

# **Voicelogging Reglement**

**juni 2019**



# 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 goede ANW huisartsenzorg te leveren. Daar hoort bij dat er veel aandacht is voor opleiding, training en bijscholing van onze triagisten. Tevens is het beleid in het kader van voice recording gericht om 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 onze huisartsenspoedposten alle inkomende en uitgaande telefoongesprekken vast in het kader van opleidings- en trainingsdoelstellingen.
2. Voorafgaand aan het telefoongesprek wordt de patiënt geïnformeerd over het feit dat het gesprek wordt opgenomen (welkomsttekst en internetsite CHD). Ook de triagisten (i.o.) 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.

7. Het terugluisteren van de opnames gebeurt in principe nooit heimelijk. Betrokkenen worden geïnformeerd over het feit dat een gesprek wordt of is teruggeluisterd, met welk doel en door wie dat gebeurt. Uitzonderingen hierop zijn, als in het kader van de trainings- en leer doelstelling bij het afhandelen van een klacht blijkt dat de klacht zonder tussenkomst van een triagist en/ of huisarts kan worden afgehandeld (bijvoorbeeld toelichting op de triage vragen) en / of als de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld (afgewezen). Een triagist en/of huisarts dan informeren over beluisterd gesprek dient geen doel.
8. Indien een gesprek voor openbare trainingsdoeleinden wordt gebruikt, wordt de desbetreffende triagist voorafgaand 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 triagist/huisarts
4. Beluisteren van het verloop van het gesprek in relatie tot verbeteren van onze kwaliteit en /of bijstelling van het beleid.
5. Beluisteren van het verloop van het gesprek in geval van een calamiteit in de patiëntenzorg.
6. 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.
7. 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 zo nodig op de hoogte gebracht van de klacht en het onderzoek dat directeur, locatiemanager, klachtenfunctionaris of Klachtencommissie hiernaar instelt. Als de klacht niet door de klachtenfunctionaris kan worden afgehandeld en betrokken triagist nodig is bij de afhandeling dat wordt de triagist hierover geïnformeerd. 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 vragen nodeloos 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(ken) in kader van verbeteren van de kwaliteit van het zorgverleningsproces en van de overdrachtsmomenten binnen de keten acute zorg

Er kunnen specifieke redenen zijn om meerdere gesprekken te beluisteren. Als het gaat om verbeteren van kwaliteit en/of bijstellen van beleid wordt dit niet gekoppeld aan een individuele triagist en/ of huisarts maar gaat het om de inhoud van meerdere gesprekken op een specifiek thema (bijvoorbeeld toepassing ABCD check of inzetten van een ambulance). Het gesprek mag alleen afgeluisterd worden als de context waarin dit gebeurt vooraf is bepaald en door personen met getekende geheimhoudingsverklaring en expliciet is afgesproken dat dit niet individueel wordt teruggekoppeld omdat het niet gaat over de inhoud van 1 gesprek maar juist de inhoud van meerdere gesprekken.

## 5. 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 triagist 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 triagist heeft om 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.*

## 6. Beoordelen van de gesprekstechniek van een triagist in het kader van ons auditbeleid

In het kader van het auditbeleid worden periodiek en systematisch telefoongesprekken van triagisten door een auditor teruggeluisterd. Zie hiervoor verder het auditbeleid.

## 7. 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 Behandel Overeenkomst) 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 gearchiveerd 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 2019'.

Vastgesteld in het MT van 11 juni 2019 en tekstuele aanpassing 30 juli 2019.  
OR heeft ingestemd met dit protocol d.d. 19 juni 2019

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