



## **Privacybeleid Cliënten**

Autorisator: Manager Zorg  
Autorisator: Raad van Bestuur  
Versie: 0001

---

# **Privacybeleid Sjaloom Zorg: Cliënten**



## Privacybeleid Cliënten

Autorisator: Manager Zorg  
Autorisator: Raad van Bestuur  
Versie: 0001

---

### Voorwoord

Privacy is een groot goed, zeker als het gaat om persoonlijke informatie. Binnen Sjaloom Zorg worden privacygevoelige gegevens cliënten verwerkt. Cliënten die zorg van Sjaloom Zorg ontvangen, moeten er op kunnen vertrouwen dat er vertrouwelijk en zorgvuldig met (privacygevoelige) informatie wordt omgegaan. Het op een juiste wijze omgaan en beveiligen van uw gegevens is onderdeel van goede zorg die wij bieden. Sjaloom Zorg vindt het belangrijk dat u op juiste en heldere wijze wordt geïnformeerd over uw en onze rechten en plichten ten aanzien van privacy. In dit privacybeleid lichten wij dit nader toe of verwijzen wij u naar andere documenten.

# Hoofdstuk 1 Privacy

## 1.1 Algemeen

In Nederland vinden wij privacy van groot belang. In de Grondwet is opgenomen dat iedereen recht heeft op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer, behoudens de door de wet gestelde beperkingen (artikel 10 Gw). Als client hebt u recht op bescherming van uw privacy. Daarnaast is vanaf 1 mei 2018 Europese regelgeving van toepassing om uw privacy te beschermen. In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden nadere regels gesteld aan het vastleggen en verwerken van persoonsgegevens. Sjaloom Zorg is gehouden om te voldoen aan de AVG alsmede aan specifieke wet- en regelgeving voor zorginstellingen en hulpverleners.

## 1.2 Plicht tot geheimhouden

Medewerkers binnen Sjaloom Zorg zijn tot geheimhouding verplicht. Alles wat u tegen uw begeleiders, verzorgenden of assistenten vertelt, wordt vertrouwelijk behandeld. Sjaloom Zorg heeft gedragsregels opgesteld voor haar medewerkers ten aanzien van privacy en tekenen alle medewerkers, inclusief servicemedewerkers, administratieve functies, een geheimhoudingsverklaring waarin zij verplicht worden tot geheimhouding.

## 1.3 Doorbreken geheimhoudingsplicht

In een aantal gevallen kan de geheimhoudingsplicht van de Sjaloom Zorg worden doorbroken:

### **Toestemming:**

Indien u toestemming geeft voor het verstrekken van uw gegevens aan derden kan de geheimhoudingsplicht worden doorbroken. Vooraf dient u goed geïnformeerd te worden over de mogelijke gevolgen van het verstrekken van de gegevens. In voorkomende gevallen wordt u gevraagd om een toestemmingsformulier te ondertekenen.

### **a. Conflict van plichten**

Indien een begeleider of gedragsdeskundige een conflict van plichten heeft kan de geheimhouding worden doorbroken. Bijvoorbeeld indien een begeleider vermoedt dat er sprake is van kinder- of oudermishandeling.

### **b. Wettelijke plicht**

Sjaloom Zorg is in een aantal gevallen wettelijk verplicht om uw gegevens te delen. Bijvoorbeeld bij het melden van infectieziekten.

### 1.4 Privacy tijdens uw zorg en begeleiding

Naast recht op geheimhouding van uw privacy gegevens, heeft u ook recht op privacy tijdens een zorgmoment. Gesprekken met uw begeleiders vinden dan ook plaats in afgeschermdes ruimten, zodat andere cliënten u niet kunnen zien of horen. Bij uw begeleiding zijn alleen zorgverleners aanwezig die bij uw zorgproces zijn betrokken.

## Hoofdstuk 2 Persoonsgegevens

### 2.1 Algemeen

Binnen Sjaloom Zorg worden persoonsgegevens van u verzameld, vastgelegd en bewaard. Dit wordt ook wel het verwerken van persoonsgegevens genoemd. De verwerking van uw gegevens vindt plaats in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De gegevens worden voornamelijk bewaard in uw dossier, ook wel het elektronisch cliënten dossier (Pluriform) genaamd. In het verwerkingsregister is opgenomen welke gegevens wij van u verwerken, met welk doel, de grondslag en welke rechten en plichten hieraan verbonden zijn.

### 2.2 Doel van verwerking van uw persoonsgegevens

Om u goede zorg te kunnen bieden alsmede om aan u diensten te verlenen, is het noodzakelijk dat wij uw persoonsgegevens verzamelen, vastleggen en bewaren. Zo hebben wij uw gegevens nodig om te controleren of u de juiste persoon bent, voor het verlenen van zorg en om de zorg te kunnen declareren bij uw zorgkantoor of de gemeente. De verwerking van uw persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de doelen waarvoor uw gegevens worden verzameld. De doelen zijn vastgelegd in het verwerkingsregister van Sjaloom Zorg. Sjaloom Zorg mag uw gegevens niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor zij zijn verzameld, tenzij u hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend.

### 2.3 Uitwisselen van uw persoonsgegevens

Sjaloom Zorg wisselt uw gegevens uit met uw uitdrukkelijke toestemming, tenzij de zorgverleners en/of Sjaloom Zorg uit mag/mogen gaan van veronderstelde toestemming of er is sprake van een wettelijke plicht. Van veronderstelde toestemming wordt uitgegaan bij het uitwisselen van uw gegevens met andere zorgverleners die rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken. In dit geval worden alleen de gegevens uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor uw behandeling c.q. de werkzaamheden van de betrokken zorgverlener.

#### a. Externen leveranciers / derden

Sjaloom Zorg huurt voor het bieden van goede zorg en diensten andere partijen in voor werkzaamheden en diensten. Bijvoorbeeld de leverancier van het elektronisch cliëntendossiers, leveranciers van (medische) apparatuur, hulpmiddelen, facturatiesystemen en kwaliteitssystemen. Veel van deze diensten zijn ondergebracht bij CuraMare. Indien deze derden inzage kunnen hebben in uw gegevens sluit Sjaloom Zorg met hen een verwerkersovereenkomst. In de verwerkersovereenkomst worden derden expliciet verplicht tot geheimhouding en het beveiligen van uw gegevens. Periodiek wordt gecontroleerd of uw gegevens afdoende worden beveiligd door deze derden.

### **b. Multidisciplinaire zorg**

Sjaloom Zorg werkt met diverse andere zorgaanbieders samen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Specifieke zorgvragen kunnen in een team van specialisten worden besproken om te kijken welke zorg het beste is. Tevens wordt nauw samengewerkt met bijvoorbeeld huisartsen om te kijken welke zorg dicht bij de cliënt kan worden geboden.

### **2.4 BSN in de zorg**

In de wet Gebruik Burgerservicenummer in de zorg worden zorginstellingen verplicht om het BSN nummer van cliënten in de administratie vast te leggen. Het BSN wordt onder andere gebruikt om verwisseling van cliënten te voorkomen, om fouten te voorkomen bij de uitwisseling van financiële en persoonsgegevens, bij het declareren van uw zorg bij uw zorgverzekeraar / zorgkantoor of de gemeente en het biedt bescherming tegen identiteitsfraude. Om die reden wordt u regelmatig gevraagd om zich te legitimeren en verzoeken wij u een geldig identiteitsbewijs mee te nemen als u onze instellingen bezoekt.

## Hoofdstuk 3 Dossier

### 3.1 Dossierplicht

Sjaloom Zorg houdt van u een digitaal dossier bij. De gegevens zijn noodzakelijk om aan u zorg en diensten te kunnen verlenen. Het voordeel van een digitaal dossier is dat uw informatie altijd ingezien kan worden door zorgverleners die bij uw zorg betrokken zijn. Er is snel een betrouwbaar totaaloverzicht beschikbaar voor de betrokken zorgverleners. In uw dossier zijn onder andere de volgende gegevens opgenomen; NAW-gegevens, BSN nummer, verzekeringsgegevens, gegevens rondom uw persoonlijke situatie, waaronder de historie, anamnese, onderzoeken, diagnose(s), risico's, signaleringsplannen, correspondentie, gegevens van contactpersonen, maar ook indien aanwezig schriftelijke wilsverklaringen, zoals niet reanimeren. Ten aanzien van uw dossier heeft u een aantal rechten, welke hieronder nader worden toegelicht.

### 3.2 Recht op inzage via een portaal

Als cliënt hebt u recht op inzage in uw dossier. Persoonlijke werkaantekeningen van zorgverleners, correspondentie over eventuele klachten en/of schadeprocedures zijn niet in het dossier opgenomen. U kunt tevens iemand machtigen om uw dossier in te zien.

#### **MijnSjaloomZorg**

Sjaloom Zorg biedt eveneens de mogelijkheid aan haar cliënten en wettelijk vertegenwoordigers tot inzage in het elektronisch cliëntendossier, via MijnSjaloomZorg. MijnSjaloomZorg is een beveiligde website, waartoe u toegang heeft met een gebruikersnaam, wachtwoord en een code die u via de sms ontvangt. Via de begeleiding kunt u zich aanmelden voor MijnSjaloomZorg en kunt u de voorwaarden die aan het gebruik zijn gesteld vinden.

### 3.3 Bewaarplicht

De gegevens in uw dossier worden in principe niet langer bewaard dan nodig is voor het doel of doelen waarvoor zij zijn verzameld. In het verwerkingsregister is opgenomen hoe lang welke gegevens worden bewaard. De algemeen wettelijke bewaartermijn is vijftien jaar.

---

## Hoofdstuk 4 Bescherming van uw privacy

Sjaloom Zorg ziet de bescherming van privacy als onderdeel van het bieden van goede zorg en heeft om die reden maatregelen getroffen om uw privacy te beschermen, waaronder organisatorische en technische maatregelen. In dit hoofdstuk wordt een aantal van deze maatregelen beschreven.

### 4.1 Informatiebeveiliging

Zorginstellingen zijn gehouden om privacygevoelige informatie te beveiligen conform de NEN 7510 en de hieruit voortvloeiende normen. De NEN 7510 is een norm die regels stelt aan het omgaan met privacygevoelige informatie, de beveiliging, de wijze waarop gegevens digitaal uitgewisseld kunnen worden en verplicht zorginstellingen tot het uitvoeren van risico analyses. Sjaloom Zorg past de NEN 7510 zo veel als mogelijk toe.

### 4.2 Gedragscodes

Voortvloeiend uit de NEN 7510 heeft Sjaloom Zorg gedragscodes opgesteld voor haar medewerkers. Alle medewerkers werkzaam binnen Sjaloom Zorg zijn geïnformeerd m.b.t. het bewustzijn ten aanzien van informatiebeveiliging. Op basis hiervan is iedereen die werkzaamheden verricht binnen Sjaloom Zorg verplicht tot geheimhouding en zijn zij op de hoogte van de regels die gelden ten aanzien van privacy en het beveiligen van informatie. Binnen Sjaloom Zorg geldt het clean deskbeleid; indien de werkplek onbeheerd wordt achtergelaten dienen alle vertrouwelijke gegevens te worden opgeborgen in afgesloten kasten / ruimten. Tevens dienen computers vergrendeld te zijn. Ook zijn er regels gesteld aan het computer, internet en e-mailgebruik.

### 4.3 Autorisaties en logging

Binnen Sjaloom Zorg wordt er gewerkt met digitale dossiers. De toegang tot deze systemen is beperkt tot zorgverleners waarmee u een zorgrelatie heeft en die rechtstreeks betrokken zijn bij uw zorgmomenten. Dit wordt ook wel autorisaties genoemd. Ook medewerkers waarmee u een afgeleide zorgrelatie heeft en de toegang noodzakelijk is om werkzaamheden te kunnen uitvoeren hebben toegang tot uw gegevens, zoals een medewerker zorgadministratie die uw zorg declareert bij uw zorgverzekeraar of zorgkantoor. De toegang is beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn. Het kan voorkomen dat medewerkers toegang nodig hebben in uw dossier, terwijl zij hier vooraf niet toe zijn geautoriseerd. De autorisaties en de toegang tot de systemen worden gelogd en periodiek gecontroleerd, in tegenstelling tot inzage in papierendossiers. Indien medewerkers onrechtmatig toegang hebben gehad tot het systeem of een dossier dan worden er passende maatregelen getroffen.



## 4.4 Fysieke beveiliging

Naast de beveiliging van de systemen worden de gebouwen ook fysiek beveiligd, waaronder tegen onbevoegde toegang. Bezoekers en leveranciers hebben uitsluitend toegang tot openbare delen van onze gebouwen. Medewerkers kunnen middels hun sleutel of druppel zich toegang verschaffen tot ruimten. Deze zijn zo ingesteld dat medewerkers alleen toegang hebben tot delen van de gebouwen waar zij werkzaam zijn.

## 4.5 Cameratoezicht

Sjaloom Zorg heeft in en rondom haar gebouwen diverse camera's geplaatst. De camera's kunnen worden ingezet ter bewaking van de gezondheid van onze cliënten. Daarnaast zijn camera's geplaatst ter bescherming van u en onze eigendommen, zijnde bewakingscamera's. Deze camera's maken inbreuk op uw privacy, maar dienen een ander doel.

## 4.6 Meldplicht

Mochten er ondanks de continue aandacht voor privacy van uw gegevens en de getroffen (veiligheids)maatregelen incidenten plaatsvinden, dan zijn onze medewerkers verplicht om dit te melden bij de Functionaris Gegevensbescherming van Sjaloom Zorg. Aan de hand van deze meldingen wordt er actie ondernomen om de beveiliging van privacy te verbeteren en te borgen. Indien er sprake is van ernstige incidenten waarbij gegevens openbaar zijn gemaakt zal Sjaloom Zorg de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel betrokkenen op de hoogte stellen.

## Hoofdstuk 5 Toezicht

### 5.1 Algemeen

Sjaloom Zorg vindt het van groot belang om uw privacy te beschermen als onderdeel van goede zorg die geboden wordt. Op de wijze waarop Sjaloom Zorg en haar medewerkers omgaan met privacy wordt zowel intern als extern toezicht gehouden.

#### 5.1 Intern toezicht

Sjaloom Zorg heeft een functionaris gegevensbescherming aangesteld, welke is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze functionaris houdt intern toezicht op de wijze waarop met privacy wordt omgegaan en of er voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving. De functionaris gegevensbescherming beoordeelt daarnaast of er sprake is van een datalek en of deze gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en diegene die het betreft.

Naast de functionaris gegevensbescherming werkt Sjaloom Zorg nauw samen met CuraMare om te voldoen aan de laatste vigerende normen op het gebied van beveiliging van informatie en of de beveiliging up to date is. Bijvoorbeeld de beveiliging van uw digitaal dossier.

#### 5.2 Extern toezicht

De Autoriteit Persoonsgegevens en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houden toezicht of Sjaloom Zorg voldoet aan de laatste normen van informatiebeveiliging en privacy. Daarnaast is informatiebeveiliging en privacy een onderdeel van onze kwaliteitssystemen (NEN 9001-2015) HKZ.