

# Handleiding voor veilig beeldbellen in de zorg

Beeldbellen wordt steeds populairder. En dat is mede te danken aan het gemak waarmee je het kunt inzetten. Ook in de zorg biedt beeldbellen een handige oplossing voor afspraken die op afstand plaatsvinden. Maar tijdens dit digitale contact is het extra belangrijk om rekening te houden met de veiligheid. In deze handleiding leggen we uit waar je op moet letten en hoe jij veilig kunt beeldbellen in de zorg.

## Privacywetgeving

Waarom is die veiligheid zo belangrijk bij beeldbellen in de zorg? Dat heeft vooral te maken met de privacywetgeving die geldt voor het verwerken van persoonsgegevens in de zorg. En dat is terecht, want met deze persoonsgegevens moet extra zorgvuldig worden omgegaan. We leggen de belangrijkste wetgeving voor je uit.

AVG (art.9.2.)	AVG (art.9.2i)	WGBO (BW art. 456 & 459)
Medische gegevens zijn bijzondere persoonsgegevens	In het geval van noodsituaties t.a.v. publieke gezondheid gelden ruimere verwerkingsmogelijkheden	Medisch beroepsgeheim: het gesprek tussen behandelaar en patiënt is privé
Bijzondere persoonsgegevens mogen niet worden verwerkt, tenzij...	Specifieke aandacht voor vertrouwelijkheid van verwerking is dan voorwaardelijk	Verrichtingen, zoals patiëntgesprekken, moeten buiten de waarneming van anderen kunnen plaatsvinden
Onder andere voor het leveren van zorg		
Strikte eisen voor de verwerking en beveiliging van deze gegevens		

Het is belangrijk om tijdens het beeldbellen rekening te houden met de privacy. Zorg dat het verkeer – videobellen, chatten en audiogesprekken – altijd veilig plaatsvindt én dat gegevens altijd veilig worden uitgewisseld. Ben ook kritisch op de manier waarop je leverancier omgaat met de gegevens. Worden de gesprekken bijvoorbeeld geanalyseerd of opgeslagen om de dienstverlening te verbeteren? En delen ze de gegevens met andere partijen? Als je twijfelt omdat de leverancier hier niet duidelijk over is, gebruik de applicatie dan niet of win aanvullend advies in. Wij helpen je hier graag bij.

# Soorten beeldbelproducten

De verschillende toepassingen voor beeldbellen zijn onder te verdelen in drie categorieën:

consumentenproducten, zakelijke producten en producten die specifiek voor de zorg zijn gemaakt.

Consumentenproducten zijn per definitie gratis, je betaalt alleen met je gegevens. Voorbeelden hiervan zijn Skype en WhatsApp. Zakelijke producten zijn over het algemeen wel betaald en richten zich specifiek op het samenwerken in teams. Het delen van informatie zit in het DNA van zakelijke oplossingen, zoals Microsoft Teams, Skype for Business, WebEx en Zoom.

Tot slot zijn er ook beeldbelproducten die specifiek voor de zorg zijn ontwikkeld. Ook hier moet meestal voor worden betaald. Voor de patiënt is deze oplossing wel gratis, omdat de zorgorganisatie de kosten draagt. Deze zorgspecifieke producten richten zich op de zorg(processen), moeten aan strenge veiligheidseisen voldoen en gaan daarom veilig met informatie om. Goede voorbeelden zijn Webcamconsult, Mobilea, Quli en Jouw Omgeving. Vanwege de veiligheid adviseren we voor beeldbellen in de zorg altijd om een zorgspecifiek product in te zetten.



Consumentenproduct	Zakelijk product	Zorgspecifiek product
Niet veilig	Meestal niet veilig	Meestal veilig
Voor sociale interactie	Om samen te werken in teams	Ondersteunt behandelprocessen
Voldoet niet aan eisen voor de zorg	Voldoet niet altijd aan eisen voor de zorg	Voldoet aan eisen voor de zorg

## Hoe maak je de keuze?

Bij de keuze voor een beeldbeloplossing zijn er een aantal zaken om rekening mee te houden. Het is vooral belangrijk om vooraf antwoord te geven op de volgende vragen:

- Hoe wil ik de toepassing gaan inzetten?
- Welke functionaliteiten heb ik nodig?
- Gebruik ik een nieuwe applicatie of een die ik al in huis heb?
- Is de privacy en veiligheid gewaarborgd?
- Wat zijn de risico's en in het bijzonder de privacyrisico's?

## Privacyrisico's toetsen

Bij het verwerken van bijzondere persoonsgegevens ben je verplicht om een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit te voeren. Met deze risicotoetsing kun je de privacyrisico's van je beeldbeltoepassing in kaart brengen. Neem vervolgens de benodigde maatregelen om de risico's zoveel mogelijk te beperken. Heb je geen tijd voor een uitgebreide risicoanalyse? Overweeg dan een verkorte DPIA uit te voeren!

## De juiste leverancier

Het is niet alleen belangrijk om de juiste beeldbeloplossing te kiezen, maar ook om te bepalen welke leverancier het meest geschikt is. Houd hierbij rekening met de volgende zaken:

- Zijn ze NEN7510-gecertificeerd?
- Hebben ze een goede verwerkersovereenkomst?
- Zijn ze open over hun privacy en security?
- Staan de servers in een EER-land (EU, Noorwegen, IJsland of Liechtenstein)?
- Vindt er geen onnodige verwerking plaats van bijzondere persoonsgegevens (bijv. analyse gesprekskwaliteit)?
- Is de sleutel van de beveiligde verbinding niet in handen van de leverancier?

## Hoe kun je veilig beeldbellen?

Het zal duidelijk zijn: privacy en veiligheid zijn heel belangrijk wanneer je beeldbelt in de zorg. Maar hoe kun je zo veilig mogelijk videobellen? Er zijn een aantal belangrijke zaken om rekening mee te houden.

### Een goede voorbereiding

Op basis van de eerder genoemde factoren is een passende beeldbeloplossing gekozen en in gebruik genomen. Maar daarmee is de voorbereiding nog niet voltooid. Ook de organisatie en de behandelaar hebben hun verantwoordelijkheid om veilig te beeldbellen en de nodige maatregelen te treffen. Er zijn een aantal belangrijke stappen waarmee je een beeldbelgesprek met een collega of patiënt goed én veilig kunt voorbereiden.

- Maak onderling duidelijke afspraken die je vastlegt in de aanvullende voorwaarden van de behandelovereenkomst
- Zorg dat je toestemming hebt van de patiënt
- Maak afspraken over het wel of niet opnemen van het gesprek, zowel voor de patiënt als voor de behandelaar
- Leg de afspraken die met de patiënt zijn gemaakt vast in het EPD
- Bepaal hoe je gesprekspartner deel kan nemen aan het gesprek (via een link of app)
- Verstuur de link in een beveiligde mail om je gesprekspartner uit te nodigen
- Test het beeldbelproces van tevoren met een collega
- Sta open voor alternatieven wanneer je gesprekspartner niet kan (of wil) beeldbellen (de telefoon is een veilig alternatief)



## De juiste technologie

De veiligheid van de beeldbeloplossing is niet alleen afhankelijk van het product, maar ook van de onderliggende technologie. Zorg dat minimaal de volgende zaken op orde zijn:

- Regel een veilige verbinding (kabel of 4G-hotspot, maar geen wifi)
- Maak bij voorkeur gebruik van een VPN-verbinding (als de applicatie deze niet zelf voorziet)
- Sluit overbodige applicaties af, zodat je niet per ongeluk verkeerde informatie deelt

## Het gesprek

Ook tijdens het gesprek is het belangrijk jezelf nog steeds bewust te zijn van de privacyrisico's. Zo zorg dat niet alleen je gesprekspartner, maar ook jijzelf veilig blijft!

- Zorg dat je zelf privé zit, zodat niemand mee kan luisteren
- Gebruik zo min mogelijk gegevens: neem van tevoren het patiëntdossier door en bepaal welke gegevens je tijdens het gesprek moet delen
- Controleer de identiteit van je gesprekspartner en check of iemand meeluistert
- Ga na welke verbinding je gesprekspartner gebruikt (advies: kabel of 4G)
- Besteed bij het eerste contact aandacht aan de verschillende veiligheidsaspecten van beeldbellen
- Noteer alle besproken zaken in het dossier van je patiënt

## Evaluatie

Evalueer het gebruik van beeldbellen voortdurend met collega's en stel bij waar nodig. Gebruik de opgedane kennis en ervaring om voor de toekomst een bewuste keuze te maken voor veilige én bruikbare beeldbeloplossingen binnen jouw organisatie.

- Wat ging goed?
- Waar liep je tegenaan?
- Welke privacyrisico's ben je tegengekomen?
- Welke functionaliteiten heb je veel gebruikt en welke heb je gemist?

Met de resultaten van deze evaluatie kan ook de werkwijze worden verbeterd. Wij raden aan dat de zorgorganisatie deze stappen verwerkt in het beleid en een werkprotocol, zodat elke behandelaar dezelfde werkwijze hanteert en er niet onbewust stappen worden overgeslagen.