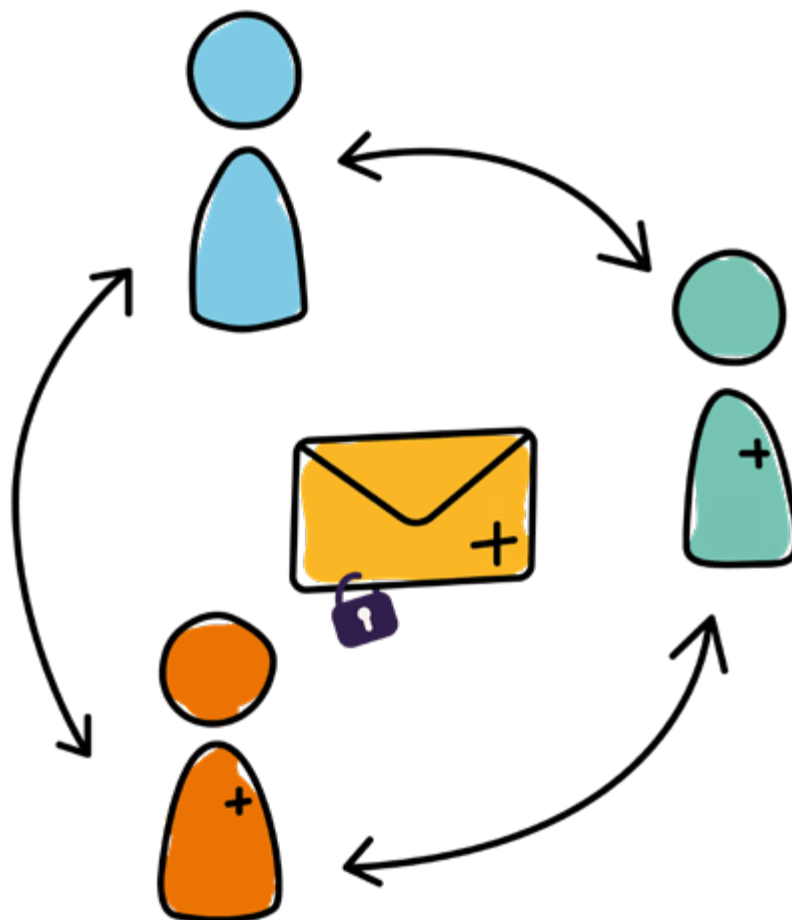


VEILIG MAILEN, HOE REGELEN WE DAT?!

Implementatiehandboek voor de kleine zorgpraktijk





Er zijn diverse manieren om in de zorg informatie digitaal uit te wisselen. Bijvoorbeeld tussen informatiesystemen, zodat informatie direct op de juiste plek terecht komt. Of waar dat niet kan, met andere oplossingen. Mailen is er daar een van. Zorgverleners moeten afdoende maatregelen nemen om de veiligheid van de informatie te kunnen garanderen. De norm NTA 7516 beschrijft de eisen die worden gesteld aan veilige e-mail. Als je niet voldoet aan deze norm dan ben je als zorgverlener aansprakelijk. Dus, aan de slag! Dit handboek helpt je daarbij.

Deel 1. Stappenplan

Met het stappenplan onder de arm weet je precies wat je moet regelen om veilig mailen in jouw praktijk goed op orde te krijgen. Je vindt handige to-do-lijstjes en tips. Zo kun je als zorgverlener veilig mailen met patiënten, collega's en anderen.

Dit handboek is geschreven voor tandartsen, fysiotherapeuten, huisartsen, apothekers en iedereen die werkt binnen een kleine zorgpraktijk.

Het handboek bestaat uit drie delen:

Deel 1.
Stappenplan

Deel 2.
Toolkit

Deel 3.
Praktijkscenario's

Tip

Start met de 'Praktijkscenario's' en lees daarna het 'Stappenplan'. Vanuit het 'Stappenplan' wordt verwezen naar de 'Toolkit'.

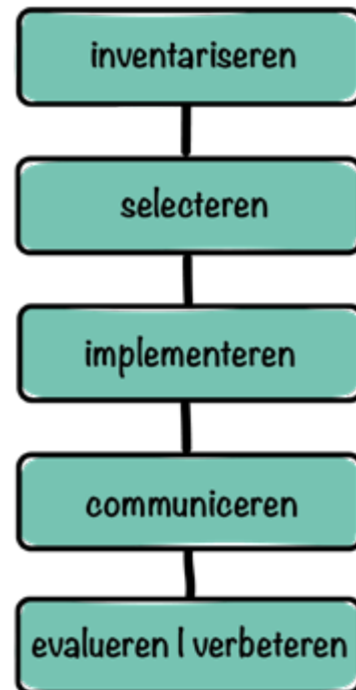
Deel 1. Stappenplan

Hoe regelen we het?	6
Stap 1. Inventariseren	8
Stap 2. Selecteren	14
Stap 3. Implementeren	15
Stap 4. Communiceren	16
Stap 5. Evalueren en verbeteren	20

Hoe regelen we het?

Om veilig berichten te versturen via e-mail en te voldoen aan de spelregels van NTA 7516 zijn er verschillende zaken die geregeld moeten worden. Deels zijn het zaken die je zelf moet regelen en waar je over na moet denken. Daarnaast heeft een leverancier van een veilige e-maildienst ook een belangrijke rol. Belangrijk is je te realiseren dat het toepassen van een veilige e-maildienst niet enkel een technisch ding is. Sterker nog, de techniek speelt een kleine rol. De grootste uitdaging ligt in het doorvoeren van veranderingen in de dagelijkse praktijk. Veilig mailen betekent gedragsverandering en duidelijke afspraken.

Dit stappenplan beschrijft welke stappen je zelf moet ondernemen en waar je over na moet denken. Het plan bestaat uit de volgende stappen:



Nadat je alle stappen hebt doorlopen, kan je alle onderstaande punten afvinken.

- Iedereen die met mij wil mailen, weet dat ik dat alleen veilig doe.
- Iedereen in de praktijk is op de hoogte van de praktijkregels die opgesteld zijn.
- Ik heb een leverancier gekozen die aan mijn eisenpakket voldoet.
- De dienst is zorgvuldig geïmplementeerd.
- De dienst is getest met eindgebruikers en is goed bevonden.
- Alle praktijkmedewerkers weten hoe ze met de e-maildienst moeten werken.
- De dienst wordt jaarlijks geëvalueerd.
- Ik kan vinkjes zetten bij alle eisen van NTA 7516.

Wil je meer gevoel krijgen welke praktijksituaties voor kunnen komen rondom mailen, lees dan alvast deel drie 'Praktijkscenario's'. Dit deelboekje beschrijft verschillende praktijksituaties en licht aan de hand van praktijkvoorbeelden toe wat wel of niet mag en waarom.

Stap 1. Inventariseren

Wat moet er allemaal geregeld worden en waarom? In deze stap is het opstellen van een projectplan essentieel. Het projectplan geeft je houvast en zorgt dat je niets vergeet.

Krijg gevoel voor de materie

NTA 7516 – de veilige mailen norm – is opgesteld, omdat er in de zorg vaak onveilig gemaïld wordt. Je overtreedt de wet zodra je persoonlijke gezondheidsinformatie onveilig mailt. Om meer grip op en gevoel bij de norm te krijgen, vind je in de ‘Toolkit’ meer uitleg en toelichting over:

- Wat is persoonlijke gezondheidsinformatie?
- Wat betekent voldoen aan NTA 7516?
- Handige hulpmiddelen bij de selectie en implementatie.

In deel drie ‘Praktijkscenario’s’ worden aansprekende praktijkvoorbeelden beschreven. Bijvoorbeeld hoe je om moet gaan met e-mails van patiënten die medische inhoudelijke informatie of verzoeken voor laboratoriumuitslagen bevatten. We lichten we toe hoe je in die situaties het beste kunt handelen en wat wel en wat niet mag volgens NTA 7516.

Ik heb al een veilige e-maildienst

Ook als je al gebruik maakt van een veilige e-maildienst dan raden we je aan om dit handboek door te nemen. NTA 7516 is een norm die ook impact heeft op de bedrijfsvoering. Denk bijvoorbeeld aan het opstellen van de verplichte praktijkafspraken. Voldoet je huidige e-maildienst aan NTA 7516?

Stel een projectplan op

Een projectplan biedt je houvast. In je projectplan beschrijf je welke stappen je moet doorlopen, wat je nodig hebt en hoeveel tijd je kwijt bent. In de ‘Toolkit’ vind je meer informatie over de onderdelen van een projectplan.

Vergeet in je projectplan niet:

- hoe je patiënten betreft, meeneemt in het proces (bv bij testen) en hoe je er over communiceert. Zij zijn gebruiker van de veilige e-maildienst en kunnen goed aangeven wat hun wensen en verwachtingen zijn.
- hoe je iedereen uit de praktijk betreft en meeneemt in het proces. Ook zij zijn gebruiker van de veilige e-maildienst en kunnen goed aangeven wat hun wensen en verwachtingen zijn.
- te reflecteren op de stappen die je al gezet hebt.
- vrijheid in te bouwen zodat je de koers iets kan wijzigen op basis van voortschrijdend inzicht. Of als het niet helemaal meezit: voor het opvangen van tegenvallers.
- inzichtelijk te maken wat de bedreigingen en risico’s voor jouw praktijk zijn. En hoe je hier mee om wilt gaan.
- dat je een programma van eisen (PvE) op moet stellen.
- een korte inventarisatie wat je zelf in de techniek moet (laten) regelen om veilige mail goed binnen te laten komen.
- een realistische begroting.

Denk na over praktijkregels

Veilig mailen heeft effect op de bedrijfsvoering. Het is belangrijk om in de praktijk onderlinge afspraken te maken over hoe om te gaan met veilig mailen. Het opstellen van deze regels geeft input voor het programma van eisen (PvE) voor potentiële leveranciers van veilige e-maildiensten.

Er zijn veel vragen waar je gezamenlijk een antwoord op moet vinden en afspraken over moet maken. Denk bijvoorbeeld aan.

- Hoe gaan we om met de groepsmailbox?
- Mailen we als praktijk met patiënten?
- Hoe gaan we om met toegang tot een mailbox van een collega bij een waarneming, die op vakantie is of op een andere manier niet beschikbaar is?
- Hoe gaan we om met e-mails die namens een ander worden verstuurd?
- Hoe gaan we om met het intrekken of wijzigen van berichten?
- Hoe lang moeten we een bericht bewaren (archiveren)?
- Welke informatie moeten we veilig versturen en welke informatie mag via gewone (onveilige) e-mail?
- Hoe gaan we om met geautomatiseerde functies zoals automatische antwoorden?
- Wie is er verantwoordelijk voor het versturen/ontvangen/doorsturen en andere gewone handelingen op e-mail?
- Hoe handelen we als er toch iets verkeerd gaat met het versturen van een e-mail?
- Als e-mail is versleuteld, wie beheert de technische sleutels dan?
- Hoe gaan we om met een eventueel faillissement van een leverancier?
- Hoe informeren we de patiënt?
- Op welke wijze handelen we eventuele incidenten af?
- Op welke wijze evalueren we het gebruik van de veilig e-maildienst?

Voorbeelden van praktijkregels:

- een patiënt krijgt binnen een werkdag antwoord;
- e-mails vanuit de praktijk met medische inhoud gaan altijd via een zorgverlener die bij de behandeling betrokken is;
- het streven is altijd via het portaal te mailen, uitzonderingen daar gelaten;
- er wordt niet gewerkt met persoonlijke gezondheidsinformatie in gedeelde mailboxen.

In de 'Toolkit' staat uitgebreid beschreven voor welke aspecten er praktijkregels opgesteld moeten worden.

Tip

Vraag bij je brancheorganisatie of zij hier ideeën over hebben of misschien al regels opgesteld hebben die je kunt gebruiken.

Maak een programma van eisen

Een leverancier van een veilige e-maildienst is een belangrijke partner in het realiseren van veilig mailen. De keuze voor een leverancier wil je natuurlijk zo weloverwogen mogelijk maken. Een programma van eisen (PvE) is hierbij onmisbaar. In een PvE staat beschreven wat je belangrijk vindt en daarmee ook waar je op moet letten bij de keuze voor een leverancier.

Allereerst heeft de leverancier zelf een aantal verplichtingen. De leverancier is verplicht om:

- je op de hoogte te brengen hoe zij in hun product rekening hebben gehouden met de eisen van NTA 7516. Zo weet je aan welke eisen van NTA 7516 de leverancier voldoet en kun je kijken of dit past met wat je van het product verwacht. Een leverancier kan ervoor kiezen om een product aan te bieden dat toegespitst is op een aantal eisen van de norm. Je hebt dan een ander product - van mogelijk ook een andere leverancier - nodig om als praktijk volledig te voldoen aan NTA 7516.
- te koppelen met andere leveranciers van veilige e-maildiensten. Zo kan je met een patiënt of een andere zorgverlener mailen zonder dat de ontvanger wordt geconfronteerd met bijvoorbeeld een beveiligingscode vanuit jouw leverancier. De e-mail komt gewoon aan in het product dat de ontvanger gebruikt.
- aan te geven welke mogelijkheden ze bieden naast de verplichtingen van NTA 7516. Mogelijkheden waarvan het zorgveld aangeeft ze zeer wenselijk te vinden zoals een dossierkoppeling.

In de 'Toolkit' helpen we je op weg met een voorbeeld van een PvE. Eisen die in het PvE opgenomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld:

- leverancier is gecertificeerd voor NTA 7516;
- de veilige e-maildienst kan koppelen met andere NTA 7516 producten waardoor ontvangers zonder extra handelingen een bericht kunnen bekijken en je als ontvanger een bericht van een ander product direct kunt bekijken;
- de patiënt moet in staat zijn een ontvangen bericht veilig terug te sturen, veilig door te sturen en indien dit niet veilig is hiervoor gewaarschuwd te worden;
- het product moet gebruiksvriendelijk zijn en geschikt zijn voor patiënten met visuele hulpmiddelen.

Naast eisen kun je het PvE ook aanvullen met wensen. Denk bijvoorbeeld aan:

- een ontvangen bericht moet met een eenvoudige handeling veilig in het EPD/ECD/zorginformatiesysteem worden opgenomen;
- testen met de eindgebruiker is onderdeel van de dienstverlening;
- leverancier garandeert updates van de software als dat nodig is.



Informeer bij je brancheorganisatie. Wellicht heeft je brancheorganisatie voor een aantal criteria al eisen geformuleerd specifiek voor jouw sector, beschikt zij over voorlichtingsmateriaal of kan zij verwijzen naar mogelijke aanbieders van veilige e-maildiensten.

Tip

Maak je gebruik van een gratis e-maildienst? Het is zeker mogelijk dat je leverancier werkt volgens de eisen gesteld in de norm. We raden je aan dit te verifiëren bij de leverancier van je e-maildienst of deze voldoet aan NTA 7516.

Stap 2. Selecteren

Na het opstellen van je projectplan en je programma van eisen (PvE) is de volgende stap om een selectie te maken van leveranciers en van de veilige e-maildiensten die ze aanbieden.

Maak je definitieve keuze

Maak eerst een longlist van leveranciers die aansluiten op je PvE. Op de website van het Informatieberaad Zorg vind je een register dat een mooi overzicht van alle leveranciers van veilige e-maildiensten biedt inclusief wat ze te bieden hebben.

Tip: informeer bij je brancheorganisatie of zij wellicht met specifieke leveranciers prijsafspraken hebben gemaakt.

Tip: kijk rond in je omgeving en leer van anderen. Ga bij zorgverleners en praktijken in je netwerk na waar hun keuze op gevallen is en wat hun redenen zijn. Je kunt ook meteen naar de ervaringen vragen over het contact met de leverancier. Maar ook over het gebruik van de dienst in de dagelijkse praktijk. Ook kun je bij de regionale samenwerkingsorganisatie (RSO) in je regio om advies vragen.

Tip: onderzoek met kleine praktijken in je regio of het wenselijk is gezamenlijk op te trekken. Collectiviteitskorting is zo wellicht af te dwingen. Het voordeel voor patiënten is dat ze met dezelfde veilige e-maildienst communiceren.



Het kan ook voorkomen dat er meerdere leveranciers nodig zijn om volledig te voldoen aan NTA 7516. Een leverancier kan er namelijk voor kiezen een deel van de eisen in te vullen waardoor een tweede leverancier nodig is voor de resterende eisen. In de 'Toolkit' staat een voorbeeld hiervan.

Stap 3. Implementeren

Nadat je een leverancier van een veilige e-maildienst hebt geselecteerd, is het tijd voor een belangrijke stap: het implementeren van de veilige e-maildienst, het doorvoeren van de nieuwe praktijkregels en de communicatie daarover. Om er zeker van te zijn dat je de juiste leverancier hebt gekozen, is het noodzakelijk om na implementatie de veilige e-maildienst te testen. Binnen de praktijk, maar juist ook in de communicatie naar patiënten en andere zorgverleners.

Maak goede afspraken met de leverancier over het implementeren van de e-maildienst. Spreek bijvoorbeeld af:

- hoe de leverancier zorgt dat alle medewerkers goed getraind worden.
- wanneer de implementatie afgerond is.
- dat het pas echt goed is als zorgverleners en patiënten er tevreden over zijn. Maak ook afspraken over hoe dit gemeten wordt. Doe je dit als praktijk zelf, bijvoorbeeld met vragenlijsten? Of is dit een taak die de leverancier uitvoert?
- dat aanpassingen aan het product direct verwerkt worden.
- dat er periodiek wordt gekeken of het gebruik nog effectief is en waar nodig kennis wordt aangereikt om veiliger of slimmer te werken.

Tip

Neem als voorwaarde in je contract met de leverancier op dat het product na implementatie getest moet worden met zorgverleners, andere medewerkers uit de praktijk en patiënten.

Stap 4. Communiceren

Vaak voldoen de gebruikte e-maildiensten van patiënten niet aan de eisen van NTA 7516. Patiënten realiseren zich niet dat ze daardoor op een onveilige manier mailen. Daardoor is het belangrijk dat patiënten weten dat de praktijk een veilige e-maildienst gebruikt. We geven verschillende opties die je in kunt zetten om het gebruik vanaf de start goed te laten verlopen. Heldere communicatie is essentieel! Breng het onder de aandacht bij patiënten, collega's buiten je praktijk en medewerkers.

Communicatie naar patiënten

Hoe breng ik het gebruik van veilige e-maildiensten onder de aandacht? Denk hier eens aan.

- Zet het duidelijk neer op de website.
- Vermeld het info@praktijk.nl adres niet meer op de website. Geef in plaats daarvan informatie over hoe patiënten op een veilige manier een vraag kunnen stellen of een e-mail kunnen sturen.
- Verspreid flyers en posters in de zorgpraktijk: in de wachtkamer, op de balie, aan de muur in de spreekkamer en in de gang.
- Bespreek tijdens een consult waarom veilig mailen belangrijk is en welke mogelijkheden de praktijk biedt.
- Koppel het aan andere communicatie uitingen, bijvoorbeeld van een portaal: 'Met dit portaal kunt u ook gegarandeerd veilig berichten sturen naar uw zorgverlener'.
- Geef in een antwoord op een gewone e-mail van een patiënt aan dat de praktijk alleen via een veilige weg communiceert zoals via een zorgportaal of veilige mailoplossing.
- Plaats 'deze e-mail is veilig verstuurd' onderaan je e-mail en geef er toelichting op.
- Gebruik de wachttoon bij het bellen om er aandacht aan te besteden.



Gebruik begrijpelijke taal in je communicatie over de veilige e-maildienst en in het e-mailcontact zelf. Wij bevelen B1-niveau aan: korte en duidelijke zinnen, eenvoudige woorden en een actieve schrijfstijl.



Je bent zelf verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat je met een communicatiemiddel werkt dat voldoet aan NTA 7516. En dat je zelf ook voldoet aan de regels die de norm stelt. Breng je ICT-leverancier hiervan op de hoogte, want hij moet aanpassingen doorvoeren in een technische registratie op het internet van het maildomein '...@zorgpraktijk.nl'. In de 'Toolkit' vind je een checklist die je daarbij kan helpen.

Hoe stimuleer ik het gebruik?

- Maak het gebruiksvriendelijk.
- Biedt aan dat de assistente een korte introductie kan geven.
- Zet een handleiding/filmpje op je website.
- Monitor hoe vaak het gebruikt wordt en breng de knelpunten in kaart zodat je die aan kunt pakken.
- Communiceer en vertel het waarom.
- Ontmoedig andere vormen van communicatie door ze niet meer aan te bieden.
- Door (vrijwel) direct te communiceren op online contacten. Zolang bellen nog sneller is, zullen veel patiënten dat verkiezen boven mailen.
- Benoem voor welke situaties mailen heel handig is.
- Benadruk de voordelen zoals het beter waarborgen van de privacy.

Communicatie naar collega's buiten de praktijk

Collega's buiten de praktijk die veilig mailen op basis van NTA 7516 hebben geïmplementeerd, zullen geen verandering zien als jullie onderling mailen. Het enige verschil is dat er in de e-mail vermeld wordt dat deze veilig is verstuurd. Dit is namelijk een vereiste van de norm. Onderling veilig mailen heeft een groot voordeel: e-mail tussen verschillende partijen die allebei voldoen aan NTA 7516 krijgen direct leesbaar de e-mail te zien in de eigen veilige e-maildienst.

Voor collega's die nog geen gebruik maken van veilige e-maildienst die voldoet aan NTA 7516 betekent de implementatie in jouw praktijk dat zij niet meer direct een bericht kunnen lezen. Een extra handeling is daardoor noodzakelijk. Communiceer hier tijdig over via bijvoorbeeld:

- een nieuwsbrief;
- een bericht op de website;
- regionale samenwerkingsplatforms.

Richt je hierbij niet alleen op collega zorgverleners maar ook tot:

- gemeentes;
- partners in het sociale domein;
- verzekeraars;
- andere professionals buiten het directe zorgdomein.

Communicatie naar medewerkers

Communicatie over veilig mailen is niet alleen belangrijk naar je patiënten en naar je collega zorgverleners, maar ook je medewerkers moeten er vanaf weten. Zij moeten op de hoogte gebracht worden dat er een norm is, waarom deze noodzakelijk is, welke impact het gaat hebben en dat zij als belangrijke schakel in het gebruik worden gezien.

Manieren om medewerkers te betrekken en het gebruik te verhogen:

- stel een handleiding op hoe ze het product moeten gebruiken;
- maak gesprekstips voor in de spreekkamer. Deze kunnen als leidraad dienen;
- bedenk samen waar in het proces het goed is om veilig mailen onder de aandacht te brengen;
- betrek de medewerkers vanaf het begin, bijvoorbeeld in het opstellen van de praktijkregels;
- laat de leverancier een training verzorgen en een herhalingsbijeenkomst, bijvoorbeeld zes maanden na de introductie.

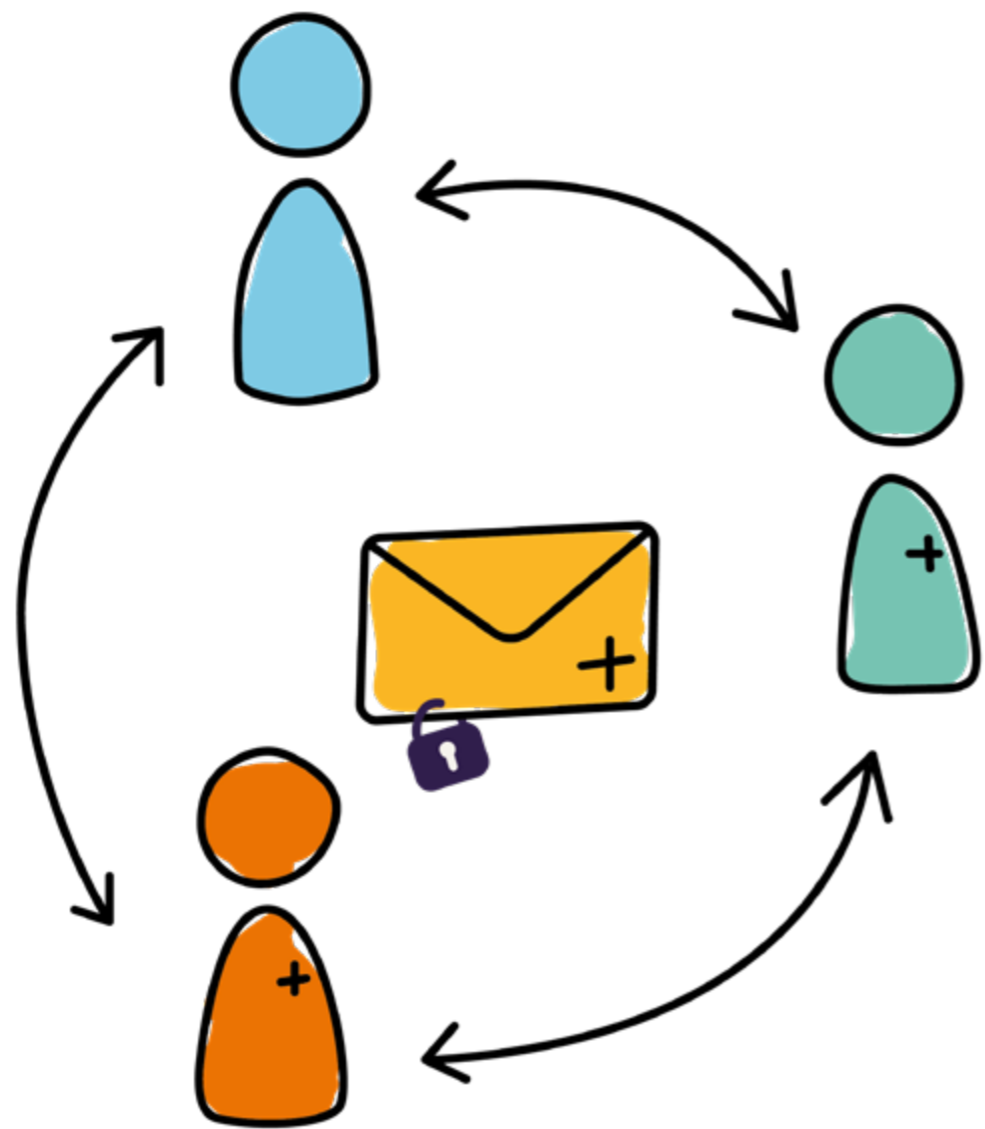
Tip
Informeer bij je brancheorganisatie of zij voorlichtingsmateriaal hebben.

Stap 5. Evalueren & verbeteren

Een vereiste van NTA 7516 is dat je de e-maildienst jaarlijks moet evalueren. Doel van die evaluatie is vast te stellen of de dienst nog voldoet aan de eisen van NTA 7516. Dit is meteen ook een mooi moment om andere zaken te evalueren.

- Sluit het nog aan bij de werkwijzen van de praktijk?
- Wat is het daadwerkelijke gebruik?
- Hoe evalueren patiënten het?
- Sluiten de praktijkafspraken nog voldoende aan?
- Voldoet de praktijk en de oplossing nog aan de NTA 7516 zelf, bekijk hiervoor altijd de laatste versie op de website van de NEN.

Het evaluatiemoment kan je onderdeel maken van bijvoorbeeld een (compacte) interne audit die ook voor de NEN 7510 wordt uitgevoerd of andere kwaliteitssystemen.



Colofon

Het handboek 'Veilig mailen, hoe regelen we dat?!' is een uitgave van Informatieberaad Zorg en Nictiz.

December 2019

©Informatieberaad Zorg

Het handboek bestaat uit drie delen:

1. Stappenplan
2. Toolkit
3. Praktijkscenario's

Bij 'Praktijkscenario's' horen het 'Stappenplan' en de 'Toolkit'.

Auteurs

Charlotte Schreuder | Nictiz
Ralph Wagter | Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

