

## **VISIE: OMGAAN MET PRIVACY VAN CLIËNTEN**

### **Inhoud**

1. INLEIDING	2
2. RESPECT VOOR DE PRIVACY OP DE EIGEN KAMER	2
3. RESPECT VOOR PRIVACY TIJDENS VERZORGINGSMOMENTEN EN TOILETGEBRUIK	2
4. RESPECT VOOR DE PRIVACY BIJ PUBLICATIES	3
5. RESPECT VOOR DE PRIVACY BIJ HET OMGAAN MET PERSOONLIJKE INFORMATIE	3
6. INTERNETGEBRUIK DOOR CLIËNTEN	7

## 1. Inleiding

Privacy is de mogelijkheid om geheel zichzelf te kunnen zijn, een persoonlijke levenssfeer te kunnen uitbouwen, een eigen ruimte te kunnen scheppen, onafhankelijk van 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.

## 2. Respect voor de privacy op de eigen kamer en in de woongroep

- De cliënt krijgt de mogelijkheid om de sleutel van zijn kamer bij zich te houden 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.
- De cliënt mag zijn kamer inrichten met eigen bezittingen waarbij de eigen aard van de cliënt tot uiting mag komen. Indien de inrichting van de kamer de veiligheid en/of gezondheid van de cliënt zelf en/of anderen in gevaar brengt, wordt hij hierin begeleid en kunnen er regels opgesteld en/of maatregelen getroffen worden.
- 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.
- Ook de privacy van de woongroep dient te worden gerespecteerd. Eenieder die geen deel uit maakt van de woongroep en die de woongroep wenst te betreden kondigt zich aan (bellen/kloppen/telefoontje vooraf,...).
- De cliënt heeft in de leefruimte van de woongroep een plek om enkele eigen bezittingen op te bergen.
- De cliënt heeft in de woongroep ook een eigen plek aan tafel, in de zetel,... Een plek waar hij zich goed voelt.

## 3. Respect voor privacy tijdens verzorgingsmomenten en toiletgebruik

Cliënten die zich zelfstandig kunnen verzorgen doen dit privé.

- Bij gebrek aan een noodzakelijke persoonlijke discretie (schaamtegevoel) leert de begeleider de nodige waarden, normen en handelingen aan. Indien de cliënt niet in staat is zich deze eigen te maken, bewaakt de begeleider deze waarden, normen en handelingen. Cliënten die hulp nodig hebben bij de verzorging worden met de nodige discretie begeleid, bij voorkeur door een vertrouwenspersoon (leefgroepbegeleider, ver-

pleegkundige, familielid,...).

Cliënten mogen aangeven door wie ze graag en minder graag geholpen worden bij de verzorging. In de mate van organisatorische haalbaarheid wordt hier rekening mee gehouden.

- De begeleiding vermijdt dat andere cliënten de badkamer betreden.
- Stagiairs helpen enkel bij verzorgingsmomenten en toiletgebruik als dit een onderdeel is van de stage-opdracht.
- Vrijwilligers mogen afhankelijk van bepaalde omstandigheden ondersteunen bij intieme lichamelijke verzorging:
  - Indien vrijwilligers de cliënt alleen begeleiden (steeds met toestemming van de vertegenwoordiger), ondersteunen ze de cliënt op vlak van intieme lichamelijke verzorging enkel waar nodig.
  - Indien vrijwilligers in samenwerking met begeleiding de cliënt ondersteunen, helpen ze de cliënt in principe niet bij de intieme lichamelijke verzorging (enkel bij noodwendigheden mits toestemming van de cliënt en directe begeleiding).
- Externe medewerkers houden afstand op vlak van lichamelijke zorg die valt buiten hun vakgebied (kapper, kine, pedicure,...).

#### **4. Respect voor de privacy bij publicaties**

Zie toestemmingsformulier khb 4.6.1 intake. Dit formulier kan altijd herzien worden.

#### **5. 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. Dit wil zeggen dat het alle mondelinge, schriftelijke, elektronische of beeldende informatie die de medewerkers verwerven, betreft.

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 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 ortho-agogische 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 eerste 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.

Tijdens pauzes of in de wandelgangen wordt geen vertrouwelijke informatie doorgegeven.

### **Informatie aan de cliënt en vertegenwoordiger (= bewindvoerder én vertrouwenspersoon).**

#### *Casus:*

*Op de cliëntbespreking wordt het cliëntdossier van de cliënt besproken. De cliënt en zijn vertegenwoordiger willen hierbij 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.

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 aan de cliënt.

Als medewerkers van mening zijn dat de informatie voldoende relevant of zelfs noodzakelijk is voor de vertegenwoordiger, bespreken ze de inhoud en de motivering voor de overdracht met de cliënt. De cliënt kan dan alsnog zelf zijn vertegenwoordiger op de hoogte brengen of een medewerker zal dit dan op zich nemen.

### 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 zouden kunnen schaden.

De cliënt en zijn vertegenwoordiger hebben het recht geïnformeerd te worden over het dossier. 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 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.

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 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 cliënt of zijn vertegenwoordiger 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 betrouwbare bespreekbaar maken en rekening houden met zijn wensen.

### Wat?

Is de informatie 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 de 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 de info op een respectvolle manier door.

### **Informatie aan derden**

Bij informatie aan derden respecteren de medewerkers het beroepsgeheim. Informatie over een cliënt wordt enkel doorgegeven indien ze noodzakelijk is voor een goede dienstverlening.

### **Informatie aan gerechtelijke of strafrechtelijke instanties**

In het kader van gerechtelijke procedures of een strafrechtelijk 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 de belangen van de cliënt 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 vier vragen (aan wie?, wat?, waarom?, hoe?) afwegen.

Als medewerkers om 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.

## **6. Internetgebruik door cliënten**

Cliënten hebben het recht om via het internet toegang te krijgen tot allerhande informatie. Op het internet gelden er echter geen beperkingen over het soort informatie dat verkregen kan worden. M.a.w. er zijn ook risico's verbonden aan het gebruik van internet:

- Het internet bevat soms foutieve of misleidende informatie.
- Er kunnen onbekende of zelfs schokkende beelden te zien zijn.
- Het doorgeven van persoonlijke informatie kan leiden tot schadelijke contacten.
- In gesprekken kan er grof of kwetsend taalgebruik voorkomen.
- Op internet surfen betekent dat iedereen de mogelijkheid heeft om illegaal toegang te verkrijgen tot persoonlijke gegevens. Ongewenste e-mails, computervirussen en computerinbraak (hacken) zijn mogelijke gevolgen.

Als begeleiders is het onze taak de cliënten te ondersteunen en te beschermen. Deze ondersteuning is afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt en diens mate van zelfstandigheid. Er wordt een afweging gemaakt tussen het recht op privacy enerzijds en de veiligheidsrisico's anderzijds. De wijze waarop we de cliënt ondersteunen wordt opgenomen in het handlingsplan en ondersteuningsdossier van de cliënt.

Het is belangrijk om de cliënten te leren omgaan met het internet door hen te begeleiden en regelmatig aan te spreken over de mogelijkheden en risico's die het internet met zich mee-

brengt. Soms kan het nodig zijn om een beschermingsprogramma te adviseren en/of te installeren (vb. parental control); eventueel zelfs achteraf te controleren. Het mogen controleren, hanteren wij als voorwaarde voor het gebruik van internet. Deze controle kan enerzijds gebeuren door op het moment zelf mee te kijken. Anderzijds kan dit door achteraf de geschiedenis (mailverkeer, chatgeschiedenis, bezochte sites...) op te vragen. Bij deze controle hanteren wij het nodige respect voor de cliënt. Indien de cliënt hier niet mee akkoord gaat wordt hem niet toegestaan internet te gebruiken. Naarmate de cliënt meer zelfstandig functioneert, overwegen we om meer sensibiliserend dan controlerend te werken.

### **Hoe cliënten begeleiden bij het internetgebruik?**

Het is onmogelijk om alle risico's die verbonden zijn met het gebruik van het internet uit te schakelen. Het is wel mogelijk om deze risico's in te perken door de cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen.

Het is belangrijk dat we cliënten de kans geven om deze vaardigheden te leren (bv. tijdens computer- of tabletlessen, tijdens de vorming relaties en seksualiteit).

We geven hieronder enkele richtlijnen die kunnen helpen bij het begeleiden van het internetgebruik bij de cliënten.

1. Cliënten maken via een guest account (afgeschermd geheel) gebruik van internet.
2. Het is belangrijk om op voorhand duidelijke afspraken te maken met de cliënt en hem te wijzen op de gevaren en risico's. Als de cliënt in de leefruimte gebruik maakt van internet, is het gemakkelijker om af en toe een oogje in het zeil te houden. Als cliënten een computer op hun kamer hebben, is het belangrijk dat enerzijds hun privacy gerespecteerd wordt. Anderzijds is het ook belangrijk om regelmatig via een informeel gesprek te polsen hoe het gaat en waar ze mee bezig zijn.
3. Het is belangrijk dat cliënten weten dat ze nooit persoonlijke informatie over zichzelf of over hun medecliënten mogen doorgeven. Tracht deze afspraken voldoende te herhalen. De vorming 'relaties en seksualiteit' bevat een werkblad met tips om veilig te werken op het internet.
4. Cliënten moeten leren dat ze niet zomaar e-mails mogen openen. Het samen opstellen van een veilige lijst met e-mails die ze wel mogen openen kan een goed hulpmiddel zijn.
5. Wanneer cliënten met vreemden chatten/skypen, is het belangrijk dat ze beseffen dat ze nooit zeker zijn wie er aan de andere kant van de computer zit. Het kan helpen om ook een veilige chatlijst op te stellen zodat er een zekere controle mogelijk is.
6. Het internet is een handig communicatiemiddel om snel afspraken te maken. Het is belangrijk om cliënten hierin te begeleiden. Iemand opbellen of met iemand afspreken die men alleen van internet kent, kan enkel na toestemming van de begeleiding en vertegenwoordiger. Wanneer deze toestemming er is, wordt er gezorgd dat de afspraak op een veilige manier gebeurt. Dit kan in de groep, thuis of op een openbare plaats waarbij er begeleiding in de buurt is.



7. Het kan gebeuren dat cliënten dingen lezen of beelden zien waar ze het moeilijk mee hebben of die ze niet kunnen plaatsen. Bespreek regelmatig waar ze mee bezig zijn en op welke websites ze surfen.
8. Via het internet kunnen allerlei zaken gekocht of verkocht worden. Hiervoor moeten persoonlijke gegevens doorgegeven worden. Indien cliënten zelf mogen kopen en/of verkopen, waarschuw hen hiervoor. Vraag eventueel dat ze het komen melden zodat het kan nagekeken worden.
9. Maak cliënten duidelijk dat ze bij vragen omtrent het installeren van programma's op hun computer steeds terecht kunnen bij begeleiding. De meeste cliënten mogen zelf geen programma's installeren op hun computer.
10. Er wordt cliënten aangeraden om niet op pop-up's te klikken als 'wil je dit aankopen?', 'wil je dit gratis?'. Deze berichten zijn misleidend en kunnen je computer schaden.

### **Wees alert voor signalen van overmatig gebruik**

De belangrijkste signalen zijn:

- Moeite hebben om te stoppen met internetten, bijvoorbeeld vaak langer doorgaan met internetten dan voorgenomen.
- Zonder succes het internetten proberen te beperken.
- Continu met internet bezig zijn, ook als men niet achter de computer zit en zich daarvoor niet goed kunnen concentreren op andere dingen.
- Prikkelbaar zijn en zich slecht voelen als langere tijd geen internet gebruikt wordt.
- Verwaarlozen van andere activiteiten zoals verzorging, vriendschappen, sport, ...
- Conflicten over internetgebruik met begeleiding of anderen uit de directe omgeving.
- Liegen over het internetgebruik tegen begeleiding of anderen uit de directe omgeving.
- Internetten om problemen te vergeten of om deze uit de weg te gaan.

Wanneer verschillende van deze bovenstaande signalen aanwezig zijn, moeten er afspraken gemaakt worden over het gebruik van de computer/internet. Deze worden opgenomen in het handelingsplan en ondersteuningsdossier en worden regelmatig geëvalueerd.

### **Vriendschappen tussen medewerkers en cliënten via sociale media**

Vanuit de professionele relatie die een begeleider met een cliënt heeft, is het niet aangewezen dat cliënten bevriend zijn met medewerkers via sociale media.

Eenzijds raden we dit aan omwille van de privacy van de medewerker. Wees er je bewust van de cliënten op deze manier inzage krijgen in je privéleven. Wees er je verder ook bewust van dat je steeds beschikbaar en bereikbaar bent voor cliënten. Zij begrijpen niet altijd waar jouw persoonlijke grenzen liggen.

Anderzijds raden we aan om geen vriendschapsverzoeken van cliënten via sociale media te aanvaarden omwille van de privacy van de cliënt. Familie en vrienden van medewerkers krijgen mogelijk zicht op persoonlijke gegevens van cliënten. Indien je beslist om cliënten toe te



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



voegen via sociale media, voer dan enkel privéberichten met de cliënt en bespreek met hem om geen berichten op je tijdlijn te plaatsen.