



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

Samenvatting Resultaten Ouderenzorg (VVT)

RIVM Onderzoek ICT in de Zorg

Maart 2016

Barbara Schooneveldt
Adrie de Bruijn
Arjan van Drongelen

Correspondentie:
onderzoek_over_ICT@rivm.nl



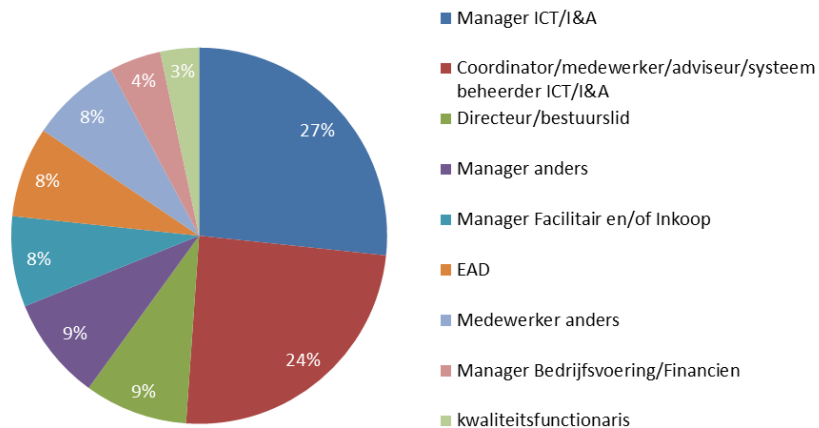
Resultaat statistieken

De data representeert 22,5% van het landelijk aantal VVT organisaties.

Aantal respondenten: 105 van de 466 VVT aanbieders (22,5%)¹

De grote meerderheid van de 105 respondenten representeren omvangrijke organisaties; 74% van de organisaties heeft >100 zorgprofessionals in dienst.

De ene helft van de respondenten heeft een ICT-gerelateerde functie (manager, coördinator, medewerker, systeembeheerder of adviseur van een afdeling ICT/ Informatie&Automatisering). De andere helft laten grote diversiteit in andere functies zien.



Conform de diversiteit aan niet ICT-gerelateerde functies besteed ca. 60% van de respondenten weinig tijd aan ICT. Bijna 30% houdt zich full-time bezig met ICT.

Hoeveel dagen besteedt u per week aan ICT?

Antwoord	Aantal	Percentage
<1	41	39.05 %
1	11	10.48 %
2	11	10.48 %
3	5	4.76 %
4	6	5.71 %
Full time	31	29.52 %
Aantal respondenten	105	

¹ Er zijn 466 VVT aanbieders over in totaal 1474 locaties, 400 hiervan zijn lid van Actiz

<http://statline.cbs.nl>

<http://www.kiesbeter.nl/check-uw-zorgaanbieder/>



Huidig gebruik van zorg-ICT

Ruim de helft werkt uitsluitend of voornamelijk met elektronische clientendossiers.

Het cliëntendossier

Binnen ouderenzorginstellingen wordt het cliëntendossier door meer dan de helft geheel of voornamelijk elektronisch bijgehouden. De andere helft gebruikt papier nog in meer of mindere mate.

Op welke wijze worden binnen uw organisatie de cliëntendossiers bijgehouden?

Antwoord	Aantal	Percentage	
Uitsluitend elektronisch	27	26.21 %	
Voornamelijk elektronisch	30	29.13 %	
Zowel elektronisch als op papier	29	28.16 %	
Voornamelijk op papier	8	7.77 %	
Uitsluitend op papier	9	8.74 %	
Aantal respondenten	103		

Kenmerken ECD

- **Vorm:** Het ECD is bij bijna 40% op 'handheld devices' (bijv. tablet, smart-phone) geheel/grotendeels beschikbaar.
- **Intelligentie:** Geen toepassing van automatische waarschuwingen door het ECD (bv. over allergieën, medicatie-interacties, etc.), bij 36% is klinische beslisondersteuning in ontwikkeling.
- **Toegankelijkheid:** vnl. voor eigen medewerkers toegankelijk.
- **Invoer gegevens** gebeurt tijdens of direct na het cliëntcontact.
- Bij 1 op de 5 instellingen kunnen patiënten/cliënten hun eigen dossier wel geheel/gedeeltelijk online inzien. Zelf online gegevens toevoegen aan hun eigen dossier is niet mogelijk.

ICT applicaties ten behoeve van:

Diagnostiek

Antwoord	Aantal	Percentage	
Ja	12	12 %	
Nee	64	64 %	
Onbekend	10	10 %	
Niet van toepassing, in onze organisatie worden geen diagnoses gesteld	14	14 %	
Aantal respondenten	100		

Behandeling of monitoring

Antwoord	Aantal	Percentage	
Ja	33	33 %	
Nee	51	51 %	
Onbekend	6	6 %	
Niet van toepassing, in onze organisatie worden geen patiënten behandeld of gemonitord	10	10 %	
Aantal respondenten	100		



Gegevensuitwisseling

Binnen de ouderenzorg wordt door relatief veel respondenten 'Email' als wijze van interne en externe uitwisseling genoemd. Onduidelijk wat dat precies betreft en of dat beveiligd gebeurt.

Versturing

Gegevens worden door de meerderheid op papier (of andere fysieke informatiedrager) verstuurd. Circa 9 ouderenzorginstellingen werken wel voornamelijk met elektronische gegevens versturing.

Meest genoemde wijzen van gegevensuitwisseling:

- Papier (70)
- Email (63%): communicatie met thuiszorg-clients, familie, mantelzorg, gemeenten? Onduidelijk
- mondeling/telefonisch (60%)
- Fax (56%)
- Zorgmail (29%)

Regionale netwerken of het LSP worden mondjesmaat gebruikt.

Onder 'Anders, namelijk' zijn genoemd: *Applicatie- Point, Webservices, EVS, webapplicatie Zorgnazorg, via Vecozo (gecertificeerde) beveiligde websites*

Ontvangst

Gegevens aangeleverd door zorgverleners van andere organisaties worden over het algemeen handmatig ingevoerd of ingelezen, op 10% na.

Wanneer het om aanlevering van gegevens van derden betreft (bv. lab uitslagen), is dit beeld iets meer heterogeen.

Afspraken

Het gebruik van afspraken over uit te wisselen gegevens, standaarden en richtlijnen is zeer beperkt en vaak onbekend.

Ervaringen belemmeringen

Van de respondenten ervaart 40% geen belemmeringen en 40% wel. Uitspringers:

- Standaarden: Geen uniform gebruik ervan.
- Fabrikanten/leveranciers: grote afhankelijkheden.
- Gegevensuitwisseling tussen organisaties/ zorgprofessionals: geen secure mail met elke andere zorginstelling, niet allemaal aangesloten bij Zorgmail.

Gegevensuitwisseling binnen de organisatie

Wijzen van gegevensuitwisseling op volgorde vanaf meest genoemd: ECD (71%), mondeling/telefonisch (63%), Email (59%), Papier, (42%) elek. lokaal netwerk (18%)

5% Van de respondenten geven aan gebruik te maken van een app zoals Whatsapp, Facebook messenger of Snapchat.

Anders: Via het papieren zorgleefplan, Eigen digitaal Social Portal



Beleid, beheer en aanschaf

45% Heeft een ICT beleidsplan, 38% niet. Het beheer van de ICT-systemen is zeer wisselend georganiseerd.

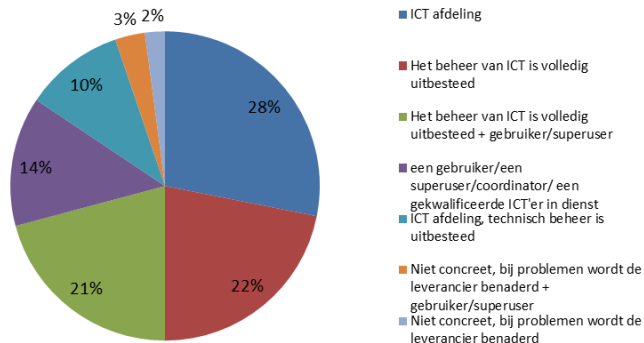
Beleid

45% van de ouderenzorginstellingen heeft een actueel ICT-beleidsplan, 38% niet. ICT-beleid is bij een aantal opgenomen in het algemene beleid/de jaarplancyclus.

Van diegenen die dat wel hebben (41) ervaren 15 problemen bij het effectueren van het beleidsplan.

Beheer

28% Heeft een ICT-afdeling. Bij 22% is het beheer volledig uitbesteed. 21% heeft het beheer uitbesteed, met daarnaast een gebruiker/superuser.



Aanschaf

Keuze applicatie:

De keuze van de aanschaf wordt over het algemeen goed voorbereid. Zorgmedewerkers worden echter beperkt betrokken bij de besluitvorming. En of een testversie door gebruikers wordt geëvalueerd wordt zeer wisselend beantwoord.

Aansluiting op de zorginhoud:

Aansluiting van ICT op de zorgprocessen lijkt (nog) niet zeer sterk te zijn.

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 (eerder niet dan wel).

Trainen:

Bij ouderenzorginstellingen wordt een deel van gebruikers getraind, welke vervolgens de overige collega's trainen. Het documenteren daarvan is zeer wisselend.



Risicobewustzijn

Meer dan de helft van de ouderenzorginstellingen heeft een overzicht van applicaties en cliëntgebonden informatiestromen

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	47	50 %
Ja, voor een aantal risico's	36	38.30 %
Nee	5	5.32 %
Anders, namelijk:	6	6.38 %
Aantal respondenten	94	

Wat zijn volgens u de grootste risico's?

Naast de BIV aspecten vielen op:

- Systemen die niet of moeilijk met elkaar communiceren. Bij iedere zorgaanbieder moet alle info apart ingevoerd worden.
- Te weinig zorgvuldigheid of onwetendheid van medewerkers in omgaan met vertrouwelijke gegevens
- Weinig kennis van apparatuur en soms zelfs aversie tegen deze ontwikkelingen. Dat veroorzaakt met enige regelmaat dat mensen er verkeerd mee omgaan en dus risico's vormen.
- Complexiteit van de techniek en de regels.

Kwetsbaarheden van applicaties en informatiestromen

Meer dan de helft heeft actuele overzichten van applicaties en informatiestromen. Van de kwetsbaarheden wordt nagedacht over beschikbaarheid en vertrouwelijkheid.

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	33	61.11 %
Kwetsbaarheden waardoor de inhoud van de informatie wordt aangetast (data-integriteit)	21	38.89 %
Kwetsbaarheden waardoor de vertrouwelijkheid van de gegevens wordt aangetast	29	53.70 %
De mogelijke gevolgen van deze kwetsbaarheden voor de patiënt- of cliëntveiligheid	22	40.74 %
De maatregelen die genomen moeten worden om de kwetsbaarheden op te heffen	26	48.15 %
Geen	6	11.11 %
Anders, namelijk:	2	3.70 %
Aantal respondenten	54	

54

→ Lage respons



NEN7510 en opvallende opmerkingen

Circa 30% voldoet aan NEN7510 en ca. 36% voldoet deels. Bij 11% is het onbekend of er aan NEN7510 wordt voldaan.

Voldoet uw organisatie aan NEN7510?

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja, wij zijn NEN 7510 gecertificeerd	4	4.12 %
Ja, maar nog niet gecertificeerd	25	25.77 %
Deels	35	36.08 %
Nee	14	14.43 %
Onbekend	11	11.34 %
Anders, namelijk:	8	8.25 %
Aantal respondenten	97	

Weinig ouderenzorginstellingen zijn NEN7510 gecertificeerd (4%). Wel is de meerderheid ermee bezig: 36% voldoet deels aan NEN7510 en 26% voldoet geheel, zonder certificaat.

Wel wordt aandacht besteed aan onderdelen:

Van diegenen die 'deels' hadden ingevuld (n=35), waren 5 van de 15 onderdelen door meer dan 50% aangevinkt.

- Er zijn fysieke maatregelen getroffen om onbevoegde toegang tot ruimten en apparatuur (incl. nutsvoorzieningen en bekabeling) tegen te gaan (83%)
- Er is beleid vastgesteld voor de toegang tot informatie (80%)
- Het beheer van de middelen die voor informatievoorziening worden gebruikt is geborgd (77%)

Van diegenen die 'nee/onbekend/anders' (n=19) hadden ingevuld, waren 12 van de 24 onderdelen door meer dan 50% ingevuld:

Virusscanner (100%), 'inlog-naam' en 'password' (97%), beheerde firewall (94%), de autorisatie-toekenning (91%)

Verder opvallende opmerkingen

Aan (prospectieve) risicobeheersing van digitale systemen moet veel aandacht besteed worden - VOORDAT het systeem in gebruik genomen wordt. Denk aan een papieren backup-wat is de minimale dataset die voortdurend beschikbaar moet zijn? Dit geldt voor administratieve, financiële gegevens, maar ook voor medicatielijsten, protocollen en ECD.

Een risico is onderbezetting. ICT wordt steeds belangrijker in onze maatschappij, maar zeker ook in de zorg. Er zal genoeg geld moeten zijn om de juiste mensen in te zetten op deze tak van de organisatie. Om te kunnen blijven bijbenen met de ontwikkelingen zoals NEN e.d. Naast het 'runnen' van de dagelijkse praktijk.

De huidige ICT leverancier trof een instelling aan die niet goed functioneerde als gesprekspartner, waardoor grote misverstanden. Voorgaande systemen lijken 'zomaar' aangeschaft en ingevoerd.



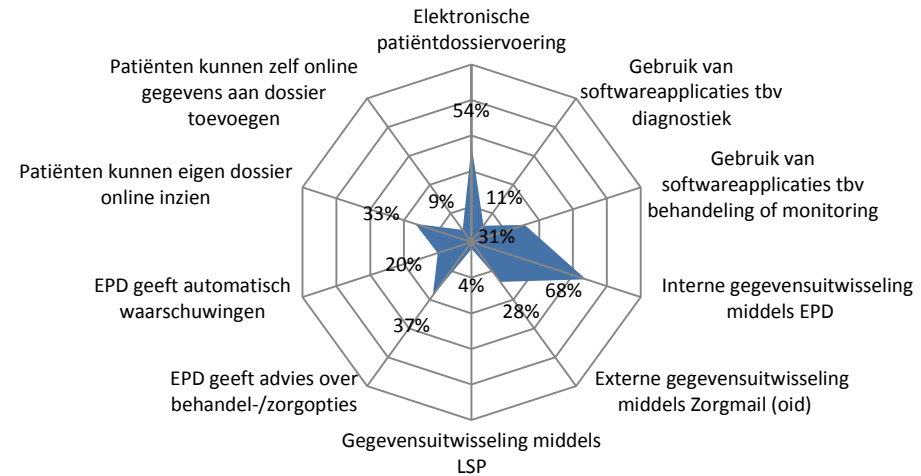
Thema - Mate van Digitalisering

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 cliëntveiligheid. 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 cliëntportalen). 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

Ouderenzorginstellingen



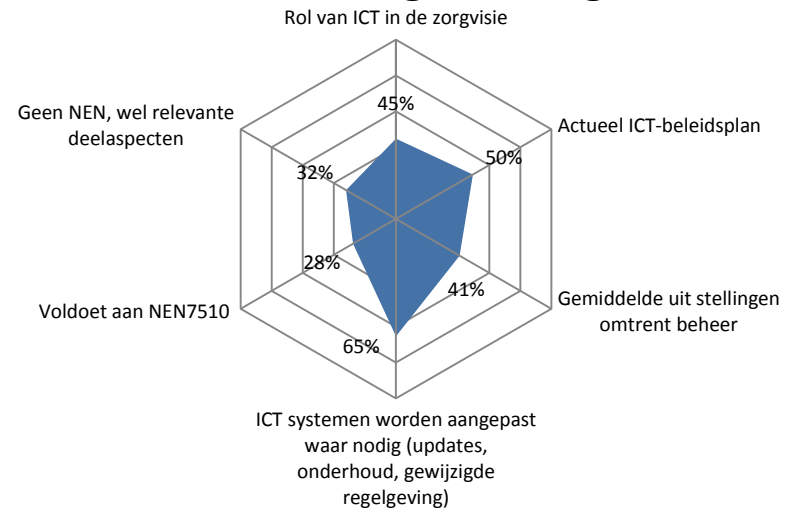


Thema - Invulling van IT management en NEN7510

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

Ouderenzorginstellingen





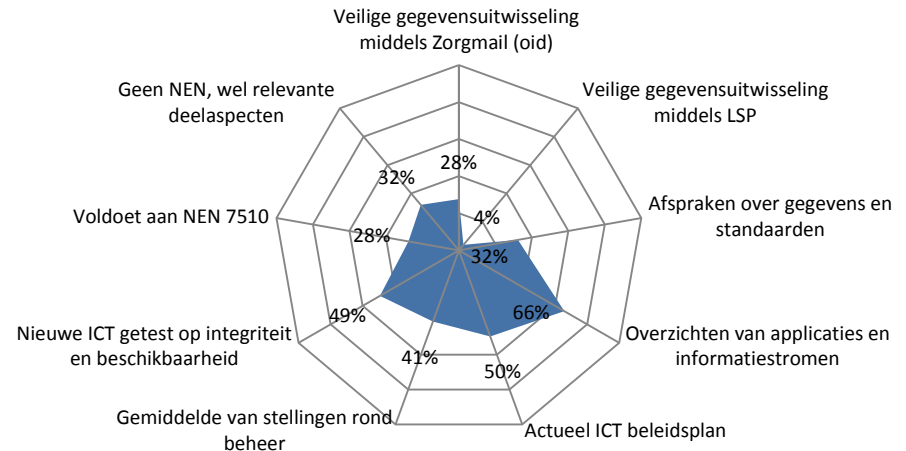
Thema - Mate van Risicobewustzijn

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 risicomangement
 - Inventarisaties van huidige ICT
 - Aanwezigheid van een ICT-beleidsplan
 - Gemiddelde van beheersmaatregelen
 - Testen van nieuwe ICT applicaties
- Compliance aan NEN7510

Ouderenzorginstellingen





Samenvatting Ouderenzorginstellingen

Sterke punten, zwakke punten, waar het veld mee bezig is, ev. opvallende zaken

Binnen ouderenzorginstellingen wordt het cliëntendossier door meer dan de helft geheel of voornamelijk elektronisch bijgehouden. De andere helft gebruikt papier nog in meer of mindere mate. Wel valt op dat het elektronische cliëntdossier (ECD) relatief veel op handheld devices (d.w.z. smartphone/tablet) beschikbaar is (40%). Dat is uniek voor deze sector. Ook opvallend is dat bij 1 op de 5 instellingen cliënten hun eigen dossier geheel/gedeeltelijk online kunnen inzien. Verder lijkt de mate van digitalisering vrij beperkt.

De inrichting en uitvoering van ICT-(risico)management is relatief beperkt t.o.v. de omvang van de organisaties. Ca. 45% heeft een ICT beleidsplan, 38% niet. Het beheer van de ICT-systemen is zeer wisselend georganiseerd; 28% heeft een ICT-afdeling. Bij 22% is het beheer volledig uitbesteed. 21% heeft het beheer uitbesteed, met daarnaast een gebruiker/superuser.

Met betrekking tot het risicobewustzijn is te zien dat instellingen wel applicaties en informatiestromen hebben geïnventariseerd, maar dat men weinig bezig lijkt te zijn met NEN7510. 36% voldoet deels aan NEN7510 en 26% voldoet geheel.

¹Uitgebreidere informatie over de indicatoren van deze sector en in vergelijking met andere sectoren is te zien in het document 'Sectorenvergelijking'