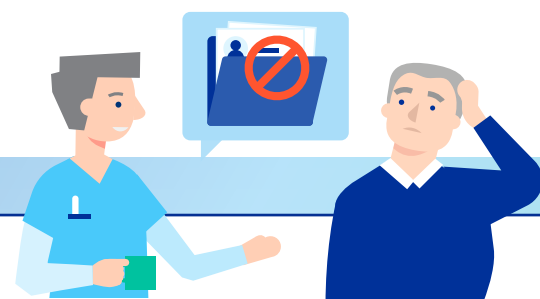


Ongeoorloofde dossierinzage: Aandachtspunten voor een onderzoekend gesprek

Deze infographic helpt leidinggevenden en experts informatieveiligheid bij het voeren van een onderzoekend gesprek met een medewerker na ongeoorloofd inkijken in een dossier.



1 Voorbereiding

Zorg dat je goed voorbereid het gesprek ingaat.

Voor het gesprek:

- Doorloop het eerste deel van [het processchema](#) en verzamel feiten zoals loggegevens.
- Bepaal vooraf welke vragen je wilt stellen.
- Zorg voor een rustige en vertrouwelijke gespreksomgeving.
- Denk goed na over of, en zo ja wie, je uitnodigt voor het gesprek. Bij een onderzoekend gesprek kan het voor een medewerker onprettig of intimiderend overkomen wanneer er meerdere mensen tegenover hem of haar zitten.

2 Zo pak jij je rol als gespreksleider

Een onderzoekend gesprek vraagt om een open, professionele en reflectieve houding. De manier waarop de gespreksleider het gesprek voert, bepaalt in sterke mate of een medewerker zich veilig voelt om open te vertellen wat er is gebeurd. Door actief te luisteren, samen te vatten en door te vragen ontstaat ruimte om niet alleen het incident te bespreken, maar ook de onderliggende oorzaken beter te begrijpen.

Tips voor een goed gesprek



Transparant

- Leg uit waarom het gesprek plaatsvindt.
- Maak het doel van het gesprek duidelijk.
- Vertel vooraf dat je aantekeningen maakt van het gesprek en wat je met die aantekeningen doet.



Respectvol en veilig

- Creëer een veilige sfeer.
- Blijf rustig en professioneel.



Reflectief

- Stimuleer de medewerker om mee te denken.
- Vraag ook wat de organisatie beter kan doen. Zo leren jullie allebei van het gesprek.



Open en nieuwsgierig

- Probeer te begrijpen wat er gebeurd.
- Stel open vragen.

3 Stappen van het gesprek

1. Doel van het gesprek uitleggen

Leg uit dat het doel van het gesprek is om samen te begrijpen wat er is gebeurd en waarom. Benadruk dat het gesprek bedoeld is om ervan te leren en om te kijken hoe een vergelijkbare situatie in de toekomst kan worden voorkomen. Later in het gesprek kun je, als dat nodig is, ingaan op het belang van vertrouwelijkheid en privacy in de zorg.

Voorbeeldformulering:

"Ik wil vandaag met je in gesprek om goed te begrijpen wat er is gebeurd en wat de context was. Het is belangrijk dat we zorgvuldig omgaan met patiëntgegevens. Dit gesprek is bedoeld om te onderzoeken en te leren, niet om te oordelen."

2. Context verkennen

Stel open vragen om te begrijpen wat er is gebeurd. Bespreek de reden van het inkijken van het dossier en onderzoek of er een functionele noodzaak of behandelrelatie was. Geef de medewerker ruimte om de situatie toe te lichten en bespreek ook omstandigheden die mogelijk invloed hebben gehad op de beslissing.

Voorbeeldvragen:

"Kun je mij meenemen in wat er die dag gebeurde?"
"Wat was voor jou de aanleiding om het dossier te openen?"
"Wat was op dat moment jouw rol of betrokkenheid?"
"Was er een behandelrelatie of functionele noodzaak?"
"Waren er omstandigheden die invloed hadden op jouw beslissing?"
"Welke afweging maakte je op dat moment?"

3. Uitleg geven over richtlijnen en verwachtingen

Leg uit wat de interne richtlijnen zijn rondom toegang tot en gebruik van patiëntgegevens. Verwijs naar professionele normen, interne gedragscodes en privacyregels, zoals de AVG en beroepscodes. Licht toe dat onbevoegd inkijken de privacy van patiënten kan schaden en het vertrouwen in de organisatie kan aantasten.

Voor reflectieve vragen:

"Hoe kijk je hier zelf op terug?"
"Als je nu terugkijkt, zou je iets anders doen?"
"Hoe kijk je naar onze richtlijnen?"
"Wat betekent vertrouwelijkheid voor jou in je werk?"

4. Afronding van het gesprek

Vat samen wat besproken is. Vraag wat de medewerker meeneemt uit dit gesprek en vraag ook om tips voor de organisatie. Bespreek vervolgstappen en afspraken.

4 Vastleggen en vervolg

Leg feiten en antwoorden zorgvuldig vast

- Noteer afspraken en vervolgstappen.
- Vermijd het opnemen van privacygevoelige informatie.
- Gebruik inzichten voor verdere beoordeling en om processen of systemen te verbeteren.



Informatieveilig
gedrag in de zorg