

Geïnformeerde toestemming om beeldbellen mogelijk te maken

Waarover gaat het?

Je wil als klant gezinszorg graag de zorg aan huis aanvullen met zorg op afstand (hybride gezinszorg).

We willen je hierover graag informeren en daarvoor je toestemming vragen.

Dit betekent dat onze medewerker je op afgesproken momenten kan opbellen (met beeld) voor een beeldbelgesprek via je computer, tablet of smartphone. Daarnaast kan je ook zelf 24/7 een zorggesprek aanvragen.

Geplande beeldbelgesprekken met onze verzorgenden worden gefactureerd aan klantenbijdrage (zoals de gezinszorg aan huis). Voor de zelf aangevraagd 24/7 gesprekken wordt een vast tarief van €7,20 gerekend. Deze zijn optioneel. De Algemene voorwaarden voor gezinszorg en aanvullende diensten zijn van toepassing.

Verder volgt de 'informed consent' of 'geïnformeerde toestemming' genoemd. Zo weet je exact welke gegevens bewaard worden en met wie we deze delen om de dienstverlening optimaal te kunnen aanbieden

Hoe houden we beeldbelgesprekken?

De beeldbelgesprekken houden we via de Compaan tablet of iQan app (naargelang de keuze die je maakte).

Hiermee kan je vlot met onze medewerker spreken.

De leverancier van deze onlinetool geeft zelf ook info over hoe ze het gesprek tot stand brengen en hoe ze de gegevens rond dit gesprek verwerken.

De info daarover vind je hier:

- Voor Compaan: <https://uwcompaan.be/gegevensbescherming/>
- Voor iQan van Carescreen: <https://www.carescreen.nl/privacystatement>

Onze organisatie heeft ook een privacyverklaring. Deze vind je hier:

Familiehulp	i-mens	Zorgband Leie & Schelde
https://www.familiehulp.be/familiehulp-privacy-en-cookieverklaring	https://www.i-mens.be/privacy	https://zorgband.be/privacyverklaring

Vanuit onze organisatie zijn we akkoord met deze werkwijze om je (ook) via die weg te ondersteunen.

Hoe gaan we vanuit onze organisaties met die beeldbelgegevens om?

Tijdens het beeldbelgesprek heb je altijd het recht om te vragen om deze sessie en dit soort gesprekken te stoppen.

We respecteren jouw persoonlijke levenssfeer zoals de wet dat wil¹. Je hebt het recht om de gegevens die we via de beeldbelgesprekken verzamelen op te vragen. Elk onjuist gegeven kan op jouw verzoek verbeterd worden.

Onze medewerker zal met jou een beeldbelgesprek voeren door gebruik te maken van een computer, tablet of smartphone met goed werkende beveiligingssoftware en via een beveiligde wifi-verbinding.

Welke gegevens bewaren we?

Om over organisatiegrenzen heen een samenwerking mogelijk te maken, delen we volgende gegevens:

- Contactgegevens klant (naam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres);
- Contactgegevens betrokken netwerk/mantelzorger (naam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, noodnummer);
- Klant- en andere persoonlijke gegevens (klantnummer, sociaal verslag + BelRai-screener, werkstatuut, leeftijd, woonsituatie, zorgdoelen, functionele status (mobiliteit, slechtziend), bepaalde relevante aandoeningen (bv. dementie), rijksregisternummer en nummer identiteitskaart, medicatieschema, planning thuiszorg, ...);
- Functionele gegevens zoals aanwezigheid internet, provider internet.

Over het beeldbelgesprek dat jij met één van onze medewerkers hebt, houden we in onze organisaties volgende gegevens bij (dit geldt ook voor de ad hoc 24/7 aangevraagde gesprekken via Z-plus):

- De dagen en uren waarop jij met onze medewerker een beeldbelgesprek gepland en gevoerd hebt;
- De duurtijd van het beeldbelgesprek;
- De eventuele reden van het beeldbelgesprek (aanmelding/intake/...);
- Het beeldbelgesprek zelf wordt niet opgenomen (de inhoud van het gesprek wordt dus ook niet bewaard). Het is mogelijk dat de medewerker (net zoals bij een live gesprek) notities neemt in functie van verdere opvolging of voor het klantendossier wanneer dit relevant is. Deze worden vertrouwelijk bewaard, met respect voor het beroepsgeheim;
- De samenvatting/conclusie van een beeldbelgesprek over je zorgdoelen (wat de klant met behulp van de medewerkers wil bereiken).
- De documenten die met jou tijdens dit beeldbelgesprek eventueel gedeeld werden;
- De gegevens die buiten het beeldbelgesprek tussen jou en onze medewerkers gedeeld worden (zoals chatberichten, foto's, video's)
- De antwoorden op bevragingen zoals de welzijnsvraag (= Hoe voelt u zich vandaag?) en feedback;
- De agenda, deze is volledig zichtbaar voor onze medewerkers zodat zij er een beeldbelgesprek kunnen inplannen.
- De statistieken van het gebruik van de tool zodat we het aanbod beeldbellen verder kunnen optimaliseren

Als je als klant bij Compaan en iQan problemen ondervindt, dan kan een medewerker van de thuiszorgorganisaties volgende gegevens delen met dit bedrijf, in functie van hulp bieden bij het probleem:

¹ de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR) (EU) 2016/679 van 27 april 2016

- Functionele gegevens zoals aanwezigheid internet, provider internet, type toestel en softwareversie;
- Probleemomschrijving;
- Contactgegevens klant (naam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres)
- Contactgegevens betrokken netwerk/mantelzorger (naam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, noodnummer)

Hoe, waar en waarom bewaren we deze gegevens?

Al deze gegevens worden op de server van onze organisaties bewaard voor de duurtijd van het actief contract gezinszorg en 2 jaar na de beëindiging van het contract.

Deze gegevens zijn enkel toegankelijk voor de betrokken thuiszorgorganisaties.

Je kan altijd deze gegevens opvragen, inkijken, fouten laten aanpassen of laten verwijderen (met uitzondering van medische gegevens). Daarvoor neem je contact op via mail op privacy@i-mens.be of schriftelijk tot Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde t.a.v. Data Protection Officer.

Wanneer uit bovenstaande gegevensverzameling persoonsgevoelige gegevens zouden lekken (hoewel we alle voorzorgen nemen om dit niet te laten gebeuren) dan brengen we je binnen de 72u daarvan op de hoogte.

Deze gegevens worden onder deze voorwaarden door ons bewaard om ...

... vlot een eventueel volgend zorggesprek via beeldbellen te kunnen plannen en opstarten zonder telkens opnieuw ons op deze onlinetool te moeten registreren;

... onze zorg en ondersteuning zo optimaal mogelijk te garanderen.

Deze gegevens kunnen ook geanonimiseerd gebruikt worden in het kader van intervisie of wetenschappelijk onderzoek. Dat betekent dat jij of jouw persoonlijke situatie onherkenbaar zijn voor de deelnemers aan die intervisie of voor de onderzoekers.

Deze gegevens worden zoals eerder vermeld gedeeld met andere organisaties:

Partner	Informatie	Website en relevante documenten
i-mens Ondernemingsnummer: 0416.603.716	Thuiszorgorganisatie	Website: https://www.i-mens.be Gegevensbescherming: https://www.i-mens.be/privacy
Familiehulp Ondernemingsnummer: 0409.533.604	Thuiszorgorganisatie	Website: https://www.familiehulp.be/ Gegevensbescherming: https://www.familiehulp.be/familiehulp-privacy-en-cookieverklaring
Zorgband Leie & Schelde Ondernemingsnummer: 0698.817.989	Publiek zorgbedrijf	Website: https://zorgband.be Gegevensbescherming: https://zorgband.be/privacyverklaring
Z-plus Ondernemingsnummer: 0671.552.180	Zorgcentrale	Website: https://www.z-plus.be/ Gegevensbescherming: https://z-plus.be/privacybeleid/

Compaan Ondernemingsnummer: 0761 848 886	Compaan België is een dienst van SALOCIN bv, versie 01 april 2021, publicatie online	Website: https://uwcompaan.be/ Gegevensbescherming: https://uwcompaan.be/gegevensbescherming/
Carescreen – iQan Ondernemingsnummer: 58352252	iQan is een app van Carescreen.	Website: https://www.carescreen.nl/home Gegevensbescherming: https://www.carescreen.nl/privacystatement
Eventuele nieuwe partner thuiszorgorganisaties		Het is mogelijk dat de gegevens in de toekomst worden gedeeld met andere partner thuiszorgorganisaties. Voor een actueel overzicht van onze partners, kan je steeds terecht op onze website: https://www.i-mens.be/

Je hebt het recht om een klacht in te dienen over hoe jouw informatie wordt behandeld. Neem daarvoor in eerste instantie contact op met de verantwoordelijke voor de gegevensbescherming van onze organisatie:

E-mail: privacy@i-mens.be

Per post: Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde t.a.v. Data Protection Officer

Je kan ook terecht bij de Belgische toezichthoudende instantie die verantwoordelijk is voor het handhaven van de wetgeving inzake gegevensbescherming:

Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) Drukpersstraat 35 – 1000 Brussel

Tel.nr.: +32 2 274 48 00

E-mail: contact@apd-gba.be

Website: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

Voor klachten verwijzen we je door naar de ombudsdienst van de verschillende organisaties

Familiehulp	i-mens	Zorgband Leie & Schelde
Dien hier online een klacht in via de website	Dien hier online een klacht in via de website of mail rechtstreeks naar ombudsdienst@i-mens.be	Mail naar ombudsdienst@zorgband.be
0800 111 58(Gratis nummer)	078 15 25 35	09 272 20 00
Familiehulp – ombudsdienst Hélène Dutrieuxlaan 10/001 9051 Gent	i-mens – ombudsdienst Tramstraat 61 9052 Zwijnaarde	Zorgband Leie & Schelde – ombudsdienst Salisburylaan 100 9820 Merelbeke

Ben je ontevreden met de behandeling van je verzoek, dan kun je een klacht neerleggen bij de Vlaamse Toezichtcommissie per e-mail naar contact@toezichtcommissie.be of per brief naar Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel.

Hoe zorg jij voor een veilige werkwijze

Ook jij tracht om in de beste omstandigheden met onze medewerker in gesprek te gaan. Concreet betekent dit dat wij van jou het volgende verwachten:

- Zorg dat je volledige aandacht naar het beeldbelgesprek met onze medewerker kan gaan. Doe dat dus bij voorkeur op een rustige plaats waar je niet of zo weinig mogelijk gestoord wordt. Doe dat bij voorkeur dus niet op een openbare plaats.
- Zorg dat je zo vrijuit mogelijk kan spreken of deel mee aan onze medewerker wie ook bij het gesprek betrokken zal worden of zit mee te luisteren.
- Zorg dat je het beeldbelgesprek kan voeren vanop een beveiligde pc, tablet of smartphone en via een beveiligde wifi-verbinding.
- Om de privacy van de hulpverlener te bewaren, neem je als klant zelf geen beelden en geluid op van het beeldbelgesprek en verspreid je die niet.

We vragen of jij akkoord kan gaan met deze werkwijze

Een 'geïnformeerde toestemming' betekent niet alleen dat wij je informeren over onze werkwijze. Het betekent ook dat jij akkoord bent om op deze wijze met elkaar in gesprek te gaan. Door het abonnement op te starten ga je automatisch akkoord met onze werkwijze.