

DE UITDAGINGEN VAN **VEILIGE DIGITALE COMMUNICATIE** IN EERSTELIJNSZORG



R|O|S Friesland





Hoe kun je veilig digitaal communiceren met andere zorgverleners? En hoe deel je op een veilige manier informatie met een patiënt? Wat zijn de ontwikkelingen op gebied van digitalisering in de eerstelijns? En hoe ga je hier als zorgverlener mee om? Allemaal vragen die spelen bij eerstelijns zorgverleners. Wij (ROS Friesland en GERRIT) hebben geïnventariseerd waar zorgverleners tegen aan lopen bij digitale communicatie. Daarnaast hebben wij gekeken hoe je als zorgverlener hier met de huidige beschikbare middelen mee om kunt gaan en welke stappen er nodig zijn op korte termijn.

Knelpunten in digitale communicatie TUSSEN ZORGVERLENERS ONDERLING

ONVEILIGE COMMUNICATIE

Er wordt veel gebruik gemaakt van onveilige communicatiemiddelen omdat:

- voldoende kennis over veilige en onveilige communicatie vaak ontbreekt;
- veilige, goede en makkelijk toegankelijke alternatieven ontbreken;
- mogelijkheden van de huidige systemen voor onderlinge communicatie onvoldoende bekend zijn.

NIET COMMUNICERENDE SYSTEMEN

Er zijn veel verschillende registratiesystemen, keteninformatiesystemen en communicatiesystemen die vaak niet met elkaar communiceren of aan elkaar gekoppeld zijn.

GEEN INTEGRALE SYSTEMEN

Voor communicatie, doorverwijzen en uitwisseling worden verschillende systemen gebruikt.

DIGITALE ONBEREIKBAARHEID HUISARTS

Zorgverleners ervaren digitale drempels in de communicatie met huisartsen.

Knelpunten in digitale communicatie TUSSEN ZORGVERLENERS EN PATIËNTEN

Onvoldoende bekendheid van de patiënt met de mogelijkheden van digitale mogelijkheden in de eerstelijnszorg (afspraken, e-consult, herhaalrecepten, blended care);

Ontbreken van (goede) wifi bij patiënten thuis;

Onvoldoende veilige digitale communicatiemogelijkheden tussen zorgverleners en patiënt aanwezig bij zorgverleners. De digitale communicatie met patiënten is dan ook vaak onveilig.

WETGEVING

Per 1 juli 2017 is de nieuwe Wet Cliëntenrechten Zorg van kracht geworden.

Deze regelt onder meer een aantal rechten en plichten die per 1 juli 2020 moeten zijn geïmplementeerd.



DOORONTWIKKELING LSP

Het Landelijk Schakelpunt (het LSP) is een belangrijk communicatiemiddel tussen zorgverleners als het gaat om een actueel medicatiedossier. Het LSP wordt ook voor andere zaken ingezet. Zo zijn er doorontwikkelingen op het gebied van Ketenzorg (Ketenzorg Friesland en GERRIT zijn betrokken bij een pilot), medicatieoverdracht en wordt er gewerkt aan mogelijkheden om via het LSP dossiers aan collega-zorgverleners over te kunnen dragen.

INFORMATIEBERAAD ZORG

Het Informatieberaad is een bestuurlijke samenwerking tussen deelnemers uit het zorgveld en het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Gezamenlijk werken de leden van het Informatieberaad aan een duurzaam informatiestelsel. Verschillende koepels vanuit de eerstelijnszorg (LHV, GGZ Nederland, NHG, V&VN, Zorgverzekeraars Nederland etc.) nemen deel aan het Informatieberaad.

Het informatieberaad heeft een aantal doelen geformuleerd en zal de komende jaren met concrete aanbevelingen komen. Hieruit kunnen ook verplichtingen voor zorgverleners voortvloeien. Op dit moment zijn bijvoorbeeld het programma “ViPP” en “MedMij” ontstaan vanuit het Informatieberaad.

MEDMIJ

Om gezondheidsinformatie veilig uit te wisselen moeten de systemen van gezondheidsomgevingen en die van zorgorganisaties voldoen aan de spelregels van MedMij. Ook het uitwisselen van gegevens zelf moet aan allerlei spelregels voldoen. Zo zorgt MedMij er voor dat gezondheidsdata uit verschillende bronnen op eenzelfde, maar ook veilige en vertrouwde manier bijeen gebracht kan worden.

RECHTEN VAN DE CLIËNT Bij (electronische) gegevensuitwisseling in de zorg vanaf 1 juli 2020	PLICHTEN VAN DE ZORGVERLENER Bij (electronische) gegevensuitwisseling in de zorg vanaf 1 juli 2020
Het geven van toestemming om alle of bepaalde gegevens voor inzage beschikbaar te stellen aan alle of bepaalde zorgverleners met wie hij een behandelrelatie heeft (of krijgt).	Een registratie bijhouden van de door zijn cliënten verleende toestemming.
Het (kostenloos) verkrijgen van een elektronisch afschrift van eigen medisch dossier.	De zorgverlener moet er voor zorgen dat het elektronische uitwisselingssysteem dat hij gebruikt vastlegt wie gegevens beschikbaar heeft gesteld en wie ze heeft ingezien (logging).
Het (kostenloos) inzage krijgen in eigen medisch dossier.	Het (kostenloos) beschikbaar stellen van inzage in het persoonlijke dossier van de patiënt.

DOORONTWIKKELING XDS

XDS (Cross-enterprise Document Sharing) is een wereldwijde standaard om informatie in de zorg uit te wisselen. In Noord-Nederland draait al een op XDS gebaseerd netwerk tussen de ziekenhuizen, welke wordt gefaciliteerd door GERRIT. Ook elders in Nederland ontstaan dergelijke netwerken. Op landelijk niveau wordt samengewerkt om deze netwerken op elkaar aan te sluiten en ook uit te breiden naar de eerste lijn.

VEILIG MAILVERKEER

Wat veel zorgverleners niet weten is dat de mail alleen maar veilig verstuurd kan worden als dit gedaan wordt naar een mailadres van dezelfde provider. Zodra je een mail verstuurt naar een mailadres van een andere provider, gaat de mail over het openbare internet en is dit dus niet meer veilig.

WAT KAN IK DOEN ALS ZORGVERLENER?

De digitale ontwikkelingen gaan snel en als individuele zorgaanbieder heb je weinig invloed op wat er ontwikkeld wordt. Wat moet je wel weten en wat kun je wel doen?

WHATSAPP

Ondanks de versleuteling (encryptie) van het berichtenverkeer is WhatsApp niet geschikt voor de zorg omdat (vastgelegde) gegevens op de telefoon/tablet niet zijn versleuteld en afgeschermd met een pincode. Alle foto's komen standaard terecht in een persoonlijke folder, welke veelal synchroniseert met diverse commerciële clouddiensten van onbevoegde derde partijen zoals Facebook.

GERRIT

uw partner in netwerkzorg



1

WEET WAT VEILIG COMMUNICEREN IS

Wees je bewust van je eigen veilige of onveilige manier van digitaal communiceren met collega's, andere zorgverleners en patiënten. Kies voor een veilige manier (dus geen mail over internet of WhatsApp). Veel zorgverleners maken inmiddels gebruik van een beveiligd netwerk, waarbinnen ze ook veilig kunnen mailen. Enkele voorbeelden zijn E-zorg met E-zorg mail en GERRIT Zorgnet met GERRIT@mail.

2

GEBRUIK WAT NU VEILIG IS

Maak meer en beter gebruik van **Zorgmail** en bespreek dit onderling met zorgverleners. Een groot deel van de eerstelijns zorgverleners gebruik van **Zorgmail** voor het versturen van Edifact-berichten tussen hun systemen. Voor veel zorgverleners is dit bekend als de 'GERRIT-berichten-dienst'. Met zorgmail kun je ook veilig e-mailen. **Zorgmail** is geschikt voor a) veilig mailen, b) versturen van berichten en c) versturen van bijlagen en foto's.

Zorgmail maakt het ook mogelijk om op een veilige manier berichten, documenten en overige bijlagen te versturen aan patiënten. De patiënt hoeft zelf niet een veilige mailoplossing te hebben om bovenstaande optie(s) mogelijk te maken.

Wat betreft chatten spreekt een 'veilige WhatsApp'-mogelijkheid erg aan. Hiervoor zijn verschillende oplossingen in de markt beschikbaar:

- IQ Messenger; een veilige alternatief voor de zorg.
- Siilo veilige alternatief voor zorgverleners met een AGB, vooralsnog gratis.
- Kanta (Accare), een veilig alternatief.
- Zorgmail Messenger, eind 2017 beschikbaar, is gekoppeld aan **Zorgmail** en wordt gratis aangeboden als extra functionaliteit. Kan worden gebruikt voor het uitwisselen van berichten en het delen van bijvoorbeeld foto's op een veilige manier.

Bovenstaande oplossingen zijn nu beschikbaar of worden eind dit jaar beschikbaar voor gebruik.

3

MAAK LOKALE DIGITALE AFSPRAKEN

Maak lokale (proces)afspraken over onderlinge bereikbaarheid en communicatiewerkwijze. Maak daarnaast gezamenlijk een keuze voor een digitaal communicatieplatform.

4

HEB EEN DIGITALE STRATEGIE

Digitalisering is niet meer te stoppen, zorg dat je bent voorbereid op ontwikkelingen:

- Weet wat de nieuwste digitale ontwikkelingen in uw eigen vakgebied zijn en volg ook de algemene digitale ontwikkelingen in de maatschappij.
- Dankzij het internet wil en heeft iedereen toegang tot medische informatie, van behandelmethodes tot ervaringen en geboekte resultaten.
- Ontwikkel een digitale strategie voor de komende jaren. De nieuwe generatie patiënten is voortdurend online en gebruikt nieuwe manieren om te communiceren.

5

STEL EEN REGIONALE VISIE OP

Stel met de beroepsgroepen, patiëntenorganisaties, gemeenten en zorgorganisaties een regionale ICT-visie op.

6

ANTICIPEER OP DE TOEKOMST

Anticipeer alvast op de volgende digitale cyclus: Bij de keuze voor devices maak zoveel mogelijk de keuze voor een 4G abonnement, 5G komt er al weer aan.