

### **Persoonsgegevens bij 24 uurs Wijkzorg**

Hoe we om moeten gaan met persoonsgegevens is bij wet geregeld. Deze wet is ingegaan op 25 mei 2018 en heet " Algemene Verordening Gegevensbescherming" (AVG). In deze verordening staat dat 24 uurs Wijkzorg aan moet kunnen tonen dat ze zich aan de wet houdt. Gebaseerd op de AVG heeft 24 uurs Wijkzorg daarom een privacyreglement voor cliënten opgesteld. Hierin staan de verplichtingen van 24 uurs Wijkzorg en de rechten van cliënten (of hun vertegenwoordigers) uitgebreid beschreven. De privacyverklaring is een vereenvoudigde weergave van dit reglement. Het privacyreglement kan worden opgevraagd bij 24 uurs Wijkzorg.

### **Wat betekent de privacyverklaring?**

In het kort houdt de privacyverklaring in dat wij de verantwoordelijkheid hebben te vertellen wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Wij geven aan welke persoonsgegevens we vragen, waar we die voor gebruiken, wie ze gebruikt en aan wie we de gegevens verstrekken.

Als zorginstelling kunnen we niet om het gebruik van persoonsgegevens heen. Maar we doen het zo weinig als mogelijk, zoveel als noodzakelijk en zo veilig als realistisch is. Zo weinig als mogelijk om de privacy van iedereen zoveel mogelijk te beschermen. Zoveel als noodzakelijk omdat het onmogelijk is een goede zorgverlener te zijn zonder persoonsgegevens te gebruiken. Zo veilig als realistisch omdat beveiligingsmaatregelen niet in de weg mogen staan van goede zorg.

### **Welke (standaard) gegevens hebben we van u nodig en waarvoor?**

#### **Algemene persoonsgegevens**

(naam, geboortedatum, bedrijfsvoering, correspondentie en persoonlijke burgerlijke staat, etc.),

Deze gegevens gebruiken we voor onze administratie en communicatie met andere zorgverleners en uw verzekeraar.

(ook van wettelijk vertegenwoordiger),

#### **verzekeringsgegevens,**

#### **verleende zorgproducten,**

#### **sociale gegevens (netwerk),**

**medische en gedragsgegevens communicatie;** in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente).

**Cliënt-/relatienummer** Dit nummer kennen we aan elke cliënt toe en is uniek voor de zorgrelatie die we met de cliënt hebben.

**Burgerservicenummer (BSN)** Dit nummer hebben we nodig om gegevens met betrekking tot de cliënt uit te wisselen met het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, de overheid en andere zorgaanbieders; gebruik van dit nummer is dan verplicht.

**Medische of medisch- specialistische, gedragswetenschappelijke, sociaal-maatschappelijke gegevens.** Deze gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening.

#### **verpleegkundige/begeleidingsgegevens**

Aard van toegepaste vrijheid beperkende middelen of maatregelen voor cliënt, datum/duur, reden, wiens verantwoordelijkheid en de betreffende woning. Het vastleggen van deze gegevens is nodig om vrijheid beperkende middelen of maatregelen te kunnen toepassen en te kunnen verantwoorden waarom deze maatregelen noodzakelijk zijn.

**Toegediende medicatie** Met af te tekenen medicatielijsten maken wij inzichtelijk welke medicatie cliënten hadden moeten ontvangen en of ze deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.

**Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel** Wij zijn verplicht om incidenten met cliënten te melden om de kwaliteit van zorgverlening aan cliënten te handhaven en te optimaliseren. Gegevens die van belang zijn voor de afhandeling van een klacht door een cliënt of diens vertegenwoordiger Deze gegevens zijn nodig voor een slagvaardige en correcte afhandeling van klachten.

**Bovenstaande gegevens mogen we gebruiken zonder daarvoor uw specifieke toestemming te vragen.**

Overige persoonsgegevens Gegevens dienen altijd met een omschreven doel te worden vastgelegd. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras) mogen wij niet vastleggen. Er zijn echter situaties die een uitzondering vormen. Wij hebben dan wel uw toestemming nodig. Pasfoto's kunnen bijvoorbeeld ook iets over iemands ras of religie zeggen. Wanneer we foto's willen vastleggen voor onze eigen registratie of om ergens te publiceren, kunnen wij u om toestemming vragen om dit toch mogelijk te maken. 24 uurs Wijkzorg zorg maakt hier ook gebruik van. Toestemming kan overigens te allen tijde weer worden ingetrokken. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de cliënt vastgelegd. Wanneer 24 uurs Wijkzorg een gerechtvaardigd belang heeft om gegevens te verzamelen en vast te leggen, mag dit zonder toestemming worden gedaan. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om bepaalde zaken die voor onze medewerkers van belang zijn in hun werk, zoals agressief gedrag.

### **Hoe verkrijgt 24 uurs Wijkzorg de persoonsgegevens?**

De meeste basisgegevens van een cliënt ontvangen we rechtstreeks wanneer de zorgovereenkomst wordt afgesloten en de zorg wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van andere zorgaanbieders. Het dossier/zorgplan vult zich gedurende de periode dat de cliënt bij 24 uurs Wijkzorg in zorg is.

### **Intern gebruik van de gegevens**

Om de privacy zoveel mogelijk te beschermen, beperken we het intern gebruik van de persoonsgegevens zoveel als mogelijk. Alleen medewerkers die op basis van hun functie de gegevens moeten gebruiken, mogen dat. Dat regelen we door die medewerkers bevoegdheid te verlenen (autorisatie) voor toegang tot geautomatiseerde systemen. Beveiliging van de gegevens 24 uurs Wijkzorg neemt passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, zodat ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen worden gegaan. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de voor de zorgsector geldende beveiligingsnormen, zoals vastgelegd in de NEN7510/12/13.

### **Extern gebruik van gegevens**

#### **Verplichte doorgifte**

Als zorginstelling heeft 24 uurs Wijkzorg de verplichting om gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeenten (declaraties). Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen. In bijzondere situaties kan 24 uurs Wijkzorg ook aan andere instanties verplicht worden om gegevens over u te verstrekken; denk aan de kantonrechter in verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek. Inzage door leveranciers van software/computerprogramma's  
Voor haar bedrijfsvoering maakt 24 uurs Wijkzorg veel gebruik van computerprogramma's. De leveranciers van de programma's ondersteunen en onderhouden kunnen niet bij de persoonsgegevens. Overige doorgifte Wij delen gegevens dus alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken doen wij dit alleen nadat we uw toestemming hebben verkregen.

### **Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?**

In het kader van de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) dient 24 uurs Wijkzorg voor het cliëntendossier een bewaartermijn van 20 jaar te hanteren na beëindiging van de zorgovereenkomst. Voor vastlegging van gegevens in het kader van de BOPZ (vrijheid beperkende middelen of maatregelen) geldt een wettelijke bewaartermijn van 5 jaar. Medicatielijsten en voor overige gegevens wordt een bewaartermijn van 2 jaar gehanteerd. Rechten met betrekking tot de eigen persoonsgegevens Als zorginstelling moeten we persoonsgegevens van cliënten gebruiken. Maar de persoonsgegevens hebben betrekking op de cliënt zelf. Daarom heeft de cliënt het recht om de

persoonsgegevens · in te zien, · te corrigeren als ze niet juist zijn, · over te laten dragen naar andere personen of organisaties. Daarnaast heeft de cliënt het recht te verzoeken gegevens te (laten) verwijderen of bezwaar te maken tegen verwerking van gegevens. Om gegevens in te zien kan allereerst gebruik worden gemaakt door een kopie digitale zorgdossier op te vragen. Wanneer gegevens worden gemist of niet lijken te kloppen, kunt u contact opnemen met de EVV-er of de zorgmanager.

Waarom moeten wij uw gegevens zo lang bewaren? Dat kunt op de volgende link uitgebreid lezen: <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/bewaartermijnen/bewaartermijnen-medisch-dossier>

### **Meer weten?**

Oneens met de vastlegging van gegevens of hoe 24 uurs Wijkzorg hiermee omgaat? Ontevreden over hoe uw verzoek wordt afgehandeld? Bent u het niet eens met hoe 24 uurs Wijkzorg met gegevens omgaat? Of vindt u dat gegevens helemaal niet moeten worden vastgelegd? Heeft u vragen over hoe 24 uurs Wijkzorg omgaat met uw gegevens? Heeft u er bezwaar tegen dat 24 uurs Wijkzorg gegevens van u vastlegt? Of bent u ontevreden over de afhandeling van uw verzoek? Neem dan contact op met de functionaris gegevensbescherming van 24 uurs Wijkzorg via: [info@24uurswijkzorg.nl](mailto:info@24uurswijkzorg.nl)

Wilt u zich nader verdiepen in de regels die gelden voor het omgaan met persoonsgegevens in de zorg, dan kunt u terecht op de website van Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)) of u kunt de wetgeving raadplegen.

Wanneer u vindt dat 24 uurs Wijkzorg uw klacht met betrekking tot het gebruik van uw persoonsgegevens niet goed oppakt, hebben we natuurlijk onze klachtenprocedure. Maar wanneer het gaat om persoonsgegevens kunt ook altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.