

Stappenplan ‘Veilig e-mailen in de zorg regel je zo’

Mailen, we ontkomen er vaak niet aan. Ook niet in de zorg. Uiteraard wil het zorgveld ook bij het gebruik van e-mail voldoen aan de wetgeving, waarbij het wel praktisch werkbaar moet blijven. Om dit voor elkaar te krijgen is een norm opgesteld: NTA 7516. Deze norm beschrijft de eisen waaraan veilig e-mailen in de zorg moet voldoen.

Veilig e-mailen is niet alleen een technische aangelegenheid. De grootste uitdaging ligt in het doorvoeren van een aantal veranderingen in de dagelijkse praktijk, zoals het bewust omgaan met het mailen van persoonlijke gezondheidsinformatie, het inregelen van 2-factor authenticatie en het maken van afspraken over het lezen van mail bij afwezigheid. Het Informatieberaad Zorg heeft daarom drie implementatiehandboeken opgesteld: een stappenplan, een toolkit en praktijkscenario's. Hieronder treft u een samenvatting aan van de te nemen stappen voor het inrichten van veilig e-mailen en een omschrijving van wat u in welk handboek terugvindt.

Na het uitvoeren van te nemen stappen heeft u het volgende bereikt:

- Iedereen die met u mailt, weet dat u dat veilig doet;
- Iedereen in uw organisatie is op de hoogte van de opgestelde praktijkregels;
- Er is een NTA 7516 compliant product (een set van producten) gekozen dat aan het door u gestelde eisenpakket voldoet;
- Veilig e-mailen is zorgvuldig geïmplementeerd;
- Veilig e-mailen is getest met eindgebruikers en goed bevonden;
- Alle medewerkers weten hoe ze met het gekozen product moeten werken;
- Het gebruik van veilig e-mailen wordt jaarlijks geëvalueerd; en
- U kunt vinkjes zetten bij alle eisen van NTA 7516 en aan uw productleverancier laten weten dat u voldoet.

Veilig e-mailen stap 1: Inventarisatie

Wat is er precies nodig om te voldoen aan de NTA 7516? Maak helder wat u in uw eigen praktijk belangrijk vindt, wat er moet gebeuren en hoeveel tijd de te ondernemen acties kosten. Denk hierbij ook aan het opstellen van de praktijkregels waaraan uw organisatie moet voldoen:

- waarneming tijdens afwezigheid;
- mandatering en delegatie van toegang tot gegevens;
- toegang zonder een directe behandelrelatie;
- toegang tot functionele mailboxen;
- gebruik van een adresboek;
- intrekken of wijzigingen van e-mailberichten;
- gebruikmaken van geautomatiseerde functies (zoals e-mailregels);
- bewaren en vernietigen van e-mailberichten;
- omgang met cryptografische sleutels;
- verantwoordelijkheden;
- verzendingsgronden;
- continuïteit bij uitval van e-mailprovider; en
- het informeren van patiënten over veilige e-mail.

U maakt als het ware een projectplan: enkele A4'tjes met de essentiële informatie. Dit plan biedt handvatten om veilig e-mailen in uw organisatie in te regelen.

Meer informatie treft u aan in Handboek Deel 2 Toolkit, pagina 14 t/m 25.

Veilig e-mailen stap 2: Selectie

Stap 2 betreft het selecteren van een juiste leverancier. Om een juiste leverancier te kiezen stelt u een programma van eisen op. Hierbij spelen niet alleen specifieke eisen op uw eigen zorgproces een rol, maar ook gebruikersgemak, kosten en ondersteuning. Gebruikt u al een oplossing voor veilige e-mailen, neem dan contact op met uw huidige leverancier en vraag of zij voldoen aan de NTA 7516.

Tip: onderzoek of regionale samenwerking mogelijk is voor eventuele collectiviteitskorting.

Meer informatie treft u aan in Handboek Deel 2 Toolkit, pagina 26 t/m 32.

Veilig e-mailen stap 3: Implementatie

Heeft u een nieuwe leverancier gekozen? Dan volgt de implementatie. Technisch gezien is de implementatie veelal niet al te ingewikkeld (een checklist voor de systeembeheerder is opgenomen in de handboeken). Aandacht gaat dan ook vooral uit naar het informeren en opleiden van de medewerkers. Het informeren van patiënten kan het beste plaatsvinden vlak voordat u e-mailberichten aan de patiënt verstuurd. Zie ook de stap 4.

Tip: neem als voorwaarde in het contract met de leverancier op dat het product na de implementatie getest wordt met andere zorgverleners, medewerkers en patiënten.

Meer informatie treft u aan in Handboek Deel 2 Toolkit, pagina 33 en 34 en pagina 37 en 38.

Veilig e-mailen stap 4: Communicatie

Communicatie over veilig e-mailen is essentieel: breng na de implementatie het gebruik van veilige e-mail onder de aandacht bij uw patiënten en andere zorgverleners waaraan u e-mailberichten stuurt:

- Bij het communicatie met patiënten is het essentieel om duidelijk te maken waarom er een slotje op de e-mailberichten zit, zelfs als de patiënt / cliënt dit zelf niet nodig vindt. Daarnaast kunt u patiënten / cliënten informeren hoe zij op een veilige manier met u kunnen e-mailen. U kunt dit echter niet afdwingen.
- Zorgverleners in uw omgeving zullen veelal ook al gebruik maken van oplossingen om veilig te e-mailen. In de communicatie kunt u deze zorgverleners erop wijzen, dat zij e-mail ook zonder slotje kunnen ontvangen. Om dit mogelijk te maken moeten ook zij voldoen aan NTA 7516. Onderling e-mailen is dan weer net zo gemakkelijk als u vroeger was gewend, maar nu dan ook veilig.

In Handboek deel 3 vindt u voorbeelden van de implementatie van de veilige e-maildienst, de praktijkregels en het communiceren hierover.

Veilig e-mailen stap 5: Evaluatie

De NTA 7516 verplicht organisaties ertoe het product jaarlijks te evalueren. Het is mogelijk om het jaarlijkse evaluatiemoment onderdeel te laten uitmaken van een interne audit die ook voor de NEN 7510 of andere kwaliteitssystemen uitgevoerd wordt. U voldoet aan NTA 7516 als:

- u aan kunt tonen dat alle elementen uit hoofdstuk 6 van NTA 7516 ingevuld zijn. Dit betekent dat u alle elementen met het woord 'moet(en)' kunt afvinken;
- u praktijkregels hebt opgesteld.

Tip: gelukkig hoeft u het niet allemaal zelf te regelen. Veel elementen worden in veilige e-maildiensten geregeld. Check of deze voldoen aan NTA 7516 en welke elementen uit de norm ze invullen.

Gebruik hiervoor het programma van eisen in Handboek Deel 2 Toolkit, pagina 26 t/m 32.

Meer informatie

De inhoud van dit document is gemaakt op basis van de informatie in de Handboeken, die terug te vinden zijn op:

<https://www.informatieberaadzorg.nl/programmas-en-projecten/publicaties/publicaties/2019/12/16/index>.

Meer informatie over het project Veilige Mail treft u aan op:

<https://www.informatieberaadzorg.nl/programmas-en-projecten/project-veilige-mail>.