

OMGAAN MET PRIVACY VAN CLIËNTEN IN MONSHEIDE

Privacy is de mogelijkheid om in eigen milieu geheel zichzelf te kunnen zijn, een persoonlijke levenssfeer te kunnen uitbouwen, een eigen ruimte te kunnen scheppen afgezonderd van de andere mensen.

Binnen de visie van gelijkwaardigheid heeft de begeleider RESPECT voor de totale persoonlijke levenssfeer van de cliënt. Dit komt tot uiting op verschillende domeinen van de werking :

- Respect voor de privacy op de eigen kamer
- Respect voor de privacy bij verzorgingsmomenten en toiletgebruik
- Respect voor de privacy bij het publiceren van artikels, het maken van folders, het gebruik van foto's, realiseren van video-opnames en het samenstellen van de website
- Respect voor de privacy bij het omgaan met persoonlijke informatie.

Richtlijnen voor de begeleiders wat betreft de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënten.

Respect voor de privacy op de eigen kamer

- In Monsheide zijn er nog slechts twee tweepersoonskamers, de andere kamers zijn individueel. De verdeling van deze kamers is in samenspraak met de cliënten en de mentors gebeurd.
- Sommige cliënten maken nooit gebruik van hun kamer buiten de slaaptijden, anderen slapen liever met zijn tweeën : zij voelen zich veiliger met twee.
- Als deze cliënten dit wensen wordt de tweepersoonskamer zodanig ingericht dat er een zekere scheiding ontstaat tussen beide bedden bvb. met kleerkast of muurtje.
- Een aantal cliënten gebruiken hun kamer als eigen plekje : ze schrijven er, lezen, luisteren naar muziek, ontvangen gasten en drinken er koffie.. Voor deze cliënten werden de grootste kamers uitgezocht en door de mentor en cliënt van de nodige accommodatie voorzien : bureau, koffiezet, zeteltjes.. Ook de andere inrichting van de kamer is strikt persoonlijk.
- De cliënt heeft de sleutel van zijn kamer en beslist zelf of anderen op zijn kamer mogen komen. Begeleiders kloppen op de deur indien zij de kamer willen betreden en wachten op antwoord. Bij afwezigheid van de cliënt kan de begeleider de kamer betreden voor praktische zaken zoals verwarming...
- Indien er bezoekers zijn op Monsheide wordt aan de cliënt gevraagd of hij zijn kamer wil tonen; hij heeft steeds het recht dit te weigeren.
- Het onderhoud van de kamer wordt door de cliënt zelf gedaan indien mogelijk.

- “ Rommel “ wordt getolereerd indien het niet hinderlijk is voor anderen en wat betreft netheid en properheid worden aanvaardbare normen gehanteerd. De eigen aard van de cliënt mag ook hier tot uiting komen.
- Er worden enkel regels gehanteerd wat betreft het kamergebruik indien de normale gang van zaken van de woongroep in het gedrang komt bvb. uitoefenen van taken, respecteren van etenstijden... Ook indien het kamergebruik tot vereenzaming zou leiden worden er met de cliënt afspraken gemaakt.

Respect voor de privacy in het algemeen.

- De privacy van de woongroep dient te worden gerespecteerd.
- Externe medewerkers die de woongroep wensen te betreden bellen aan aan de voordeur.
- In de woon/leefgroep hebben de cliënten een eigen kast waar ze hun persoonlijke bezittingen kunnen opbergen. Andere cliënten en begeleiders hebben niet het recht om deze bezittingen te gebruiken zonder toestemming van de cliënt.
- Vrije tijd is eigen tijd en wordt door de cliënt zelf ingevuld; ook het uur van slapen gaan is persoonlijk.
- De mentor waakt erover dat het welbevinden van de cliënt niet in het gedrang komt.

Respect voor privacy tijdens verzorgingsmomenten en toiletgebruik.

- Cliënten die zich zelfstandig kunnen verzorgen doen dit privé. Bij gebrek aan een noodzakelijke persoonlijke discretie (schaamtegevoel) wordt dit door de begeleider bijgebracht teneinde in publieke plaatsen zoals zwembaden, op vakantie...zich op een aanvaardbare manier te tonen.
- Cliënten die hulp nodig hebben bij verzorging worden met de nodige discretie begeleid.
- Men vermijdt dat andere cliënten de badkamer betreden.
- Begeleiders die slechts korte tijd aanwezig zijn zoals stagiairs en vrijwilligers begeleiden niet bij het baden uit respect voor de privacy van de cliënt.

Respect voor de privacy bij het publiceren van artikels, het maken van folders en andere voorstellingen van het home, het gebruik van foto's, het realiseren van video-opnames en het samenstellen van de website.

- Bij het publiceren van artikels in publicaties die door externen worden gelezen (Monsheidenieuws, website, jaarverslag...) worden cliënten enkel met de voornaam vernoemd.

- Indien er foto's gebruikt worden in externe publicaties wordt aan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger hiervoor de toestemming gevraagd.
- Ook bij video-opnames voor extern gebruik wordt de toestemming aan de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger gevraagd om cliënten in beeld te brengen.

Respect voor de privacy bij het omgaan met persoonlijke informatie.

Voor deze beschrijving baseren wij ons op de visie zoals die door de werkgroep "Ethiek in de orthopedagogische zorg" van de Broeders van Liefde is uitgeschreven.

Inleiding : beroepsgeheim en gedeelde informatie.

In onze begeleiding wordt veel gesproken over cliënten. Dit is nodig voor een goede orthopedagogische zorg.

Kunnen medewerkers zorgvuldig omgaan met informatie? Wat hou je geheim? Wat deel je mee?

We spreken van beroepsgeheim in ruime zin nl. het gaat om alle mondelinge, schriftelijke, elektronische of beeldende informatie die de medewerkers verwerven.

Het beroepsgeheim beschermt de waarde van de privacy of de persoonlijke levenssfeer van de cliënt. Dit getuigt van een fundamenteel respect voor hem. De plicht tot geheimhouding beschermt ook de waarde van het vertrouwen in de begeleidingsrelatie.

In de begeleiding is echter een heel netwerk van betrokkenen waarbij vele medewerkers, de cliënt, zijn ouders, wettelijk vertegenwoordiger, familie of directe omgeving samenwerken. Dit betekent dat deze mensen informatie met elkaar moeten delen. Een strikte interpretatie van het beroepsgeheim is dan niet meer houdbaar.

Een goede orthopedagogische zorg maakt enkel kans op slagen indien alle betrokkenen samenwerken en hun verantwoordelijkheid opnemen.

Zo ontstaat er een spanningsveld tussen het beroepsgeheim en de gedeelde informatie.

De kernvraag wordt dan : **welke informatie moeten medewerkers geheim houden en welke informatie moeten ze delen ?**

Zorgvuldig omgaan met informatie veronderstelt een houding van discretie.

Volgende vragen dienen te worden gesteld als we zorgvuldig met informatie willen omgaan :

A. Doelgroep : aan wie ?

- Is de persoon die geïnformeerd wordt voldoende betrokken ?
- Kan die persoon de informatie verwerken ?

B. Aard van de informatie : wat ?

- Is de informatie waarheidsgetrouw ?
- Is de informatie voldoende relevant of zelfs noodzakelijk ?

C. Doelstelling : waarom ?

- Vanuit welke motieven geven de medewerkers de informatie door ?
- Is het doel ortho-agogisch verantwoord ?

D . Wijze van informatie : hoe ?

- Wordt de informatie op een vertrouwelijke wijze doorgegeven ?

Hogergenoemde vragen stellen bij de verschillende informatiestromen leidt tot een discrete omgang met informatie in de ortho-agogische zorg.

Informatie onder medewerkers

Casus :

Een cliënt vertelt dat zijn vader “zijn handen niet kan thuishouden” maar wil niet dat andere teamleden dit weten uit angst niet meer naar huis te mogen gaan.

Aan wie ?

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen collega's die een vast team vormen en anderen zoals interimarissen, stagiairs en vrijwilligers.

Informatie wordt gedeeld indien deze relevant is om een goede begeleiding te waarborgen. Zowel vaste als tijdelijke medewerkers dienen zich bewust te zijn van het beroepsgeheim waaraan zij gebonden zijn. Bij de introductie van tijdelijke krachten is dit een belangrijk aandachtspunt.

Andere medewerkers worden geïnformeerd indien zij de betreffende informatie nodig hebben om hun functie degelijk uit te voeren (bvb. sociale, medische, pedagogische dienst). De medewerker moet oordelen of het geheimhouden van informatie een ernstig gevaar inhoudt voor iemands welzijn of belangen; indien dit het geval is moet de medewerker waarden tegenover mekaar afwegen : het vertrouwen en de privacy van de cliënt tegenover de belangen van de persoon of de gedeelde zorg onder de medewerkers.

Om het vertrouwen zoveel mogelijk te beschermen bespreekt de medewerker de inhoud en motivering van de overdracht met degene die vroeg om geheimhouding.

Wat ?

De medewerkers gaan in de eerst plaats na in welke mate de informatie waarheidsgetrouw is. Ze maken een onderscheid tussen de informatie die relevant is en deze die niet relevant is voor een goede begeleiding. Ze gaan ook na of de relevante informatie noodzakelijk is voor de begeleiding.

Waarom ?

Het uiteindelijke motief voor het delen van informatie met collega's is steeds een goede begeleiding. De informatie moet ertoe kunnen bijdragen dat de medewerkers beter hun verantwoordelijkheid kunnen opnemen.

Hoe ?

De medewerkers geven informatie aan hun collega's op een vertrouwelijke wijze. Allen zijn gebonden aan het gedeelde beroepsgeheim. De toegang tot de informatie moet voldoende beveiligd zijn en het verspreiden ervan moet zorgvuldig gebeuren.



vzw Home Monsheide
Monsheide 4
3990 Peer
tel.: 011 631351
fax: 011 636079
onthaal@monsheide.be

Tijdens de koffiepauzes, schaften of in de wandelgangen wordt geen vertrouwelijke informatie doorgegeven.

Informatie aan de cliënt of vertegenwoordiger.

Casus:

Op de evolutiebespreking wordt het handelingsplan van de cliënt besproken. De cliënt wil hierbij aanwezig zijn; de vertegenwoordiger wil aanwezig zijn

Aan wie ?

Het beroepsgeheim geldt niet tegenover de cliënt of zijn vertegenwoordiger; medewerkers kunnen er zich dus niet op beroepen tegenover hen. Integendeel, tegenover de cliënt of zijn vertegenwoordiger hebben medewerkers de plicht om relevante informatie over zijn toestand op een gepaste wijze te geven voorzover zij dit niet weigeren.

Medewerkers betrekken de cliënt zoveel mogelijk bij het geven van informatie aan zijn vertegenwoordiger.

Indien de cliënt niet wenst dat informatie aan zijn vertegenwoordiger wordt doorgegeven, moeten medewerkers opnieuw waarden tegenover mekaar afwegen: de privacy en het vertrouwen van de cliënt tegenover de goede zorg van de vertegenwoordiger.

Als medewerkers van mening zijn dat de informatie voldoende relevant of zelfs noodzakelijk is voor de vertegenwoordiger, dan geven ze die door.

Om het vertrouwen van de cliënt te beschermen, bespreken ze de inhoud en motivering van de overdracht met hem.

Wanneer medewerkers informatie aan de cliënt of vertegenwoordiger geven, moeten ze erop letten dat de informatie hun niet meer schade berokkent dan goed doet, of hun verantwoordelijkheid niet méér blokkeert dan bevordert. Daarom wegen zij twee elementen tegenover elkaar af : de draaglast van de informatie tegenover de draagkracht van de persoon. Kunnen zij de confrontatie met de informatie aan ? Is de draaglast van de informatie niet te zwaar ?

Wat ?

De medewerkers gaan na of de info waarheidsgetrouw is.

Zij wegen tevens af of de info relevant is voor de cliënt of vertegenwoordiger.

De informatie die verstrekt wordt mag ook geen gegevens bevatten die de persoonlijke levenssfeer van andere mensen zou kunnen schaden.

De cliënt en zijn vertegenwoordiger hebben het recht geïnformeerd te worden over het dossier en het handelingsplan. Dit informeren gebeurt steeds in het kader van een begeleidingsrelatie waarbij de medewerkers letten op de draaglast en draagkracht en op de juiste interpretatie van de gegevens.

Om goed te informeren over het dossier en het handelingsplan is het belangrijk zorgvuldig te noteren : feiten en vaststellingen moeten onderscheiden worden van interpretaties en oordelen.

Waarom ?

Informeren van cliënt en vertegenwoordiger komt tegemoet aan het recht op informatie als onmiddellijk betrokken partner in de zorg.



vzw Home Monsheide
Monsheide 4
3990 Peer
tel.: 011 631351
fax: 011 636079
onthaal@monsheide.be

De info moet kunnen bijdragen tot meer verantwoordelijkheid bij het samenwerken aan een goede begeleiding van de cliënt.

Hoe ?

Informatie wordt doorgegeven in het kader van een begeleidingsrelatie in een vertrouwelijk gesprek, op een respectvolle manier. Medewerkers houden rekening met de gezinssituatie en letten erop dat ze de juiste personen op de gepaste wijze aanspreken en informeren.

Informatie aan de familie of directe omgeving

Casus:

Een cliënt komt uit een sociaal zwak gezin. Een zus van moeder kent het gezin en blijft het volgen. Zij informeert regelmatig naar de toestand van haar neef. Is het verantwoord deze zus informatie door te geven ?

Aan wie ?

Omdat de betrokkenheid soms moeilijk in te schatten is gaan we hier best uit van het beroepsgeheim. Dit is de veiligste manier om de persoonlijke levenssfeer van de cliënt te beschermen.

Het beroepsgeheim is echter niet van toepassing als de medewerkers de cliënt motiveren om zelf info aan deze personen door te geven of wanneer de cliënt zijn uitdrukkelijke toestemming geeft om deze info door te geven. Deze toestemming verplicht de medewerkers echter niet om info bekend te maken. Ook zij hebben hun opvatting over wat tot de persoonlijke levenssfeer van de cliënt behoort en wat zijn welzijn bevordert of belemmert. Bovendien moet de cliënt of zijn vertegenwoordiger voldoende mogelijkheden hebben om de voor- en nadelen af te wegen en zijn toestemming te geven.

In dit geval kunnen de medewerkers de info die ze denken te moeten doorgeven, met betrokkene bespreekbaar maken en rekening houden met zijn wensen.

Wat ?

Is de info van informeren waarheidsgetrouw en relevant of zelfs noodzakelijk voor de familie of directe omgeving of belast het hen eerder ?

Waarom?

Het doel van informeren is hier recht doen aan de band van de familie of directe omgeving en de cliënt. De informatie kan bijdragen tot een goede begeleiding van de cliënt.

Hoe ?

Steeds binnen het kader van een vertrouwensrelatie. De medewerkers betrekken de cliënt of vertegenwoordiger actief bij de overdracht van info. Zij letten tevens op de draagkracht van de familie of directe omgeving en de draaglast van de informatie. Zij geven ook de info op een respectvolle manier door.

Informatie aan derden



vzw Home Monsheide
Monsheide 4
3990 Peer
tel.: 011 631351
fax: 011 636079
onthaal@monsheide.be

Bij informatie aan derden respecteren de medewerkers het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim wordt niet geschonden wanneer de cliënt of vertegenwoordiger zijn toestemming geeft.

Wanneer medewerkers menen toch info aan derden te moeten doorgeven, bespreken ze dit eerst met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger.

Informatie aan gerechtelijke of strafrechterlijke instanties

In het kader van gerechtelijke procedures of een strafrechterlijk onderzoek moeten de medewerkers de verplichtingen nakomen. Daarbij proberen ze zoveel mogelijk de privacy van de cliënt te beschermen. Soms kunnen ze beroep doen op het wettelijk voorziene zwijgrecht om zijn belangen niet te schaden.

In uitzonderlijke gevallen hebben ze een spreekplicht om de belangen van anderen of de gemeenschap niet te schenden.

Besluit

Het zorgvuldig doorgeven van info vereist discretie van de medewerkers.

Daarbij moeten ze voortdurend de 4 vragen afwegen.

Als medewerkers om de een of andere reden de mogelijkheid niet hebben om af te wegen of het verantwoord is info door te geven, kiezen ze best voor het beroepsgeheim.

Door de info geheim te houden tegenover anderen dan de cliënt of vertegenwoordiger beschermen ze de waarde van de persoonlijke levenssfeer, de vertrouwensrelatie en de orthopedagogische zorg.