

# **Rapport Privacy in de Zorg**

**Patiëntenfederatie Nederland**

December 2018



## **COLOFON**

### **Patiëntenfederatie Nederland**

Postbus 1539  
3500 BM Utrecht  
Orteliuslaan 871  
3528 BE Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03  
Email: [info@patientenfederatie.nl](mailto:info@patientenfederatie.nl)  
Website: [www.patientenfederatie.nl](http://www.patientenfederatie.nl)

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, december 2018

## **Inhoudsopgave**

1	Achtergrond .....	5
2	Belangrijkste resultaten uit de meldactie privacy in de zorg .....	6
3	Reviews ZKN op gebied van privacy .....	9
3.1	Verpleeg- en verzorgtehuizen .....	11
3.2	Apotheken .....	12
3.3	MSZ Ziekenhuizen .....	13
3.4	MSZ klinieken en centra .....	15
3.5	Huisartsenpraktijken .....	16
3.6	Geestelijke gezondheidszorg .....	17
3.7	Thuiszorg .....	18
4	Tot slot .....	19

## **1 Achtergrond**

Privacy in de zorg is een belangrijk thema. Patiëntenfederatie Nederland beschikt vanuit meerdere invalshoeken over data met betrekking tot privacy. Zo heeft er in 2016 een meldactie plaatsgevonden over het belang van privacy in de zorg en de mate waarin men de privacy in de zorg ervaart. Deze meldactie was destijds samen met Landelijk Platform GGZ (LPGGZ), Patiëntenfederatie Nederland en Ieder(in) uitgezet onder de achterban van deze partijen, bestaande uit (ex)cliënten, patiënten en naastbetrokkenen.

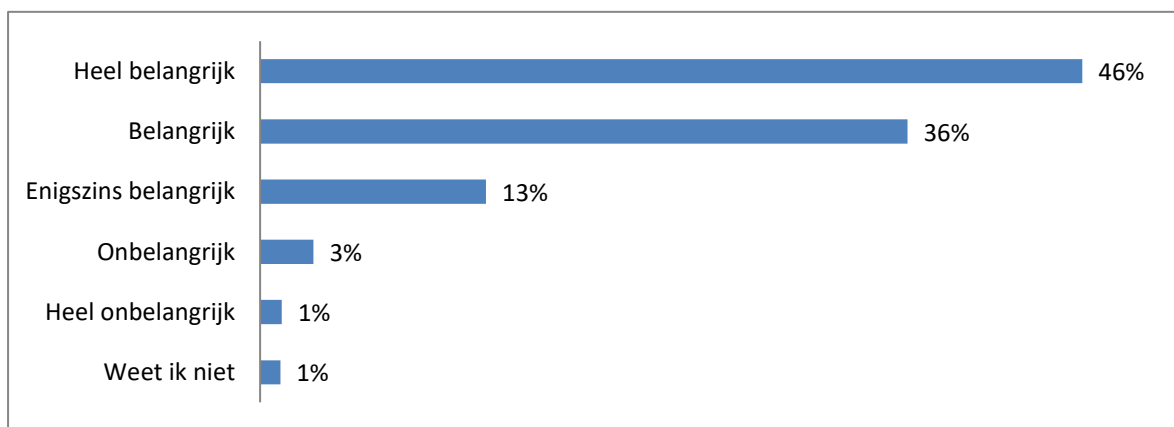
In de ruim 382.000 reviews van Zorgkaart Nederland op zorginstellingsniveau is ook relatief veel terug te lezen op privacy gebied. Dat veel mensen hier uit zichzelf iets over melden geeft aan hoe belangrijk men dit onderwerp vindt.

In onderliggend rapport worden enkele relevante gegevens uit de eerdere meldactie gecombineerd met interessante inzichten uit de reviews van ZorgKaartNederland.

## 2 Belangrijkste resultaten uit de meldactie privacy in de zorg

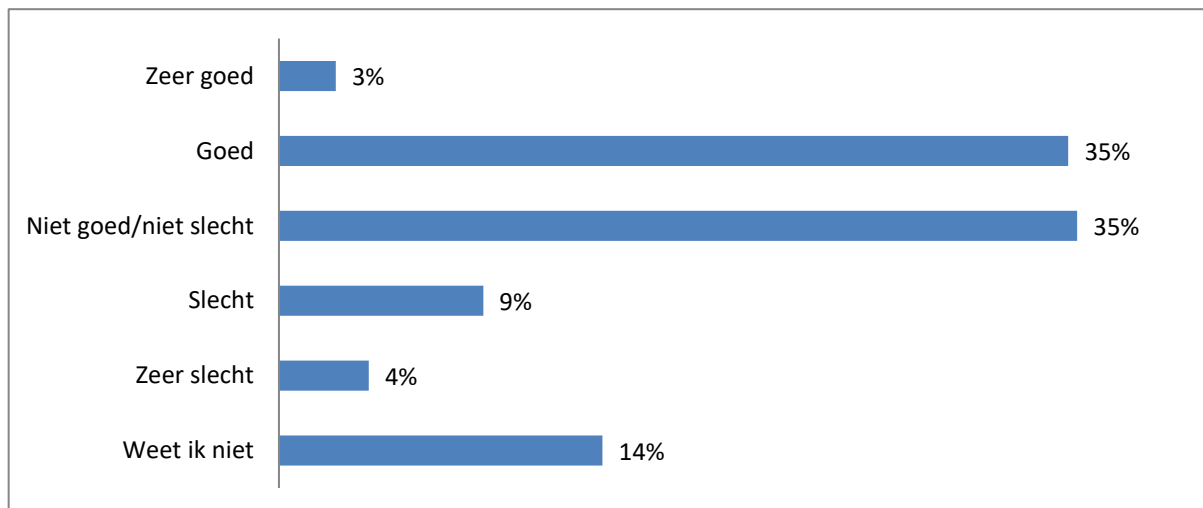
Aan de meldactie die halverwege 2016 heeft plaatsgevonden, hebben in totaal 7.173 deelnemers meegedaan, afkomstig uit de achterban van het LPGGZ, Patiëntenfederatie Nederland en Ieder(in) meegedaan. De meldactie is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Het bevat iets meer vrouwen dan mannen en jonge mensen zijn ondervetegenwoordigd. Daarnaast zijn deelnemers iets vaker hoog opgeleid en hebben relatief veel mensen een chronische aandoening (IQ healthcare, 2013). Door het grote aantal deelnemers (ruim 7.100) geven de uitkomsten wel een goed beeld van de ervaringen en mening van de achterban van de betrokken organisaties.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat men privacy in de zorg (heel) belangrijk vindt; 82% is dit van mening (figuur 1).



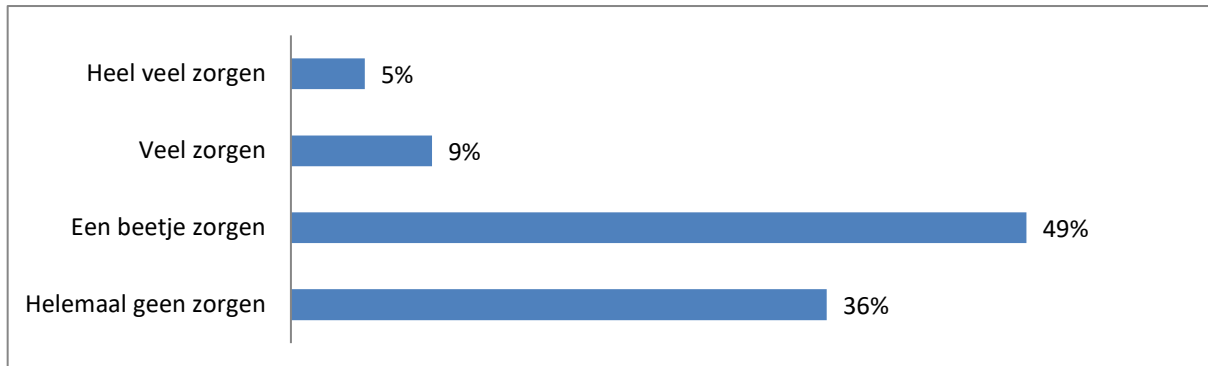
**Figuur 1: Belang van privacy bij zorg-/hulpverlener (N = 7173)**

Voorts blijkt dat 38% van de deelnemers vindt dat privacy in de zorg goed dan wel zeer goed geregeld is. Daarnaast gaf 35% van de deelnemers aan dat privacy in de zorg niet goed en niet slecht geregeld is en 13% stelde dat privacy slecht dan wel zeer slecht geregeld is.



**Figuur 2: Beoordeling hoe privacy in de zorg in het algemeen is geregeld (N = 7173)**

Uit de resultaten van de meldactie blijkt verder dat bijna de helft van de deelnemers zich enigszins zorgen maakt over privacy van gegevens.



**Figuur 3: Mate waarin deelnemers zich zorgen maken over privacy van gegevens (N = 7173)**

Negatieve ervaringen met privacy in de zorg die in de meldactie naar voren kwamen gingen veel over het gebrek aan privacy bij balies en in wachtkamers. Specifiek wordt hierbij de apotheek vaak genoemd als een plek waar privacy bij de balies ontbreekt.

*“Balies in huisartsenpraktijk en poli ziekenhuis, geen privacy.”*

*“Aan de balie bij de huisarts kan iedereen in de wachtkamer het gesprek meeluisteren.”*

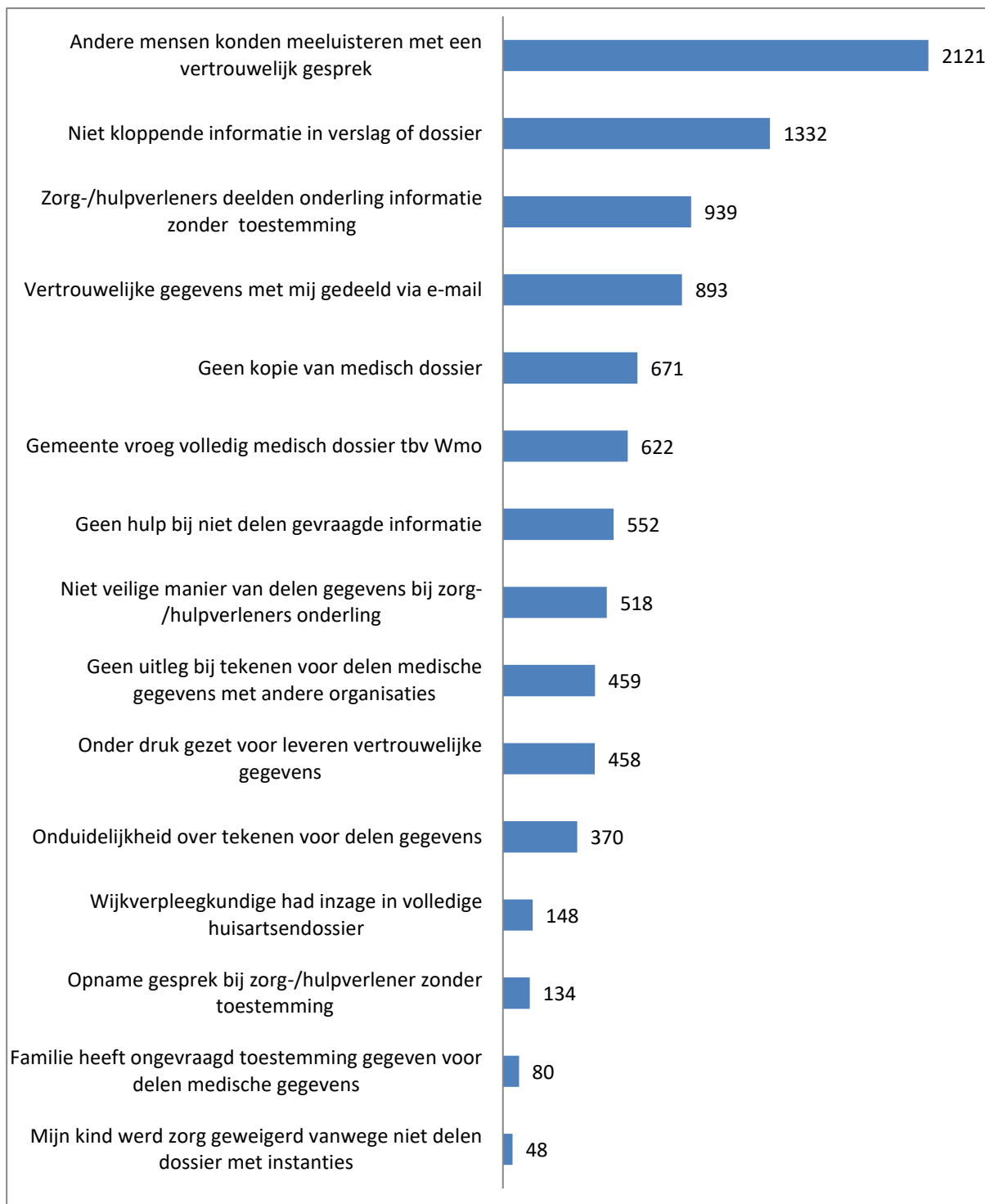
*“Weinig privacy bij apotheken. Uitleg medicijnen aan balie terwijl andere wachtenden mee luisteren.”*

*“De privacy bij apothekers laat vaak te wensen over, zeker nu er ook geen plastic tasjes meer mee mogen worden gegeven, moet je met al je pillendozen over straat, dan wel alles staat open en bloot op de balie. Ik ervaar dat als gênant.”*

Een onderdeel van privacy in de zorg- en hulpverlening betreft privacy bij de uitwisseling van gegevens. Het is immers belangrijk om zorgvuldig om te gaan met de gegevens van patiënten en cliënten.

Van alle deelnemers (N = 7.173) heeft 19% (n = 1388) in de afgelopen twee jaar een situatie meegemaakt in de zorg of hulp waarbij er getwijfeld werd aan de privacy van eigen gegevens of gegevens van diens kind. De top 3 soorten zorgverlener waarbij twijfels bestonden omtrent privacy van gegevens betroffen medisch specialisten (19%), apotheken (17%) en huisartsen (13%).

Verschillende privacy-gerelateerde problemen zijn voorgelegd aan de deelnemers. Hieruit is gebleken dat 48% (n = 3.484) van de deelnemers één of meer situaties heeft meegemaakt waarbij er een probleem was met de privacy. In totaal hebben deze 3484 deelnemers 9.345 situaties meegemaakt waarin er sprake was van een privacy-gerelateerd probleem. Als meest genoemde privacy-probleem kwam naar voren het meeluisteren met een vertrouwelijk gesprek (n= 2.121) (figuur 4).



**Figuur 4: Vóórkomen van privacy-gerelateerde problemen onder de 7173 deelnemers**

Tot slot werd in de meldactie gesteld dat patiënten en cliënten vaak geen actie ondernemen bij problemen met de privacy. Op het moment dat mensen wél hun zorg-/hulpverlener aanspreken of een klacht indienen, is er te vaak sprake van geen reactie van diens kant, of wel een reactie maar geen oplossing.

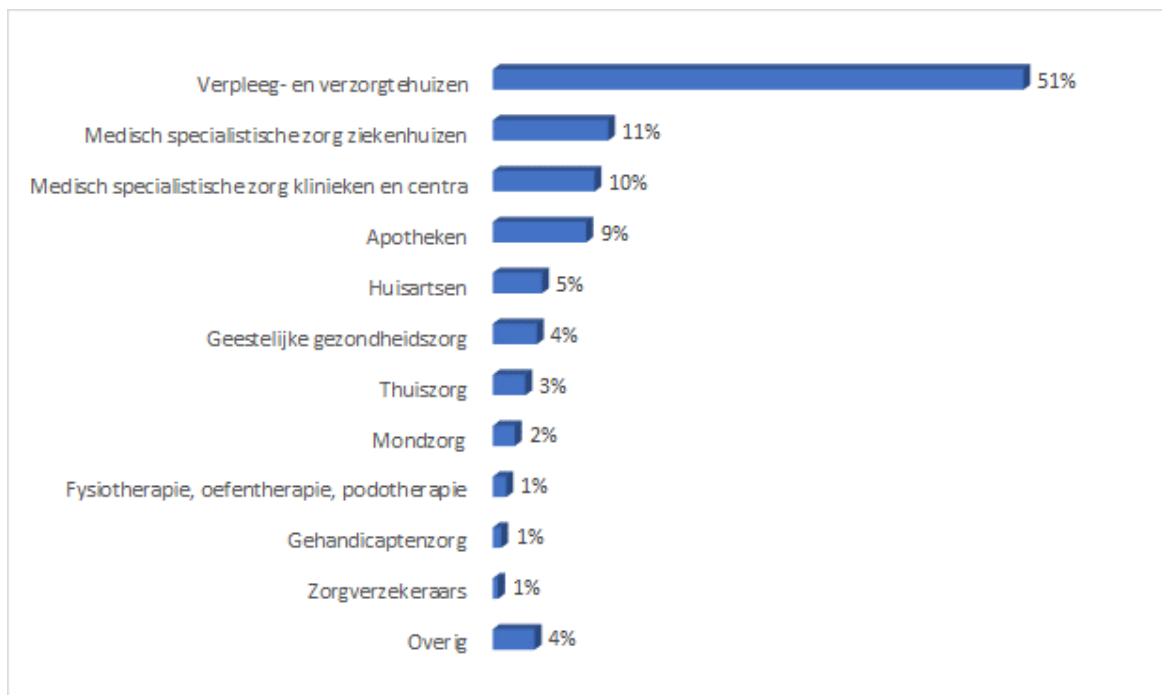


### 3 Reviews ZKN op gebied van privacy

In totaal zijn er 382.109 reviews op ZorgKaartNederland op instellingsniveau terug te vinden. Er is gekeken in hoeverre er in deze reviews iets gemeld wordt op het gebied van privacy.

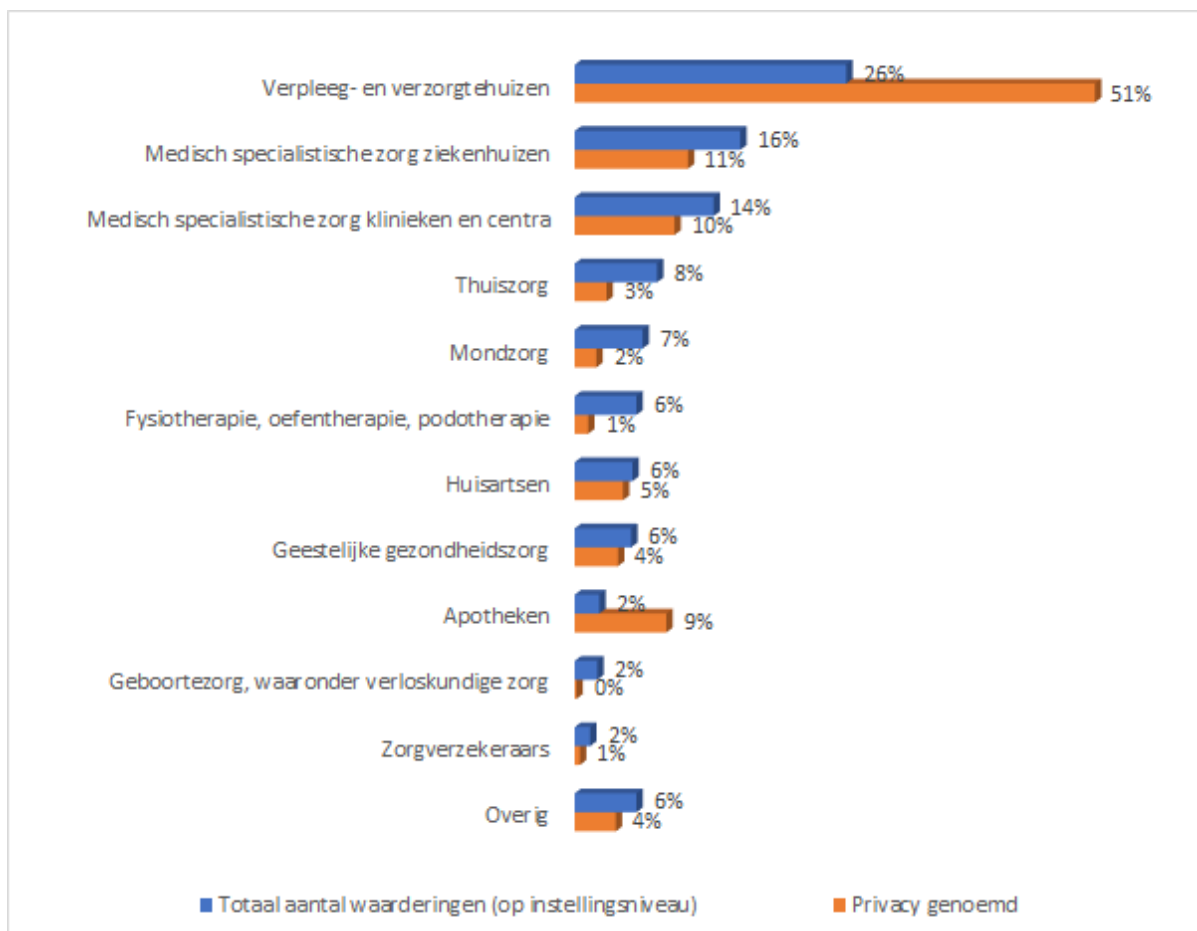
Een eerste analyse van de juiste terminologie en synoniemen levert een aantal van 3.158 reviews op waar mensen uit zichzelf iets over privacy terugkoppelen (of synoniemen als "vertrouwelijkheid" of "privé"). Vaak wordt er in negatief verband over dit onderwerp gesproken. Dus als men er iets over schrijft, dan gaat het vaak om weinig tot geen privacy.

Onderstaande grafiek laat zien bij welke disciplines er met name iets over wordt gezegd. Het onderwerp blijkt vooral vaak in waarderingen van verpleeg- en verzorgingstehuizen voor te komen; in meer dan de helft van al deze waarderingen wordt iets teruggekoppeld over privacy. Verder komt privacy ook relatief vaak, zij het op grote afstand, terug in de reviews van de medisch specialistische zorg (zowel ziekenhuizen als klinieken en centra), apotheken en huisartsen.



**Figuur 5. Mate waarin privacy terugkomt in reviews naar discipline**

Wanneer deze verdeling afgezet wordt tegen de verdeling van het totale aantal waarderingen over de verschillende disciplines op ZorgKaartNederland, dan is te zien dat hier verhoudingsgewijs veel over wordt terug gekoppeld in de reviews van verpleeg- en verzorgthuizen en apotheken. Binnen deze disciplines speelt het onderwerp dus duidelijk een belangrijke rol.



**Figuur 6. Percentage totale waarderingen en mate waarin privacy terugkomt in reviews**

Er is een nadere analyse gedaan van de reviews bij de disciplines waarin privacy relatief vaak aan de orde komt. Dit zijn verpleeg- en verzorgtehuizen, de medisch specialistische zorg (ziekenhuizen enerzijds en klinieken en centra anderzijds), apotheken, huisartspraktijken, de geestelijke gezondheidszorg en de thuiszorg. In de komende sub paragrafen worden de resultaten nader toegelicht.

### **3.1 Verpleeg- en verzorgtehuizen**

In de in totaal ruim 100.000 waarderingen van verpleeg- en verzorgtehuizen wordt er circa 1.600 keer iets gezegd over privacy. De connotatie is veelal negatief. In dat geval heeft men het vooral over de kamer. Er is weinig privacy doordat men deze moet delen met en ander, of omdat deze heel klein is. Ook het delen van sanitaire voorzieningen associeert men met onvoldoende privacy.

Men ervaart minder privacy in de volgende situaties :

- Wanneer men kamer moet delen met anderen
- Wanneer badkamer/wc gedeeld moet worden (badkamer met 2 deuren)
- Wanneer eigen kamer/woonkamer heel klein is en je dus al snel dingen van elkaar hoort.
- Wanneer personeel binnenkomt zonder kloppen, of direct na kloppen binnenkomt
- Wanneer kamer niet op slot kan
- Wanneer kamers gescheiden zijn d.m.v. gordijn
- Wanneer dingen (bijv. over medicijngebruik) en plein public besproken worden, bijv. in huiskamer
- Wanneer kamerdeuren open (moeten blijven) staan

Wanneer het positief terugkomt, wordt er vaak geen uitleg bij gegeven (dus bijv. alleen 'er is voldoende privacy' en meer niet)

Wanneer er wel uitleg over is gegeven, dan ervaart men veel privacy in de volgende situaties:

- Wanneer men een eigen kamer heeft en eigen badkamer/douche/wc
- Als kamer op slot kan
- Wanneer men veel ruimte heeft (zodat bezoek ook op kamer ontvangen kan worden bijv.)

In onderstaande tabel worden enkele positieve en negatieve quotes weergegeven.

*"Ik vind dat er te weinig privacy is. Mijn familielid kan op haar kamer slapen, maar er is geen ruimte voor een zitje. Ze moet de badkamer delen. Dit geeft weinig privacy."*

*"Het zou fijn zijn als alle verzorgenden even zouden kloppen als ze haar kamer binnenkwamen, want dat geeft haar dan meer een gevoel van privacy."*

*"Ook na het overlijden is geen sprake van privacy: wij hebben afscheid moeten nemen van mijn schoonmoeder, terwijl er om ons heen allerlei patiënten lagen te slapen!!"*

*"Iedereen kan naar binnen met een sleutel en dit vind ik niet altijd even prettig in verband met privacy."*

*"Ze deelt haar badkamer, die gaat automatisch aan de andere kant op slot. Met oog op privacy is dat keurig."*

*"Ze heeft een stuk privacy. We kunnen ook in haar eigen woonkamer gaan zitten. Vindt ze het niet nodig, dan kan ze in de gemeenschappelijk ruimte gaan zitten."*

### 3.2 Apotheken

In de in totaal ruim 9.200 waarderingen van apotheken wordt circa 300 keer iets gezegd over privacy. Er wordt met name in negatief verband over gesproken.

Het meest negatief in dit verband praat men over de medewerkers. Dat privacygevoelige informatie te hard en onnodig wordt genoemd. En dat betreft niet alleen je eigen privacy, maar ook dat van een ander. Mensen vinden het ook ongemakkelijk om andermans privé gesprek op te vangen. Of dat medicijnen opzichtig op de balie worden gezet of worden meegegeven.

De indeling van veel apotheken draagt hier ook niet positief aan bij, doordat de locaties vaak klein zijn en de balie dicht bij de wachtruimte gesitueerd is, waardoor men (te)veel van elkaar hoort.

Enkele voorbeelden waarbij men minder privacy ervaart:

- Medewerkers die weinig discreet zijn
  - noemen naam, geboortedatum en naam van de medicatie
  - praten te luid
- De apothekersaccommodatie is erg klein
- De indeling van de apotheek is niet optimaal:
  - wachtkamer te dicht bij de balie
  - balies te dicht op elkaar (dan heeft een streep waar men achter moet staan geen zin)
  - apotheek bij huisarts, en naast wachtkamer hiervan
- Drukke in de apotheek
- Medicijnen in doorzichtige zak/opzichtig op balie zetten (i.p.v. in dichte zak)
- Zeer persoonlijke schriftelijke informatie meegeven aan iemand die medicijnen ophaalt
- Medicijnen die bij de burens afgeleverd worden omdat je niet thuis bent
- Ongevraagd medicatie van huisgenoten/gezinsleden meegeven, terwijl dit privacy gevoelige medicatie is

Er wordt ook in positieve zin over gesproken. Dan heeft men het over onderstaande zaken:

- De apotheek is ruim opgezet
- Er zitten schotten tussen de balies
- Er is een deur bij de balie, afgesloten van de wachtkamer
- Soort telefooncellen waar je je medicijn ophaalt
- Er is een aparte kamer voor privé gesprekken (maar dan moet de deur wel dicht worden gedaan)

In onderstaande tabel zijn enkele positieve en negatieve quotes weergegeven.

*"De apotheek heeft een ware metamorfose ondergaan! Het was al een redelijk goede apotheek, maar is nu ook veel mooier en ruimtelijker geworden. De balies zagen er wel een beetje vreemd uit, lijkend op oude telefooncellen. Maar na een gesprek erover met de apotheekster, is de reden ervan mij geheel duidelijk en terecht! De privacy is hierdoor echt verbeterd!"*

*"Ondanks de drukte in de apotheek werden al mijn vragen rustig en duidelijk beantwoord. Er werd me aangeboden om de vragen in een spreekkamer te stellen, uit oogpunt van privacy. Dat was niet nodig maar het is wel klantvriendelijk om aan te bieden."*

*"Wat ook vervelend is, is dat de medicatie iedere keer zo op de balie wordt gezet in een overvolle apotheek, met maar heel weinig privacy, terwijl ik dit meermaals heb aangegeven aan de assistentes"*

*"Wat ik ontzettend storend vind, is het gebrek aan privacy. Tijdens het (zeer lange) wachten kom ik van alles te weten: welke kwaal iemand heeft, welk zalfje hoe vaak dag waar gesmeerd moet worden, enzovoort. En omgekeerd weet iedereen die na mij komt dat ik diabetes heb."*

*"Geeft zeer persoonlijke schriftelijke informatie van de patiënt mee aan de ophalers van medicijnen. Dit schendt de privacy van de patiënt."*

*"De ruimte geeft weinig privacy. Ik vind het raar dat de eerste-gebruik-gesprekken aan de balie gebeuren."*

*"Bij deze apotheek is geen privacy. Er wordt hardop gezegd welke medicatie je op komt halen, terwijl je dorpsgenoten pal achter je staan. Hiernaast geven ze ook ongevraagd medicatie mee van huisgenoten/gezinsleden, terwijl dit privacy gevoelige medicatie is."*

### 3.3 MSZ Ziekenhuizen

In de in totaal 61.500 waarderingen van MSZ ziekenhuizen wordt circa 350 keer iets gezegd over privacy. Ook hier wordt de term vaak in negatieve context genoemd. Relatief vaak brengt men privacy negatief aan de orde wanneer patiënten ongewenst geconfronteerd worden met elkaars achtergrondgegevens en redenen van het verblijf. Vaak wordt dit veroorzaakt door de indeling in een ziekenhuis (bijv. meerdere mensen op 1 zaal), maar ook door de werkwijze van het medisch personeel (bespreken van persoonlijke informatie in bijzijn van anderen).

Men ervaart minder privacy in verschillende situaties :

- Gehorigheid aan de balies; geboortedatum/info van andere patiënten kunnen horen
- met meerdere mensen op 1 kamer
- Onvoldoende sanitair:
  - 4 persoonskamer met 1 douche
  - douche en wc op de gang
- Zaalvisites van de artsen: dossiers worden besproken die alle patiënten kunnen horen
- Gordijn helpt niet tegen geluid
- Wachtkamers op de gang waar iedereen doorheen loopt
- Tijdens artsenronde worden patiënten op gang besproken waardoor je alles hoort
- Uitslag van onderzoek dat iedereen meekrijgt, bijv. doordat het in wachtkamer wordt besproken
- Intakegesprekken in huiskamer/wachtkamer
- Ongevraagd co-assistenten/artsen in opleiding aan je bed
- Zuilen waar je je moet melden, iedereen kan meekijken met jouw gegevens
- Afnemen van medische vragenlijsten in de wachtkamer
- Lange bezoektijden als je met meerdere mensen op 1 kamer ligt
- Na operatie tijdens bezoeken terug gereden worden naar je kamer
- Mee kunnen luisteren met telefoongesprekken tussen arts en patiënten

Er wordt ook positief over gesproken, dat is men name:

- Als men beschikking heeft over privé kamer/1 persoons kamer
- Bij kraamsuites, daar ervaart men veel privacy

In onderstaande tabel een weergave van enkele teruggekoppelde quotes.

*"Qua privacy ook zeer slecht, de gegevens van de patiënt na mij stonden al in beeld, deze persoon had 6 maanden last van reumatische klachten, naam, leeftijd..."*

*"Ik heb nog wel een verbeterpunt en dat heeft te maken met het ontslag moment na de operatie en het verstrekken van de persoonlijke gegevens. 3 personen en de ophalers zaten te wachten in de kamer waar we hadden gelegen. Ten overstaan van alle aanwezigen werden medicijnen etc., daar besproken, dat vond ik erg onplezierig, wellicht zou dat in een aparte ruimte kunnen plaats vinden vanwege de privacy!"*

*"De zuilen waar je je aan moet melden is het onpersoonlijkste wat er maar is en privacy gevoelig. Iedereen die in de rij staat kan meekijken naar je gegevens."*

*"Er was weinig tot geen communicatie naar mijn man toe, dit uitte zich uit qua medicatie, tijdens het urineren werd zijn gordijn opeens open getrokken en medegedeeld dat hij voor een vaatonderzoek moest. Zonder van te voren te vertellen dat dit ging gebeuren. Als het bedgordijn gesloten is dan of ze zijn bezig en trek je niet zomaar het gordijn open. Weg privacy."*

*"De privacy tijdens zaalrondes zou iets beter mogen. Gordijnen houden geluiden (stemmen) niet tegen tijdens het bespreken van casus met een patiënt. Voelt oncomfortabel om andere patiënt zijn/haar status mee te horen."*

*"Het Annapaviljoen is tot slot vanwege de privacy / privékamers een relatief fijne plek om te verblijven."*

*"In de kraamsuites komt de zorg rond de bevalling letterlijk naar je toe: verloskundige, gynaecoloog, kinderarts. Ook na de bevalling kun je met je kindje op de kraamsuite blijven wat veel privacy geeft."*

### 3.4 MSZ klinieken en centra

In de in totaal 51.600 waarderingen van MSZ klinieken en centra wordt ruim 300 keer iets genoemd in verband met privacy. Hier wordt dit wat meer in positief verband genoemd, omdat hier vaker sprake is van 1 persoonskamers die men met veel privacy associeert. Ook hier overheersen de negatieve associaties echter. Net als in de ziekenhuizen ervaart men vaak weinig privacy wanneer men ongewenst inzage krijgt van elkaars achtergrondgegevens en reden van verblijf als gevolg van de ruimte indeling in klinieken, maar ook door de werkwijze van het personeel.

Men ervaart minder privacy in verschillende situaties :

- Wachtruimte te dicht bij de balie
- Drukke/volle wachtruimte
- Te kleine wachtruimte
- Zaken die in wachtkamer besproken worden met patiënten, of bij de balie wat iedereen kan horen.
- Uitslaapruijnte waar wachtenden naar binnen kunnen kijken
- Kamer met andere patiënten delen

Positief over privacy wordt gesproken wanneer men:

- Een privé kamer ter beschikking heeft (met eigen bad en toilet)
- Men weinig andere patiënten tegenkomt/ er sprake is van een lege wachtruimte

Enkele quotes zijn in onderstaande tabel weergegeven.

*“Alle gesprekken die door de telefoon gevoerd worden zijn te horen, ook de echte privé dingen van cliënten met naam en al. Training in zachter en toch duidelijk praten door telefoon?”*

*“De deuren van de kamers staan de hele dag open waardoor veel van wat in de hal of de naastgelegen kamers gebeurt letterlijk is te volgen. In sommige gevallen is dit qua privacy van patiënten en medewerkers niet echt handig.”*

*“Ontvangst- c.q. uitslaapruijnte mag meer privacy. Terwijl ik klaar lag om geholpen te worden konden mensen in wachtruimte me zien liggen.”*

*“Privacy is in deze kliniek toch een punt: de wachtruimte zit dicht op de receptie waar luid en duidelijk alle ins- en outs besproken worden. Cliënten die aan de balie staan delen hun persoonsgegevens en zorgen met de hele wachtruimte, klachten en kwalen worden hardop behandeld aan de balie. Bijzondere ervaring, gênant voor degene die na het bezoek aan de balie in de wachtruimte plaats mag nemen.”*

*“De receptioniste bij eerste bezoek vond ik niet aardig en verwelkomend. Nam een foto zonder ik precies snapte waarom ze dat nu aan het doen was. Dat kan beter. Het gaat om mijn privacy, en dan mag toch op zijn minst uitgelegd worden waarom die foto nodig is.”*

*“Zeer professioneel en meer dan voldoende aandacht en zorg voor de patiënten. Mooie eenpersoons kamers met alle privacy.”*

*“Wat ook prettig is, is dat je bijna nooit andere cliënten tegenkomt in de wachtruimte. Dit draagt bij aan een hoge mate van privacy.”*



### 3.5 Huisartsenpraktijken

In de in totaal 21.400 waarderingen van huisartsenpraktijken wordt circa 150 keer iets gezegd over privacy. De term wordt veelal in negatieve context gebruikt. Men vindt het vooral onprettig dat medische gegevens niet privé meer zijn op het moment dat iedereen kan meeluisteren. Dit komt vooral dat assistentes heel duidelijk te horen zijn, ofwel met patiënten in de praktijk ofwel met patiënten aan de telefoon. Je verhaal moeten doen aan de assistente aan de telefoon bij het maken van een afspraak ervaart men ook regelmatig als een verstoring van de privacy.

Men ervaart minder privacy in de volgende situaties :

- Veel negatief over de wachtruimte en de balie, te dicht op elkaar
  - je hoort alle gesprekken
  - als je iets komt afleveren of ophalen hoort ook iedereen het
- Assistentes die veel vragen hebben/alles van je willen weten; soms wil men bepaalde zaken alleen met arts bespreken/men wil het verhaal liever alleen aan de huisarts zelf kwijt.
- Assistentes aan de telefoon die je luid en duidelijk kan horen praten met patiënten (naam, geboortedatum, kwaal, alles is te horen)

Af en toe wordt er positief over de privacy gesproken en dan gaat het bijv. om:

- Betere voorzieningen in de praktijk, als een deur tussen wachtkamer en assistent
- Protocollen voor meer telefonische afhandeling (bijv. uitslagen) i.p.v. aan de balie.

Enkele teruggekoppelde quotes zijn in onderstaande tabel weergegeven.

*“Ze deelt haar accommodatie met een aantal andere dokters en dat kan je wel merken. Doktoren lopen bij elkaar naar binnen zonder te kloppen en dat stoort in de privacy. Dat vond ik heel naar.”*

*“Herhalingsrecept is uitsluitend te regelen door het plaatsen van je doosje in een kastje dat voor iedereen toegankelijk is (privacy!!)”*

*“Daarnaast ben ik niet te spreken over de privacy, want een envelop met een uitslag van een onderzoek van mij is zonder overleg aan een familielid meegegeven.”*

*“Weinig privacy in wachtruimte. Gesprekken over uitslag urineonderzoek e.d. worden in de deuropening gevoerd zodat iedereen kan meeluisteren. Ook een patiënt die van te voren niet gebeld had moet helaas in de volle wachtkamer zijn klachten beschrijven.”*

*“Heel lastig vind ik dat je iedere keer dat je een afspraak wilt maken, persoonlijk of aan de telefoon, door het personeel naar de (medische) reden voor je bezoek wordt gevraagd. Ook dat kan iedereen meeluisteren en ik vind dat het personeel niets aangaat. Dit bespreek ik wel met de arts. Alleen al het feit dat ze dit vragen laat zien dat privacy hier geen prioriteit heeft.”*

*“Er is een deur tussen de wachtkamer en assistent i.v.m. privacy.”*

*“En blijven daarbij aandacht houden voor de privacy. Inhakend op vorige reactie wat betreft privacy: de klanten worden nu verzocht telefonisch hun uitslagen te bespreken i.p.v. aan de balie.”*



### 3.6 Geestelijke gezondheidszorg

In de in totaal 21.000 waarderingen van de geestelijke gezondheidszorg wordt ruim 130 keer iets genoemd over privacy. In deze groep zijn waarderingen van GGZ, GGD, Psychologiepraktijken en verslavingszorg samen genomen.

Het onderwerp komt zowel positief als negatief aan de orde, maar de negatieve connotatie overheerst.

Men ervaart minder privacy in bijv. de volgende situaties

- Informatie uit dossiers die niet-behandelaars kunnen inzien/aan derden verstrekt worden
- Gesprekken in wachtkamer die duidelijk hoorbaar zijn

Men spreekt positief over privacy in bijv. de volgende gevallen:

- Meer privacy door betere voorzieningen in accommodatie (bijv. deur tussen wachtruimte en behandelkamer)
- De vertrouwelijke sfeer die in bepaalde instellingen overheerst

In onderstaande tabel zijn enkele positieve en negatieve quotes weergegeven.

*"Geen privacy. Men komt zonder kloppen de kamer binnen en staat daar dan ineens. Ook in de nacht. Een nachtdienst voor drie afdelingen. Deuren open en verdwaalde patiënten in de gang die jouw kamer binnen willen."*

*"Wat ik een nadeel vond was dat er zonder dat ik daar inzicht in had gehad meer privacygevoelige informatie naar huisarts is gestuurd dan ik wilde. Ik heb hier verder geen stappen in ondernemen, maar het zit me niet lekker. Ik zou dus een volgende keer zeker aangeven dat ik inzage wil hebben voordat er informatie naar over mij derden gaat."*

*"Van privacy hebben ze hier nog nooit gehoord. Alles inclusief uitslagen worden openlijk medegedeeld en er worden intieme vragen gesteld in de huiskamer. Het liefst vanaf de deur."*

*"Het meest falende was het versturen van een brief in een venster envelop met het logo van de instelling met een sticker met mijn n.a.w. gegevens op het venster geplakt. In strijd met de wet op privacy en persoonsgegevens."*

*"Daarbij trekt ook nog een collega zomaar de deur open midden in een privé gesprek waarbij ik schrik en niemand zegt hier wat van."*

*"De behandelingen vonden plaats in een fijne, rustgevende omgeving waar ik ook een goed gevoel van privacy had door de dubbele deur tussen de wachtkamer en behandelkamer."*

*"Verder is er genoeg privacy in de gespreksruimtes."*

### 3.7 Thuiszorg

In de in totaal 30.450 waarderingen van thuiszorginstellingen wordt circa 100 keer iets gezegd over privacy. Er wordt zowel positief als negatief over dit onderwerp gesproken. Vaak wordt teruggekoppeld dat thuiszorg zelf een behoorlijke inbreuk op privacy is. Men geeft vaak aan dat men het belangrijk vindt dat er een vast team en vaste gezichten bij je langskomen omdat het toch al een flinke inbreuk op privacy is. Wanneer men vaak verschillende gezichten ziet, ervaart men dit als (nog) meer inbreuk op de privacy.

In onderstaande tabel weer enkele quotes.

*“Ik krijg dan iedere keer een ander gezicht te zien. Ik vind dit bij het aantrekken van steunkousen niet zo erg, maar ik vind het bij het douchen weer wel erg. Ik heb dan geen privacy meer.”*

*“Mijn vrouw heeft de voorkeur voor bepaalde medewerkers, die ziet ze het liefst. Ze wil graag ook haar privacy, dat gaat niet met wisselende medewerkers.”*

*“Mijn moeder vind het niet zo prettig dat er vreemde mensen over de vloer komen. Hierdoor is ze haar gevoel van privacy een beetje kwijt.”*

*“De ochtendienst is altijd op dezelfde tijd, maar de avonddienst is wel een beetje inbreuk op mijn privacy, omdat ze niet altijd op dezelfde tijd komen. Ik kan dan geen bezoek meer krijgen.”*

*“Ik heb veel verschillende mensen die mij verzorgen en dat vind ik heel erg. Ik vind dat de organisatie dan in ieder geval even bij mij moet melden dat er een onbekend gezicht voor de deur komt te staan. Alle privacy valt weg hierdoor, je weet niet wie je in huis haalt. Als er alleen al een telefoontje is om mij te informeren vind ik het al weer wat beter, maar zoals het nu is vind ik het echt niet kunnen.”*

*“Ik heb altijd een vast team. Het is wenselijk dat ik dezelfde personen heb omdat het altijd toch een inbreuk op mijn privacy is.”*

*“Ze komen bij mij de wond verzorgen en dit doen ze allemaal prima. Mijn wond wordt ook iedere dag bekeken en goed in de gaten gehouden. Als er meer mensen in huis zijn, dan zonderen ze zich af in de slaapkamer om mijn wond te verzorgen. Ze proberen hiermee mijn privacy te waarborgen.”*

#### **4 Tot slot**

Privacy in de zorg is voor de meeste mensen een belangrijk thema. Nog geen vier op de tien mensen is echter van mening dat dit in het algemeen goed geregeld is, zo blijkt uit de meldactie privacy in de zorg. Het is voor bijna de helft van de respondenten reden om er zich een beetje zorgen over te maken. Het meeluisteren met een vertrouwelijk gesprek wordt het meest vaak teruggekoppeld als privacy-probleem. Dit is vooral het geval bij de medisch specialistische zorg, apothekers en huisartsenpraktijken. Op ZorgKaartNederland komt dit onderwerp ook veel terug in reviews van deze disciplines. De gemene deler is hier dat men privacygevoelige informatie zo min mogelijk wil delen als het niet nodig is.

En in veel situaties gebeurt dit wel, terwijl het niet nodig is en voorkomen kan worden. Hieronder de voorbeelden waarbij dit speelt:

- In ruimtes waar zich andere patiënten bevinden, wordt men ongewenst met elkaars achtergrondgegevens en medicijngebruik geconfronteerd. Enerzijds speelt de indeling in de accommodatie hierbij een rol. Anderzijds heeft het personeel hier ook invloed op. Discreet gedrag kan veel goed maken.
- Behalve andere patiënten, vindt men het ook onprettig als ander personeel inzage heeft in de eigen gegevens. Bijv. een assistente bij de dokter, of een huisarts in gegevens van een instelling in de geestelijke gezondheidszorg. Dit delen van gegevens is meestal wel nodig, maar de noodzaak hiervan dient wel duidelijk te zijn bij patiënten.
- In de thuiszorg wil men niet steeds weer het privé verhaal hoeven te vertellen aan andere, nieuwe medewerkers. Hoe meer vaste medewerkers, hoe meer privacy men ervaart.