

UDDRAG: KLINIKDRIFT

Din klinik som forretning

Lovgivning, budget,
tidsstyring og
markedsføring



Af Jesper Hollensberg



Terapeut
Forum

UDDRAG:

Klinikdrift – Din klinik som forretning

Lovgivning, budget, tidsstyring og
markedsføring

Af Jesper Hollensberg
Terapeutforum

10. udgave, marts 2021

© Terapeutforum

Find mere inspiration på www.terapeutforum.dk

Indholdsfortegnelse

INDLEDNING.....	5
MIN VEJ TIL ERKENDELSE.....	5
DU SKAL SELV TAGE ANSVAR FOR DIN FORRETNING.....	7
BRUG DIN TID RIGTIGT.....	8
VELKOMMEN TIL DEN VIRKELIGE VERDEN.....	8
Dine opgaver i klinikken.....	9
Din klinik som organisation.....	9
HVILKE OPGAVER SKAL DU SELV LØSE?.....	10
HVOR SKAL PENGENE KOMME FRA?.....	12
LOVGIVNING.....	14
ETABLERING AF DIN VIRKSOMHED.....	14
KRAV TIL MOMSFRITAGELSE.....	15
Krav til dine faglige kvalifikationer for at kunne arbejde momsfrtaget.....	15
Behandlingskrav til momsfritagelse.....	18
Er behandlingen egnet til at behandle den konkrete sygdom?.....	20
Må du stille en diagnose?.....	21
Dokumentation.....	21
Har du journalpligt?.....	22
Momsfritagelse vs RAB.....	24
MOMS.....	25
REGISTRERING AF VIRKSOMHED.....	26
SKAT VIL GERNE HJÆLPE.....	26
AUTORISATIONSLOVEN.....	27
"ENHVER MÅ FORETAGE NÅLEAKUPUNKTURBEHANDLING".....	28
PERSONDATALOVEN.....	28
Persondatalovgivning i overblik.....	29
Vigtige definitioner.....	30
Personoplysninger.....	31
Samtykkeerklæring.....	32
Formkrav til samtykkeerklæringen.....	34
Sikkerhed.....	35
Privatlivspolitik og grundlæggende principper for behandling af data.....	36
Dine pligter.....	39
Persondatalovgivning i praksis.....	41
Hvis du ikke overholder loven.....	41
FORSIKRING.....	42
HVAD MÅ DU SIGE, NÅR DU MARKEDSFØRER KLINIKKEN?.....	43
Saglighed og patientsikkerhed.....	44
Du må ikke lokke eller skræmme.....	45
Du må ikke være utilbørlig.....	46
Du må gerne være lægeeksamineret.....	47
Særlige regler for film og video.....	47
Ingen skjult reklame.....	48

Hvis du bryder loven.....	49
Og konklusionen er	50
NATURMEDICIN OG TILSKUD	51
Kosttilskud.....	51
Naturlægemidler	55
Homøopatiske lægemidler.....	56
DIN KLINIK ER EN FORRETNING	58
FÅ STYR PÅ DIT BUDGET.....	58
Hvor meget skal du tjene?	60
Dine udgifter i klinikken	61
Hvordan vil du arbejde?.....	62
Den ambitiøse.....	62
Den (mere) realistiske.....	63
Hvad er din tid værd?.....	64
Salg af produkter.....	64
MARKEDSFØRING	65
Det handler om tillid	66
Hold foredrag	67
Hav et nyhedsbrev	67
Brug Facebook	67
Brug Instagram.....	68
Hav en blog.....	68
Brug YouTube.....	69
Vær aktiv på nettet.....	69
Artikler i magasiner, aviser m.m.....	69
Messer	70
Hvad med hjemmesiden og brochuren?	70
FØR DU GÅR I GANG MED MARKEDSFØRING	70
HVOR SKAL DU VÆRE EKSPERTEN?	71
SPECIALE OG MÅLGRUPPE	72
SÅDAN GØR DINE KOLLEGER:	73
DIN MÅLGRUPPE OG DIT SPECIALE	74
HER FINDER DU MERE INSPIRATION:	77

Indledning

Klinikdrift. Klientvejledning. Det er egentlig en lidt misvisende betegnelse. Som ny studerende ved du, at det er et obligatorisk fag, så du senere kan blive RAB-godkendt og få lov til at drive klinik uden at skulle betale moms af dine behandlinger. Blandt andet fordi, myndighederne stiller krav til, at du har styr på lovgivningen osv.

Det er jo rimeligt nok. Men er du som de fleste, tænker du sikkert også på klinikdrift som et lidt tørt og kedeligt fag. Et pligt-fag, som bare skal overstås, så du kan koncentrere dig om det, det hele handler om. Nemlig at blive en dygtig terapeut eller behandler, så du kan komme ud og hjælpe nogle mennesker.

Det er så her, min opgave begynder. For intet kunne være mere forkert.

Jo, lovgivning kan da være en tør omgang, som vi er nødt til at arbejde os igennem. Og der er sikkert også andre områder, som, du lige nu har svært ved at se, kan være relevante eller spændende.

Men tro mig: Faget klinikdrift kan være afgørende for, om du får succes som behandler eller ej. Hvis du har planer om at starte selvstændig klinik, er det måske det vigtigste fag overhovedet.

Det er noget af en påstand, det ved jeg godt. Men jeg har også noget at have den i. Her et par korte facts om mig selv:

- Jeg har været en del af ejer- og lederkredsen af først Heilpraktikerskolen og siden Nordic College of Natural Medicine siden 2006.
- Jeg har haft min egen klinik som heilpraktiker i 2010-2011
- Jeg har arbejdet som salgsleder hos Allergica/Foreningen Alma i 2013-2015
- Siden 2012 har jeg givet personlig og individuel forretningsrådgivning til både studerende og garvede behandlere i branchen.
- Jeg underviser i dag i klinikdrift på mange forskellige skoler. Og jeg holder jævnligt foredrag om klinikdrift og markedsføring for mange færdiguddannede terapeuter og behandlere.

Derudover har jeg en baggrund som skribent, forfatter, IT-projektleder m.m.

Min vej til erkendelse

Da vi overtog Heilpraktikerskolen i 2006, havde vi kun fokus på én ting. Nemlig at klæde vores studerende bedst muligt på til at blive nogle bragende dygtige behandlere. Og hen ad vejen lykkedes det rimeligt godt, synes vi selv.

Derfor var vores skuffelse også tilsvarende stor, da vi så, hvor mange (eller rettere hvor få) af de nyuddannede, der bagefter fik startet klinik. Alt for få kom overhovedet i gang. Andre startede op, men lukkede igen inden for et år eller to. Og egentlig kun ganske få har stået distancen og har gjort klinikken til deres levevej.

Det mest interessante eller bemærkelsesværdige er, at det ikke er de dygtigste studerende, som får succes i klinikken. Faktisk vil jeg gå så vidt som at sige, at de allerdygtigste meget sjældent overhovedet får startet.

Og det gælder jo ikke alene for de heilpraktikere og kostvejledere, jeg i dag uddanner. Det er en tendens, jeg ser i hele branchen, stort set uanset hvilken uddannelse, vi taler om.

Hvorfor er det sådan?

Desværre tog det os en del år at finde svaret. Selv om det egentlig er meget enkelt: En forretning består jo af flere elementer, som skal spille sammen. I en klinik foregår der andet end behandlinger. En succesfuld forretning kræver, at alle dele af forretningen fungerer. Der skal også være styr på økonomi, administration, markedsføring, teknik osv.

Og det er altid her, det går galt: Der kommer ikke kunder nok i klinikken. Indtjeningen er for lille. Regnskaberne er for uoverskuelige. Klienterne kommer på alle tidspunkter af døgnet. Arbejdspreset bliver for stort, og arbejdsprocesserne for uoverskuelige.

Jeg har set det hele. Og påtager mig gerne min del af ansvaret. – I hvert fald i forhold til de studerende, jeg har sendt på vej.

Som underviser betragter jeg det i dag som mit ansvar, at du som studerende bliver klædt ordentligt på til den opgave, der venter dig i klinikken bagefter. Ikke alene inden for dit fagområde. Men på alle de områder, det indebærer at være selvstændig behandler og klinikejer.

I dag er jeg dog kommet lidt bedre efter det, synes jeg. Det skal ikke være nogen hemmelighed, at jeg efterhånden synes, at klinikdrift er noget af det mest interessante og væsentlige, jeg beskæftiger mig med overhovedet. Jeg bruger rigtig meget tid på at deltage i kurser, læse artikler, høre podcasts og se TV-udsendelser om iværksætter, virksomhedsdrift og moderne markedsføring. På moderne dansk hedder det nok en passion.

Derfor håber jeg, at jeg med dette kompendium også kan smitte dig med lidt af min begejstring. For det er ikke bare afgørende vigtigt, at du har styr på alle elementerne i din forretning. Det er også udfordrende, interessant og ikke mindst sjovt og utrolig tilfredsstillende, når vi lykkes med at realisere vores drømme.

Du skal selv tage ansvar for din forretning

Jeg siger ikke, at du skal være god til det hele. Det er der ingen af os, der er. Men du skal selv tage ansvar for hele din forretning. Og du skal finde ud af, hvilke områder du selv tager dig af, og hvilke områder, du skal have hjælp til.

Men nu er jeg allerede i gang med at undervise. Så lad os begynde med et overblik.

Kompendiet her består af tre overordnede dele:

Del 1 introducerer dig til livet som selvstændig klinikejer. Du får et overblik over, hvilke opgaver, der venter dig. Og du tager stilling til, hvilke af dem du selv skal løse, og hvilke du kan få hjælp til.

Del 2 fører dig igennem al nødvendig lovgivning. Der er ingen vej uden om – og det er mere spændende, end du tror.

Del 3 handler om din klinik som en forretning. Her ser vi bl.a. på dit budget. Du finder ud af, hvor meget du skal tjene, og hvad dine konsultationer skal koste. Men vi skal også se på, hvordan du kan tage ansvar for din egen markedsføring. Jeg viser dig, hvordan du kan tiltrække kunder til klinikken ved at positionere dig som ekspert inden for dit felt i branchen. Uden, at du behøver at føle, du skal sælge.

Så vend siden, og lad os komme i gang.

Jesper Hollensberg, marts 2021

Dette er et gratis uddrag af hele kompendiet i klinikdrift. Få hele kompendiet på mit kursus i klinikdrift.

Se mere på <https://www.terapeutforum.dk/>

Persondataloven

I det øjeblik, du begynder at registrere oplysninger om andre mennesker i en professionel sammenhæng – og det gør du jo, når du fører journal – er du underlagt Persondataloven – eller mere korrekt Databeskyttelsesloven¹. Persondataloven gennemfører Europa-Parlamentets direktiv om beskyttelse af personoplysninger, General Data Protection Regulation (GDPR). Loven omfatter bl.a. oplysninger om personers private, økonomiske eller personlige forhold, herunder helbredsforhold.

Du kan ikke undgå at have hørt om det: 25. maj 2018 gennemførte EU deres nye GDPR. En del af udfordringerne i den forbindelse bestod i, at Danmark (og de andre EU-lande) har deres egne regelsæt, som ligger oven på EU's regler. Blandt andet er CPR-numre en dansk opfindelse.

For de fleste har det været noget af et administrativt monster at håndtere. Blandt andet fordi, Datatilsynet i Danmark kæmpede for at blive klar med de danske regler til tiden. Til trods for, at der nu er gået nogle år, er der stadig en del, vi endnu ikke ved. Selv om vi efterhånden har set mange eksempler på, hvordan reglerne fortolkes i praksis, har vi endnu et par saftige retssager til gode. Og det virker som om, myndighederne stadig er rimeligt tålmodige med at hjælpe os på rette vej.

Når det er sagt, så er det nye i forordningen fra d. 25. maj 2018 måske først og fremmest, at myndighederne nu har tænkt sig at sikre, at reglerne også bliver overholdt. Omkring 80% af det nye lovsæt er nemlig hentet fra de tidligere regler.

Persondatalovgivning i overblik

Persondataforordningen beskriver egentlig nogle grundlæggende menneskerettigheder. Man kan sige, at det handler om retten til at blive ladet i fred. Det er en passiv ret, vi ikke skal gøre noget for. Vi skal derfor aktivt give tilsagn til at andre kan få lov til at forstyrre os.

Samtidigt forholder persondataforordningen sig nu for alvor til datasikkerhed. Med de nye teknologiske muligheder og kommunikationskanaler – og dermed

¹ <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2018/502>

også nye og omfattende muligheder for sikkerhedsbrud og datatab – er det ret væsentligt, at de personer og virksomheder, der håndterer persondata, også sørger for, at det foregår fortroligt og sikkert.

I bund og grund handler det om, hvordan vi håndterer privatlivets fred i praksis. Blandt andet, når vi udveksler informationer, som er nødvendige for at kunne samarbejde. Eksempelvis i din klinik.

På den ene side skal vi kunne drive vores klinik på en effektiv, hensigtsmæssig og forsvarlig måde. Med nem adgang til de informationer, vi behøver for at give vores klienter en professionel behandling. Er du en lille klinik med bare dig selv, kan persondatalovgivningen ud fra det synspunkt virke nærmest uoverskuelig.

På den anden side er vi jo også alle sammen interesserede i, at vores private data forbliver private. Som privatperson er du formentlig enig i, at der skal være styr på procedurer og datasikkerhed, uanset i hvilke sammenhænge du udleverer dine private oplysninger.

Én af udfordringerne er, at det her ikke er en eksakt videnskab. Forordningen udstikker et sæt retningslinjer, som vi til en vis udstrækning selv skal fortolke. Det kan virke uoverskueligt, men er nok også en god ting. Det betyder nemlig, at vi kan arbejde frit i vores butikker. Uden først at skulle igennem en lang godkendelsesprocedure hos myndighederne.

Tidligere har det fx været et lovkrav, at vi som alternative behandlere skulle have tilladelse af Datatilsynet til at håndtere personlige og følsomme oplysninger. Det er det ikke længere². Datatilsynet skal ikke længere forhåndsgodkende, at vi følger reglerne. Det er nu helt og holdent vores eget ansvar.

Eftersom nye teknologier i dag vinder frem hurtigere end myndighederne kan nå at lovgive om dem. Og eftersom Datatilsynet ikke ved, hvad der skal til for at drive en klinik – eller en hvilken som helst anden forretning for den sags skyld – udstikker forordningen blot de overordnede retningslinjer. Ud fra disse er det vores egen pligt og eget ansvar at sikre, at vi som klinikejere lever op til loven i vores daglige virke. Vi skal selv vurdere risici, og vi skal selv vurdere, hvordan vi kan drive vores forretning på en lovlig og sikker måde.

Og bare rolig. Det skal jeg nok hjælpe dig med i kompendiet her. Inden jeg kan blive helt konkret, skal vi dog først have defineret nogle af de begreber, persondatalovgivningen anvender.

² <https://www.datatilsynet.dk/presse-og-nyheder/nyhedsarkiv/2018/maj/den-generelle-anmeldelsesordning-op-hoerer>

Vigtige definitioner

Data-ejer

Det enkelte individ, som ejer sine egne data dvs. private oplysninger. I dit tilfælde er dine klienter – og fx eventuelle medarbejdere – dataejerne.

Data-ansvarlig

Den person eller den virksomhed, som har ansvaret for, at dataejerens data behandles og beskyttes korrekt. Det vil sige, at du og din klinik er dataansvarlig. Du er således altid ansvarlig for, at de oplysninger, dine klienter har afgivet til dig i forbindelse med et besøg i din klinik, behandles fortroligt og sikkert.

Data-behandler

De eksterne partnere, der hjælper dig med at håndtere dine klienters oplysninger, kaldes databehandlere. Det er bl.a. din hjemmeside-leverandør, din mail-leverandør, et evt. bookingsystem, journalsystem, faktureringsystem osv.

(Data)behandling

Når du håndterer information om dine klienter – uanset, om det foregår på mail, i dit journalsystem eller på et stykke papir – så kaldes det behandling af data. Eftersom vi i vores branche jo bruger begrebet "behandling" på en anden måde, har jeg valgt hver gang at kalde det "databehandling". Så vi altid er helt sikre på, hvad vi snakker om.

Begrebet "databehandling" omfatter enhver form for håndtering af personoplysninger, som i dag først og fremmest foregår elektronisk. I lovtæksten nævnes som eksempler: indsamling, registrering, systematisering, opbevaring, søgning, brug, videregivelse eller sletning af oplysninger.

Så fik vi styr på de fire hovedbegreber, som vi vender tilbage til adskillige gange i teksten her. Og allerede her er en konsekvens, som du lige så godt kan forhold dig til med det samme:

**Du skal have en skriftlige databehandleraftale
med alle de databehandlere, du benytter.**

Med andre ord: Alle de eksterne personer og firmaer, der løser opgaver for dig – og som i den forbindelse håndterer dine klienters persondata – skal på skrift dokumentere, at de løser opgaven sikkert og forsvarligt. Det gælder alt fra din hjemmeside- og e-mail-leverandør til dit eventuelle faktura- og journalsystem.

Det er nemlig dit ansvar at sikre, at de overholder alle regler, når de løser opgaven for dig. Det skal databehandleraftalen være med til at sikre.

Den gode nyhed er, at dine leverandører har styr på det. Hvis de er professionelle og klædt på til at løse opgaven for dig, har de også en standard databehandleraftale, som du let kan få fat i. Typisk ved at downloade den fra deres hjemmeside.

Hvis du ikke let kan få fat i en databehandleraftale fra dine samarbejdspartnere, bør du overveje grundigt, om din leverandør har styr på loven og sine interne procedurer.

Personoplysninger

Du skal også vide, hvilke oplysninger myndighederne definerer som personoplysninger. Helt overordnet set kan vi sige, at alle oplysninger, som kan identificere en person, kaldes personoplysninger. Eksempelvis køn, race, et foto, helbredsoplysninger, uddannelse, IP-adresse, tøjstørrelse, løn, elektroniske spor m.m.

Og meget vigtigt:

Du har altid tavshedspligt, når du arbejder med personoplysninger.

Personoplysningen opdeles i følsomme og ikke-følsomme, eller almindelige.

Almindelige oplysninger

Eksempelvis navn, adresse, telefonnummer, fødselsdato og e-mailadresse.

Følsomme oplysninger

Blandt andet race eller etnicitet, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforening, unikke genetiske og biometriske data (fingeraftryk, ansigts-scans, DNA-tests m.m.), helbredsmaessige eller seksuelle forhold.

Følsomme oplysninger er altid fortrolige og skal beskyttes mest. Som udgangspunkt er de faktisk forbudt at arbejde med, medmindre vi har et formål med at gøre det. Eksempelvis at dokumentere et behandlingsforløb. Og selvsagt kan du ikke føre journal uden at registrere følsomme oplysninger.

Men du skal således være opmærksom på, at du som udgangspunkt kun må registrere følsomme oplysninger om en klient, hvis oplysningerne er relevante i forbindelse med behandlingsforløbet. Det er din opgave at vurdere, hvilke oplysninger, der er relevante at notere i journalen. En jurist definerede på et kursus, jeg var på, at man kan vurdere data ud fra, om man reelt har brug for dem, eller om det bare er rart at have dem.

Samtykkeerklæring

Klienten skal også give sit udtrykkelige samtykke til, at du må registrere oplysningerne. Persondataloven stiller ikke noget krav om, at samtykket skal være skriftligt. Men det er dig, der skal kunne bevise, at samtykket er givet. Derfor anbefaler Datatilsynet (og jeg), at du får samtykket på skrift – fx som en separat side, du vedlægger din journal – eller på en anden måde, så du kan bevise, at samtykket er givet, fx digitalt via dit journalsystem.

Så længe samtykket er sket gennem en aktiv handling fra klientens side, fx i form af en underskrift, et klik i en tjekboks, etc. Felter, der allerede er afkrydsede, eller andre passive metoder, accepteres ikke.

Du skal altid have et tydeligt samtykke, inden du begynder at registrere eller (data)behandle dine klienters personoplysninger. Samtykket må ikke være stiltiende eller underforstået.

Skal du altid have en samtykkeerklæring?

Bemærk, at nogle jurister fortolker lovteksten som om, du ikke behøver en samtykkeerklæring, hvis du er autoriseret sundhedsperson. Det skyldes disse formuleringer på Datatilsynets hjemmeside³:

"Behandling af følsomme personoplysninger (...)

Særlige kategorier af følsomme oplysninger kan endvidere behandles, hvis det er nødvendigt af hensyn til:

1. Den dataansvarliges eller den registreredes arbejds-, sundheds-, og socialretlige forpligtelser og rettigheder"

Som autoriseret sundhedsperson har du jo journalføringspligt. Og man kan argumentere for, at du i dette tilfælde ikke har pligt til at have en samtykkeerklæring.

Men, det ser ikke ud til, at Styrelsen for Patientsikkerhed fortolker reglerne på den måde. I hvert fald har de i august 2019 sendt en informationspjece ud til landets praktiserende læger, hvor de påtaler, at man i mange klinikker og tilfælde ikke har dokumenteret et korrekt informeret samtykke⁴.

Det er derfor min klare anbefaling, at du altid sørger for informeret samtykke – uanset, at du måske også har en autorisation fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

³ <https://www.datatilsynet.dk/generelt-om-databeskyttelse/hvornaar-maa-du-behandle-personoplysninger>

⁴ https://stps.dk/da/udgivelser/2018/informeret-samtykke-journalfoering/~/_media/8D5C78B8EE4242109DF55760FC169F1A.ashx

Om samtykket gælder, at det skal være specifikt, informeret og frivilligt. Desuden skal det kunne trækkes tilbage. Det uddyber jeg her.

Specifikt

Et samtykke skal være specifikt, som det hedder. Det vil sige, at du ret detaljeret skal forklare, hvad du gør med oplysningerne. Eksempelvis, hvornår du anvender dem, hvor længe du opbevarer dem og faktisk også, hvor du har oplysningerne fra. Tjekker du fx dine klienter ud på Facebook og LinkedIn, inden de kommer i klinikken, skal de også give samtykke til, at det er i orden.

Du må heller ikke forlange, at man skal give samtykke til forskellige formål i den samme erklæring. Eksempelvis må du ikke blande tilmelding til nyhedsbrev ind i samtykket til at føre journal over personlige oplysninger.

Informeret

Samtykket skal også være informeret. I praksis betyder det, at det er dit ansvar, at dine klienter reelt er klar over, hvad de siger ja til. Det betyder bl.a., at det skal være skrevet på et sprog, som er til at forstå – af den målgruppe, du skriver til.

Frivilligt

Det kan måske virke pudsigt, at samtykket også skal være frivilligt. Men her er et eksempel: Dine klienter skal måske give samtykke til, at du sender dem informationer fra klinikken på mail og SMS omkring mødetider og jeres aftaler. Det må ikke samtidigt være et samtykke til, at de er tilmeldt dit nyhedsbrev. Og vigtigst i forbindelse med det frivillige: Det må ikke være et krav, at dine klienter skal samtykke til dit nyhedsbrev for at kunne blive klienter i din klinik.

Skal kunne trækkes tilbage

Endelig skal samtykket kunne trækkes tilbage. Dine klienter skal til enhver tid kunne bede dig om både at stoppe med at registrere oplysninger omkring dem og at fjerne de oplysninger, du måtte have. Det gælder også evt. korrespondance på fx mail, SMS og Messenger. Det skal være lige så let at trække et samtykke tilbage, som det er at afgive det. Og man skal kende denne ret i forbindelse med, at man giver sit samtykke.

Der er undtagelser, hvor det ikke er muligt eller lovligt at stoppe behandling af data, selv om din klient trækker sit samtykke tilbage. Datatilsynet nævner selv i den forbindelse, at vi jo skal opbevare faktura-oplysninger i 5 år for at overholde bogføringsloven.

Jeg forestiller mig også, at vi i den forbindelse er nødt til at opbevare vores journaler lige så længe, hvis vi arbejder momsfrigtaget. Så vi altid kan dokumentere, at vi har levet op til kravene om momsfrigtagelse i vores behandlinger.

Formkrav til samtykkeerklæringen

Der er ingen formkrav til, hvordan din samtykkeerklæring skal se ud. Den skal du selv formulere, så den passer til den måde, du arbejder på i din klinik. Her er dog nogle vigtige retningslinjer:

Samtykkeerklæringen skal indeholde disse punkter:

- **Den dataansvarliges og en eventuel repræsentants identitet.**
Det vil sige navnet på dig og din forretning.
- **Formålet med og retsgrundlaget for den behandling, du udfører.**
Det vil sige information om, hvorfor du registrerer og gemmer oplysningerne.
- **Oplysninger om, hvorvidt dataansvarlig agter at videregive oplysninger til andre.**
Det vil sige, hvis du fx sender eventuelle prøver til eksterne leverandører, deler data med kolleger m.m.
- **Registreringens tidsrum eller kriterier til at fastlægge dette.**
Det vil sige information om, hvor længe du opbevarer data. Og det er der faktisk ingen regler for. Det afhænger helt af, hvad du har brug for i din klinik. En tommelfingerregel er 2-5 år.
- **Den registreredes rettigheder og klagemuligheder, herunder information om retten til at trække samtykke tilbage.**
Blandt andet skal du også oplyse, at dine klienter kan klage til Datatilsynet, hvis de fx ikke synes, at du passer godt nok på deres data.
- **Information om, hvor du har data fra.**
Det vil sige information om hvordan du indsamler de oplysninger, du noterer om dine klienter.

Og du skal som sagt være meget præcis og detaljeret i dine formuleringer. En formulering om, at du "i visse tilfælde vil videregive klientens informationer til 3. part", er ikke god nok.

Den gode nyhed er, at rigtig mange brancheforeninger har lavet en skabelon til deres medlemmer. Jeg anbefaler derfor, at du undersøger, om ikke også din brancheforening har en samtykkeerklæring, som let kan tilpasses din situation.

Se evt. også Datatilsynets egen vejledning
omkring samtykke:
<https://www.datatilsynet.dk/media/6562/samtykke.pdf>

Sikkerhed

Det er ret vigtigt at forstå, at lovgivningen så godt som ikke beskæftiger sig med teknologi. I tiden op til 25. maj 2018 var vi mange, der gjorde os spekulationer om, hvad lovgivningen havde at sige om nye teknologier. Må man fx lave konsultationer med sine klienter på Skype? Må vi kommunikere med vores klienter på e-mail, SMS og Messenger? Og så videre.

Men i første omgang forholder lovgivningen sig altså egentlig ikke til konkrete teknologier. Eksempelvis skal du altså selv vurdere, om Skype er sikkert nok til konsultationer. Du skal i det hele taget selv vurdere, om den teknologi, du anvender i din klinik, er forsvarlig eller ej.

Sikker kommunikation via e-mail

Dog har Datatilsynet så alligevel forholdt sig til ét område. I slutningen af juli måned 2018 meldte Datatilsynet ud, at de fra 1. januar 2019 skærpede deres krav til kommunikation via e-mail. Det betyder, at hvis du bruger e-mail til at sende fortrolige og følsomme oplysninger, så skal du anvende krypteret e-mail⁵.

Du er ikke ansvarlig for, hvad dine klienter sender til dig på e-mail. Men du må ikke selv sende fortrolige oplysninger via mails, medmindre de er krypterede. Heller ikke, når du besvarer en e-mail, dine klienter har sendt til dig med følsomme data i. Så skal du huske at slette deres tekst i den mail, du sender.

Personligt synes jeg, det giver god mening. Med min baggrund inden for IT og teknologi ved jeg, hvor let det er at læse andres e-mails, hvis man vil. Men jeg er også klar over, at det er noget af en udfordring for en lille enkeltpersons-klinik. Selv om det ikke er urimeligt omfattende, så kræver det både en investering i tid og penge at installere kryptering på sit e-mail-system. Og det gør også kommunikationen med klienterne en del mere besværlig rent praktisk.

Heldigvis er der en anden løsning på det. Flere moderne (og økonomisk overkommelige) journalsystemer understøtter, at du via systemet kan kommunikere sikkert med dine klienter. Og det er min klare anbefaling, at du benytter sådan et system, når du kommunikerer på skrift med dine patienter. Krypteret e-mail er bare for bøvlet for almindelige mennesker at arbejde med.

Opbevaring af data

Datatilsynet giver heller ikke konkrete retningslinjer for, hvordan vi skal opbevare data. Igen er det dig, der skal vurdere, hvordan du håndterer sikkerheden i din klinik. Og der ligger også nogle afgørelser fra tidligere, som vi kan læne os op ad.

Med almindelig sund fornuft kommer vi dog langt:

⁵ <https://www.datatilsynet.dk/presse-og-nyheder/nyhedsarkiv/2018/jul/skaerpet-praksis-ift-krypteret-e-mail>

- Journaler på papir skal naturligvis opbevares bag lås og slå.
- Journaler i elektronisk form skal beskyttes af en adgangskode og kun tilgås på computere med opdateret antivirusprogram og firewall.
- Sørg for, at evt. back up-løsninger er sikre og godkendte til erhvervsbrug.

Desuden skal du sørge for, at kun personer, der har brug for at få adgang til informationerne, kan få adgang. Men det uddyber jeg i næste afsnit, hvor jeg gennemgår nogle grundlæggende principper for behandling af data.

Privatlivspolitik og grundlæggende principper for behandling af data

Din privatlivspolitik er egentlig også en slags samtykkeerklæring. Man skal bare ikke skrive under på, at man har læst den. Privatlivspolitikken beskriver alle de vilkår, man går ind på, når man indgår i en samarbejdsrelation med dig.

Samarbejdsrelation skal her fortolkes meget vidt. Det gælder besøg på din hjemmeside, opsamling af statistik, tilmelding til nyhedsbreve, og alle de områder, hvor du håndterer enhver form for persondata i din klinik.

Som sagt skal du selv vurdere og beslutte, hvordan du helt praktisk gør det – på en sikker og forsvarlig måde. Det er denne praksis din privatlivspolitik beskriver. Derfor skal den være tilgængelig for dine klienter og andre samarbejdspartnere, dvs. enhver form for ansatte, kunder, leverandører, brugere, besøgende og medlemmer. Uanset, om de besøger dig fysisk i din klinik, via din hjemmeside, din Facebook-side osv.

Din privatlivspolitik skal være så klar og tydelig, at man selv er i stand til at vurdere eventuelle risici forbundet med at afgive sine informationer til dig.

Persondataforordningen formulerer bl.a. disse følgende principper for håndtering af persondata, som vi kan bruge som retningslinjer. Hvis du har dem i mente i dit daglige virke, og når du formulerer din privatlivspolitik, er du godt dækket ind i forhold til lovgivningen.

Gennemsigtighed

Vær tydelig og transparent i alt, hvad du gør. Forklar eksempelvis:

- at du gemmer de oplysninger, dine klienter fortæller dig i forbindelse med anamnese og behandlinger.
- hvordan og hvor længe du gemmer oplysningerne.
- hvem dine databehandlere er, og hvordan de håndterer dine klienters data, fx journalsystem, faktureringsystem m.m.
- at du bruger cookies på din hjemmeside, så du kan spore, om de har besøgt din side tidligere.

Og så videre.

Data-minimering

Opbevar kun lige akkurat de data, du har brug for. Ikke mere.

Lovlighed

Sørg for kun at opbevare data på personer, som har afgivet et frivilligt, informeret og specifikt samtykke. Først da opfylder du loven.

Rimelighed

Det er sådan lidt en gummiparagraf, som giver plads til fortolkning i konkrete enkeltsager. Naturligvis skal den måde, du behandler persondata på, være rimelig i forhold til dine klienter. Men, hvad der er rimeligt, vil altid være en vurderingssag.

Formål

Det er måske ét af de mest centrale punkter i persondataforordningen. Du må kun opbevare persondata, hvis du har et formål med det. Et formål, som er relevant for dit samarbejde med dine klienter. Og som dine klienter tydeligt forstår.

Du skal således formulere, at du registrerer og gemmer data for at give klienten den mest forsvarlige og bedst mulige behandling. For at kunne følge og vurdere udviklingen i behandlingen. Og så videre.

Rigtighed

De persondata, du har noteret, skal altid være rigtige og opdaterede. Du har således pligt til med det samme at rette eventuelle fejl, du måtte opdage i de informationer, du har gemt om klienten.

Integritet og fortrolighed

I bund og grund betyder integritet og fortrolighed, at du skal have styr på (IT-)sikkerheden. Det er dit personlige ansvar, at du har et sikkert set-up i din klinik. Du får ikke mange retningslinjer fra Datatilsynet. Men sidst i dette kapitel får du nogle af mig.

Ansvarlighed

Det er dette princip understreger blot, hvad vi tidligere har været inde på. Det er dig, der har ansvaret. Og du skal kunne demonstrere – over for klienter, samarbejdspartnere og myndigheder – at du har styr på det. Altså, at databehandling foregår forsvarligt og sikkert.

Begrænsning i opbevaring.

Data skal kun være tilgængelige, når du har brug for dem. Dit elektroniske journalsystem må ikke stå åbent, når du holder pause med en kabale. Og dine papirjournaler må ikke ligge fremme, når du holder frokostpause.

Samme princip gælder i forhold til, hvem der har adgang til data. Persondata må kun være tilgængelige for personer, der har brug for dem. Eksempelvis må kun du selv, en sekretær og måske en kollega have adgang til fx journaldata (hvis det er beskrevet i din samtykkeerklæring). Journaldata må ikke kunne tilgås af andre, fx via en fælles computer. Journaler i papirform må heller ikke ligge fremme, så dit rengøringspersonale kan få fat i dem.

Det var de grundlæggende principper for behandling af data. Også her kan din brancheforening måske hjælpe med en skabelon for en privatlivspolitik.

Se evt. også Terapeutforums privatlivspolitik
til inspiration:
<https://www.terapeutforum.dk/privatlivspolitik>

Dine pligter

Vi er ikke helt færdige med persondatalovgivningen. Persondataforordningen definerer nemlig også en række pligter, som du har, når du er ansvarlig for opbevaring og behandling af andre menneskers persondata.

Dine pligter som dataansvarlig er:

Kontakt Datatilsynet ved mistanke eller risiko for, at data er blevet krænket

Igen får vi understreget, at det er dit ansvar, at behandling af data i din klinik foregår sikkert. Hvis du har mistanke om, at persondata er kommet i de forkerte hænder – pga. fx sjusk, indbrud, hacker-angreb eller hvad ved jeg – så skal du selv melde det til Datatilsynet.

Det svarer nogenlunde til, at du selv skal kontakte politiet, hvis du har kørt for stærkt på motorvejen. Datatilsynet har naturligvis ikke kapacitet til at overvåge, at alt går korrekt for sig i hver eneste forretning i Danmark. Og ingen af os ønsker vel heller et samfund, hvor overvågningen er så massiv, som det ellers ville være nødvendigt.

Derfor har vi meldepligt i forbindelse med mistanke om krænkelse af data. Og vi kan blive straffet, hvis det senere bliver opdaget, at vi ikke har gjort det, hvor det var nødvendigt.

Du skal selv vurdere, om der er høj risiko for at dine klienters og samarbejdspartners data bliver krænkede i din klinik

Databeskyttelsesforordningens artikel 35, stk. 1, 1. ”Konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse”⁶ lyder:

”Hvis en type [data]behandling, navnlig ved brug af nye teknologier og i medfør af sin karakter, omfang sammenhæng og formål, sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, foretager den dataansvarlige forud for [data]behandlingen en analyse af de påtænkte behandlingsaktiviteters konsekvenser for beskyttelse af personoplysninger.”

Med andre ord:

Du skal selv vurdere, om der er risiko for, at data kompromitteres.

Hvis du vurderer, at der i din klinik er høj sikkerhedsrisiko, så skal du lave en konsekvensanalyse. Hvis du tager de forholdsregler, vi allerede har været inde på, er det dog min klare vurdering, at vi som klinikejere ikke har brug for at udforme en egentlig konsekvensanalyse med en stor skriftlig rapport. Men jeg synes alligevel, at du bør sætte dig ned i ro og mag og gennemgå alle rutiner i din klinik, så du både over for dig selv, dine klienter og myndighederne kan dokumentere, at du har styr på sikkerheden.

Retten til at blive glemt

Dette har jeg også tidligere været inde på. Dine klienters data skal kunne slettes helt fra dit system. Også fx korrespondance på e-mail og SMS, backup's etc.

Det stiller igen lidt krav til dine praktiske procedurer for, hvordan du håndterer den daglige drift med dine klienter. Og igen kan jeg kun anbefale at få dig et journalsystem, som også tager hånd om dette, og hvor du let kan slette dine klienter helt fra systemet.

Ret til udlevering af data

Dine patienter har til enhver tid ret til at få udleveret en kopi af de personoplysninger, du har registreret om dem.

Også her foregår det meget let, hvis du har et elektronisk journalsystem. Men du kan selvfølgelig også blot tage en kopi af dine journaler, jeres eventuelle mailkorrespondance osv.

⁶ <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=201319>

Du er forpligtet til at udlevere én kopi. Beder personen om mere end én, må du tage et rimeligt gebyr for det arbejde, det involverer (Databeskyttelsesloven, artikel 15 stk. 3)⁷.

Retten til dataportabilitet

Persondataforordningen beskriver også, at journaldata let skal kunne flyttes fra dig til en anden behandler. Teksten udspecificerer faktisk, at data skal være tilgængeligt i almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

Hvordan vi i praksis skal definere maskinlæsbart, tør jeg ikke sige endnu. Jeg tænker, at en pdf må være godt nok. Men om det er godt nok at scanne en håndskrevet journal ind til pdf, er der vist ingen, der ved noget om endnu.

Her må vi afvente praksis, efterhånden som Datatilsynet begynder at forholde sig til konkrete sager.

Persondatalovgivning i praksis

Hvordan omsætter du så denne omgang teori til praksis i din klinik? Her til sidst har jeg opsummeret de vigtigste punkter til en slags handlingsplan.

Du opfylder loven, hvis du følger disse tre trin:

1. Udform din privatlivspolitik ud fra de punkter, jeg har gennemgået tidligere. Undersøg evt., om din brancheforening har en skabelon, du kan bruge.
2. Udform en skriftlig samtykkeerklæring, og sørg for, at alle de patienter, du opbevarer data på, har givet deres udtrykkelige samtykke til det. Også her kan din brancheforening måske hjælpe.
3. Sørg for at have en underskrevet databehandleraftale med alle dine leverandører og samarbejdspartnere.

Herudover skal du have styr på din sikkerhed omkring opbevaring og udveksling af data.

Følg disse retningslinjer:

- Data i fysisk form låses inde.
- Data i elektronisk form beskyttes af adgangskode og opdateret firewall og antivirus.
- Begræns medarbejderadgang mest muligt.

⁷ <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=201319>

- Sørg for, at skriftlig kommunikation via internettet foregår via krypteret e-mail eller lettere i et lukket forum.
- Sørg for, at en evt. back-up på internettet foregår inden for EU. Eksempelvis gemmer den gratis Dropbox-løsning dine data uden for EU, mens Dropbox Business gemmer inden for EU.

Der er stadig en del uafklarede spørgsmål. Men her må vi bare slå koldt vand i blodet. Datatilsynet her formentlig stadig travlt med at afklare de utallige tvivls-spørgsmål, der opstår.

Hold dig opdateret gennem din brancheforening og evt. på terapeutforum.dk

Hvis du ikke overholder loven

Vi har vist endnu ikke set nogle sager inden for vores branche, hvor den nye persondatalovgivning er blevet håndhævet, så virksomheder eller personer er blevet straffet. Men lovgivningen har en bøderamme på op til 4% af den årlige omsætning. Det kan derfor blive rigtig dyrt, hvis du ikke lever op til lovkravene.

Fremtiden vil vise, hvor skrappe myndighederne har tænkt sig at være.

Vil du lære mere?

Jeg håber, du har fået god inspiration ud af dette uddrag af mit kompendium. Kompendiet indgår som en del af mit undervisningsmateriale, når jeg underviser i klinikdrift.

Enten på mine egne kurser:

På Nordic College of Natural Medicine:

(<https://www.ncnm.dk/kursus-i-klinikdrift>)

Og som en del af Heilpraktikerskolen eller Kostakademiets uddannelser.

(<https://www.heilpraktikerskolen.dk>)

(<https://www.kostakademiet.dk>)

Eller på andre skoler, hvor jeg er hyret ind som underviser i klinikdrift.

Kontakt mig, og find mere inspiration på <https://www.terapeutforum.dk>