

Een presentatie van en door Sietske Rozie op het Festival Cybersecurity in de Zorg 2024



Informatieveilig gedrag in de zorg

Een initiatief van:

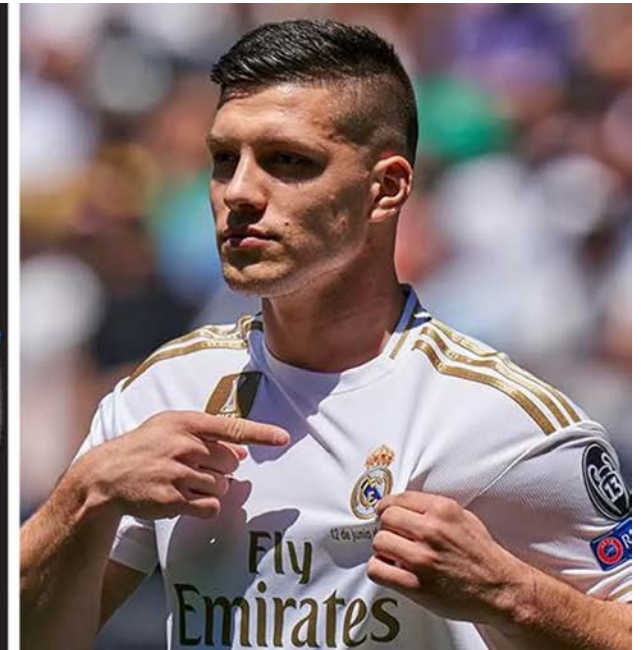


Uitgevoerd door ECP, platform voor de informatiesamenleving

Ongeoorloofde inzage In medische dossiers



Mag ik even
meekijken?



De headlines

‘AP: Sector gezondheidszorg meldde in 2023 de meeste datalekken’

‘Zeker vijftien ziekenhuizen geïnfecteerd met ransomware’

‘Telegraaf: Dokters bibberen voor cyberaanval; grote hack is een kwestie van tijd’

‘Onderzoekers hacken pacemakers en insulinepompen’

‘Medische gegevens van 900.000 mensen gelekt’

‘RTL: Is onze zorg tegen een cyberaanval opgewassen?’

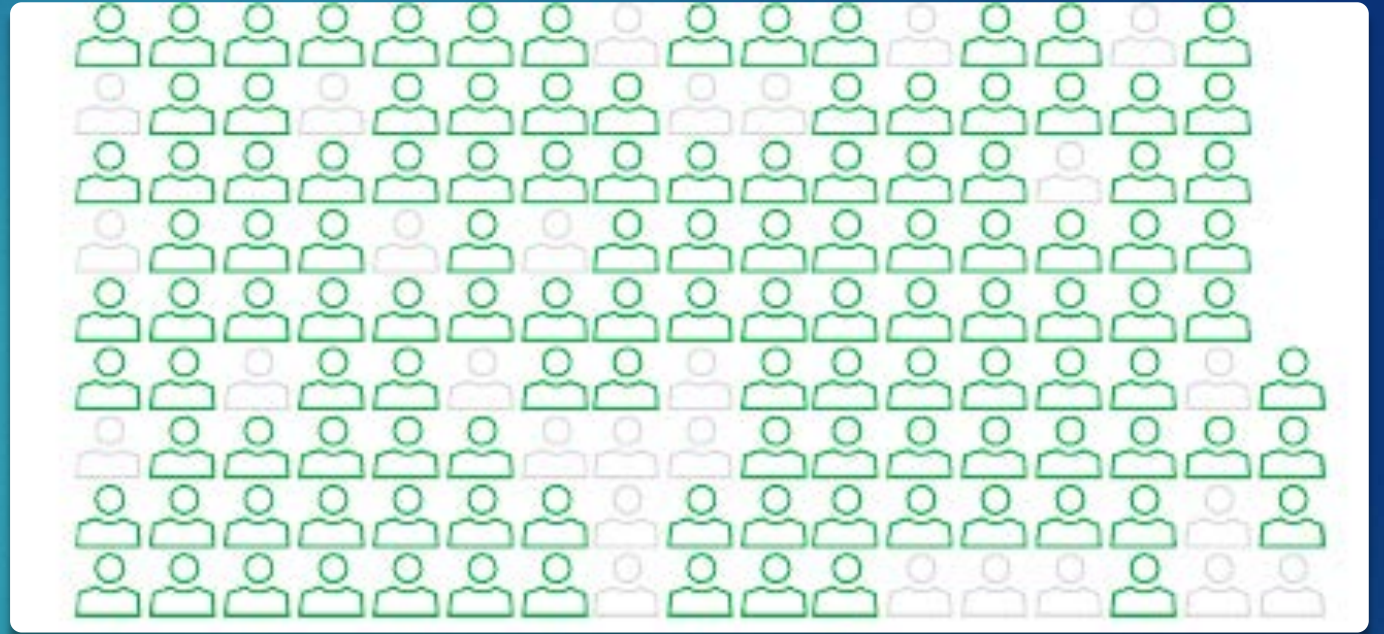
1. Bewustzijn ≠ gedrag



2. Acties (interventies) tav
gedragsverandering en bewustwording
worden meestal gekozen op gevoel



74%
the human factor
in cybersecurity
preventing
human error



► people – process - technology

2019: Start van het programma IVGZ



**Informatieveilig
gedrag in de zorg**

VWS 2024:

Bij het nemen van de regie op digitale transformatie van het gezondheidsinformatiestelsel is informatieveiligheid een randvoorwaarde; wij nemen die regie en daarom vinden wij IVGZ zo belangrijk

Gedrag eerst begrijpen is belangrijk!



Wat zou jij doen?

Als je €10 boete
moet betalen bij het
te laat ophalen van
jouw kind?

Oeps!



Van 25% naar... **40%** te laat

Het is zoooo verleidelijk....

**STOP CLICKING
“REMIND ME
LATER”.**

Don't hesitate
to update.



Sociale normen: Gedrag in de zorg

- ▶ Steriel werken als dat nodig is
- ▶ Het licht uit doen als je een lege ruimte verlaat
- ▶ Een VIM Veilig Incident Melding doen
- ▶ Je computerscherm locken als je gaat lunchen?



Waarom doen we een gedragsonderzoek?



Wat is gedrag?

Definitie:

“Gedrag is alles wat we, bewust of onbewust, waarneembaar doen en laten.”

**Het is pas veilig als iemand iets DOET
(en niet als iemand iets DENKT)**

Waarom een gedragsanalyse?

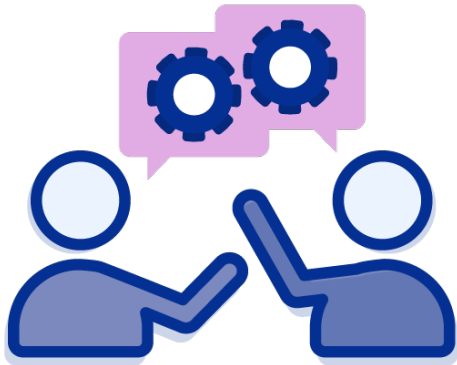
- ▶ Inzicht krijgen in de context van het probleem
- ▶ In plaats van op gevoel actie ondernemen, onderzoek je eerst het gedrag van de doelgroep en sluit je daarbij aan
- ▶ Resultaat: Interventies die passen bij probleem en mensen in jouw organisatie



Daarom: de basis van onze methode



Kernelementen van onze methode:



Samen aan de slag

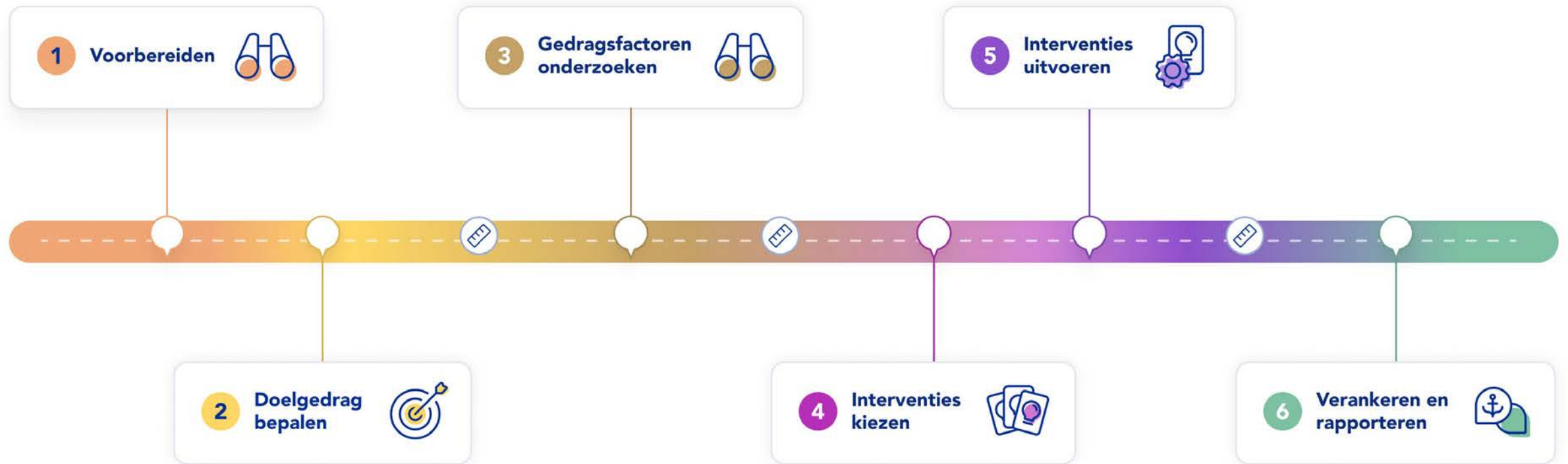


Focus op gedrag



Meetbaar effectief

Geen quick fix : maar wél effectief



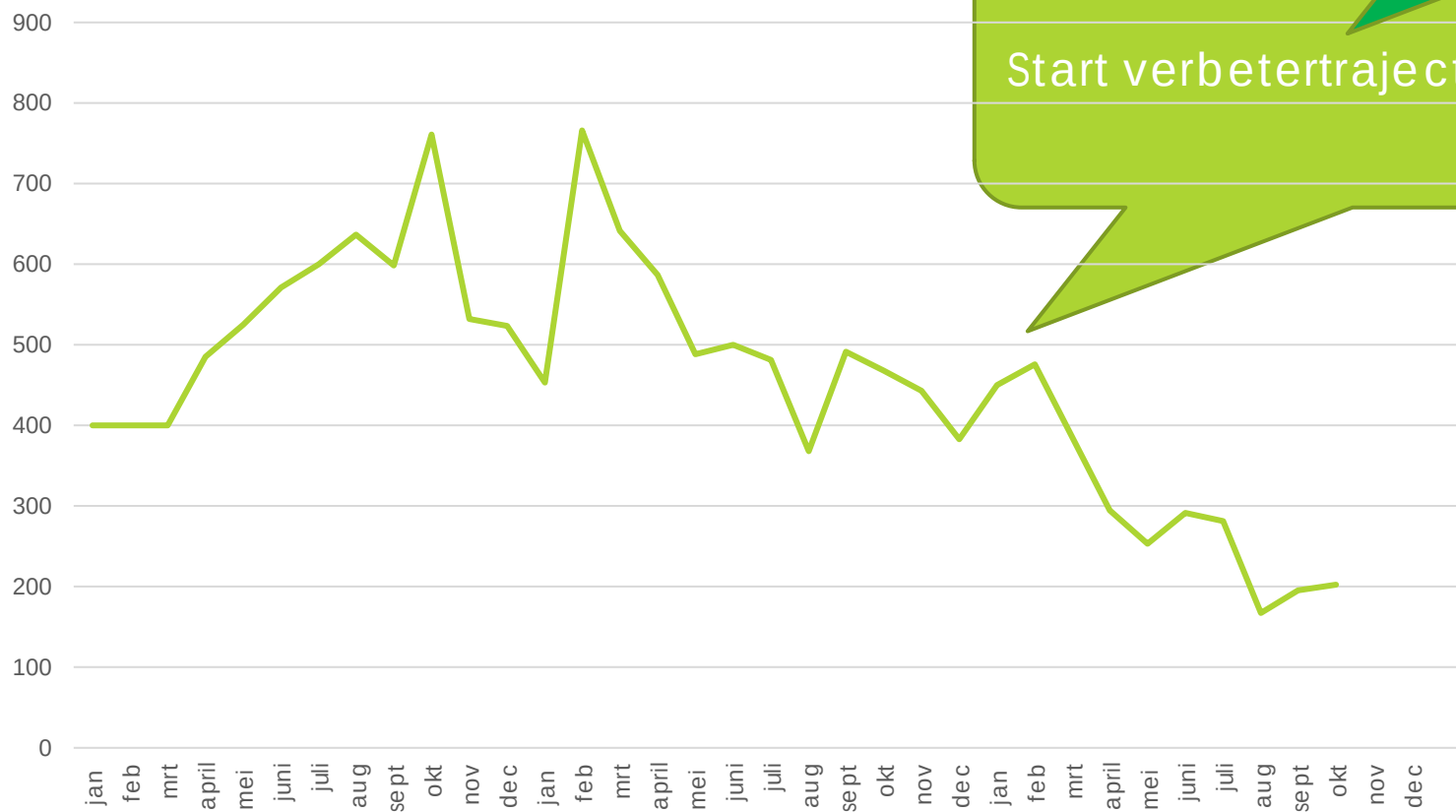
☐ Uitvoeren 0-meting en 1-meting

Verbetertraject Veilig Mailen

Monitor DLP (28 oktober 2023)

Van 500x naar 180x per maand
Daling van 64%!

DLP incidenten 2021 2023



Start verbetertraject + interventies

Leerpunten Wegwijzer project Veilig Mailen:

- ▶ DT-lid aan laten sluiten, commitment DT + prioriteit
- ▶ Structuur Wegwijzer zeer bruikbaar
- ▶ Gebruik van bestaande meting:
 - ▶ DLP monitoring is real-time
- ▶ Strakke tijdsinzet en voorbereiding: vier sessies van 1,5 uur
- ▶ Multidisciplinair team zorgt voor brede kijk en werkbare oplossingen. Elk teamlid ook aan de slag met interviews
- ▶ Succes spreekt aan, effectmeting kunnen laten zien

Zelf aan de slag met onze methode volgens “de wegwijzer”?

www.informatieveiliggedragzorg.nl

Informatieveilig
gedrag in de zorg

De Wegwijzer ▾ Inspiratie Activiteiten Downloads Hulp en contact ▾ Over

Q

Contact →

 Het waarom

 1 Voorbereiden >

 2 Doelgedrag bepalen >

 Voorbereiden van de meting

 3 **Gedragsfactoren onderzoeken** ^

 0-meting doelgedrag

 4 Interventies kiezen >

 5 Interventies uitvoeren >

[Home](#) > Gedragsfactoren onderzoeken

 **Stap 3**
Gedragsfactoren onderzoeken

Waarom

In plaats van op gevoel actie te ondernemen, onderzoek je eerst het gedrag van medewerkers. Hierdoor begrijp je waarom collega's kiezen voor het huidige gedrag in plaats van voor het gedrag dat wenselijk is voor de informatieveiligheid. Zo kun je later in het traject de juiste interventies kiezen, die passen bij het probleem en de mensen in jouw organisatie.

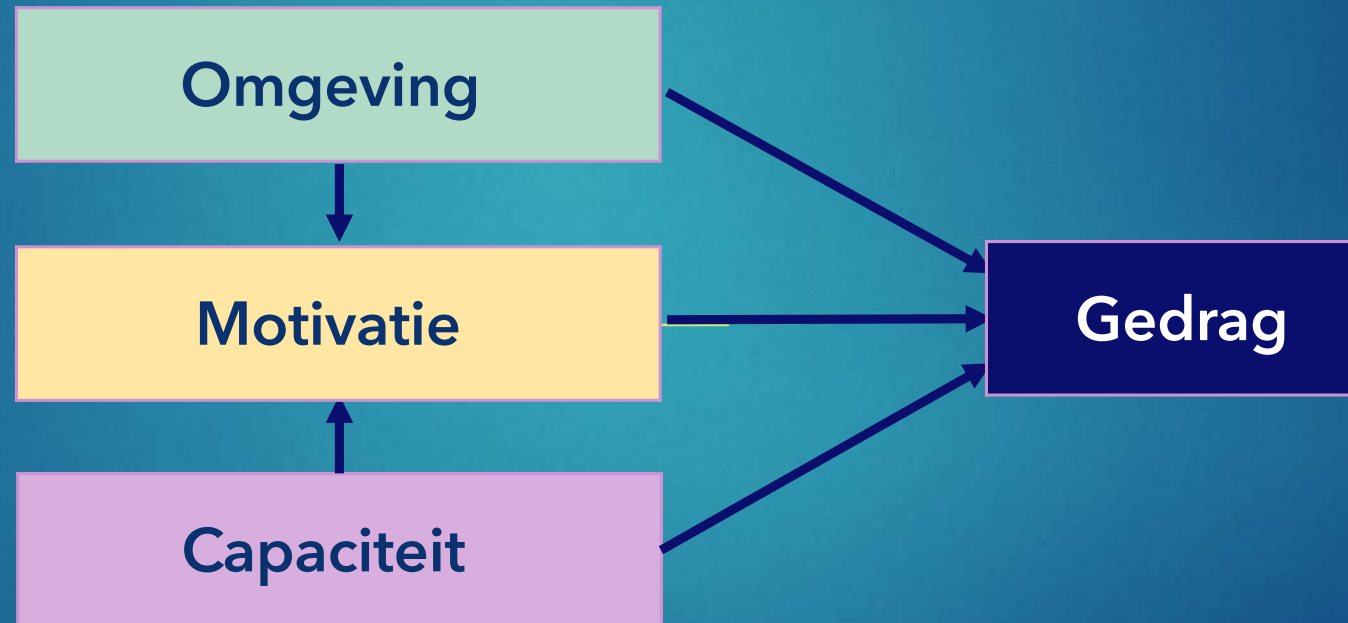


START 1 2 3 4 5 6



Gedraganalyse: gedragsfactoren indelen in dit model: COM-B = behavior

COM-B



3 determinanten van gedrag: COM: Capaciteit – Omgeving - Motivatie



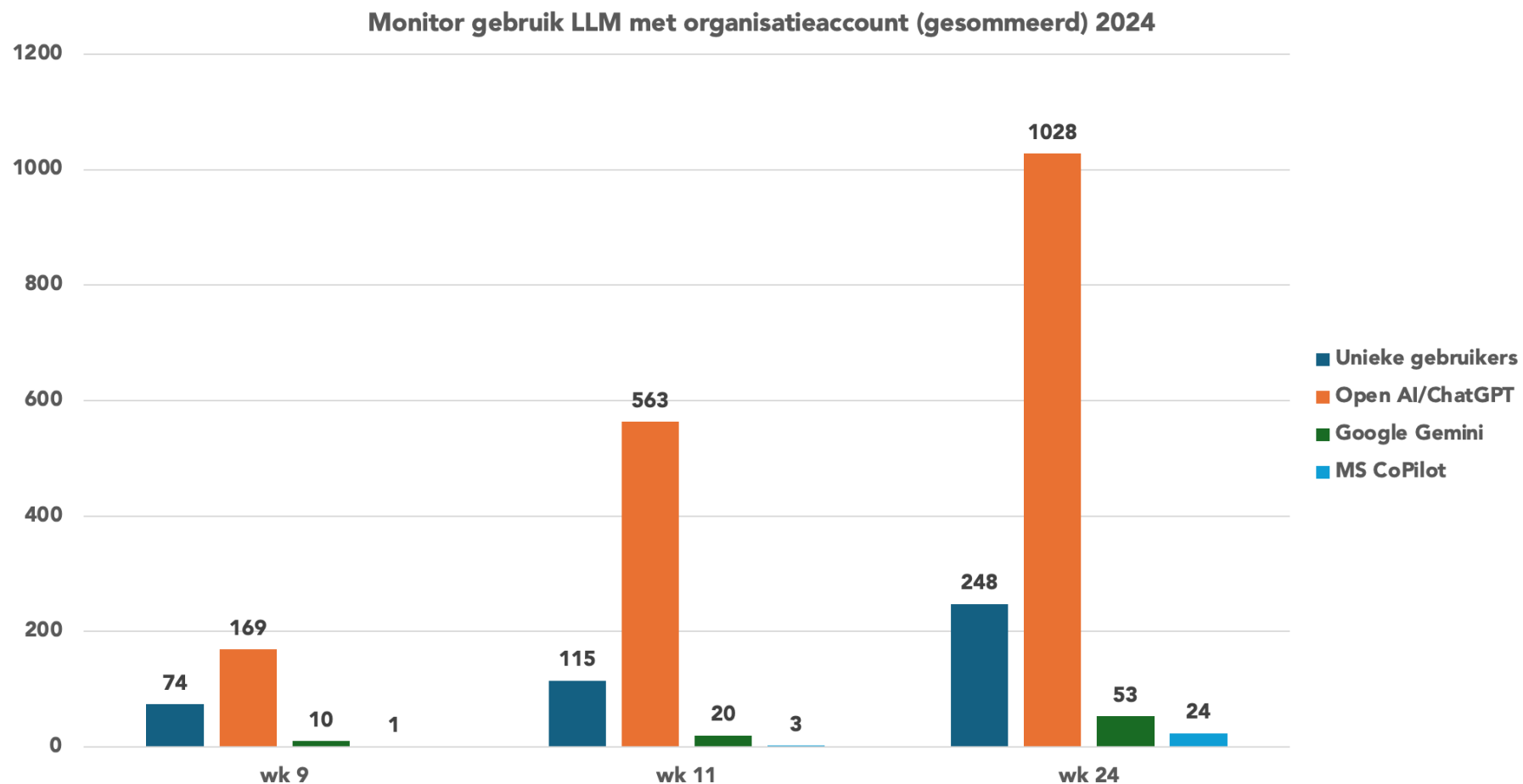


Tip: anticipeer
op nieuw
gedrag

AI-gebruik:
nieuw gedrag?

Hoe kun je gedrag meten?

Bezoek LLM-websites: nulmeting (feb/mei 2024)



‘Generatieve AI kan tot 40 procent werkuren zorgprofessionals ondersteunen’

Europese primeur: Artificial Intelligence helpt artsen bij beantwoorden vragen van patiënten

♡ 0



Het ETZ (Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis) stimuleert patiënten om gebruik te maken van patiëntenportaal MijnETZ. Patiënten kunnen



PREMIUM



▲ Huisartsen Marie Annet Vollebregt en Sharon Rico openen een praktijk zonder assistenten. © Rianne den Balvert

Huisartsen Marie Annet en Sharon openen praktijk zonder assistent: chatbot is de vervanger

Een dokterspraktijk zonder assistenten? Huisartsen Marie Annet Vollebregt en Sharon Rico denken dat het kan en openen er een in Woerden. Patiënten worden in eerste instantie geholpen door een chatbot, om vervolgens door de huisartsen zelf te worden gebeld. „Wij zijn ervan overtuigd dat dit gaat werken.”

Alissa Verwoerd 12-03-24, 17:01 Laatste update: 12-03-24, 17:22

AI-literacy bevorderen

Bijv: Huisregels / gedragscode en LLM-workshop

Samenvatting / Doel

Alleen invullen als dit een toegevoegde waarde heeft.

Doel huisregels:

- Ethisch en verantwoordelijk gebruik van LLMs, zoals ChatGPT.
- Duidelijk bepalen welk gedrag acceptabel is
- Duidelijkheid over de behandeling en bescherming van informatie bij het gebruik van LLMs.



Aandachtspunten

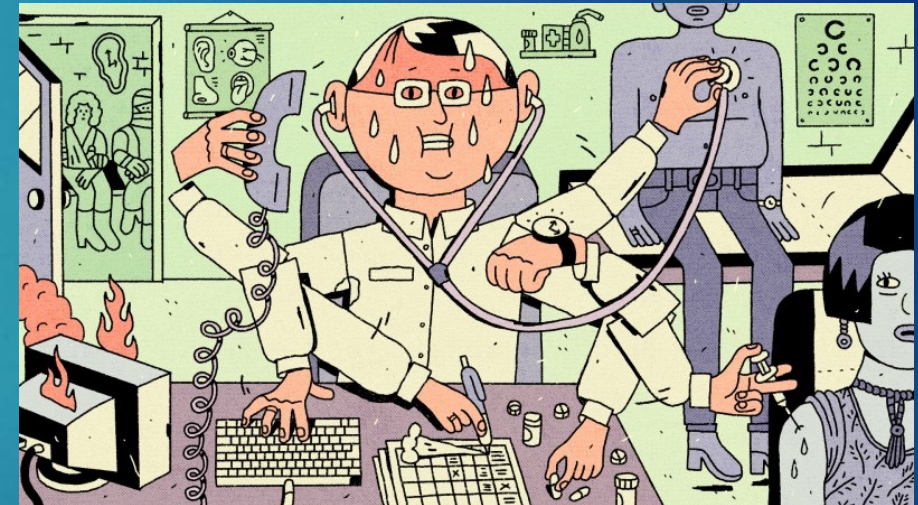
Aandachtspunten kunnen o.a. zijn op het gebied van veiligheid, privacy, gegevensbescherming etc.

Bescherming van gegevens bij input

Controle op juistheid en interpretatie van de output

Voldoen aan geldende wet- en regelgeving

Now something completely different.....



Heb je suggesties voor ons?
We willen scholing gaan ontwikkelen voor
iedereen die in een huisartsenpraktijk werkt!
Laat het ons weten als je geïnteresseerd bent!



in hoeveel bochten kan de huisarts zich wringen?

De huisartsenzorg is erg groot: veel medewerkers
maar: op heel veel locaties

HA en praktijkmedewerkers hebben weinig
beschikbare tijd

Wie voelt zich 'eigenaar' van 'informatieveilig
gedrag' in de HA-praktijk?

Per praktijk verschil in mate van:

- digitale vaardigheden patiëntenpopulatie
- gebruik van technologie en digitalisering
- volwassenheid infrastructuur

Gedrag en informatieveiligheid in de huisartsenpraktijk:

- Geen schermvergrendeling toepassen bij verlaten werkplek
- Wachtwoord niet verversen
- Digitale prullenbak/downloadfolder niet regelmatig legen (niet bewust van de informatie die hierin terecht komt),
- Losse papieren met patiëntgegevens op diverse plekken in de praktijk, toegankelijk of zichtbaar voor “onbevoegden” (formulieren bij de balie, achter de balie, in de backoffice, op het whiteboard enz.)
- Onbeveiligde mail waar patiënten medische vragen en persoonlijke informatie toe sturen

ER IS INTERESSE IN AANSLUITING
MET Z-CERT VANUIT DE DIVERSE
ZORGGROEPEN

HOE NU VERDER?

WAT TE DOEN MET DE
GEDRAGSCOMPONENT VAN
INFORMATIEVEILIGHEID EN
PRIVACY IN DE
HUISARTSENPRAKTIJK?

Uitdagingen in de huisartsenpraktijk



Er wordt een **hoge tijdsdruk**
ervaren



Huisartsen worden omgeven door
een **divers stakeholderveld**



Informatieveiligheid krijgt
beperkte prioriteit



Erkenning van risico's vertaalt
zich (nog) niet naar veilig gedrag

Heb je suggesties voor ons?
We willen scholing gaan ontwikkelen voor
iedereen die in een huisartsenpraktijk werkt!
Laat het ons weten als je geïnteresseerd bent!

Veranderopgave

Heb je suggesties voor ons?
We willen scholing gaan ontwikkelen voor
iedereen die in een huisartsenpraktijk werkt!
Laat het ons weten als je geïnteresseerd bent!

Gedragsverandering te midden van **schaarste** met als doel:

- **kennis** verhogen onder HA en praktijkmedewerkers dat het om houding en gedrag gaat
- HA nemen **verantwoordelijkheid** voor informatieveilig gedrag door inzicht in risico's
- HA gaat over tot **actie en prioriteit geven** aan informatieveilig gedrag
- call-to-action aan ondersteunende organisaties om HA en praktijken te **helpen** met verhogen van informatieveilig gedrag

Bedankt voor jullie aandacht Onze agenda van 2024:



- ▶ In 2024 nog bij ons te volgen: onze masterclass in nieuwe stijl vanaf september (aanmelden kan via onze website), summer school, webinars, workshops (online)
- ▶ **Spreker op de congressen eind juni:** 25 juni: Werkconferentie Digivaardig in de zorg 27 juni: Z-cert Live
- ▶ Nieuwe toolkit te downloaden vanaf onze website: toolkit Datalek Melden (zie ook de toolkit Veilig Communiceren)
- ▶ Nieuwe doelgroep: zorgmedewerkers in huisartspraktijken
- ▶ Podcastserie: focus op zorgbestuurders en andere eindverantwoordelijken: na de zomer !

Heb je suggesties voor ons?
We willen scholing gaan ontwikkelen voor iedereen die in een huisartsenpraktijk werkt!
Laat het ons weten als je geïnteresseerd bent!



**Informatieveilig
gedrag in de zorg**

Bonus: tips voor bij het starten met De Wegwijzer:

(De Wegwijzer raden wij aan vanaf een organisatiegrootte vanaf ongeveer 100 medewerkers)

- ▶ Start vanuit een risico
- ▶ Maak van informatieveilig gedrag een project
- ▶ Maak het onderwerp / doelgedrag klein en begin klein
- ▶ Maak de doelgroep specifiek
- ▶ Formuleer het doelgedrag positief
- ▶ Vlieg de gedragsanalyse breed aan
- ▶ Anticipeer op nieuwe ontwikkelingen; gedrag achteraf veranderen is moeilijker dan nu anticiperen op nog relatief nieuw gedrag

