



Een moeilijk wachtwoord volstaat niet

Versillende organisaties in de thuiszorg stappen over op digitale rapportage. Neem Azora Thuiszorg in Gendringen, waar de werknemers sinds een half jaar intensief met een tablet werken. Digitale gegevensuitwisseling biedt veel voordelen. Maar hoe veilig gebeurt dit eigenlijk?

Tekst Arnaud Kluiters

Debbie Hartjes kan er hard om lachen, als ze terugdenkt aan 'vroeger', nog maar een jaar of vijf geleden. "In een nevengebouw van zorgcentrum Maria Magdalena Postel in Gendringen verzorgde ik met zes collega's enkele cliënten in hun aanleunwoningen. Na mijn avonddienst ging ik – werkelijk waar – naar een bezemkast op de begane grond. Daar bevond zich ons postvakje en vulde ik in een schriftje de overdracht in voor mijn collega van de ochtendploeg."

Het zorgcentrum was in die tijd een van de drie locaties waar de nog jonge thuiszorgorganisatie operationeel was. Overige cliënten werden geholpen in de Achterhoekse buurdorpen Gendringen en Megchelen. Dagelijks reisden de werknemers heen en weer naar de bezemkast voor de belangrijkste overdrachtsgegevens.

Tabbladen

De meer gedetailleerde gegevens werden genoteerd in de patiëntenmap die in de woning van iedere individuele cliënt lag. "Hierin stond bijvoorbeeld

"Wilden we iets teruglezen, hoe klein ook, dan moesten we álle pagina's langs"

of mevrouw Jansen was gevallen, hoe een wond werd verzorgd en of de medicatie was aangepast. De documentatie in de map werd door tabbladen gescheiden. Eén gedeelte bevatte het zorgplan van een cliënt, in een ander gedeelte vond je informatie terug over het medicijngebruik. Kortom, alles was keurig geregeld."

Althans, zo dachten Hartjes en haar collega's er destijds over. "Nu weten we wel beter. Alleen. Dagelijks reisden de werknemers heen en weer naar de bezemkast voor de belangrijkste overdrachtsgegevens. Wilden we iets teruglezen, hoe klein ook, dan moesten we álle pagina's langs. Iedere keer weer, bij iedere cliënt."

"Dat kon efficiënter", zegt Maria Stapper, teamleider bij Azora. Ook zij herinnert zich de bezemkast in het zorgcentrum als

de dag van gisteren. "Iedere ochtend vanaf zeven uur meldde de ochtendploeg zich op deze centrale plek. Het team was klein, de taken overzichtelijk, het aantal cliënten nog niet zo groot. We bespraken wat er gebeuren moest en een ieder ging op pad."

Digitale omslag

In 2012 besloot Azora digitaal te gaan. "Op verschillende fronten streefden we naar kwaliteitsverbetering", zegt Stapper. "We wilden niet alleen efficiënter werken, ook moest de communicatie tussen alle betrokkenen verbeteren. En dan niet alleen tussen alle collega's, dus tussen wijkverpleegkundigen en andere medewerkers, maar ook tussen medewerkers en cliënten. Voor iedereen moest in één oogopslag duidelijk zijn wie wat deed, hoe, wanneer en waarom."

De organisatie legde haar vraag neer bij Nedap, een bedrijf dat technologische oplossingen ontwikkelt voor onder andere vraagstukken in de ouderen- en gezondheidszorg. "We werkten al tot ieders tevredenheid samen aan een ander project. We hoorden dat ze ook

“Binnen de thuiszorg wordt veel gebeld en gemaild”

andere thuiszorgorganisaties hadden begeleid bij het maken van de overstap van een papieren naar een digitale rapportage. Dat viel dus al uitgevonden.”

Matthijs Langenberg, ontwikkelaar bij Nedap: “Typerend voor de oude werkwijze was dat de medewerkers vaker langs kantoor gingen. Maar wat binnen de thuiszorg ook opvalt is het vele bellen en mailen tussen collega’s onderling. Medewerkers maken een groepsapp aan of sturen een privémail om te overleggen of om elkaar te informeren. Dat is onvermijdelijk omdat je elkaar niet continu ziet, maar je elkaar wel allemaal op de hoogte wilt houden. We weten dat dit geen veilige manier is om gegevens uit te wisselen. Want wat gebeurt er bijvoorbeeld met de informatie wanneer een medewerker uit dienst gaat? Die neemt die gegevens uit de privémail mee, terwijl de organisatie er niet bij kan. Cliëntgegevens kunnen op de verkeerde plek terecht komen. Ook heb je bij privémail niet de garantie dat de opgeslagen informatie binnen de Nederlandse landsgrenzen blijft.”

Drie pijlers

“Behalve dat we met Nedap spraken over ons wensenpakket, vroegen we andere zorgorganisaties naar hun ervaringen”, blikt Stapper terug. “Stap voor stap kregen we de mogelijkheden van het gebruik van tablets beter in beeld. Onze organisatie richt zich daarbij op drie belangrijke pijlers: het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), de mogelijkheid voor medewerkers om zelf het rooster te kunnen invullen en de app ‘Ons berichten’. Via deze app kunnen teamleden met elkaar communiceren. Voor andere zaken lenen de tablets zich niet. Je kunt ze dus niet privé gebruiken.”

ECD en rooster

Het ECD vervangt het papieren dossier volledig, ervaart verzorgende Debbie Hartjes: “Voordat ik met mijn route start,

bekijk ik het dossier. Net als voorheen lees ik – eventueel thuis al – wat mijn collega na haar vorige dienst heeft gerapporteerd en of er bijzonderheden zijn. Ik hoef dus niet meer de gehele patiëntenmap door te bladeren. Ik weet bij binnenkomst gelijk wat er is veranderd ten opzichte van het vorige bezoek.”

Ook teamleider Stapper ziet in één oogopslag wat overal gaande is en waar actie vereist is. “Ik heb veel meer overzicht. Verder beschikken we via de tablet over informatiefilmpjes en foto’s, die medewerkers kunnen bekijken als ze wat meer willen weten over een bepaalde situatie. Dit ervaren we als erg praktisch.”

Ander pluspunt is dat medewerkers direct kunnen anticiperen als er op enig moment ergens om zorg wordt gevraagd. Het maakt de lijntjes voor iedere betrokkene heel kort. Waar nodig en waar specifiek is toegestaan, kunnen medewerkers in het dossier van een cliënt eenvoudig meekijken. Ook kunnen ze onderling ruilen van dienst als dat nodig is. Stapper: “Als centraal teamleider overzie ik

steeds wat er gebeurt. Ik bewaak de routes en kan bijsturen waar dat nodig is.”

Veilig

Derde pijler is de app ‘Ons berichten’. Zakelijke informatie wordt niet meer via persoonlijke mail of sms’jes verstuurd, maar vanuit een veilige omgeving. Matthijs Langenberg: “Het veiligheidsniveau is vergelijkbaar met dat van een bank. We leggen de lat zo hoog, omdat al het personeel moet beseffen dat het hier niet alleen gaat om de toegang tot de eigen gegevens, maar vooral om die van de cliënten. Om die reden vallen we terug op de zogenaamde *Two factor*. Met alleen een gebruikersnaam en een wachtwoord kunnen medewerkers nog niet inloggen. De volgende stap is dat je een code ontvangt. Dat kan via een sms op je mobiele telefoon of je wordt gebeld op een vaste telefoonlijn. Die code toets je in op je tablet, daarna kun je alleen de gegevens inzien die voor jouw ogen zijn bestemd.” Die dubbele beveiliging is een heel bewuste keuze. “Het is essentieel dat iedere werknemer

“Ik weet bij binnenkomst gelijk wat er is veranderd ten opzichte van het vorige bezoek”

zich bewust is van het belang van privacy van anderen. Een moeilijk wachtwoord is niet afdoende. Deze extra vorm van beveiliging verzekert zowel het personeel als de cliënten dat hun privacy niet op straat komt te liggen.”

Toekomst

De werknemers van Azora hebben naar volle tevredenheid de omslag naar digitaal gemaakt. Hartjes: “Iedereen is omgeschoold. Bij oudere collega’s die nog nooit met een computer hadden gewerkt, kostte dit iets meer moeite. Maar de tevredenheid over het bedieningsgemak is groot.” Stapper: “Ik zie zelfs dat het ziekteverzuim de afgelopen maanden is afgenomen. De medewerkers hebben meer eigen inbreng gekregen. En er wordt veel effectiever gewerkt. Heel prettig voor de cliënten

is dat we een helder overzicht hebben in het aantal mensen dat hen wekelijks bezoekt. De tijd is voorbij dat een wisselend aantal medewerkers langskomt. Cliënten kunnen rekenen op een klein, vast groepje medewerkers, wat de persoonlijke band en de motivatie versterkt.” Stukje bij beetje ontwikkelt het digitale systeem zich verder. Afgelopen maart is de tweede stap gezet: nu het vertrouwen is gewonnen, kunnen cliënten én hun mantelzorgers voortaan, net als voorheen bij het papieren dossier, ook hun eigen digitale dossier inzien. “Ze zien wat Azora rapporteert en hoe het zorgplan eruitziet. Dit maakt onze zorg nog transparanter en het verbetert de communicatie”, aldus Stapper.

“We gaan rustig en gefaseerd te werk. De derde en laatste fase zal zijn dat de cliënt en zijn mantelzorger zelf bijzonderheden kunnen rapporteren. Naar verwachting starten we hier in het najaar mee, maar er is geen haast. Eerst wachten we de reacties op stap twee af. Wat beklift is dat de overstap naar het digitale dossier veilig verloopt.”