

## Algemeen Privacyreglement Cliënt en Gast

### **Stadshospice Utrecht – Algemeen Privacyreglement Cliënt, Gast en andere externe relaties**

Stadshospice Utrecht hecht veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van haar gasten, cliënten, vrijwilligers, personeel en andere relaties. Persoonlijke gegevens worden dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd in lijn met de relevante wetgeving in het kader van de bescherming van persoonsgegevens.

In dit privacyreglement staat beschreven hoe de organisatie gegevens van gasten, cliënten, hun naasten en andere externe relaties registreert, verwerkt en bewaart.

Het privacyreglement voor gegevens van personeel en vrijwilligers verbonden aan de organisatie is verwerkt in het privacyreglement Personeel en Organisatie.

### **1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Organisatie: Stadshospice Utrecht (Stichting Hospice Utrecht en Stichting Thuis Sterven Utrecht)
- Persoonsgegevens: alle gegevens waarmee een persoon herleid kan worden
- Betrokkene: de persoon waarvan de gegevens verwerkt worden
- Verwerker: personen die persoonsgegevens verwerken binnen de organisatie
- Gast: de persoon aan wie de zorg wordt verleend
- Naasten: alle personen in de privésfeer met wie de gast direct in contact staat zoals de contactpersonen

### **2. Aard en doel van de verwerking van de persoonsgegevens**

De organisatie verwerkt persoonsgegevens van gasten en diens naasten met als doel het mogelijk maken van zorg aan gasten in de laatste levensfase en hun naasten. Daarnaast worden gegevens vastgelegd om te kunnen voldoen aan wettelijke en contractuele verplichtingen in het kader van deze activiteiten.

Gegevens van personen die via de website of telefonisch informatie aanvragen over de organisatie en haar activiteiten, worden vastgelegd om aan die informatieverstrekking te kunnen voldoen.

De organisatie legt namen en e-mailadressen vast voor het verzenden van nieuwsbrieven en het leggen van contact via e-mail.

Voor het vastleggen van de gegevens wordt toestemming gevraagd aan betrokkenen, tenzij verwerking nodig is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.

De schriftelijke overeenkomst tussen gast en organisatie geldt als basis voor het vastleggen van persoonsgegevens.

### **3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?**

De registratie van gegevens van gasten wordt gevoerd op naam van de gast. Alleen persoonsgegevens die nodig zijn om goede vrijwillige palliatieve terminale zorg te kunnen verlenen worden verwerkt. De organisatie heeft in het 'register van verwerkersactiviteiten' vastgelegd welke gegevens dit kunnen zijn. Dit register is op te vragen bij de verantwoordelijke genoemd onder 4.

De persoonsgegevens worden door de gast en/of diens naasten zelf verstrekt tijdens een intakegesprek. Daarnaast kunnen gegevens verstrekt worden door andere zorgverleners, zoals de huisarts, het ziekenhuis en de medewerkers van de thuiszorgorganisatie, echter dit gebeurt alleen als deze gegevens noodzakelijk zijn voor de vrijwillige palliatieve terminale zorg.

Naast gegevens van de gast kunnen (contact)gegevens van naasten geregistreerd worden. Deze worden door de gast en/of naaste zelf, of door bovengenoemde betrokken zorgverlener verstrekt.

Van personen die informatie aanvragen bij de organisatie worden naam, adresgegevens, emailadres en telefoonnummer vastgelegd, afhankelijk van de aard van de vraag maar alleen als deze gegevens nodig zijn voor die informatieverstrekking.

Van donateurs worden naam, adresgegevens, telefoonnummer, emailgegevens, bankgegevens en afgesproken donatie (bedrag en frequentie) vastgelegd.

### **4. Verantwoordelijke van de gegevensverwerking**

De organisatie is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

Binnen de organisatie is Lorissa Jonker de contactpersoon; zij is beslissingsbevoegd ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens van gasten, naasten en andere externen. De gegevens van Lorissa Jonker zijn te vinden op de website onder "Contact".

## **5. Toegang tot de gegevens binnen de organisatie**

Het verwerken van persoonsgegevens is binnen de organisatie belegd bij de coördinatie die de dagelijks leiding over de activiteiten van de organisatie heeft. Zij hebben inzicht in alle vastgelegde informatie en kunnen dit ook aanpassen en wijzigen.

Vrijwilligers en andere zorgverleners hebben toegang tot alleen die gegevens die van belang zijn voor de vrijwillige palliatieve terminale zorg aan de betreffende gast.

Directie, coördinatoren en vrijwilligers hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van deze gegevens.

Tijdens het verblijf in het hospice is een papieren dossier voorhanden met gegevens die relevant zijn voor de zorg. De coördinatie, de zorgverleners van de gast, betrokken vrijwilligers, de gast zelf en/of diens naasten hebben toegang tot dit dossier. Aan de gast wordt hiervoor toestemming gevraagd. De wijze van bescherming van deze gegevens is vastgelegd binnen de organisatie en wordt besproken met de gast en/of naasten.

## **6. Verwerkers in opdracht van de organisatie**

De organisatie kan andere partijen inschakelen en die toegang verlenen tot persoonsgegevens met het doel de organisatie in haar activiteiten te ondersteunen. Als deze partijen hierbij ook persoonsgegevens verwerken, worden zij 'verwerkers' genoemd.

In het geval van de organisatie is dit ondersteuning bij de werking van het softwarepakket waarin de gegevens van betrokkenen worden verwerkt. Verwerker heeft inzage in de gegevens op het moment dat er problemen zijn met het pakket.

Deze verwerkers zullen in een verwerkersovereenkomst worden verplicht de AVG na te leven, waarbij nadrukkelijk wordt geëist dat deze verwerkers zich maximaal inspannen de persoonsgegevens te beschermen.

Een overzicht van de verwerkers waar de organisatie gebruik van maakt is te vinden in het Privacy Reglement Personeel en Organisatie onder 'Verwerkers in opdracht van de organisatie'.

## **7. Verstrekking van gegevens aan derden**

Gegevens van betrokkenen worden niet verstrekt aan derden als zij geen rol hebben bij de zorg van de gast. Verstrekking van gegevens aan andere zorgverleners, zoals de thuiszorg en de

huisarts, vindt plaats als dit in het belang is van de zorg aan de gast. Betrokkenen hebben hiervoor toestemming verleend middels de 'Overeenkomst verblijf en verzorging Stadshospice Utrecht'.

Ten behoeve van onderzoek of statistiek kunnen desgevraagd aan derden geanonimiseerde persoonsgegevens worden verstrekt. Deze gegevens zijn nooit te herleiden naar een persoon.

Een maal per jaar worden deze geanonimiseerde gegevens verstrekt aan VPTZ Nederland, de koepelorganisatie voor organisaties in de vrijwillige palliatieve terminale zorg. Doel hiervan is het in kaart brengen van de ontwikkelingen rondom vrijwillige palliatieve terminale zorg in Nederland. Slechts de verantwoordelijke functionaris genoemd onder 4. is bevoegd te beslissen over het verstrekken van geanonimiseerde gegevens aan derden.

## **8. De rechten van betrokkenen**

Betrokkenen hebben op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verschillende rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens. De organisatie handelt in lijn met deze wettelijke verplichting:

- Betrokkene wordt bij de start van de vrijwillige palliatieve terminale zorg gevraagd toestemming te verlenen voor het verwerken van gegevens;
- Betrokkene heeft op elke moment het recht om de gegevens die worden geregistreerd in te zien;
- Betrokkene heeft het recht om gegevens aan te passen en/of te laten verwijderen, tenzij er een wettelijke verplichting is voor het bewaren van de gegevens.
- Betrokkene kan voor alle vragen betreffende de verwerking van zijn persoonsgegevens contact opnemen met de medewerker genoemd onder 4. Betrokken kunnen schriftelijk (per post of per e-mail) een verzoek tot een of meerdere rechten in dienen.

Bij het verstrekken van de gevraagde informatie vraagt de organisatie ter verificatie van betrokkenen een kopie van het identificatiebewijs, waarbij foto en BSN zijn afgeschermd.

## **9. Beveiligingsmaatregelen:**

De organisatie heeft alle technische en organisatorische maatregelen genomen die passend zijn om de geregistreerde persoonsgegevens te beveiligen.

Technische maatregelen die genomen zijn:

- Beveiliging van de kantoorinfrastructuur door middel van beveiligingssoftware, te weten een Juniper Firewall.
- Voor de gasten is er Wi-Fi netwerk beschikbaar, deze heeft een eigen VLAN welke compleet gescheiden is van de kantooromgeving.
- Encryptie bij het transporteren/versturen van persoonsgegevens (Zivver / Zorgspoor)

Organisatorische maatregelen:

- Beperking in toegang van de gegevens. Vrijwilligers en andere zorgverleners hebben alleen toegang tot de voor hen relevante informatie. Dit is vastgelegd binnen de organisatie in procedures.
- Toegang tot applicaties vindt alleen plaats via een gebruikersnaam en wachtwoord.
- Papieren dossier staat achter slot en grendel, de beveiliging ervan is beschreven door de organisatie.

## **10. Bewaartermijnen**

De organisatie houdt zich aan de wettelijke bewaartermijnen.

- Voor het verkrijgen van subsidie van het ministerie van VWS voor de vrijwillige palliatieve terminale zorg dienen gegevens van gasten 10 jaar bewaard te worden.
- Facturen die aan gasten zijn verzonden voor de eigen bijdrage in het hospice hebben een wettelijke bewaartermijn van 7 jaar.

Waar geen wettelijke bewaartermijn van toepassing is wordt het volgende gehanteerd:

- Naam en email-adressen voor het verzenden van nieuwsbrieven waaronder het jaarbericht en voor de uitnodiging van de herdenking, dan wel andere opgevraagde informatie worden opgeslagen tot het moment de betrokkene aangeeft deze nieuwsbrieven of uitnodiging niet meer te willen ontvangen.

## **11. Wijzigingen**

De organisatie behoudt te allen tijde het recht om dit privacyreglement te wijzigen. Het geldende beleid wordt altijd gepubliceerd op de website van de organisatie ([www.stadshospiceutrecht.nl](http://www.stadshospiceutrecht.nl)).