

## Omgaan met privacygevoelige informatie: zo doe je dat!

Tijdens een goed gesprek hoor je soms erg persoonlijke verhalen of krijg je informatie die niet bedoeld is voor anderen. De ander moet erop vertrouwen dat je daar zorgvuldig mee omgaat. De privacy van de cliënt en collega staat voorop. Waar let je dan op?

Een paar aandachtspunten zijn van belang:

- Om te beginnen is er een beroepscode voor de verzorging, te verkrijgen via [www.venvn.nl](http://www.venvn.nl). Daarin is informatie opgenomen over privacy. De beroepscode geldt als leidraad voor het handelen van verzorgenden.
- Vertrouwelijke informatie die niet direct van belang is voor de zorg en ondersteuning, blijft tussen jou en de cliënt en komt niet in het dossier of in de overdracht.
- Informatie die wel van belang is voor de zorg en ondersteuning, kun je, met instemming van de cliënt, delen met je collega's, je teamleider of de leden van het multidisciplinair overleg. Als de cliënt daarin toestemt, kun je deze informatie verwerken in het zorg-leefplan.
- De cliënt beslist zelf wat er in het zorg-leefplan komt te staan. Bespreek wat er wel of niet gerapporteerd wordt.
- Als vertrouwelijke informatie van een cliënt je bezwaart, praat er dan over met de vertrouwenspersoon in jouw organisatie. Blijf er dus niet mee 'rondlopen'.

## Stilstaan bij je werk. Reflecteren, zo doe je dat!

'Wat ga ik doen, hoe zal ik te werk gaan, wat komt eerst, wat moet ik juist niet doen?' In je werk maak je voortdurend keuzes. Meestal maak je die zelf want je kunt niet altijd overleggen met je collega. Of aan iemand vragen of je het goed hebt gedaan. Je doet je best! Maar in hoeverre lukt het om 'het goede goed te doen', de juiste keuzes te maken? Als je daar meer over wilt weten, is het van belang om zo af en toe heel bewust 'stil te staan' bij je werk. Daar is reflectie voor nodig.

Bij reflectie wissel je ervaringen en belevingen uit met (vooral) je collega's. Dat kan een-op-een maar ook met het hele team. Je kunt reflecteren op allerlei aspecten van je werk. Je kunt bijvoorbeeld stilstaan bij hoe je omgaat met cliënten en familieleden, bij het werken met een zorg-leefplan of hoe je omgaat met agressieve cliënten. Hoe doen je collega's dat, welke normen en waarden hanteert de organisatie waar je werkt, is er een gedragscode of beroepscode waar je iets aan hebt?

Samen stil staan bij je werk gebeurt vaak pas als er iets misgegaan is of als je organisatie een belangrijke verandering wil doorvoeren. Reflecteren vindt vaak incidenteel plaats. Het is juist belangrijk om regelmatig stil te staan bij het werk. Daarvoor is het nodig om op vaste tijdstippen bijeenkomsten te organiseren. Teamleiders spelen daar een grote rol in.