


Dienstverlening en privacy in de zorg



Dienstverlening & Privacy in de zorg De Praktijk

Peter de Visser
Algemeen Directeur Includio



Zelfstandige breed opererende wijkteams: Buurteams Utrecht

1. Buurteams van de buurt

Klanten staan centraal bij Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht. Goed zichtbare, toegankelijke buurtteams in de wijk en aandacht voor bewonersinitiatieven en klantparticipatie geven hier uiting aan.

2. Talenten prikkelen en benutten

Door talenten te benutten en te prikkelen, zorg je voor een sterk en deskundig team. Talenten ontwikkelen doe je niet alleen. Dat doe je samen met bewoners, partners en medewerkers.

3. Gericht op ontwikkeling

We zijn een lerende organisatie en werken volgens de methode: plan, do, check en act. Continu kijken we terug op situaties en voeren we verbeteringen door. Via trial and error leren we met welke aanpak we de beste resultaten bereiken.

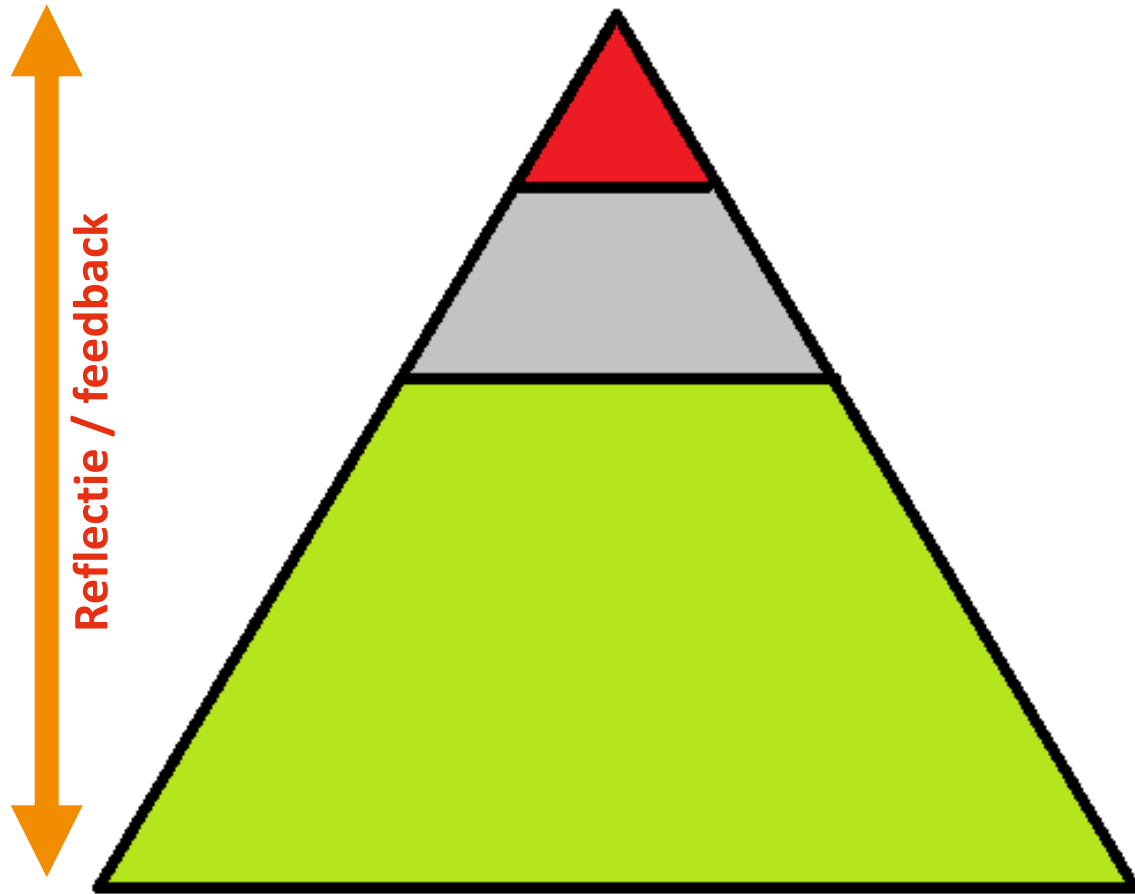
4. Doen wat nodig is

Doen wat past bij de behoeften en mogelijkheden van de buurt. Zowel van onze klanten als van onze medewerkers. Doen wat nodig is, niet meer en niet minder.

De Praktijk: 4 leidende privacy-principes

- A.** De klant heeft zelf regie over zijn eigen dossier
- B.** Gegevens worden alleen vastgelegd en uitgewisseld voor zover noodzakelijk voor passende dienstverlening
- C.** Veiligheid van de klant en/of zijn omgeving vormen altijd de ondergrens
- D.** De buurtteams zijn open en transparant richting klanten

De praktijk bij gegevens uitwisselen: Privacy driehoek



Rood: Veiligheid in geding, conflict van plichten

Grijs: SMART zonder klant, overleg met mondelinge/schriftelijke toestemming. Open, Transparant.

Groen: Samen met klant in overleg.
Open, Transparant

Dilemma's

- Focus op procedures en regels in plaats van op bedoeling van de AVG
- Samenwerking tussen politie, medici, woningcorporaties, buurtteammedewerkers, etc. Elke beroepsgroep heeft zijn eigen mores en regels los van AVG. Zorgt voor onbegrip en kan samenwerking belemmeren
- Hoe ga je om met het snapniveau van de toehoorder

Dienstverlening en privacy in de zorg