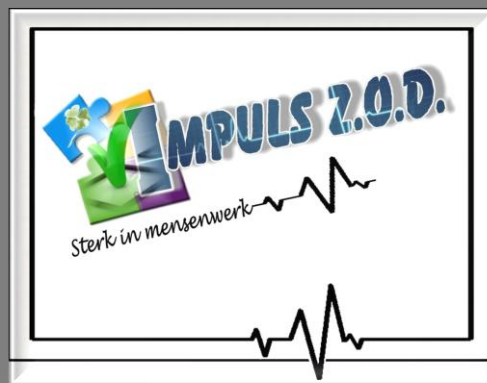


2011

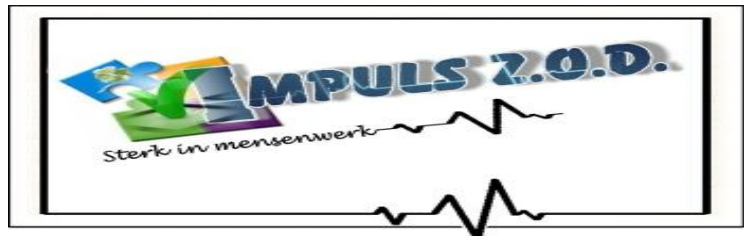
Privacy beleid

Hoe gaan wij om met uw gegevens

Impuls Z.O.D.



Privacy beleid



In de Missie & Kernwaarden is opgenomen dat we "zorgvuldig omgaan met de belangen van de cliënt". Onderstaand beleid is hiervan een uitwerking.

Missie (waar staat Impuls Z.O.D. voor)

- Impuls Z.O.D. biedt professionele dienstverlening aan mensen met een sociale, emotionele of fysieke beperking.
- Onze dienstverlening is gericht op ondersteuning van de cliënt waarbij kwaliteit van het bestaan onze leidraad vormt.
- We bieden voor elke cliënt een passend antwoord op zijn vraag, al of niet in samenwerking met andere aanbieders.

Mission statement

In het verlengde van deze visie en uitgangspunten hebben we aan onze reeds bestaande missie een "mission statement" toegevoegd.

Wij voegen waarde toe aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

Daarbij laten we ons leiden door onze collectieve ambitie, de drie V's

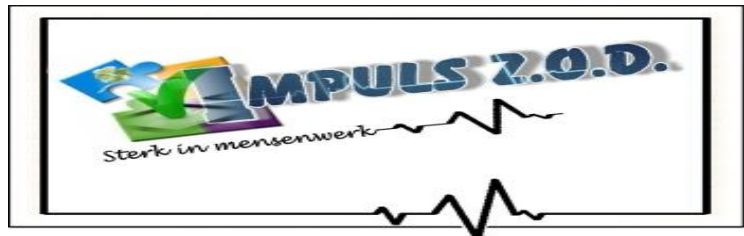
Vertrouwen (geen politieke spelletjes); door vertrouwen te geven, krijg je ook het vertrouwen

Verantwoordelijkheid (decentrale regelcapaciteit, ofwel: decentraal tenzij! – Dichter bij de zorg

Verbinding (multidisciplinaire samenwerking aan goede en betaalbare kwaliteit van zorg)

Kernwaarden

De kernwaarden vloeien natuurlijk voort uit de missie, maar ook het motto van Impuls Z.O.D. "Waar het om mensen draait". Dit motto drukt uit dat we een opdracht hebben ten opzichte van mensen die afhankelijk zijn van onze hulp en dat de inzet van medewerkers uiteindelijk bepalend is of we deze opdracht goed uitvoeren. De kernwaarden zijn dan ook uitgesplitst naar cliënten en medewerkers.



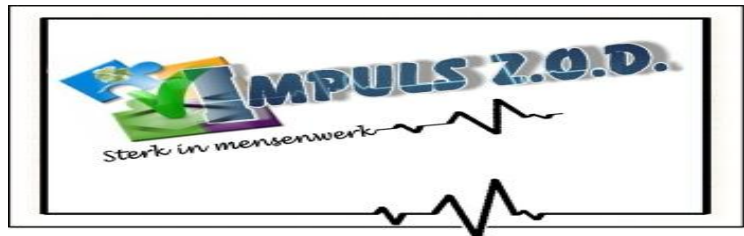
Kernwaarden cliënten

- *Professionele dienstverlening:*
 - een goed uitgelijnde zorgcyclus
 - vakbekwame medewerkers
 - toepassing van een kwaliteitssysteem
- Zorgvuldige omgang met belangen van de cliënt:
Deze kernwaarde zal als hoofddoelstelling worden opgenomen in onze visie op kwaliteit.
 - gedurende elke fase van de dienstverleningsrelatie wordt de cliënt correct bejegend en wordt ruimte geboden voor zeggenschap
 - periodieke cliëntenraadpleging
- *Attractieve zorgcontext:*
 - een sterke individuele benadering van de cliënt zelfs in een groepscontext
 - invulling van kwaliteit van bestaan waaronder participatie
 - stijlvolle accommodaties, goed gesitueerd in aantrekkelijke wijken
 - zo veel mogelijk middelen naar de directe zorg (lage overhead)

Kernwaarden medewerkers

Wat verwachten we van medewerkers:

- Herkenbare bijdrage aan missie en kernwaarden
- Klantgerichtheid:
 - adequaat op de behoefte van de cliënt willen inspelen, zelfs bij schaarse middelen;
 - samenwerkingsbereidheid binnen de organisatie;
- Een gezonde motivatie:
 - aanpassingsvermogen
 - afspraak is afspraak
 - bijdrage aan een continue personeelsbezetting door het jaar heen



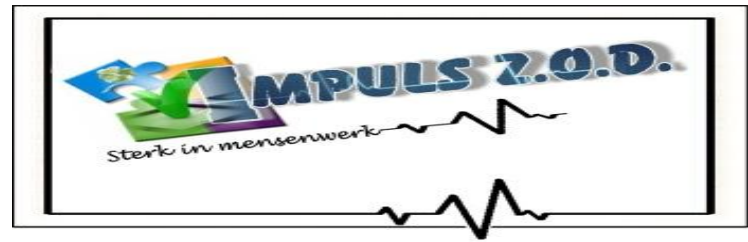
Wat bieden we medewerkers:

- Een uitdagende zorgcontext:
 - verantwoordelijkheid ten opzichte van de hulpbehoevende cliënt
 - binnen kaders mogelijkheid tot zelforganisatie
- Een duidelijke ondersteuning bij uitvoering van de taak:
 - goede introductie
 - personeelsbegeleiding (ondersteuningsgesprekken en competentiegesprekken)
 - bij- en nascholing
 - een actief arbeidsomstandighedenbeleid
- Waardering indien er goed wordt gepresteerd
- Een vernuftig ingerichte organisatie:
 - eenvoudig gestelde en toegankelijke informatie over beleid en organisatie
 - een goede inrichting van ondersteuningsapparaat en workflow
 - een goed uitgelijnd planningsproces voor personeelsinzet
- Een organisatie met continuïteit:
 - heldere en uitvoerbare missie
 - kernwaarden consistent vertaald naar systemen en gedrag
 - proactief bestuur, management control, adequate stuurinformatie
 - communicatie over (beoogd) resultaat en voortgang

Om aan cliënten goede dienstverlening te bieden moeten *gegevens van de cliënt worden geadministreerd*. Daarnaast dienen we voor het verkrijgen van een vergoeding voor deze dienstverlening ook gegevens vast te leggen en tevens te verstrekken aan de zorgverzekeraar. Voorts moeten we desgevraagd aan controleerde instanties inzage geven in bepaalde cliëntgegevens. Impuls Z.O.D. voert daartoe een **cliëntstelsel** dat bestaat uit de volgende onderdelen:

1. **De cliëntadministratie.** Hierin worden basisgegevens vastgelegd zoals naam, adres, woonplaats, leeftijd en contactgegevens.
2. **Het product - en debiteurenadministratie.** Hierin zijn opgenomen het zorgarrangement van de cliënt, de aard en omvang van de geleverde zorg, evenals declaratiegegevens.
3. **Het zorgdossier.** Hierin worden gegevens opgenomen die van belang zijn voor de uitvoering van een goede (multidisciplinaire) dienstverlening. Daarnaast beheert Impuls Z.O.D. een *cliëntenarchief*. Dit bevat de zorgovereenkomst en correspondentie met de cliënt.

Behalve het vastleggen en bewaren van gegevens vergt een goede dienstverlening *communicatie over de cliënt*. Zorgverleners informeren elkaar en vertegenwoordigers van de cliënt over relevante gebeurtenissen, wisselen standpunten uit over de ingeschatte zorgbehoefte en noodzakelijke zorgdoelen en zorgacties.

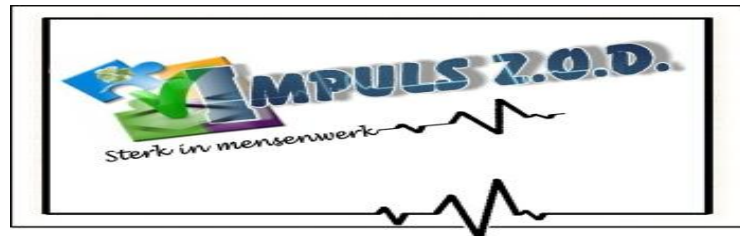


Beoogd resultaat

- De cliënt of diens vertegenwoordiger is ervan op de hoogte dat er gegevens worden vastgelegd, waarom dit gebeurt en welke gegevens dit zijn en kent zijn of haar rechten.
- Er worden geen andere gegevens vastgelegd dan voor de in de motivering aangegeven doelen.
- Gegevens zijn relevant en waarheidsgetrouw.
- Alleen bevoegde personen hebben toegang tot de voor hen relevante cliëntgegevens.
- Er wordt zorgvuldig over de cliënt gecommuniceerd.

Verantwoordelijke functionarissen

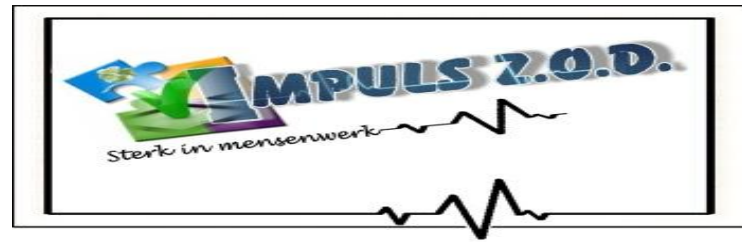
- De zorgverlener die zorg verleent aan de cliënt en gegevens vastlegt in het zorgdossier.
- De leidinggevende die verantwoordelijk is voor de realisatie van zorgarrangementen met cliënten die behoren tot diens organisatorische eenheid.
- De cliëntadviseur die de cliënt en diens vertegenwoordiger voorafgaande aan het aangaan van een zorgovereenkomst informeert over het privacy beleid.
- De medewerker registratie die persoonsgegevens vastlegt en de zorgarrangementen en productie administreert en het archief beheert.



Uitvoering en middelen

- Voorafgaande aan het sluiten van een zorgovereenkomst informeert de cliëntadviseur de cliënt of diens vertegenwoordiger over het gegeven dat Impuls Z.O.D. een cliëntstelsel voert met het elektronisch zorgdossier als onderdeel, waarin het zorgplan is opgenomen. De cliënt wordt tevens geïnformeerd over zijn haar rechten t.a.v. het cliëntstelsel.
- Op aangeven van de cliëntadviseurs legt de medewerker registratie in de cliëntadministratie persoonsgegevens vast van cliënten, die te kennen hebben gegeven serieus een zorgrelatie met Impuls Z.O.D. te overwegen. De medewerker registratie behandelt deze gegevens vertrouwelijk. Deze gegevens zullen in eerste instantie worden gebruikt door medewerkers die een offerte of een contract moeten opmaken.
- In de Algemene Voorwaarden zijn de rechten van cliënt of diens vertegenwoordiger ten aanzien van cliëntgegevens opgenomen. Het gaat daarbij om inzage, correctie, aanvulling, verwijdering, afscherming, vernietiging, verwijdering en het verkrijgen van een afschrift. De Algemene Voorwaarden vormen een geheel met het zorgcontract. Bij de intake van de cliënt verstrekt de zorgverlener in zijn hoedanigheid van casemanager aan een bevoegde vertegenwoordiger van de cliënt de benodigde identificatie – en autorisatiegegevens om het elektronisch zorgdossier te kunnen raadplegen. De vertegenwoordiger heeft daarmee onder meer inzage in de volgende vastgelegde gegevens: het zorgarrangement, de zorgbehoefte (cliëntprofiel), doelstellingen, acties, het weekprogramma, de dagelijkse bijzonderheden die zorgverleners met elkaar uitwisselen en de periodieke voortgangsrapportages.
- Zorgverleners die een zorgtaak ten opzichte van de cliënt verrichten zijn bevoegd om het zorgdossier van de cliënt te raadplegen en daarin gegevens vast te leggen. Zij moeten daartoe de aan hen verstrekte identificatie – en autorisatiegegevens aan het zorgdossier kenbaar maken. De zorgverlener heeft alleen toegang tot het gedeelte van het dossier dat bij zijn of haar discipline hoort.
- Zorgverleners leggen in het zorgdossier uitsluitend gegevens vast die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de zorgverlening en voor multidisciplinaire samenwerking; daarnaast vervaardigen zij gegevens ter verantwoording van een goede zorg en het professionele gehalte daarvan jegens de cliënt of diens vertegenwoordiger of jegens bevoegde controlerende instanties. De gegevens dienen dus relevant te zijn (bij dragen aan het doel van de zorgverlening) te voldoen aan professionele standaarden en uiteraard waarheidsgetrouw te zijn.
- Zorgverleners zijn bevoegd zonder toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger gegevens te verstrekken aan niet in dienst van Impuls Z.O.D. zijnde zorgverleners die ook een zorgtaak ten opzichte van de cliënt verrichten of aan bevoegde instanties die toezicht houden op de kwaliteit van de zorg.
- Zorgverleners communiceren over de cliënt uitsluitend met andere zorgverleners die een zorgtaak ten opzichte van de cliënt verrichten, voor zover dit voor een eenduidige begeleiding van de cliënt en voor een multidisciplinaire samenwerking vereist is. Zij doen dit met respect voor de eigenheid van de cliënt en onthouden zich van waardeoordelen die buiten hun professionele domein vallen.
- Leidinggevenden zijn voor hun organisatorische eenheid bevoegd om het zorgdossier van de cliënt in te zien en daartoe de kwaliteit van de zorg en van het dossier te

Privacy beleid



bewaken. Zij zijn niet bevoegd om gegevens te vervaardigen, indien zij geen zorgtaak ten opzichte van de cliënt verrichten. Om het dossier in te zien moeten zij de aan hen verstrekte identificatie – en autorisatiegegevens aan het zorgdossier kenbaar maken.

- Zorgverleners communiceren met de vertegenwoordiger van de cliënt over het zorgplan, de uitvoering en de evaluatie van de zorg. Daarnaast communiceren zij met familie van de cliënt ter ondersteuning van de instandhouding van een familiale relatie.
- De medewerker registratie is bevoegd in verband met declaraties aan betalende instanties gegevens te verstrekken betreffende aard en omvang van de geleverde zorg.
- Bij de beëindiging van de zorgrelatie worden het zorgdossier en de inhoud van het cliëntenarchief van betreffende cliënt binnen 3 maanden na de beëindigingsdatum verwijderd. Overige gegevens die van financiële aard zijn worden bewaard en vernietigend volgens huidige regelgeving.

Context

- De Wet Bescherming Persoonsgegevens is van toepassing.
- Het zorgcontract met algemene voorwaarden zijn van toepassing.
- De in de motivering genoemde onderdelen¹ tot en met 3 zijn van elektronische aard; het cliëntenarchief is een papieren administratie.
- Het privacy beleid is besproken met de cliëntenraad, die dit beleid onderschrijft.