

VISIETEKST
Privacy
Begeleid wonen
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

Ik woon zelfstandig (al dan niet met mijn partner/gezin) in een huis, studio of appartement. Ik bepaal zelf hoe ik mijn woning inricht, welke aankopen ik doe voor de inrichting,... Indien ik dit wens kan de begeleiding me hierin adviseren. Mijn begeleid(st)er houdt geen sleutel bij van mijn woning en betreedt mijn woning niet zonder mijn toestemming.

De begeleid(st)er komt enkel langs bij mij thuis op de afgesproken momenten. Ik bepaal zelf in welke ruimte ik mijn begeleid(st)er toelaat of ontvang. Tenzij hierdoor de veiligheid van mijn begeleid(st)er in het gedrang komt. Hij/zij moet steeds een veilige uitweg hebben.

Indien een huisbezoek niet kan doorgaan verwittigen we elkaar en maken we in overleg een nieuwe afspraak. Indien ik wens dat de begeleiding niet in mijn huis doorgaat, kan een afspraak gemaakt worden op de administratie in Borgloon. Daar kan het gesprek plaatsvinden in een aparte ruimte waar we ongestoord kunnen spreken.

Bij het plannen van de huisbezoeken wordt enerzijds gekeken naar mijn eigen noden en behoeftes en anderzijds naar het budget of de RTH punten die ik kan vrijmaken voor thuisbegeleiding. De frequentie aan huisbezoeken kan op die manier liggen tussen éénmaal per maand tot meerdere keren per week.

Afspraken hierrond worden grondig besproken en als ik beschik over een persoonsvolgend budget geformuleerd in mijn handelingsplan. Deze afspraken kunnen in samenspraak gewijzigd worden.

Ik geef zelf aan wat mijn noden en behoeftes zijn en vandaar uit worden in samenspraak met mijn begeleid(st)er werkdoelen geformuleerd. Deze staan ook geformuleerd in het handelingsplan.

Mijn persoonlijke bezittingen

Mijn financiën kan ik zelfstandig beheren of kunnen beheerd worden door een externe zoals het OCMW, voorlopige bewindvoerder,... Wat ik van mijn inkomen of leefgeld koop, bepaal ik zelf. Indien ik dit wens, kan de begeleiding me hier advies over geven of coachen. Op mijn vraag onderhoudt de begeleider contacten met diegene die mijn financiën opvolgt.

Ik laat mijn begeleid(st)er geen bezittingen of materiaal van me bijhouden.

Mijn sociale contacten

Ik beslis zelf welke mensen (familie, vrienden) ik in mijn woning ontvang. Indien ik bezoek heb tijdens een gepland huisbezoek, beslis ik zelf of deze aanwezig kunnen of mogen blijven. Indien de veiligheid van mijn begeleid(st)er in het gedrang komt of mijn begeleid(st)er zich onveilig voelt bij mijn bezoek, kan hij/zij vragen of het bezoek later kan terugkomen of wordt het huisbezoek verzet.

Indien ik dit wens, kan de begeleiding me advies geven over mijn contacten met familie, vrienden,... en kunnen zij mij ondersteuning geven in het gebruik van sociale media zoals Facebook, Whatsapp,...

Mijn lichaam en (medische) verzorging

Ik sta zelf in voor mijn hygiëne en bepaal zelf wanneer, waar en hoe dit gebeurt. Indien ik hier problemen mee ervaar, kan mijn begeleid(st)er me hierin opvolgen (bijvoorbeeld met behulp van een schema) of de hulp inschakelen van een verpleegkundige.

Het onderhoud van mijn woning doe ik zelfstandig. Indien dit moeilijk voor me is, kan de begeleiding hierop inspelen door hulp aan te bieden

(bijvoorbeeld huishoudvaardigheden aanleren, een weekschema opstellen) en/of gespecialiseerde diensten in te schakelen (poetshulp, gezinshulp,...).

Ik beslis zelf wie mijn huisarts is, naar welke specialist ik ga,... en onderhoud deze contacten zelf. Indien dit moeilijk voor me is worden afspraken samen met mij door de begeleid(st)er vastgelegd. Indien ik dit wens, kan de begeleiding de consultaties bij psychiater, huisarts, specialist,... opvolgen door mee te gaan of telefonische contacten onderhouden. De begeleiding kan dan nadien de medische termen voor me vertalen in een begrijpbare taal.

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 en/of tijdens verschillende huisbezoeken

Schrijven/publiceren over mij als cliënt

- de manier van noteren dient steeds respectvol te zijn en op die manier dat het door mij, mijn ouders of bewindvoerder over persoon kan gelezen worden
- op de dienst heeft iedere cliënt een individueel dossier. Een digitale versie van de huisbezoekverslagen wordt op de K-schijf en op zorgonline bijgehouden. Ik heb het recht om mijn dossier in te kijken na afspraak met mijn begeleider
- 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 akkoord ben gegaan. Bij de start van de samenwerking geef ik hiervoor schriftelijke toestemming in de individuele dienstverleningsovereenkomst
- 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.

Medewerkers (stagiaires worden als teamlid beschouwd) hebben de informatie nodig die het mogelijk maakt mijn ondersteuning kwalitatief te laten verlopen. Iedere medewerker gaat respectvol om met de verkregen informatie. Als stagiaires mee op huisbezoek gaan, wordt er steeds toestemming aan mij gevraagd. Indien ik wens dat er geen stagiaire mee op huisbezoek komt, wordt dit gerespecteerd. 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 eventueel 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, pedagoge 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 telefoneren naar de werk GSM buiten de werkuren, contact via digitale communicatieplatformen, aanvaarden van vriendschapsverzoek op facebook, lichamelijke aanrakingen zoals een knuffel,...

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.

