



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*



Samenvatting en Conclusie intramurale GGZ

RIVM Onderzoek ICT in de Zorg

December 2016

Correspondentie:
onderzoek_over_ICT@rivm.nl



Resultaat statistieken

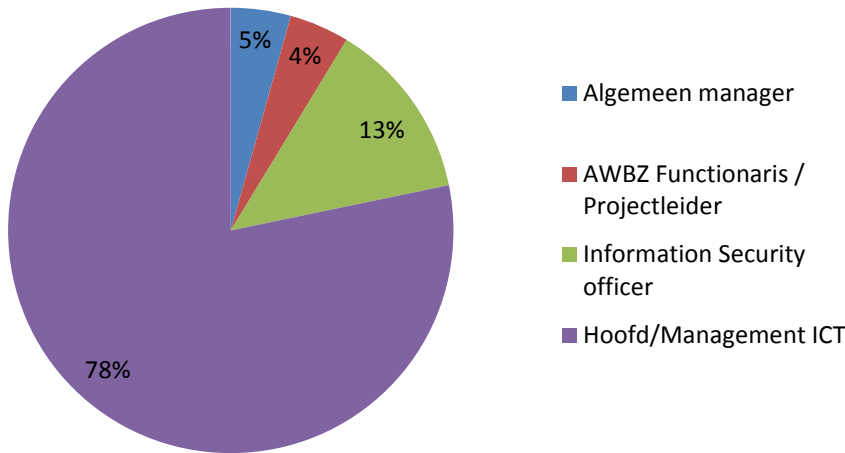
De data representeert 36% van het landelijk aantal GGZ instellingen

GGZ Nederland: GGZ instellingen zijn vaak grote organisaties met meerdere locaties; in najaar 2016 zijn er 90 leden.

Respondenten: 24 van de 66 GGZ instellingen met intramuraal zorgaanbod (36%)¹

Intramurale GGZ-instellingen die respondeerden zijn voor meer dan 90% organisaties met meer dan 100 fte zorgprofessionals in dienst, meer dan de helft heeft meer dan 500 fte zorgprofessionals. De meeste respondenten (verantwoordelijk voor ICT in de instelling) zijn hoofden/managers ICT, wat aangeeft dat er specifieke aandacht is voor ICT binnen deze instellingen. Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft dat ze fulltime met ICT bezig zijn.

Functies respondenten:



Hoeveel dagen besteedt u per week aan ICT?

Antwoord	Aantal	Percentage
<1	2	8.33 %
1	1	4.17 %
2	1	4.17 %
3	2	8.33 %
4	1	4.17 %
Full time	17	70.83 %
Aantal respondenten	24	



Huidig gebruik van zorg-ICT

Vrijwel alle instellingen geven aan uitsluitend of voornamelijk digitaal dossiers bij te houden.

Het Patiëntendossier

Binnen GGZ-instellingen werkt 2/3 uitsluitend elektronisch en van de overige instellingen werken ze allemaal, op 1 na, voornamelijk elektronisch.

Op welke wijze worden binnen uw organisatie de patiëntendossiers bijgehouden?

Antwoord	Aantal	Percentage
Uitsluitend elektronisch	16	66.67 %
Voornamelijk elektronisch	7	29.17 %
Zowel elektronisch als op papier	1	4.17 %
Voornamelijk op papier	0	0 %
Uitsluitend op papier	0	0 %
Aantal respondenten	24	

Kenmerken EPD

- Vorm: 1/6 werkt met handheld devices.
- Intelligentie: Vrij vaak (ca. 70%) automatische waarschuwingen door het EPD (bv. over allergieën, medicatie-interacties, etc.), geen beslisondersteuning, maar dit laatste wel vaker (1/3) in ontwikkeling.
- Toegankelijkheid: Alleen voor eigen medewerkers toegankelijk.
- Invoer gegevens gebeurt tijdens of direct na het patiënt-/cliëntcontact.
- Patiënten/cliënten kunnen bij ca. 33% van de respondenten hun eigen dossier online inzien, en zelf online gegevens aan het dossier toevoegen

ICT applicaties ten behoeve van:

Diagnostiek

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	12	52.17 %
Nee	8	34.78 %
Onbekend	3	13.04 %
Niet van toepassing, in onze organisatie worden geen diagnoses gesteld	0	0 %
Aantal respondenten	23	

Behandeling of monitoring

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	18	78.26 %
Nee	2	8.70 %
Onbekend	2	8.70 %
Niet van toepassing, in onze organisatie worden geen patiënten behandeld of gemonitord	1	4.35 %
Aantal respondenten	23	



Gegevensuitwisseling

Naast de conventionele wijzen van uitwisseling wordt Zorgmail door ca. 50% genoemd.

Versturing

Versturing van informatie naar andere zorgorganisaties (binnen naar buiten) gaat zowel elektronisch als op papier

Meest gebruikte wijzen van gegevensuitwisseling:

- Papier
- mondeling/telefonisch
- Zorgmail
- Fax
- Email

Regionale netwerken of het LSP worden nauwelijks gebruikt.

GGZ Nederland geeft aan dat er in toenemende mate met regionale netwerken en ZorgDomein wordt gewerkt. Daarnaast kunnen GGZ instellingen zich sinds januari 2016 aansluiten bij het LSP.

Ontvangst

Gegevens aangeleverd door zorgverleners van andere organisaties wordt door circa drie kwart van de respondenten (grotendeels) handmatig ingevoerd of ingelezen. Wanneer het gegevens van derden betreft geldt dat iets minder (32%), hoewel dit voor meer dan een derde van de instellingen niet van toepassing was.

Bij circa 20% van de instellingen gaat invoer van gegevens geheel of grotendeels automatisch.

Afspraken

GGZ-instellingen houden zich wisselend bezig met afspraken, standaarden en richtlijnen. Ca. 50% heeft afspraken gemaakt over de uit te wisselen gegevens, terwijl ca. 65% afspraken heeft gemaakt over de standaarden die gebruikt moeten worden.

Gegevensuitwisseling binnen de organisatie

Wijzen van gegevensuitwisseling op volgorde van meest naar minst genoemd:

- EPD
- mondeling/telefonisch
- Email
- Lokaal netwerk

Ervaren belemmeringen

De helft van de respondenten ervaart geen belemmeringen, 30% van de respondenten wel. Zij wezen vooral op belemmeringen m.b.t. standaardisatie, uitwisseling met andere partijen (bijv. gemeenten) en het feit dat Zorgmail nog beperkt wordt gebruikt.



[*] GGZ Nederland geeft aan dat SaaS (Software as a Service) in opkomst is in de sector. Hierbij wordt o.a. het technische beheer van ICT uitbesteed.

Beleid, beheer en aanschaf

ICT beleid en beheer zijn goed ingericht en er wordt uitgebreid aandacht besteed aan risicomanagement

Beleid

Tweederde van de GGZ-instellingen heeft een actueel ICT-beleidsplan. Hiervan ervaren 6 deelnemers problemen bij het effectueren van het beleidsplan. Daarbij zijn vooral financiële belemmeringen en onduidelijkheden over de regelgeving een probleem.

Beheer [*]

ICT is grotendeels in eigen beheer en er wordt uitgebreid aandacht besteed aan risicomanagement (zoals dagelijks back-ups, data restore tests, inventarisaties van informatieverlies en aanwezigheid van een calamiteitenplan).

Beheerwijze	Aantal
ICT afdeling	18
Volledig uitbesteed	4
Bij problemen wordt de leverancier benaderd	1

Aanschaf

Keuze applicatie:
Bijna alle instellingen geven aan (deels) gebruik te maken van een uitgebreid PvE. In twee derde van de gevallen wordt aangegeven dat er (deels) een testversie wordt geëvalueerd.

Aansluiting op de zorginhoud:
Een duidelijk zorgvisie waarin ICT is opgenomen is beperkt beschikbaar. Ontwikkelingen in de zorg lijken beperkt invloed te hebben op de ICT-systemen, terwijl beperkt wordt gevoeld dat zorgprocessen door ICT worden geremd.

Testen:
De meerderheid test uitgebreid; check PvE, systeem en koppelingen testen en controle van volledigheid en correctheid van de data. Het vastleggen van de resultaten van de procedure gebeurt wel wisselend.

Trainen:
Ruim drie kwart geeft aan dat (deels) alle medewerkers of een aantal medewerkers worden getraind waarna die andere medewerkers weer instrueren. Het documenteren daarvan is minder goed ingeburgerd, maar lijkt wel in ontwikkeling te zijn.



Risicobewustzijn

GGZ instellingen hebben actuele overzichten van applicaties en informatiestromen. Er wordt nagedacht over kwetsbaarheden, gevolgen en te nemen maatregelen.

Heeft u voor bekende risico's maatregelen getroffen om ze te verkleinen?

(Type vraag: Meerkeuze, één antwoord)

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja, voor alle ons bekende risico's	12	52.17 %
Ja, voor een aantal risico's	11	47.83 %
Nee	0	0 %
Anders, namelijk:	0	0 %
Aantal respondenten	23	

Wat zijn volgens u de grootste risico's?

Naast de BIV* aspecten vielen op:

- Uitval en snelheid systemen
- Complexiteit autorisaties
- Zorgvuldigheid en bewustzijn van gebruikers

Kwetsbaarheden van applicaties en informatiestromen

De meesten hebben wel actuele overzichten van applicaties, maar minder van informatiestromen. Van de kwetsbaarheden wordt er met name nagedacht over de tijdigheid, vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens.

Welke van de volgende punten heeft u voor de patiënt- of cliëntgebonden informatiestromen geïnventariseerd?

(Type vraag: Meerkeuze, meer antwoorden)

Antwoord	Aantal	Percentage
Kwetsbaarheden waardoor de informatie niet tijdig beschikbaar is	20	90.91 %
Kwetsbaarheden waardoor de inhoud van de informatie wordt aangetast (data-integriteit)	16	72.73 %
Kwetsbaarheden waardoor de vertrouwelijkheid van de gegevens wordt aangetast	17	77.27 %
De mogelijke gevolgen van deze kwetsbaarheden voor de patiënt- of cliëntveiligheid	12	54.55 %
De maatregelen die genomen moeten worden om de kwetsbaarheden op te heffen	11	50 %
Geen	1	4.55 %
Anders, namelijk:	1	4.55 %
Aantal respondenten	22	

*BIV aspecten: Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid



NEN7510 en opvallende opmerkingen

Ruim 39% van de respondenten zeg 100% te voldoen aan NEN7510, eenzelfde aantal zegt deels te voldoen.

Voldoet uw organisatie aan NEN7510?

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja, wij zijn NEN 7510 gecertificeerd	4	17.39 %
Ja, maar nog niet gecertificeerd	5	21.74 %
Deels	9	39.13 %
Nee	2	8.70 %
Onbekend	1	4.35 %
Anders, namelijk:	2	8.70 %
Aantal respondenten	23	

Van diegenen die 'deels' hadden ingevuld, waren 10 van 15 onderdelen door meer dan 50% ingevuld.

Van diegenen die 'nee/onbekend' of anders hadden ingevuld, waren 19 van 23 onderdelen door meer dan 50% ingevuld.

Verder opvallende opmerkingen

Wij beschikken over een hypermoderne en veilige ICT omgeving waarin NEN7510 (de basis althans) verweven is.

Het onderwerp staat op de agenda, de implementatie stagneert enigszins door de vele transities waar GGZ mee te maken heeft.

We doen wat in ons kader ligt om de beveiliging te optimaliseren.

Een aantal onderdelen van de nen implementatie hebben revisie nodig. Dit heeft onze aandacht en staat dit jaar en volgend jaar op de agenda. Door het verschuiven van de verantwoordelijkheden op directieniveau dient het beleid opnieuw te worden vastgesteld als ook de werking van het isms en de daarbij betrokken functionarissen. Ook capaciteitsmanagement is onderdeel van de interne audits en er is sprake van een meerjaren investeringsplan. De procedures mbt kenbaar maken van incidenten zijn grotendeels beschreven en worden ook nageleefd. Er is nog geen uitwerking van corrigerende maatregelen op alle risico's.

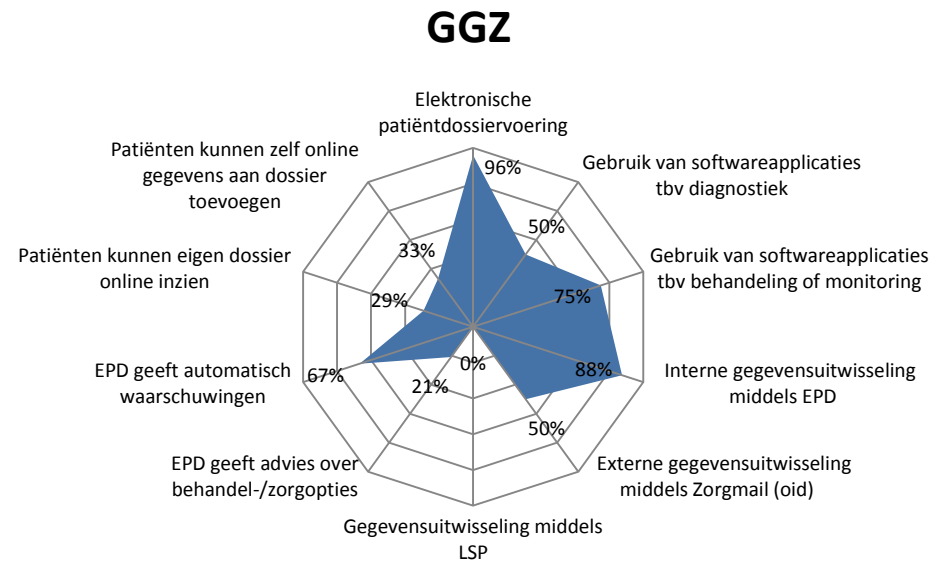


Thema - Mate van Digitalisering

Er is een 'mate van digitalisering' opgesteld welke laat zien in hoeverre sectoren werken met digitale systemen in het zorgproces en hoe 'intelligent' die zijn. Inherent aan het werk zijn er grote verschillen tussen sectoren in de mate waarin ICT benodigd/wenselijk is. Een lage/hoge score op digitalisering zegt dan ook niets over de kwaliteit van zorg of mate van informatiebeveiliging en patientveiligheid. Het geeft wel weer hoe groot de rol is van ICT in het zorgproces in de sectoren (en dus hoe significant de rol van informatiebeveiliging is) en welke nieuwe ICT-technologieën worden ingezet door welke sectoren (bijv. Gebruik van patientportalen). In de mate van digitalisering is ook digitale gegevensuitwisseling meegenomen.

Per sector is een mate van digitalisering uitgedrukt in een set van 10 indicatoren. Deze zijn afgeleid uit een selectie van de enquête-vragen. Ze omvatten:

- de mate van elektronische dossiervoering
- de intelligentie van EPD/ECD's
- De mate van gebruik van andere zorg-ICT,
- De mate waarin gegevensuitwisseling digitaal plaatsvindt

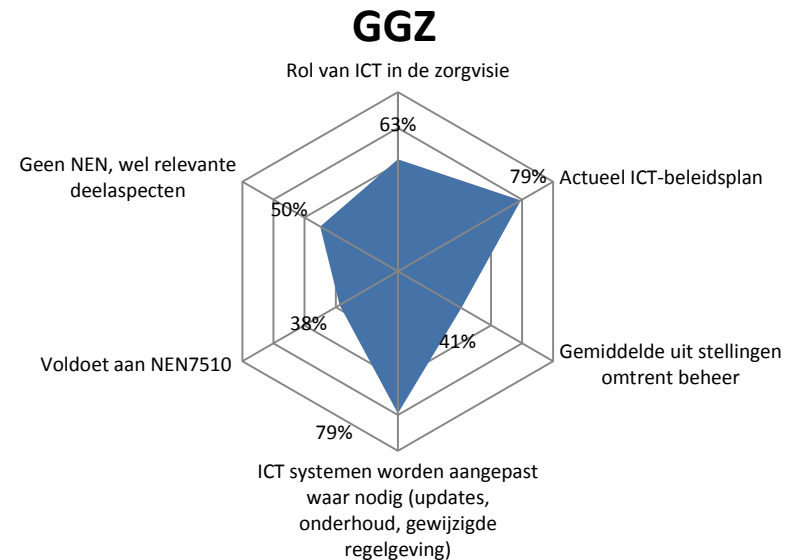




Thema - Invulling van IT management en NEN7510

Per sector is een mate van IT management en compliance aan NEN7510 uitgedrukt in 6 indicatoren. Deze zijn afgeleid uit een selectie van vragen en bijbehorende antwoorden. Ze omvatten:

- In hoeverre de rol van ICT is opgenomen in de zorgvisie en er een ICT-beleidsplan is gemaakt
 - De zorgvuldigheid waarmee het beheer is georganiseerd; gemiddelde uit stellingen omtrent beheer:
 - Het beheer van de ICT-systemen wordt nauwgezet gedocumenteerd
 - Wij maken dagelijks back-ups van opgeslagen gegevens
 - Het terughalen van informatie uit de back-ups (data restore) wordt regelmatig getest
 - Na een storing kunnen we precies nagaan welke informatie verloren is gegaan
 - Er is een calamiteitenplan zodat bij langdurige storing in de ICT-systemen de patiënt/cliëntenzorg geen gevaar loopt
- ... en het maken van aanpassingen waar nodig (zoals updates).
- In hoeverre er aandacht wordt besteed aan informatiebeveiliging aan de hand van NEN7510
 - 100% voldoen (wel/niet gecertificeerd)
 - Deels te voldoen aan volgende relevante aspecten:
 - › Er is een Information Security Management System ingericht
 - › De directie heeft expliciet verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging aan personen toegekend
 - › De informatiebeveiliging wordt regelmatig beoordeeld met (interne en onafhankelijke) audits
 - › Er zijn procedures om informatiebeveiligingsgebeurtenissen en zwakheden kenbaar te maken en corrigerende maatregelen te treffen



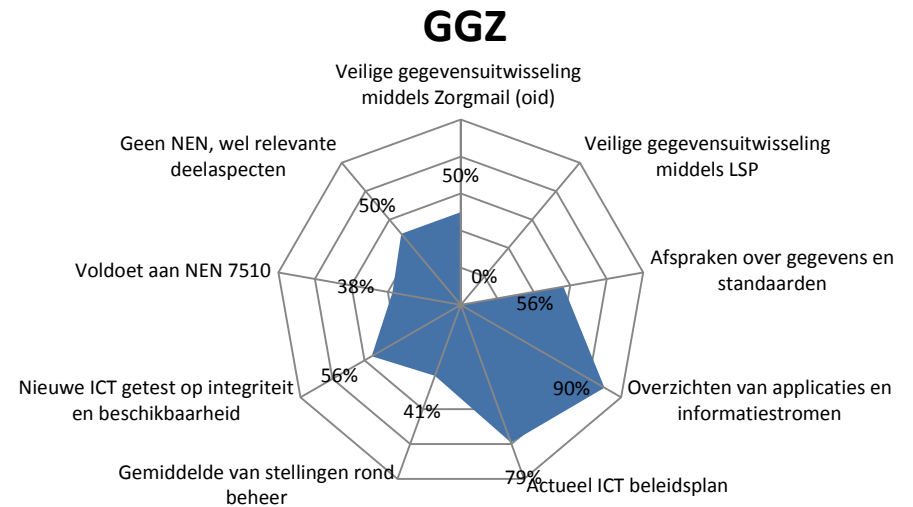


Thema - Mate van Risicobewustzijn

Per sector is een mate van risicobewustzijn uitgedrukt in een set van 9 indicatoren. Deze komen deels uit de Mate van Digitalisering, deels uit de Invulling van IT Management en NEN7510 en deels van andere vragen in de enquête.

Risicobewustzijn is hier opgebouwd uit:

- Mate van gebruik van veilige gegevensuitwisseling
- Invulling van het risicomanagement
 - Inventarisaties van huidige ICT
 - Aanwezigheid van een ICT-beleidsplan
 - Gemiddelde van beheersmaatregelen
 - Testen van nieuwe ICT applicaties
- Compliance aan NEN7510





Conclusie GGZ-instellingen

De GGZ-sector toont een hoge mate van digitalisering: Vrijwel alle instellingen geven aan uitsluitend of voornamelijk digitaal dossiers bij te houden. De systemen zijn ook intelligent: waarschuwingssystemen, bijvoorbeeld voor medicatie-interactie of allergieën, worden door 70% van de respondenten gebruikt. Bij circa een derde van de respondenten kunnen cliënten hun eigen dossier online inzien en zelf online gegevens toevoegen.

Binnen de GGZ krijgt ICT-risicomanagement veel aandacht. Men heeft overzichten van lopende applicaties en informatiestromen. De rol van ICT wordt meegenomen in de zorgvisie en ze wordt vertaald naar actuele ICT-beleidsplannen. Het beheer is in eigen handen en zaken als dagelijkse back-ups, data restore tests, inventarisaties van informatieverlies en een calamiteitenplan zijn aanwezig of worden uitgevoerd.

Ook worden afspraken over gegevensuitwisseling en te gebruiken standaarden gemaakt. Ruim 39% van de respondenten zegt 100% te voldoen aan NEN7510, eenzelfde aantal zegt deels te voldoen.

Update najaar 2016

GGZ instellingen die een psychiater in dienst hebben kunnen zich sinds januari 2016 aansluiten op het LSP. Inmiddels hebben 5 instellingen het LSP geïmplementeerd en waarschijnlijk volgen er snel meer instellingen.

Het gebruik van ehealth in de behandeling is toegenomen, waardoor patiënten vaker contact hebben met hun behandelaar via internet en thuis bijvoorbeeld vragenlijsten in kunnen vullen.

Daarnaast is er in de sector meer aandacht voor cybersecurity en heeft GGZ Nederland samen met NFU en NVZ een zorg-CERT (Computer Emergency Response Team) opgericht. Dit team van ICT professionals zal de aangesloten instellingen en zorgprofessionals ondersteunen bij het voorkomen van cybercriminaliteit en helpen bij het oplossen van de gevolgen hiervan. Ook kan er via deze organisatie kennis gedeeld worden in een veilige omgeving. Zorg-CERT is eind 2016 nog in de opstartfase en gaat naar verwachting in het eerste kwartaal van 2017 online.