

# **Voicelogging Reglement**

**December 2015**



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding.....	3
Beleid inzake Voice Recording.....	3
Met welk doel worden telefoongesprekken teruggeluisterd? .....	4
Welke regels gelden er voor het terugluisteren? .....	4
Recht op terugluisteren door patiënten.....	6
Communicatie over het Voicelogging Reglement .....	7
Wie beheert het systeem .....	7

## Inleiding

De Stichting Centrale Huisartsendienst Drenthe (CHD) maakt van alle inkomende gesprekken via het centrale telefoonnummer 0900 – 112 0 112 een opname vanaf het moment van aansluiten in de wachtrij tot en met het verbreken van de verbinding tussen de beller en de CHD. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een digitaal opnamesysteem (Voice Recording Systeem) dat onderdeel uitmaakt van de Televantage telefooncentrale.

Dit reglement omvat regels over toegang tot en gebruik van de inhoud van gesprekken, voor zover deze niet op een andere wijze wettelijk zijn geregeld. De inhoud van de gesprekken valt, voor zover het gaat om medisch relevante gegevens, onder het medische beroepsgeheim en de geheimhoudingsverklaring van doktersassistenten en huisartsen.

## Beleid inzake Voice Recording

Het beleid van de CHD is erop gericht de persoonlijke levenssfeer van medewerkers en patiënten te respecteren. Uitgangspunt is daarom steeds dat zeer zorgvuldig wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens. Dit houdt in dat de omgang met deze gegevens nauwkeurig wordt geregeld en dat alles wat redelijkerwijs gevraagd kan worden in het werk wordt gesteld om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot deze gegevens. Bij dit alles leeft de CHD relevante wet- en regelgeving na.

Het Voice Recording Systeem is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens omdat het wegens het digitaal opslaan van gesprekken wordt gezien als een register in het kader van die wet.

Uitgangspunten bij het maken, terugluisteren en afgeven van telefoongesprekken zijn:

1. Het Voice Recording Systeem legt van de huisartsenspoedposten alle inkomende en uitgaande telefoongesprekken vast. Van het kantoor van de CHD worden geen gesprekken opgenomen.
2. Voorafgaand aan het telefoongesprek wordt de patiënt geïnformeerd over het feit dat het gesprek wordt opgenomen (welkomsttekst en internetsite CHD). Ook de doktersassistenten en huisartsen zijn op de hoogte van het feit dat er opnames van de gesprekken worden gemaakt.
3. Terugluisteren gebeurt alleen als de betreffende informatie niet op een andere manier te verkrijgen is.
4. Alle medewerkers van de CHD hebben een geheimhoudingsclausule in hun arbeidsovereenkomst getekend.
5. De wettelijke kaders van de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) en de WGBO (Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst) worden nageleefd bij de inrichting van de processen rond het opnemen, bewaren en terugluisteren van gespreksopnames.
6. Aan functionarissen, instanties of organisaties die gebonden zijn aan een hiertoe overeengekomen geheimhoudingsverklaring wordt een afschrift op papier of de opname van

het gesprek zelf beschikbaar gesteld, voor zover dit nodig is om te voldoen aan (wettelijke) verplichtingen of kwaliteitstoetsingen, en uitsluitend in geval dit niet op een andere manier kan worden geregeld. Het gaat dan met name om de eigen onafhankelijke Klachtencommissie of de tuchtrechter.

7. Het terugluisteren van de opnames gebeurt nooit heimelijk. In alle gevallen (behalve bij het controleren van de techniek) worden alle relevante betrokkenen persoonlijk of in het algemeen geïnformeerd over het feit dat een gesprek wordt of is teruggeluisterd, met welk doel en door wie dat gebeurt. Indien een gesprek voor trainingsdoeleinden wordt gebruikt, wordt de desbetreffende triagist voorafgaand zijn/haar akkoord gevraagd.

## Met welk doel worden telefoongesprekken teruggeluisterd?

De telefoongesprekken worden opgenomen om ze zo nodig te kunnen terugluisteren voor één van de volgende doelen.

1. Beluisteren van het verloop van het gesprek in geval van een klacht van een patiënt.
2. Beluisteren van het verloop van het gesprek in geval van een MIP-melding.
3. Beluisteren van het verloop van het gesprek in geval van een agressiemelding door een doktersassistent(e)/huisarts.
4. Beluisteren van het verloop van het gesprek in geval van een calamiteit in de patiëntenzorg.
5. Beoordelen van de gesprekstechniek van een doktersassistent(e) in het kader van training, inwerken of coaching volgens de afspraken zoals die in het betreffende traject worden gemaakt en vastgelegd.
6. Nagaan of de techniek goed werkt.

## Welke regels gelden er voor het terugluisteren?

Het terugluisteren van telefoongesprekken vindt altijd plaats op een zodanige manier of in een zodanige omgeving dat derden niet kunnen meeluisteren.

Afhankelijk van het doel van het terugluisteren gelden de volgende regels.

### 1. Beluisteren gesprek in geval van een klacht van een patiënt

Met het indienen van een klacht wordt een patiënt geacht toestemming te hebben gegeven voor een onderzoek naar de oorzaak daarvan, en daarmee ook voor het terugluisteren van de gespreksopnamen met dat doel. De betrokken medewerkers (huisartsen, doktersassistenten) worden altijd op de hoogte gebracht van de klacht en het onderzoek dat directeur, locatiemanager, klachtenfunctionaris of Klachtencommissie hiernaar instelt. Dat geldt ook voor het feit dat gesprekken worden teruggeluisterd. Als zij dat willen worden zij ook zelf in staat gesteld het gesprek terug te luisteren. Ingeval van een klacht tegen een assistent(e) heeft ook de huisarts die de verrichting heeft geautoriseerd die mogelijkheid. De directeur, locatiemanager, klachtenfunctionaris of Klachtencommissie houdt betrokkenen op de hoogte van de uitkomsten van het onderzoek. Zij zijn de enigen die de bevoegdheid hebben met dit doel gesprekken vrij te geven om terug te beluisteren.

Wanneer een afschrift (transcriptie) nodig is, wordt dat door een medewerker van het secretariaat van de CHD opgesteld.

## 2. Beluisteren gesprek in geval van MIP melding

In principe geldt voor het terugluisteren van gesprekken in geval van een MIP-melding hetzelfde als in geval van een klacht. Het enige verschil is dat er in dit geval geen impliciete toestemming van de patiënt is. Hij of zij zal zich veelal niet van de melding bewust zijn zodat er door toestemming te vragenodeloos onrust kan ontstaan. Daarom wordt volstaan met een algemene vermelding op de website dat gesprekken teruggeluisterd kunnen worden ter verbetering van de kwaliteit van de patiëntenzorg.

De directeur beslist wie het gesprek in deze context terugluistert, na overleg met de betrokken hulpverlener. Aan de MIP-commissie wordt een geanonimiseerde samenvatting van het gesprek op papier beschikbaar gesteld. De samenvatting wordt door een medewerker van het secretariaat opgesteld.

## 3. Beluisteren gesprek in geval van een agressiemelding door een medewerker

Het beluisteren van gesprekken is toegestaan voor het aantonen van verbaal geweld tegen of bedreiging van medewerkers. Hierbij geldt nadrukkelijk dat in dit geval uitsluitend dat deel van het gesprek mag worden beluisterd, c.q. hoorbaar mag worden gemaakt aan een bevoegde ambtenaar bij het doen van een aangifte, waarin de bedreigingen of het verbale geweld worden geuit. Dit mag alleen in aanwezigheid van de directeur van de CHD of een locatiemanager, samen met de persoon welke aangifte doet van het strafbare feit. Toestemming van de patiënt c.q. de beller wordt hiervoor (uiteraard) niet gevraagd.

## 4. Beluisteren gesprek in geval van een calamiteit in de patiëntenzorg

Een dergelijke situatie kan zich mogelijk voordoen rond overdracht van werkzaamheden bij het einde van een dienst, of bij situaties waarbij bij voorbeeld adresgegevens niet juist verstaan lijken te zijn. Gesprekken dus van diezelfde dienst en/of dag. Uitsluitend die medewerkers van de CHD die vanuit de uitoefening van hun functie op dat moment een direct beroepsmatig belang hebben bij het kunnen beschikken over het opgeslagen gesprek hebben toegang tot dat gesprek. Concreet is dat de doktersassistent(e) die het gesprek gevoerd heeft dan wel de opvolging van het gesprek op zich neemt, eventueel samen met de huisarts die de verrichting uitvoert dan wel autoriseert. Het doel van het beluisteren van een dergelijk telefoongesprek mag alleen zijn het verkrijgen van aanvullende informatie die voor een goed verloop van de afhandeling van de melding van belang is.

*Let wel: de technische mogelijkheid die elke assistente heeft alle actuele gesprekken (gevoerd op die dag en nog niet gearchiveerd) terug te luisteren mag alleen gebruikt worden voor het terugluisteren van eigen gesprekken en voor gesprekken van anderen in geval van in de eerste alinea beschreven situatie. Zonder die reden een gesprek van een ander terugluisteren is niet toegestaan! Een en ander is in een separate instructie (gedragscode) uitgewerkt.*

## 5. Beoordelen van de gesprekstechniek van een doktersassistent(e) in relatie tot certificering (inwerken en/of training)

In 2009 hebben de doktersassistenten van de CHD het certificaat Telefonische Triage behaald. Nieuwe medewerkers zijn gehouden deze certificering ook te behalen, de huidige medewerkers moeten hun certificering onderhouden. In dit kader worden telefoongesprekken van doktersassistenten teruggeluisterd door triage coaches (medewerkers van de CHD) en nabesproken met de betreffende doktersassistent(e). Hierbij worden via een beveiligd internetportaal de gespreksopnames tijdelijk beschikbaar gesteld aan de triage coaches. Na deze audit worden de opnames direct weer verwijderd. Een en ander is uitgewerkt in een aparte werkinstructie. Kortheidshalve wordt daarnaar verwezen. Toestemming van de patiënt is benodigd. Gezien het grote aantal gesprekken hanteert de CHD in dit geval echter het uitgangspunt dat er door de patiënt bezwaar kan worden gemaakt op een algemene melding op de site van de CHD. De assistent(e) is bekend met de triage audits en is er dus van op de hoogte dat er gesprekken worden teruggeluisterd.

## 6. Nagaan of de techniek goed werkt

Dit wordt uitgevoerd door interne en externe medewerkers die het beheer van de ICT voorzieningen van de CHD in hun takenpakket hebben, uitsluitend wanneer dat voor het uitvoeren van die taken noodzakelijk en niet te vermijden is. Het beheer van ICT is uitbesteed, door (de medewerkers van) de betreffende bedrijven is een geheimhoudingsverklaring getekend. Van enige beoordeling van de inhoud van het gesprek is geen sprake, in deze gevallen wordt geen toestemming gevraagd aan bij het gesprek betrokkenen.

# **Recht op terugluisteren door patiënten**

Iedere patiënt heeft op basis van de WGBO (Wet op de Geneeskundige BehandelOvereenkomst) recht op inzage in zijn of haar dossier. Aangezien een gespreksopname deel uitmaakt van het dossier is er dus ook het recht het gesprek terug te luisteren. Daarnaast heeft een patiënt recht op afschrift van het gesprek en zo nodig op een digitale kopie van het gesprek.

Patiënten die inzage willen hebben in de opname van een door hen gevoerd telefoongesprek, c.q. dit willen beluisteren, dienen hiertoe een schriftelijk verzoek te richten tot de directeur van de CHD. Dit geldt ook voor eventuele (wettelijke) vertegenwoordigers van patiënten. Zij hebben dan een schriftelijke machtiging van de patiënt nodig.

Het beluisteren van gesprekken door patiënten of diens wettelijke vertegenwoordiger gebeurt op kantoor van de CHD. De betrokken huisarts en/of de betrokken doktersassistent(e) worden van dit verzoek op de hoogte gebracht.

Het maken van een schriftelijke weergave van gesprekken gebeurt door een medewerker van het secretariaat van de CHD. Gezien de tijd die het maken van een transcriptie kost, brengt de CHD hiervoor de werkelijke kosten in rekening op basis van bruto-uurloon. Hierbij wordt alsdan het wettelijk maximum van € 22,50 in acht genomen.

# Communicatie over het Voicelogging Reglement

Alle medewerkers van de CHD (of zij die werken in opdracht van de CHD) en de aangesloten artsen worden geïnformeerd over de aanwezigheid van het Voice Recording Systeem en de doeleinden waarvoor het gebruikt wordt. Ook worden zij geïnformeerd over het bijbehorende reglement, zijnde dit document. Nieuwe medewerkers worden bij hun aanstelling ook over het systeem en de daaraan verbonden regels geïnformeerd.

Het publiek wordt geïnformeerd via de website van de CHD.

## Wie beheert het systeem

De directeur van de CHD is verantwoordelijk voor het beheer en het goed functioneren van de registratie. Tevens is hij verantwoordelijk voor het dagelijkse gegevensbeheer. Hij treft daartoe de nodige voorzieningen op het gebied van organisatie, techniek en beveiliging. Een en ander kan hij mandateren aan één van de leden van het management.

Onder het beheer van het systeem wordt ook verstaan het deugdelijk aantekening houden van de verstrekking van gegevens en verzoeken om beluistering van opnames.

Gesprekken die binnenkomen via het centrale 0900-nummer van de CHD worden automatisch digitaal vastgelegd op een harde schijf. Na een dag worden de gesprekken gearhiveerd naar een digitaal archief. Van dit archief wordt dagelijks een back-up gemaakt. In dit archief blijven de gesprekken 2 jaar bewaard<sup>1</sup>, of in geval van een procedure naar aanleiding van een contact met de CHD tot het definitieve oordeel in die procedure. Na de bewaartermijn worden de opnames op deskundige wijze vernietigd. De apparatuur die gebruikt wordt voor archivering en back-up bevindt zich in een beveiligde ruimte waar alleen bevoegden toegang toe hebben.

Dit reglement kan worden aangehaald als 'Voicelogging reglement CHD 2015'.

Vastgesteld te Assen, september 2015

M. H. Stuker

Directeur

<sup>1</sup> Conform pagina 17: [Leidraad gegevensbeheer en -verkeer voor de huisartsen dienstenstructuur \(HDS\) \(2004\)](http://www.knmg.nl/Publicaties/KNMGpublicatie/62501/Leidraad-gegevensbeheer-en-verkeer-voor-de-huisartsen-dienstenstructuur-HDS-2004.htm) (<http://www.knmg.nl/Publicaties/KNMGpublicatie/62501/Leidraad-gegevensbeheer-en-verkeer-voor-de-huisartsen-dienstenstructuur-HDS-2004.htm>)