



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek in het kader van
het toezicht op e-health aan Oogcentrum
Noordholland te Heerhugowaard op 24 februari
2022

xxx

xxx

Utrecht, 16 maart 2022

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding.....	3
1.1 <i>Aanleiding en belang</i>	3
1.2 <i>Onderzoeksvragen</i>	3
1.3 <i>Onderzoeksmethode en toetsingskader</i>	3
2 Conclusie	6
3 Handhaving	7
3.1 <i>Maatregelen</i>	7
3.2 <i>Aanbevelingen</i>	7
3.3 <i>Vervolgacties inspectie</i>	7
4 Resultaten	8
4.1 <i>Goed bestuur en verantwoord innoveren</i>	8
4.2 <i>Invoering en gebruik van e-health-producten en -diensten.....</i>	9
4.3 <i>Patiëntparticipatie</i>	10
4.4 <i>Samenwerken in het netwerk en elektronische vastleggen en uitwisselen van gegevens</i>	11
4.5 <i>Informatiebeveiliging en continuïteit.....</i>	12
Bijlage 1: Algemene uitleg van de beoordelingen.....	13
Bijlage 2: Overzicht van documenten die zijn bestudeerd	14

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) bezocht op 24 februari 2022 Oogcentrum Noordholland te Heerhugowaard. Oogcentrum Noordholland (hierna: de zorgaanbieder) is een particuliere kliniek voor oogzorg. Het onderwerp van het bezoek was de inzet van informatie- en communicatietechnologie (ICT) in de zorg. Dit heet ook wel 'e-health' of 'digitale zorg'.

De inspectie toetste of de zorgaanbieder bij het gebruik van e-health zorgt voor de nodige voorwaarden voor goede en veilige zorg, die volgen uit wetten, (veld)normen en richtlijnen op dit gebied.

1.1 Aanleiding en belang

Onder e-health verstaat de inspectie: de inzet van hedendaagse ICT, in het bijzonder internettechnologie, om de gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren.

Voorbeelden hiervan zijn elektronische patiëntendossiers (EPD's of ECD's) en elektronische uitwisseling van gegevens. Met e-health bedoelt de inspectie dus ook de meer traditionele zorg-ICT. Maar ook patiëntenportalen, medische apps, monitoring van chronische patiënten op afstand en inzet van online behandeling of begeleiding.

De inspectie is positief over de mogelijkheden die e-health kan bieden. E-health kan de zorg minder laten afhangen van tijd en plaats. Ook kan het de communicatie tussen patiënt (of cliënt/bewoner) en zorgverlener helpen. En die tussen zorgverleners. Dit wordt belangrijker nu de patiënt vaker te maken krijgt met een netwerk van zorgaanbieders.

Tegelijk vindt de inspectie het belangrijk dat de inzet van e-health doordacht gebeurt. Ook bij de inzet van e-health moet de zorgaanbieder de kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaken. Vooral grote organisaties leunen steeds meer op e-health. Dat vraagt erom dat de zorgaanbieder zorgt voor goede voorwaarden in de organisatie.

De nieuwe mogelijkheden kennen helaas ook risico's. Denk bijvoorbeeld aan de uitval van systemen, fouten ontstaan door systeemupdates of gebruikersfouten. Ook ontwikkelen de wetgeving en normering zich verder. Daarom kijkt de inspectie bij zorgaanbieders naar e-health. Daarbij toetst de inspectie of de zorgaanbieder zorgt voor de goede randvoorwaarden voor digitale zorg. In het toezicht op e-health betreft de inspectie verschillende wetten, veldnormen en richtlijnen op het gebied van ICT in de zorg (zie 1.3).

1.2 Onderzoeksvragen

Het doel van het bezoek was om te toetsen of de zorgaanbieder bij de inzet van ICT in de zorg (e-health) zorgt voor de nodige voorwaarden voor goede en veilige zorg, die volgen uit wetten, (veld)normen en richtlijnen op dit gebied.

1.3 Onderzoeksmethode en toetsingskader

Bij het bezoek gebruikte de inspectie een toetsingskader, dat is gepubliceerd op de website van de IGJ¹.

¹ Zie <https://www.igj.nl/documenten/toetsingskaders/2018/11/15/toetsingskader-inzet-van-e-health-door-zorgaanbieders>

Een toetsingskader moet praktisch bruikbaar zijn. Daarom heeft de inspectie tijdens het bezoek gekeken naar de volgende vijf onderwerpen. Daarin zijn de verschillende normen en richtlijnen meegenomen.

Onderwerp	Uitleg
Goed bestuur en verantwoord innoveren	Het bestuur van de zorgaanbieder moet 'in control' zijn, ook op het gebied van e-health. Dit vraagt om een helder en gedragen beleid. Het bestuur moet de verantwoordelijkheden goed regelen bij inzetten van technische innovaties, zoals e-health. Ook een goede inrichting van de besluitvorming hoort daarbij.
Invoering en gebruik van e-health-producten en -diensten	De zorgaanbieder moet bij invoering en gebruik van e-health-producten en -diensten zorgen voor goede voorwaarden. De zorgaanbieder zorgt bijvoorbeeld voor duidelijke eisen aan producten en diensten. Ook moet de zorgaanbieder goed omgaan met mogelijke risico's. Belangrijke voorwaarden zijn verder goede training, goed testen en goed onderhoud.
Patiëntparticipatie	De patiëntenzorg wordt steeds afhankelijker van e-health. Daarom is het belangrijk dat de zorgaanbieder de cliëntenraad raadpleegt over het beleid. De zorgaanbieder kijkt hoe geschikt e-health-producten en -diensten zijn voor patiënten. Ook zorgt de zorgaanbieder voor goede informatie en begeleiding voor patiënten.
Samenwerken in het netwerk en elektronisch vastleggen en uitwisselen van gegevens	E-health kan andere vormen van samenwerken mogelijk maken tussen zorgverleners. Daarbij is het belangrijk dat de zorgaanbieder duidelijke afspraken maakt met andere zorgaanbieders over digitale samenwerking. Daarbij moet de zorgaanbieder zorgen voor goede organisatorische en technische maatregelen.
Informatiebeveiliging en continuïteit	De groeiende afhankelijkheid van ICT vraagt erom dat de organisatie zorgt voor de continuïteit. Daar horen goede afspraken en maatregelen bij voor informatiebeveiliging.

De inspectie heeft het bezoek kort van tevoren bekend gemaakt. Dit was nodig om de zorgaanbieder de mogelijkheid te geven gesprekspartners vrij te maken. Ook heeft de inspectie gevraagd om een aantal documenten ter voorbereiding op te leveren. Een overzicht staat in bijlage 2 van dit rapport.

Tijdens het bezoek heeft de inspectie met verschillende betrokkenen gesproken over de thema's van het toetsingskader. Dit waren personen in de volgende rollen:

- Voorzitter raad van bestuur;
- Manager;
- Kwaliteitsmanager / functionaris gegevensbescherming / klachtenfunctionaris;
- Optometrist;
- Physician assistant;
- Medisch secretaresse / doktersassistente.

Ook heeft de inspectie tijdens het bezoek twee e-health-toepassingen bestudeerd. Het gaat om de volgende voorbeelden:

1. **Het EPD**

Het betreft hier het EPD 'Emma' van leverancier Timeff. Het EPD is in 2012 geselecteerd en is sindsdien door de leverancier geleidelijk doorontwikkeld

2. **Het patiëntenportaal**

Het betreft hier het door Timeff ontwikkelde patiëntenportaal. Het portaal is vanaf 2017 door Timeff ontwikkeld, in eerste instantie met name gericht op de vereisten van het Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional (VIPP).

De resultaten van het inspectiebezoek staan in hoofdstuk 4 van dit rapport. De beoordeling bij elk onderwerp volgt een vierpuntsschaal: afwezig, aanwezig, operationeel en geborgd. Zie bijlage 1 voor een uitleg over deze begrippen.

2 Conclusie

De inspectie concludeert dat de zorgaanbieder bij de inzet van ICT in de zorg (e-health) zorgt voor de juiste randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. Hierbij vallen vooral de grondige en uitgebreide documentatie van procedures en het (gecertificeerde) managementsysteem voor informatiebeveiliging in positieve zin op.

De inspectie komt tot de volgende deelconclusies:

De zorgaanbieder is in controle over het e-health-beleid en de uitvoering daarvan

De zorgaanbieder heeft e-Health prominent opgenomen in het strategisch beleid. Zorgmedewerkers hebben invloed op het beleid en zijn betrokken bij de uitvoering. De verantwoordelijkheden en taken rondom e-health zijn belegd in de organisatie. De zorgaanbieder evalueert de resultaten van het beleid en heeft oog voor risico's.

De zorgaanbieder heeft heldere processen voor het aanschaffen en invoeren van e-health-diensten of producten en leeft deze aantoonbaar na

De zorgaanbieder beschikt over uitgewerkte en gedocumenteerde processen voor zowel de inkoop (waaronder ook zorg-ICT-producten/diensten vallen), als voor het beheer en actueel houden van systemen. Cruciale aspecten als het opstellen van een programma van eisen, het beoordelen van risico's, het testen van functionaliteit en het vastleggen van service-afspraken zijn onderdeel van deze processen. Ook wordt de uitvoering ondersteund met handzame checklists en formats.

De zorgaanbieder informeert patiënten over digitale mogelijkheden maar betrok hen (nog) niet actief bij doorontwikkeling van deze mogelijkheden

De zorgaanbieder informeert de cliëntenraad over e-health-ontwikkelingen. De zorgaanbieder informeert patiënten over de digitale mogelijkheden, zoals het patiëntenportaal. De zorgaanbieder heeft plannen om de digitale communicatie met patiënten verder te ontwikkelen; plannen om patiënten hierbij te betrekken waren tijdens het inspectiebezoek nog niet concreet uitgewerkt. Dit gebeurde wel al aantoonbaar bij andere onderwerpen.

De zorgaanbieder besteedt voldoende aandacht aan de digitale uitwisseling van patiëntgegevens en heeft hiervoor passende procedures

De zorgaanbieder heeft duidelijke procedures voor het (digitaal) uitwisselen van patiëntinformatie met zorgaanbieders en patiënten. De zorgaanbieder heeft gezorgd voor inrichten van / aansluiten op de noodzakelijke elektronische diensten voor gegevensuitwisseling, zoals bijvoorbeeld medicatie-overzichten. De patiënt kan digitale inzage in het dossier krijgen en een elektronisch afschrift.

De zorgaanbieder voldoet aantoonbaar aan de norm voor informatiebeveiliging

De zorgaanbieder beschikt over een actueel certificaat dat aantoont dat wordt voldaan aan de eisen van de wettelijke norm voor informatiebeveiliging, NEN 7510. Er is een procedure voor continuïteitsbeheer en een uitgewerkt scenario voor stroomuitval. Ook ICT-uitval is hierin opgenomen.

3 Handhaving

3.1 Maatregelen

Niet van toepassing.

3.2 Aanbevelingen

De inspectie geeft de volgende punten van verbetering aan:

- *Overweeg om nader uit te werken hoe patiënten kunnen worden betrokken bij de plannen voor verbeteren van de digitale communicatie*

3.3 Vervolgacties inspectie

Niet van toepassing. Het is niet nodig om de inspectie actief te informeren over de opvolging van de aanbevelingen.

4 Resultaten

4.1 Goed bestuur en verantwoord innoveren

Getoetste normen:

- De raad van bestuur heeft de controle over de e-health-ontwikkelingen. De zorgaanbieder heeft een beleid voor e-health en heeft hierbij de mensen betrokken die er belang bij hebben. Hij heeft taken en verantwoordelijkheden belegd in de organisatie. Hij regelt een duidelijke besluitvorming. De zorgaanbieder heeft aandacht voor risicomanagement en kwaliteitsborging van de e-health/ICT-omgeving. Het bestuur krijgt stuurinformatie.

	Afwezig	Aanwezig	Operationeel	Geborgd
Goed bestuur en verantwoord innoveren				√

Uitleg:

e-Health is opgenomen in het strategisch beleid

De zorgaanbieder heeft een strategisch plan 2021-2023. Hierin komen digitalisering en technologie nadrukkelijk als onderwerp aan de orde. Digitalisering speelt een rol in de optimaliseren van de klantervaring, maar ook in het binden en boeien van de medewerkers. In meerdere projecten die in het strategisch plan worden geïdentificeerd spelen digitalisering en technologie een rol, onder andere als het gaat om verbeteren van de bereikbaarheid en veiligheid van patiënten en de communicatie met patiënten. Veiligheid is één van de waarden waaruit de zorgaanbieder handelt; hier hoort ook digitale veiligheid bij. De zorgaanbieder heeft dan ook nadrukkelijk in een vroeg stadium de keuze gemaakt voor certificering van het managementsysteem voor informatiebeveiliging (information security management system of ISMS) volgens NEN 7510 (zie ook hoofdstuk 4.5).

Zorgmedewerkers hebben invloed op het e-health-beleid

Bij de tot stand komen van de strategie heeft de zorgaanbieder alle medewerkers betrokken, onder andere door hieraan een aantal bijeenkomsten te wijden. De bestaande overlegstructuren bevorderen de inbreng van medewerkers. Maandelijks is er een overlegochtend voor alle medewerkers, deze start met gezamenlijk overleg, gevolgd door deeloverleggen van de verschillende functionele samenwerkingsverbanden (waaronder optometristen en oogartsen). Verder is er een projectenstructuur. De projecten zorgen voor implementatie van de strategie. Alle medewerkers worden nadrukkelijk opgeroepen om deel te nemen aan de projecten van hun keuze waaraan zij een passende bijdrage kunnen leveren. Dit geldt dus ook voor projecten met een duidelijke ICT-component. Tijdens het inspectiebezoek bleek dat medewerkers weten hoe zij ideeën en wensen kenbaar kunnen maken.

De verantwoordelijkheden en taken rondom e-health zijn belegd in de organisatie

Specifieke verantwoordelijkheden op het gebied van ICT zijn opgenomen in schriftelijke procedures, waaronder het document met taken en verantwoordelijkheden voor het ISMS. Dit laatste gaat verder dan het ISMS, en benoemd bijvoorbeeld ook de verantwoordelijke voor de instandhouding van de centrale geautomatiseerde informatievoorziening, in dit geval de algemeen directeur. Het beheer van de informatievoorziening is uitbesteed aan contractpartijen, waarmee serviceafspraken zijn vastgelegd.

De zorgaanbieder heeft een systematiek voor directiebeoordelingen. Uit de directiebeoordeling van 2020/2021 blijkt dat de strategische doelen geëvalueerd worden, inclusief doelstellingen op het vlak van digitalisering (zo komt bijvoorbeeld in de directiebeoordeling 2020/2021 VIPP 5 aan de orde).

De zorgaanbieder heeft oog voor risico's

De zorgaanbieder besteedt nadrukkelijk aandacht aan de risico's van ICT, niet alleen in het kader van het ISMS maar ook met de systematiek voor prospectieve risicoanalyses (zie ook hoofdstuk 4.2), waarvoor tevens een gedocumenteerde procedure bestaat.

4.2 Invoering en gebruik van e-health-producten en -diensten

Getoetste normen:

- De zorgaanbieder heeft een proces afgesproken voor de invoering van e-health-producten of -diensten. Hij brengt daarbij de nodige experts samen. De zorgaanbieder stelt programma's van eisen op. De zorgaanbieder doet risicoanalyses. Hij zorgt voor training van gebruikers en testen van producten en diensten voor het in gebruik nemen. Ook regelt de zorgaanbieder het onderhoud.

	Afwezig	Aanwezig	Operationeel	Geborgd
Invoering en gebruik van e-health-producten en -diensten				✓

Uitleg:

De zorgaanbieder heeft een uitgewerkt proces voor het aanschaffen en invoeren van e-health-diensten of producten

De zorgaanbieder beschikt over uitgewerkte en gedocumenteerde processen voor zowel de inkoop (waaronder ook zorg-ICT-producten/diensten vallen), als voor het beheer en actueel houden van systemen. Cruciale aspecten als het opstellen van een programma van eisen, het beoordelen van risico's, het testen van functionaliteit en het vastleggen van service-afspraken zijn onderdeel van deze processen. De zorgaanbieder heeft een checklist ontwikkeld om het aanschafproces te stroomlijnen en ervoor te zorgen dat de benodigde procesactiviteiten (zoals een risicoanalyse) in kaart worden gebracht.

Tijdens het inspectiebezoek zijn aan de hand van de voorbeelden EPD en patiëntenportaal (zie paragraaf 1.3) verschillende aspecten van deze processen aan de orde geweest en door de zorgaanbieder toegelicht met documentatie.

De zorgaanbieder zorgt voor specificaties van eisen en wensen

Al bij de selectie van het EPD in 2012 heeft de zorgaanbieder de eisen en wensen uitgewerkt in een programma van eisen en is een selectietraject doorlopen met een *request for information* en een *request for proposal*. Hierin is de zorgaanbieder destijds ondersteund door externe adviseurs. Bij de keuze voor het patiëntenportaal in 2017/2018 werden de eisen volgens de zorgaanbieder in feite bepaald door de voorwaarden van het Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional (VIPP). Deze eisen zijn besproken in de gebruikersgroep (met ook andere zorgaanbieders) van het EPD; verslagen hiervan zijn gedocumenteerd. Om een patiëntenportaal te kunnen koppelen aan het EPD lag het voor de zorgaanbieder op dat moment voor de hand om dit door de EPD-leverancier te laten ontwikkelen, samen met andere afnemers van het EPD. De EPD-leverancier heeft de te leveren functionaliteit gedocumenteerd.

De zorgaanbieder heeft een methodiek voor risicoanalyses en past deze toe

De zorgaanbieder heeft een gedocumenteerde procedure voor prospectieve risicoanalyse (PRA) en prospectieve risico-inventarisatie (PRI). De zorgaanbieder maakt gebruik van de *BowTie*-methodiek. Ook *data protection impact assessments* zijn onderdeel van de procedure. De EPD-selectie (2012) heeft zich voorgedaan in een fase waarin de huidige processen nog niet waren uitgewerkt, desalniettemin is hiervan wel een PRA aanwezig uit 2018, die zich richt op situaties van verminderde toegang tot het EPD. Voor het patiëntenportaal (2017/18) bleek geen PRA/PRI uitgevoerd te zijn. Hiervoor was geen eenduidige verklaring aanwezig; vanwege de randvoorwaarden rondom VIPP was de invoering van het portaal intern opgevat als een wat bijzonder project. Uit andere documentatie bleek dat de PRA/PRI-methodiek wel gevolgd wordt, zoals bijvoorbeeld voor de introductie van het product voor veilige mail (december 2018).

De zorgaanbieder zorgt voor gebruikersinstructies en training

Bij de introductie van het EPD zijn gebruikers getraind; voor nieuwe medewerkers is het werken met het EPD onderdeel van de inwerkprocedure. Het EPD bevat verder een uitgebreide set van instructiefilmpjes waarin specifieke taken stap voor stap worden uitgelegd. Bij updates licht de zorgaanbieder gebruikers in via de werkoverleggen en via de e-mail. Er zijn ook super users die kunnen ondersteunen. Er zijn daarnaast voor gebruikers algemene procedures, zoals voor veilige omgang met informatiesystemen; hierin is o.a. informatie over veilig mailen opgenomen.

De zorgaanbieder heeft procedures voor testen en legt resultaten van testen vast

Testen is als onderwerp opgenomen in de procedure voor het beheer en actueel houden van systemen. Tijdens het inspectiebezoek is getoond hoe het testen van nieuwe functionaliteit wordt vastgelegd. Testverslagen zijn ingezien van een release van het EPD en van het patiëntenportaal.

De zorgaanbieder zorgt voor duidelijke afspraken met leveranciers en evalueert deze ook

De procedure inkoop gaat in op aspecten van contracteren van leveranciers, waarbij ook service-afspraken, verwerkersovereenkomsten en leveranciersbeoordelingen aan de orde komen. Voor het documenteren van leveranciersbeoordelingen is een format beschikbaar. Tijdens het bezoek zijn de verslagen van twee beoordelingen ingezien.

4.3 Patiëntparticipatie

Getoetste normen:

- De zorgaanbieder bespreekt de keuzes over e-health met patiëntvertegenwoordigers. De zorgaanbieder kijkt wanneer en e-health-product of -dienst wel of niet geschikt is. Daarbij houdt hij rekening met de zorgbehoefte van patiënten en de eigenschappen van de e-health-dienst. Patiënten krijgen voldoende informatie. Zo kunnen zij beslissen of een e-health-product of -dienst past bij hun zorgbehoefte. Ze zijn dus ook op de hoogte van mogelijke risico's. De zorgaanbieder maakt duidelijk hoe patiënten hulp kunnen krijgen bij e-health.

	Afwezig	Aanwezig	Operationeel	Geborgd
Patiëntparticipatie			√	

Uitleg:

De zorgaanbieder informeert de cliëntenraad over e-health-ontwikkelingen

De zorgaanbieder heeft een cliëntenraad. Ontwikkelingen op het gebied van ICT die voor cliënten belangrijk zijn komen daar incidenteel aan de orde, zoals bijvoorbeeld in het geval van VIPP. Hierover heeft de zorgaanbieder in de cliëntenraad een toelichting gegeven, blijkt uit verslagen.

De zorgaanbieder informeert patiënten over de digitale mogelijkheden

Bij invoeren van het portaal heeft de zorgaanbieder een actieve communicatiecampagne voor patiënten gevoerd. Er is een duidelijke flyer voor patiënten en er is een e-mailadres en telefoonnummer voor patiënten die hulp nodig hebben. Website en portaal zijn uit kostenoverwegingen niet aangepast op de normen voor toegankelijkheid (web content accessibility guidelines), hetgeen voor de zorgaanbieder overigens ook niet verplicht is.

De zorgaanbieder heeft plannen om de digitale communicatie met patiënten verder te ontwikkelen; plannen om patiënten daarbij te betrekken zijn nog weinig concreet

Er loopt in het kader van het strategisch plan een project 'digitale communicatie via het patiëntenportaal'. Doel van dit project is om te komen tot een betere inrichting van het portaal die ervoor zorgt dat informatie op een gemakkelijke manier toegankelijk is voor patiënten en dat deze dan ook wordt gebruikt. Het project richt zich op inhoud en gebruiksvriendelijkheid van het portaal en de communicatie over het portaal. Tijdens het inspectiebezoek bleek dat er weliswaar voornemens zijn om bij dit project cliënten te betrekken (bijvoorbeeld door feedback te vragen), maar dat ideeën hierover nog niet concreet waren uitgewerkt. Ook het projectplan bood hierover geen informatie. De zorgaanbieder kon wel voorbeelden geven van de wijze waarop patiënten werden betrokken bij andere onderwerpen (enquête over de patiëntervaringen bij narcose; brainstormsessie inrichting nieuwbouw).

4.4 Samenwerken in het netwerk en elektronische vastleggen en uitwisselen van gegevens

Getoetste normen:

- De zorgaanbieder kent de andere zorgaanbieders met wie hij samen zorg levert aan patiënten. Hij spreekt met hen de (zorginhoudelijke) informatie af die daarbij nodig is. Hij regelt dat de zorgverleners deze informatie kunnen uitwisselen. De zorgaanbieder legt afspraken over elektronische uitwisseling vast. De zorgaanbieder vraagt de patiënt toestemming voor elektronische uitwisseling als dat moet. De zorgaanbieder regelt samen met de mede-zorgaanbieders in de regio de medicatieoverdracht.

	Afwezig	Aanwezig	Operationeel	Geborgd
Samenwerken in het netwerk en elektronisch uitwisselen van gegevens				√

Uitleg:

De zorgaanbieder heeft duidelijke procedures voor het (digitaal) uitwisselen van patiëntinformatie met zorgaanbieders en patiënten

De zorgaanbieder heeft instructies voor het uitwisselen van informatie opgenomen in procedures, namelijk de procedure voor veilige omgang met informatiesystemen en de procedure voor verstrekken van medische gegevens. Medewerkers mogen patiëntinformatie uitsluitend digitaal via de dienst van Zorgring of via de beveiligde e-mail versturen.

De zorgaanbieder heeft gezorgd voor inrichten van / aansluiten op de noodzakelijke elektronische diensten voor gegevensuitwisseling

De zorgaanbieder heeft de benodigde elektronische diensten ingericht voor het ontvangen en versturen van patiëntgegevens. Verwijzingen komen digitaal binnen via Zorgring (regionaal) of Zorgdomein (landelijk). Terugkoppeling aan de huisarts verloopt via Zorgring. De zorgaanbieder heeft een procedure om toestemming aan de patiënt te vragen voordat gegevens worden opgevraagd bij andere zorgaanbieders, zoals een verwijzende kliniek. Ook bevat de procedure instructies over het verstrekken van gegevens aan andere zorgaanbieders en de voorwaarden waaronder dit mogelijk is. De zorgaanbieder heeft een koppeling met het Landelijk Schakelpunt voor het opvragen van actuele medicatieoverzichten. Zorgverleners schrijven elektronisch medicatie voor via het EPD. Patiënten hebben inzage in hun dossier via het patiëntenportaal en kunnen een elektronisch afschrift krijgen. De zorgaanbieder beschikt over verwerkersovereenkomsten met derden.

4.5 Informatiebeveiliging en continuïteit

Getoetste normen:

- Informatiebeveiliging: het bestuur heeft gezorgd voor het inrichten, invoeren, onderhouden en aldoor verbeteren van een managementsysteem voor informatiebeveiliging. De organisatie heeft een continuïteitsstrategie afgesproken, gedocumenteerd, ingevoerd en getest.

	Afwezig	Aanwezig	Operationeel	Geborgd
Informatiebeveiliging en continuïteit				√

Uitleg:

De zorgaanbieder beschikt over een actueel certificaat dat aantoont dat wordt voldaan aan de eisen van de wettelijke norm voor informatiebeveiliging, NEN 7510. Afgezien daarvan blijkt ook uit de uitgebreide set van procedures en documentatie op dit gebied dat informatieveiligheid nadrukkelijk de aandacht heeft. Ook het aspect continuïteit is hiervan onderdeel. Er is een procedure voor continuïteitsbeheer. Hierin zijn de maatregelen opgenomen die de zorgaanbieder heeft genomen om de continuïteit van informatiesystemen te bevorderen. De procedure verwijst naar verdere uitwerkingen van scenario's. Er is een uitgewerkt scenario voor stroomuitval. Ook ICT-uitval is hierin opgenomen. Een fysieke kopie hiervan is aanwezig.

Bijlage 1: Algemene uitleg van de beoordelingen

Niveau	Uitleg
Afwezig	De zorgaanbieder besteedt niet aantoonbaar aandacht aan het onderwerp en/of heeft geen herkenbaar proces. Er ligt niets vast.
Aanwezig	De zorgaanbieder besteedt aantoonbaar aandacht aan het onderwerp. Er kan een gedocumenteerd proces zijn, maar in de praktijk kent niet iedereen dit. Of medewerkers volgen het niet altijd.
Operationeel	De zorgaanbieder heeft een gedocumenteerd proces. Medewerkers kennen dit en volgen het ook.
Geborgd	De zorgaanbieder heeft een gedocumenteerd proces. Medewerkers kennen dit en volgen het ook. De zorgaanbieder kijkt naar de resultaten en brengt verbeteringen aan waar mogelijk.

Bijlage 2: Overzicht van documenten die zijn bestudeerd

Voor en/of tijdens het inspectiebezoek zijn onder andere de volgende documenten bestudeerd (NB: onderstaande lijst is beperkt tot de belangrijkste documenten die hebben gediend ter onderbouwing van de waarnemingen zoals beschreven in het rapport onder het hoofdstuk 'resultaten').

- 7016 – Strategisch plan 2021-2023 (maart 2021)
- 7036 – Directiebeoordeling 2020-2021 (oktober 2021)
- 7015 – Organisationsprofiel OCNH (september 2021)
- 2910 – Procedure prospectieve risico analyse en prospectieve risico inventarisatie (september 2021)
- 7022 – Taken en verantwoordelijkheden ISMS (september 2021)
- 5000 – Functieomschrijvingen OCNH (september 2021)
- 2107 – Procedure inkoop (oktober 2021)
- 3604 – Checklist aanvraag inkoop (februari 2022)
- 7028 – Beheer en actueel houden van systemen (september 2021)
- Request for Information (RfI) - Implementatie nieuw toekomstvast doelplatform (ERP-systeem) voor oogkliniek (februari 2012)
- Uitwerking zorgproces en ondersteunende processen – Implementatie nieuw toekomstvast doelplatform voor oogkliniek (april 2012)
- Rapport Quick Scan – Huidige situatie en toekomstvast doelplatform voor Oogcentrum Noordholland (februari 2012)
- Gespreksverslag VIPP subsidie en aanbod Timeff (oktober 2017)
- Gespreksverslag VIPP subsidie en aanbod Timeff (oktober 2017) aangevuld met antwoorden Timeff
- Brainstormsessie gebruikersgroep Timeff – VIPP (maart 2018)
- Timeff offerte voor ontwikkeling, implementatie, onderhoud en hosting van functionaliteiten VIPP modules A1, A2, B1 (april 2018)
- VIPP – overzicht van eisen en acties (spreadsheet) (juli 2018)
- PRA 'EPD niet beschikbaar' (augustus 2018)
- PRI invoeren Zivver (december 2018)
- Uitnodiging brainstormsessie klantenpanel (mei 2019)
- Brief enquête narcose
- 7033 – veilige omgang met (informatie)systemen
- Testen Timeff Emma v18.09.25 (september 2018)
- Verslag test VIPP-module EMMA (september 2018)
- Inge vulde formulieren 3106 - leveranciersbeoordeling (resp. september 2017, september 2021)
- 3002 – Verstrekken medische gegevens (oktober 2021)
- 7033 – Veilige omgang met (informatie)systemen (september 2021)
- Certificaat K-020377/01 NEN7510-1:2017+A1:2020 (februari 2022)
- Assessment rapport NEN7510-1: 2017 + A1:2020 (februari 2022)