



# **VISIETEKST**

## **Privacy**

**6/2020**

## **Inleiding**

Waar mensen samen leven, samen werken, samen dingen doen, samen..., is privacy geen vreemd woord.

In deze visietekst staan we stil bij de privacy van onze cliënten binnen de persoonlijke levenssfeer. En meer bepaald privacy op vlak van hun persoonlijke ruimte, bezittingen, sociale contacten, lichamelijke verzorging, informatie en gegevens. Daarnaast staan we ook stil bij de privacy van onze medewerkers aangezien privacy een aandachtspunt is binnen alle niveaus van Intesa.

Privacy is een basisrecht van elke persoon. In onze dagdagelijkse werking zien we het als een essentiële waarde in het omgaan met elkaar.

Privacy zit vaak in een spanningsveld van onder andere:

Beschermen en loslaten

Nabijheid en afstand

Recht op geheim en gevaar voor risico

Fysieke afhankelijkheid en intimiteit

Bij het uitwerken van deze visietekst zijn we vertrokken van de cliënt. De tekst is dan ook geschreven in de 'ik' vorm, ik als cliënt. Met cliënt wordt zowel de cliënt zelf als zijn ouders en/of wettelijke vertegenwoordiger bedoeld.

## **Mijn privacy als cliënt**

### *Mijn persoonlijke en psychologische ruimte*

Binnen Intesa wordt er naar gestreefd om elke bewoner of cliënt in kortverblijf een individuele kamer aan te bieden. Deze kamer kan ik in samenspraak met Intesa en mijn netwerk naar eigen smaak inrichten, rekening houdend met de naastgelegen kamers. Mijn kamer is een plek waar ik tot rust kan komen en waar ik mezelf kan en mag zijn. Indien ik dit wens, kan ik een sleutel aanvragen zodat ik mijn kamer op slot kan doen als ik er niet ben.

Binnen Intesa hangen camera's in publieke ruimtes of kunnen camera's ingezet worden voor individuele cliënten. Dit telkens met het oog op het verhogen van de veiligheid, beschermen van goederen of toezien op de gezondheid van cliënten (voor meer info zie visietekst cameragebruik). Seksuele handelingen behoren tot de privésfeer en mogen op de kamer gesteld worden als ik de kamerdeur sluit (zie visietekst relaties en seksualiteit).

In de dagwerking krijg ik, indien ik er nood aan heb en de fysieke ruimte er is, een eigen plekje. Hier kan ik tot rust komen en voel ik me veilig.

Van de begeleiding wordt verwacht dat ze de kamer betreden rekening houdend met het feit dat de kamer mij toebehoort. Bijvoorbeeld:

- begeleiding klopt voordat ze mijn kamer betreedt
- begeleiding kan op mijn kamer zonder mijn aanwezigheid, maar voert dan geen ingrijpende veranderingen uit of verwijdert geen persoonlijke spullen zonder toestemming, tenzij de veiligheid of gezondheid in het gedrang komt
- externe bezoekers kunnen alleen mijn kamer zien als ik hiervoor toestemming geef

Per uitzondering wordt er een kamer gedeeld met een andere bewoner. In dit geval dienen we elkaar te respecteren (zowel de medebewoner als zijn persoonlijk materiaal).

### Mijn persoonlijke bezittingen

Mijn kledij is steeds strikt persoonlijk en laat ik niet door medebewoners gebruiken, tenzij ik daar zelf voor kies. Ik laat mijn kledij labelen met mijn naam erop zodat ik mijn kledij makkelijk kan terug vinden.

Persoonlijk materiaal blijft mijn eigendom maar kan met medecliënten gedeeld worden na mijn akkoord.

Bij de start binnen Intesa wordt een lijst van duurzame goederen als bijlage bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst opgesteld. Nadien worden mijn nieuwe aankopen op de inventarislijst op zorgonline bijgehouden zodat duidelijk is welke spullen ik in mijn persoonlijk bezit heb. Mijn Individuele Begeleider houdt deze inventaris up to date.

### Mijn sociale contacten

Ik kan mijn bezoekers binnen of buiten de leefgroep uitnodigen zodat we ongestoord samen kunnen zitten en praten. Telefoongesprekken met familie of vrienden kan ik, als ik dit wens, privé voeren. Daarnaast kan ik mijn sociale contacten onderhouden via verschillende sociale media zoals Facebook, Whatsapp,... De begeleiding biedt ons hier ondersteuning op maat in.

### Mijn lichaam en (medische) verzorging

In mijn verzorgingssituatie heb ik recht op de nodige privacy. De algemeen geldende sociale normen zijn hier van toepassing. Er wordt van mij gevraagd dat ik me daar zelf aan houd of hierbij hulp vraag (vb. wc deur toe, badkamerdeur toe, kloppen op wc-deur vooraleer binnen te gaan) en dit in de mate dat dit voor mij haalbaar is. Voor enkele cliënten is het belangrijk om rekening te houden met hun instellingsverleden waardoor ze het gewoon zijn om in groep te leven als met een mogelijks lagere emotionele ontwikkeling en

bijgevolg beperkter schaamtegevoel. Bij deze cliënten is het belangrijk om hun te wijzen op de algemene sociale regels.

Als ik verzorgd word, gebeurt dat in principe individueel of met 1-1 begeleiding indien nodig, en in een afgesloten (bad)kamer.

In uitzonderlijke situaties (als de organisatie van de werking dit vereist) kan ik met meerdere bewoners tegelijk in dezelfde ruimte verzorgd worden. Dit kan enkel wanneer we dit zelf toelaten of elk op onze beurt hiervan op geen enkel vlak hinder ervaren. Van de begeleiding verwachten we dat ze hiermee heel respectvol omgaan en dit niet als vanzelfsprekend gaat ervaren.

Aan- en uitkleden doe ik in mijn kamer of de badkamer. Ik loop dus niet naakt door de gangen of tijdens de transfer van en naar de badkamer zorgt de verpleging ervoor dat ik gekleed ben.

Als ik door een dokter of verpleegkundige binnen Intesa word onderzocht of verzorgd, gebeurt dit in het daarvoor voorziene lokaal of in mijn kamer. Begeleiders zijn hierbij aanwezig als dit voor mij een ondersteuning en/of noodzakelijk is.

### **Als medewerker omgaan met mijn privacy.**

Elke medewerker heeft respect voor mijn privacy als cliënt en handelt steeds rekening houdend met het voorgaande.

Bij het verwerken van persoonsgegevens houden we rekening met de richtlijnen in het kader van de GDPR (General Data Protection Regulation). Deze richtlijnen vormen de basis van de algemene privacyverklaring die Intesa heeft opgesteld en terug te vinden is op de website.

### Praten over mij als cliënt

- medewerkers praten steeds op een respectvolle manier over mij
- medewerkers praten niet over mij in het bijzijn van andere cliënten

### Schrijven/publiceren over mij als cliënt

- de manier van noteren dient steeds respectvol te zijn en op die manier dat het door mij of mijn ouders kan gelezen worden
- de plaats waar de medewerkers informatie over mij verwerken moet steeds mijn privacy waarborgen  
Bij het gebruik van digitale communicatiekanalen zoals Whats app en Messenger wordt gevraagd om hier voorzichtig en doordacht mee om te gaan
- in de Individuele Dienstverleningsovereenkomst geef ik al dan niet mijn toestemming aan Intesa om beeldmateriaal van mij te gebruiken voor intern gebruik, publicaties van Intesa, website en sociale media van Intesa of door externe media. Deze beslissing wordt ook opgenomen onder het item 'portretrecht' in de ondersteuningsfiches op zorgonline

### Beschikken over informatie

- om ondersteuning op maat te kunnen bieden, is het belangrijk om over de nodige informatie te beschikken. Deze informatie verkrijgt men via mij, via mijn directe leefomgeving (ouders, familieleden, vrienden) en via andere diensten waarmee ik reeds heb samengewerkt. Informatie wordt pas ingewonnen nadat ik hiervoor schriftelijke toestemming heb gegeven in mijn Individuele Dienstverleningsovereenkomst bij de start van de samenwerking
- omwille van mijn privacy als cliënt, is het raadzaam om slechts die informatie te verzamelen die echt nodig is. Hierbij geldt de gouden afweging tussen 'nice to know en need to know'

### Omgaan met informatie

Iedereen die over informatie beschikt, gaat hiermee met het nodige respect om. Bij het omgaan met informatie over mij, moet steeds goed overwogen worden welke informatie, waarom, aan wie moet doorgegeven worden. Het is zeker ook zinvol om positieve informatie door te geven.

Ikzelf heb het recht op alle informatie zover ik deze informatie kan begrijpen en verwerken.

Indien ik geen bewindvoering heb, dient alle informatie via mij te lopen en geef ik toestemming om mijn familie of belangrijke betrokken derde in te lichten. Indien ik bewindvoering over persoon heb, dient alle informatie aan mijn bewindvoerder gemeld te worden. Mijn bewindvoerder beslist of ik op de hoogte gebracht dien te worden. De begeleiding en het ondersteunende team kan hierover advies geven aan de bewindvoerder.

Indien ik bewindvoering over goederen heb, wordt deze persoon ingelicht over mijn inkomsten en uitgaven.

Medewerkers (stagiaires worden als teamlid beschouwd) hebben de informatie nodig die het mogelijk maakt om mijn ondersteuning kwalitatief te laten verlopen. Iedere medewerker gaat respectvol om met de verkregen informatie. Op zorgonline krijgt elke medewerker toegang tot de informatie die ze nodig hebben. Zo hebben de huisarts en verpleging enkel toegang tot de medische module en de begeleiding enkel tot de cliënten die zij begeleiden.

Stagiaires verwerken nooit mijn echte naam in hun taken. De begeleiding moet hen hierover informeren en op attent maken.

Externe diensten krijgen enkel de informatie die nodig is om op mijn specifieke zorgvraag te kunnen ingaan. Ik en eventuele betrokkenen zijn steeds vooraf op de hoogte van welke informatie naar externe diensten worden doorgegeven. Er wordt ook kritisch bekeken in hoeverre het zinvol is om informatie door te geven

## Beroepsgeheim, meldingsplicht, spreekrecht, spreekplicht

Begeleiding kan mij nooit beloven om bepaalde informatie voor zich te houden. Begeleiding brengt mij op de hoogte als bepaalde informatie gedeeld moet worden met de clustermanager, pedagoog of andere collega's. Dit om te voorkomen dat beloftes moeten ingetrokken worden bij ernstige situaties zoals seksueel misbruik.

Begeleiding heeft beroepsgeheim wanneer informatie besproken wordt met personen buiten de eigen voorziening.

Meldingen van ernstig GOG moeten besproken worden met de clustermanager. Als dit niet wordt gedaan, is er sprake van schuldig verzuim.

Het beroepsgeheim maakt het mogelijk om informatie vrij te delen binnen Intesa. Het blijft belangrijk om discreet met informatie om te gaan en steeds kritisch te evalueren wie effectief over bepaalde informatie moet beschikken (discretieplicht).

Wettelijk geldt er enkel meldingsplicht bij justitie wanneer de dader van het ernstig GOG een personeelslid van de voorziening is. Bijgevolg wordt iedere melding van GOG door een personeelslid gemeld bij de directie. Zij maken de afweging of er al dan niet sprake is van GOG.

Spreekrecht betekent dat een voorziening het recht heeft om zijn beroepsgeheim opzij te zetten om doordacht en gericht melding te maken van ernstig GOG bij justitie. Dit spreekrecht kan worden ingeroepen wanneer blijkt dat hulpverlening onvoldoende blijkt te zijn om alle (mogelijke) slachtoffers voor het GOG te beschermen.

Melding bij justitie mag in dit geval echter niet rechtstreeks bij de politie gebeuren, aangezien de voorziening nog steeds gebonden blijft aan beroepsgeheim. Spreekrecht kan enkel worden ingeroepen ten overstaan van een Procureur des Konings; een melding moet dan ook rechtstreeks aan deze persoon worden gedaan. Het is bovendien belangrijk om bij iedere specifieke vraag opnieuw de afweging te maken of je hier al dan niet op antwoordt (spreken blijft op ieder moment een recht en geen plicht).

Spreekrecht verandert enkel in spreekplicht op het moment dat er zich een acute noodsituatie voordoet (bijvoorbeeld je ziet een cliënt een andere cliënt neersteken). Op dat moment dien je wel onmiddellijk de hulpdiensten (via noodnummer 101 (politie) en 112 (ambulance en brandweer)) te verwittigen. Als je dit niet doet, is er sprake van schuldig verzuim.

Het inroepen van spreekrecht als voorziening hoeft niet altijd meteen te gebeuren. Justitie kan enkel handelen op basis van bewijzen en feiten. Als er melding gemaakt wordt bij justitie en het slachtoffer weigert aan het onderzoek mee te werken, is het meestal niet mogelijk voor justitie om effectief tot veroordeling over te gaan. Daarom kan het zinvol zijn kritisch te

evalueren of het mogelijk is het tempo van het slachtoffer te respecteren en pas over te gaan tot melding bij justitie wanneer hij/zij daar klaar voor is.

(voor meer informatie zie procedure 'Het voorkomen, detecteren en gepast reageren op GOG ten aanzien van cliënten'.)

### Bewaren van informatie

Informatie die relevant is om te bewaren (op korte of lange termijn) dient op de afgesproken manier genoteerd en bijgehouden te worden (zie kwaliteitshandboek). Hiervoor worden de richtlijnen die het VAPH opstelt opgevolgd.

### **Jouw privacy als begeleider**

Als begeleider dien je zelf je grenzen te kennen en te bewaken. Zo waak je zelf over je privégegevens en privéleven maar let je er ook op dat je geen privégegevens van andere personeelsleden, zonder toestemming, doorgeeft aan de cliënten. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken met cliënten omtrent je persoonlijke grenzen. Zo kan je duidelijke afspraken maken over lichamelijke aanrakingen zoals een knuffel, contact via digitale communicatieplatformen, aanvaarden van vriendschapsverzoek op facebook,...

Iedere medewerker geeft al dan niet toestemming aan Intesa om beeldmateriaal te delen op de website, sociale media, brochures,... van Intesa.

### **Tot slot**

Privacy is vooral respect hebben voor het eigen-ik van elke cliënt en collega en je manier van omgaan met die persoon daarop afstellen. In groep wordt er gemakkelijk met iedereen op dezelfde manier omgegaan en wordt de groep vaak als één geheel benaderd, waardoor individuele verschillen misschien wat snel naar de achtergrond verdwijnen, en dit moeten we vermijden. Privacy is ook respect hebben voor de individuele verschillen tussen de cliënten waardoor er ook verschillen in regels en omgang moeten kunnen zijn.