepassing bij onvrijwillige opname en behandeling. Die wet wordt in 2020 vervangen door twee andere wetten: de wet zorg en dwang en de wet verplichte GGZ.
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

1.2 Wat is een cliëntendossier en wat?

Bij WarmThuis hebben we een digitaal elektronisch cliëntendossier(ECD), Resident Web geheten. Iedere zorginstelling is verplicht een cliëntendossier in te richten. De AVG zegt dat de cliënt daar wel toestemming voor moet geven. Dat doen we bij WarmThuis in de eerste contacten die we met de cliënt en zijn naasten hebben. Ze krijgen dan mondeling en schriftelijk goede informatie over hun privacy en gaan in de zorgleveringsovereenkomst akkoord met het opvragen en verstrekken van gegevens uit het dossier.

1.3 Wat is persoonsinformatie?

De wet spreekt over persoonsgegevens en dat beperkt zich niet tot medische gegevens. Het is alle informatie die herleidbaar is tot personen. En de AVG interpreteert die norm heel streng, bedenk dat goed. Het is dus niet zo dat als je de naam van een cliënt er niet bij vermeldt, je wel aan de veilige kant zal zitten.

1.4 Is altijd toestemming van de cliënt zelf vereist of mag het ook de vertegenwoordiger zijn?

De cliënt moet toestemming geven voor het verstrekken of opvragen van informatie. Hiervoor is al aangegeven hoe we dat bij WarmThuis hebben geregeld. Maar het kan ook voorkomen dat de cliënt helemaal niet meer begrijpt waarvoor hij of zij toestemming geeft. Officieel heet het dan dat de cliënt 'wilsonbekwaam ter zake' is. Cliënten worden wilsonbekwaam geacht tenzij. Er moet duidelijk zijn vastgesteld dat de cliënt wilsonbekwaam is en waarover dat gaat.

Dat betekent dat hulpverleners slechts bij vastgestelde wilsonbekwaamheid de mening van de cliënt mogen negeren. Dan mag de vertegenwoordiger toestemming geven voor het verstrekken van informatie aan derden. In de praktijk is het gelukkig meestal zo dat de cliënt en de vertegenwoordiger samen bespreken of ze akkoord gaan.

1.5 Mag je als je toestemming van de cliënt hebt, altijd alle informatie uitwisselen?

Informatie verstrek je alleen of wissel je alleen uit met derden wanneer dat relevant is voor of in het kader staat van de hulpverlening aan je cliënt. Bij het begin van de behandeling moeten cliënten hier officieel via een toestemmingsverklaring mee instemmen.

Dat neemt niet weg dat de hulpverlener evengoed gedurende de behandeling met de cliënt en/of vertegenwoordiger bespreekt aan of van wie je welke informatie geeft of ontvangen hebt. En waarom die informatie relevant is. Je schrijft in het EPD onder de rapportage wanneer je wat besproken hebt met de cliënt en/of de vertegenwoordiger.

Je mag geen informatie uitwisselen als dat niet nodig is voor goede hulpverlening of de voortgang van de behandeling. Twijfel je? Doe dan even niets en overleg eerst met een collega: de behandelverantwoordelijk arts of met de locatieleidinggevende.

1.6 Welke manieren van informatie uitwisselen zijn er? En zijn ze allemaal toegestaan?

Er zijn diverse manieren van informatie uitwisselen mogelijk waarbij er een belangrijk verschil is tussen uitwisselen van informatie met de cliënt zelf, vertegenwoordigers of familieleden en met externen zoals hulpverleners of instanties buiten WarmThuis.

Met de cliënten en vertegenwoordigers zelf:

Het is belangrijk om over de manier van informatie uitwisselen met de cliënt zelf of de vertegenwoordigers aan het begin van de behandeling afspraken te maken.

Wat zal per e-mail worden besproken en wat liever niet? Wanneer is mondelinge uitwisseling, per telefoon of face to face aan de orde? Uiteraard kun je dat van tevoren niet allemaal precies vaststellen en zal het ook veranderen in de loop van de behandeling. Maar

Procedure	Documenteigenaar	Datum bijgesteld	Verantwoordelijke	Evaluatiedatum
Privacy	Dir	01-06-2018	Dir	01-06-2020

het is wel goed om de spelregels van het communiceren samen te bepalen. Vergewis je ervan dat de juiste e-mailadressen en telefoonnummers in het dossier staan.

Met derden

Voor uitwisseling van gegevens met derden zijn de regels streng. In de mondelinge uitwisseling van gegevens moet je dan liever terughoudender zijn. Het is beter om dan vooral schriftelijk gegevens uit te wisselen. Doe je dat via de e-mail dan mag het alleen via een e-mailadres dat is aangesloten bij Zorgring of bij een andere provider waar het mogelijk is om e-mail 'versleuteld' te verzenden. (1/6/18: nog niet geëffectueerd, wordt aan gewerkt). Een privé e-mailadres valt daar, in geval van externe uitwisseling, dus niet onder. Moet dat toch geschieden dan is het reglement hiervoor aangeven hoe je dat doet via een beveiligd document en een wachtwoord. Ook kun je schriftelijke informatie in een brief met de post verzenden of via Edifact. Op de gesloten envelop zet je het woord 'Vertrouwelijk' en je richt de brief aan een behandelverantwoordelijke. Weet je de naam van de behandelverantwoordelijke niet, dan zet je bijvoorbeeld 'ter attentie van de specialist ouderengeneeskunde' op de envelop.

1.7 Hoe leg je vast wat je met derden hebt besproken en gedeeld?

In het ECD beschrijf je welke informatie, brief, e-mail, telefoongesprek of formulier je hebt gegeven of verstuurd. Reden en inhoud ervan vat je kort samen in het ECD onder rapportage. **Doen wij dit?**

2 WarmThuis medewerkers

2.1 Mogen alle WarmThuis medewerkers informatie over alle cliënten uitwisselen?

Nee, dat mag niet.

Je mag informatie over een cliënt intern alleen delen met collega's die bij de hulpverlening aan die betreffende cliënt betrokken zijn. In de behandelovereenkomst of het vervolg daarop, het behandelplan, wordt daarvoor getekend door de cliënt en/of de vertegenwoordiger. Daarnaast mogen nog een aantal 'anderen' de medische informatie (soms beperkt) inzien, namelijk diegenen die betrokken zijn bij administratieve werkzaamheden bijvoorbeeld het zorgsecretariaat. Je mag dus nooit een dossier van een cliënt waarbij je niet bent betrokken - als hulpverlener of administratief - inzien. Je handelingen in Resident Web worden gelogd, zodat we altijd kunnen zien wie wat doet.

2.2 Mag een cliënt zijn/haar dossier inzien?

Ja, de cliënt of diens vertegenwoordiger mag het eigen dossier inzien als hij of zij dit wenst. Dat is een in de wet vastgelegd recht. Soms staan er in een dossier ook zaken over anderen genoteerd: daar hoeft dan geen inzage in te worden gegeven.

2.3 Is het toegestaan om met familieleden te e-mailen over cliënten?

Ja, dat is toegestaan, maar wel met terughoudendheid en zoveel mogelijk geanonimiseerd. Leg wel uit dat het de verantwoordelijkheid van de ontvanger is om prudent met deze informatie om te gaan. Ook mailcontact leg je vast in Resident Web.

3 Familie en andere vertegenwoordigers

3.1 Wat is het verschil tussen een contactpersoon en een vertegenwoordiger?

De contactpersoon is degene die het contact over een cliënt onderhoudt. Dat kan eigenlijk iedereen zijn maar vaak zijn dat de partner of andere familieleden. Soms ook anderen, bijvoorbeeld een mentor. Een vertegenwoordiger is de persoon die ook rechtens de cliënt kan vertegenwoordigen. Bij wilsonbekwaamheid heeft familie - in gradaties - dat recht. Ook kan de rechter daartoe iemand aanstellen, bijvoorbeeld een mentor of curator.

Bespreek als dat nodig is wat er wordt bedoeld met de contactpersoon en leg het verschil uit tussen contactpersoon en vertegenwoordiger.

3.2 Mag een cliënt je verbieden contact te hebben en informatie te delen met familieleden?

De cliënt mag dit verbieden. Dat moet je als hulpverlener respecteren. Maar het is altijd goed om in een later gesprek eens na te gaan wat daar de achterliggende reden van is. Cliënten hebben bijvoorbeeld soms het gevoel dat ze hun familieleden tot last zijn. Dan kan een gesprek daarover opluchting geven en kun je de familie alsnog bij de behandeling betrekken. Wanneer de veiligheid van cliënt of derden in het geding is wordt de situatie ingewikkelder. Overleg dan altijd met de behandelverantwoordelijk arts of je leidinggevende.

3.3 Mag de vertegenwoordiger of contactpersoon je verbieden contact te hebben en informatie te delen met andere familieleden?

Striks genomen kan een wettelijk vertegenwoordiger dat, een contactpersoon niet. In de praktijk komt het nog wel eens voor dat kinderen onderling geen of slecht contact met elkaar hebben en dat leidt dan tot gecompliceerde situaties over het geven van informatie en het verdere overleg. Nodig de kinderen, indien mogelijk, uit voor een gesprek om 'de neuzen', wat betreft de zorg voor de cliënt, 'een kant op te zetten'.

3.4 Mag een familielid tijdens de behandeling het dossier inzien?

Ja, dat mag als de cliënt daar zelf expliciet toestemming voor geeft en, bij wilsonbekwaamheid, het familielid (wettelijk) vertegenwoordiger is. Ook mag de cliënt en/of vertegenwoordiger afdrukken van de verslaglegging uit het dossier ontvangen.

3.5 Mag een vertegenwoordiger, familie, mentor of bewindvoerder, het dossier inzien van een patiënt die is overleden?

Na uitschrijving of overlijden ligt dat inzagerecht voor familieleden anders. Dan is er geen direct belang meer in de dagelijkse zorgverlening door WarmThuis. Het inzagerecht is dan beperkt.

Procedure	Documenteigenaar	Datum bijgesteld	Verantwoordelijke	Evaluatiedatum
Privacy	Dir	01-06-2018	Dir	01-06-2020

4 Externe (para)medische professionals

4.1 Mag ik alle informatie uit het cliënten dossier uitwisselen met de huisarts?

Ja, dat mag, mits de cliënt of de vertegenwoordiger de zorgleveringsovereenkomst ondertekend heeft. Let er wel op dat je daarbij niet de privacy van anderen dan de cliënt schaadt. Maak hier in het dossier ook aantekening van.

4.2 Mag ik alle informatie uit het cliënten dossier uitwisselen met andere medisch specialisten of para medici zoals de wijkverpleegkundige?

Ja, ook dat mag maar dan alleen de informatie die op dat moment echt relevant is. Voorwaarde: ook hier moet de toestemmingsverklaring voor getekend zijn. En ook hier: maak er in het dossier aantekening van.

4.3 En als de cliënt heeft geweigerd de toestemmingsverklaring en/of behandelovereenkomst te tekenen?

In dat geval hebben we te maken met zogenaamde 'bemoeizorg'. Dan mag je slechts gegevens uitwisselen met derden wanneer expliciet de veiligheid van cliënt of de omgeving in het geding is. Dat betekent overigens niet dat je geen contact mag gaan maken met de cliënt en mag proberen een behandelrelatie op te bouwen, zodat de cliënt of de aangestelde mentor de toestemmingsverklaring of behandelovereenkomst op enig moment misschien wel gaat ondertekenen.

5 Externe instanties

5.1 Moet de cliënt ook expliciet toestemming geven voor uitwisseling van gegevens met externe instanties zoals de gemeente of het CIZ?

Ja, juist dan geldt dat je slechts informatie mag uitwisselen na toestemming door de cliënt en/of de vertegenwoordiger.

5.2 En de gemeente dan?

De gemeente hoeft in principe geen medische gegevens te ontvangen om een aanvraag voor bijvoorbeeld dagbesteding in behandeling te nemen. Maar zij heeft voor goede en snelle indicatiestelling wel behoefte aan een beschrijving van de beperkingen en handicaps van de betreffende cliënt. Ook hier geldt: instemming vooraf is nodig.

5.3 Mag je telefonisch gegevens uitwisselen wanneer een externe instantie je daarover belt?

De verantwoordelijkheid voor het vragen om toestemming ligt in dit geval evenzeer bij de vragende partij. Dus vraag aan degene die belt om informatie of hij/zij daar toestemming van de cliënt voor heeft ontvangen. Wees verder terughoudend hierin: vraag om een schriftelijk verzoek.

5.4 Mag ik als hulpverlener aan een externe indicerende instelling die niet op het instemmingsformulier de lijst voorkomt informatie uit het dossier verstrekken?

Ja, dat mag, maar onder bepaalde voorwaarden. Een eerste voorwaarde is dat de cliënt en/of vertegenwoordiger expliciet toestemming vooraf geeft voor deze uitwisseling. Dit mag mondeling maar schriftelijk heeft de voorkeur. Voor het Centraal Bureau Rijvaardigheid(CBR) of een keuringsarts verstrek je die informatie pas nadat je een schriftelijk verzoek en een ondertekend toestemming formulier hebt ontvangen.

Procedure	Documenteigenaar	Datum bijgesteld	Verantwoordelijke	Evaluatiedatum
Privacy	Dir	01-06-2018	Dir	01-06-2020