

---

## **PRIVACYVERKLARING VOOR CLIËNTEN ZORG- EN DIENSTVERLENING**

---

Deze privacyverklaring voor cliënten/wettelijk vertegenwoordigers/mantelzorgers/contactpersonen sluit aan op het privacyreglement van ActiVite en geeft informatie over het gebruik van persoonsgegevens van cliënten en vertegenwoordigers. Deze privacyverklaring is bestemd voor cliënten en hun vertegenwoordigers van ActiVite die zorg ontvangen of op een andere manier van de diensten van ActiVite gebruik maken.

### **Welke persoonsgegevens worden verwerkt?**

#### *Algemene persoonsgegevens*

- voor- en achternaam
- geslacht
- geboortedatum
- geboorteplaats
- adresgegevens
- telefoonnummer
- e-mailadres
- bankrekeningnummer
- verzekeringsgegevens
- BSN nummer
- persoonsgegevens van contactpersonen, wettelijk vertegenwoordigers en mantelzorgers
- beeldmateriaal (foto's en video's)

#### *Bijzondere persoonsgegevens*

- gezondheidsgegevens. Gegevens over de zorg- en dienstverlening zijn bijzondere persoonsgegevens. Ze worden alleen geregistreerd als dit noodzakelijk is voor een goede zorgverlening. ActiVite gebruikt hiervoor een zorg- en medisch dossier. Dit dossier kan onder andere het verloop van (een) ziekte(n) of ziektebeeld bevatten, de diagnose(s), het medicatiegebruik en laboratoriumuitslagen.

### **Met welke wettelijke grondslag verwerkt ActiVite persoonsgegevens?**

ActiVite verwerkt persoonsgegevens van cliënten in verband met een of meerdere van de volgende wettelijke grondslagen:

- het geven van toestemming (vrij, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnige wilsuiting)
- het uitvoeren van de zorg- en of dienstverleningsovereenkomst met de cliënt
- het nakomen van een wettelijke verplichting zoals in het kader van goede zorgverlening
- het gerechtvaardigd belang van ActiVite (ActiVite heeft er belang bij en kan dat gemotiveerd uitleggen)

- levensbelang van de cliënt (vitaal belang) of van een andere natuurlijke persoon
- een taak in het kader van een taak van algemeen belang of vervulling van een overheidstaak

## **Belangrijke bedrijfsprocessen**

ActiVite verzamelt van haar cliënten persoonsgegevens ten behoeve van

- a. de uitvoering van de zorg- en dienstverlening aan de cliënt,
- b. het voeren en/of beheren van de zorgadministratie(declaratie),
- c. de verantwoording van de zorgadministratie,
- d. het evalueren en ontwikkelen van beleid,
- e. het analyseren van incidenten en/of calamiteiten,
- f. het doen van klanttevredenheids-/waarderingsonderzoek en andere kwaliteitsonderzoeken,
- g. het doen van onderzoek ter verbetering van (uitkomsten van) zorgverlening en efficiëntie van bedrijfsvoering,
- h. het voldoen aan wettelijke taken en/of verplichtingen,
- i. het bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek met een algemeen maatschappelijk belang.
- j. het leveren van zorg aan inwoners uit de regio, waaronder cliënten van ActiVite en leden van de ledenorganisatie die aangesloten zijn bij de alarmopvolging door ActiVite.

## **Hoelang bewaart ActiVite de gegevens?**

Gegevens worden niet langer opgeslagen dan dat de wetgeving voorschrijft of niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Voor het medisch- en zorgdossier geldt een termijn van 15 jaar. Na inwerkingtreding van de wijziging van de Wgbo per 1 januari 2020 wordt dat 20 jaar, tenzij sprake is van een uitzonderingssituatie, zoals beroepsziekten, waarvan de wetgeving voorschrijft dat het dossier langer bewaard moet worden.

## **Aan wie geeft ActiVite de gegevens door?**

Gegevens kunnen worden doorgegeven aan andere zorgverleners (medebehandelaar), wanneer zij rechtstreeks betrokken zijn bij de behandelingsovereenkomst of met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.

In opdracht van de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger kunnen persoonsgegevens aan een leverancier worden gegeven voor het bestellen van goederen en diensten.

Voor verantwoordingsdoeleinden van declaratie van de geleverde zorg worden persoonsgegevens doorgegeven aan zorgverzekeraars, zorgkantoren en voor WMO-dienstverlening aan gemeenten.

Voor klanttevredenheids- en kwaliteitsonderzoeken worden gegevens doorgegeven aan onderzoeksbureaus, uitsluitend met nadrukkelijke toestemming.

Voor wetenschappelijk onderzoek, zie het privacyreglement.

## **Uitvoering van zorg en dienstverlening (primair proces)**

### **Cliëntenregistratie**

De cliëntenregistratie is noodzakelijk om de zorg en dienstverlening te kunnen uitvoeren.

Vastgelegd worden de persoonsgegevens zoals hier boven vermeld worden

### **Wettelijk vertegenwoordiger/mantelzorger/ contactpersonen**

ActiVite legt NAW gegevens, e-mailadres en telefoonnummers vast van deze personen omdat zij de cliënt vertegenwoordigen. ActiVite heeft deze informatie nodig om de zorgovereenkomst te kunnen nakomen.

### **Het zorgdossier**

Afhankelijk van de zorgverlening die de cliënt ontvangt, verzamelt ActiVite ten behoeve van onderlinge zorgcommunicatie persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, in een elektronisch medisch en/of zorg- dossier.

ActiVite verwerkt deze gegevens in het kader van de op de cliënt afgestemde zorglevering, de zorgplanning, evaluatie en bijstelling van de zorg, de urenregistratie en declaratie van de geleverde zorg.

### **Zorgadministratie en verantwoording**

ActiVite verwerkt gegevens om cliënt-specifiek de geleverde zorguren te kunnen declareren en om de gegeven zorg intern en extern te kunnen verantwoorden.

Aan cliënten zorg leveren is een wettelijke verplichting, evenals het declareren van de zorglevering en de verantwoording bij zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten.

### **Medicatieveiligheid**

Uitwisseling van persoonsgegevens vindt ook plaats in de medicatieketen. Via het elektronisch voorschrijfsysteem (evs) ontvangen aangesloten apothekers medicatiegegevens van de voorschrijvend behandelaar. De apotheker levert vervolgens de medicijnen en medicatie (deel)lijsten t.b.v. de cliënt aan ActiVite/locatie. Via het evs wordt deze informatie opgeslagen in het medisch dossier van de cliënt. De feitelijke medicijnverstrekking wordt uitgevoerd door een bevoegde medewerker van ActiVite aan de hand van de (elektronische) toedienlijst. Cliëntgegevens worden ook vermeld op de medicijnverpakking. ActiVite wisselt persoonsgegevens uit op grond van het nakomen van de zorgovereenkomst.

### **Informele communicatie**

ActiVite zorgt in de verpleeghuizen voor een prettige en huiselijke sfeer voor de bewoners. Daarom worden er soms ook foto's en video's gemaakt en wordt dit beeldmateriaal met daarbij berichtgeving gepubliceerd. In enkele verpleeghuizen hangen portretfoto's van de bewoners. Deze voorbeelden komen de kwaliteit van de zorgverlening ten goede en creëren een prettige leefomgeving. De wettelijke grondslag is hier toestemming van de bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger. De toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken.

### **Veilige omgeving**

#### **cameratoezicht in- en rondom de verpleeghuizen**

Er is cameratoezicht in- en rondom verpleeghuizen met het doel veiligheidsincidenten te voorkomen en de veiligheid van de bewoners en medewerkers te bevorderen. Hier is sprake van een gerechtvaardigd belang voor ActiVite. Door middel van pictogrammen worden medewerkers en bewoners/cliënten/wettelijk vertegenwoordigers geïnformeerd over dit cameratoezicht.

Deze beelden worden maximaal vier weken bewaard.

### **Personenalarmering**

Zelfstandig wonende ouderen kunnen via personenalarmering hulpverleners alarmeren/attenderen dat zij hulp nodig hebben. Zorgmedewerkers van ActiVite bieden de gevraagde (noodzakelijke) ondersteuning of zorgverlening. Deze zorg wordt geleverd op basis van de overeenkomst die de bewoner sluit met de alarmcentrale voor de alarmopvolging en met ActiVite voor de zorg- en dienstverlening. Ouderen die na alarmopvolging cliënt worden bij ActiVite vallen onder deze privacyverklaring.

### **Onderzoek**

#### **in het kader van (verbetering van de) kwaliteit van zorg en dienstverlening**

De zorgaanbieder moet binnen zijn zorginstelling de kwaliteit van de zorg systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. Dit is hij vanuit de Wkkgz en op grond van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg verplicht. De zorgaanbieder moet de gegevens over de kwaliteit van de zorg zo verzamelen en registreren, dat ze kunnen worden vergeleken met de gegevens van andere zorgaanbieders van dezelfde categorie. Hiervoor doet ActiVite zelf onderzoek of geeft opdracht aan derden om onderzoek te doen, waarbij gebruik wordt gemaakt van persoons- en gezondheidsinformatie. Voor dit onderzoek vragen wij vooraf de uitdrukkelijke toestemming van de cliënten.

#### **Incidentenonderzoek en registratie**

ActiVite doet onderzoek op basis van incidentenmeldingen MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) en MIM meldingen (Meldingen Incidenten Medewerkers) met het doel de oorzaak te achterhalen en incidenten in de toekomst te voorkomen of de gevolgen ervan zo veel mogelijk te beperken. Hiervoor worden persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, geregistreerd. Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het verplicht de aard, de toedracht en het tijdstip van een incident te noteren in het dossier als dit voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben. Deze registraties vallen onder wettelijke verplichte registraties van de Wkkgz.

#### **Wetenschappelijk onderzoek**

ActiVite werkt ook mee aan wetenschappelijk onderzoek van algemeen belang, waarvoor gezondheidsgegevens worden gebruikt (zie hiervoor het privacyreglement).

Ieder onderzoek wordt met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger uitgevoerd tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is of niet verlangd kan worden (zie hiervoor de criteria in BW art. 458). Waar mogelijk wordt onderzoek uitgevoerd op basis van geanonimiseerde gegevens.

### **Dataonderzoek cliëntgegevens**

ActiVite doet onderzoek naar trends en effecten met het doel de bedrijfsvoering en de zorgverlening te verbeteren. Hiervoor worden persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, gebruikt. Dit onderzoek wordt uitsluitend geanonimiseerd uitgevoerd.

### **Verzoeken, vragen en klachten**

Voor verzoeken, vragen en klachten verwijzen we u naar het privacyreglement, waar u in artikel 10 wordt uitgelegd hoe u een verzoek kunt indienen, vragen kunt stellen of een klacht kunt indienen.