

# Veilig communiceren in de zorg: wat met Siilo?

Veilig met collega's kort informatie uitwisselen, andere zorgverleners contacteren om vragen te stellen rond een bepaald ziektebeeld of patiënt, communiceren met collega's in dezelfde regio ... het is geen evidentie meer sinds de Europese richtlijn ter bescherming van persoonsgegevens in mei overal van kracht werd. De eHealthbox is hier de standaardoplossing, maar heeft zijn beperkingen naar gebruiksgemak en inzetbaarheid in snelle, korte communicatie tussen zorgverleners. In het verleden werden mail en Whatsapp hiervoor breed gebruikt in de zorg, maar die hebben op veiligheidsvlak te weinig garanties om gebruikt te worden in een zorg-context. In een gezamenlijke zoektocht stuitte Domus Medica en KAVA op Siilo, een app voor zorgverleners. We bekijken hier het gebruik ervan in de praktijk, welke veiligheids garanties ze bieden en vooral, hoe dit correct kan ingezet worden naast de bestaande veilige middelen van communicatie in de zorg.

## Korte introductie

Siilo is een app die ontwikkeld werd in Nederland en zich profileert als 'de gratis messenger voor elke professional in de zorg'. Een toepassing die op enkele jaren tijd niet alleen in Nederland zeer goed ingeburgerd is, maar ondertussen ook aan een meer dan gestage opmars bezig is in België, Europa en de rest van de wereld. Op dit ogenblik maken er reeds 10 000 zorgverleners gebruik van Siilo in België, zijn er maandelijks ca. 1500 medische chat groepen actief en worden er maandelijks meer dan 1,6 miljoen berichten uitgewisseld tussen. In tegenstelling tot wat haar naam doet vermoeden, wil Siilo net de silo's tussen de verschillende zorgberoepen doorbreken en transparante professionele communicatie stimuleren. Siilo refereert namelijk aan een veilige afgesloten omgeving waar informatie niet uit lekt.

Gebruiksgemak is essentieel als nieuwe toepassingen snel opgenomen moeten worden. Net daarom refereert Siilo zo uitdrukkelijk aan WhatsApp. Omdat WhatsApp al in de zorg werd gebruikt, zonder voldoende veiligheids garanties, wou men op dat vlak een alternatief aanbieden. Eens je de app hebt gedownload, voelt de omgeving erg vertrouwd aan voor wie wel eens met WhatsApp werkt. Je kan gesprekken starten via deze app: één op één of naar meerdere personen in een groep. Aan die berichtjes kan je eenvoudig foto's of andere bijlagen voegen. Je kan zelf groepen aanmaken of vragen toegevoegd te worden tot bestaande 'vindbare' groepen. Je bent direct verbonden met alle zorgverleners uit je eigen contactenlijst die ook Siilo gebruiken. Het grote verschil bestaat erin dat je je voor Siilo als zorgverlener moet registreren (lees verder) en dan onmiddellijk ook alle andere geverifieerde zorgverleners kan opzoeken buiten je eigen contactenlijst. Verder bestaat er ook een desktop versie van Siilo waarbij je een smartphone enkel nodig hebt om via een QR code in te loggen op je pc.

## Aan de slag met Siilo

Siilo heeft twee diensten: de gratis Siilo messenger app voor individuele gebruikers en de betalende Siilo Connect beheer tool voor organisaties. Als zorgverlener kan je met die gratis Siilo messenger zo aan de slag. De betalende versie richt zich vooral op organisaties die hun medewerkers in een eigen netwerk binnen Siilo willen beheren en biedt mogelijkheden rond broadcasting, koppelingen met andere softwaretools etc.



1. Download de app via 'App Store' of 'Google play'.
2. Doorloop de registratie.
3. Geef toegang tot uw contacten binnen het adresboek van uw telefoon.
4. Stel een 5 cijferige pincode in. De data wordt versleuteld van zodra de app voor tien minuten niet wordt gebruikt.
5. Verifieer de verificatiemail binnen de 24 u.

## Siilo in de praktijk

Het aantal toepassingen waarvoor het in Nederland gebruikt wordt is behoorlijk uitgebreid. KNMP, de Nederlands apothekersvereniging, gebruikt de betalende versie actief als communicatiemiddel naar haar leden. De meer dan 2800 apothekers die aangesloten zijn op het KNMP netwerk ontvangen realtime informatie over recalls en andere 'breaking news'.

Ondertussen communiceren al meer dan 125 000 zorgverleners met de app. Artsen en apothekers wisselen informatie over voorschriften of kunnen een 'minder urgente' vraag stellen waarvoor ze hun collega niet onmiddellijk telefonisch hoeven te storen. De laagdrempeligheid van de app kan daarbij helpen, al zijn daaraan natuurlijk ook enkele valkuilen verbonden (zie verder). Vaak worden er regionale groepen opgestart, naar aanleiding van een FTO (farmacotherapeutisch overleg, in Vlaanderen bekend als MFO). Maar ook in de tweede lijn wordt de app al regelmatig gebruikt: voor de uitwisseling van labowaarden, de bespreking van een casus onder specialisten ...

### Nederland is België niet

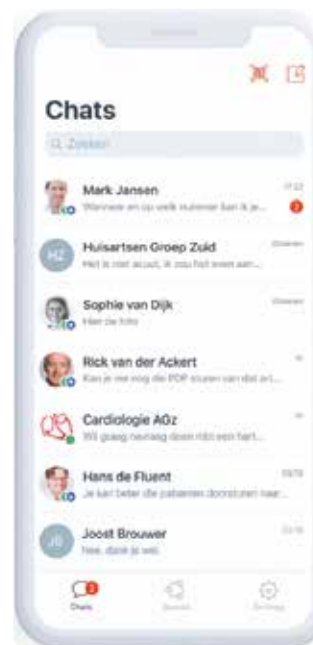
Natuurlijk kan je de Nederlandse voorbeelden niet één op één vertalen naar de Vlaamse context. Labowaarden delen tussen arts en apotheker bijvoorbeeld mag hier (nog) niet. Ook de cultuur is verschillend. Nederlanders zijn nu eenmaal iets mondiger en zullen bijvoorbeeld sneller casuïstiek bespreken met collega's, ook al kennen ze elkaar niet echt.

### Toch beweegt er al heel wat op het terrein

In het kader van de gemeenschappelijke GDPR opleiding voor arts en apotheker (voorjaar 2018) werd tijdens de vier infosessies al verwezen naar Siilo als veiliger alternatief voor mail of Whatsapp. Sommige artsen en apothekers hebben dat snel opgepikt en zelfs al geïntroduceerd in hun kring.

Zo maakte dokter Tim Vertongen, de voorzitter van HANA vzw (Huisartsen **Noord Antwerpen**) na de GDPR opleiding een Siilo-groep waarop alle huisartsen van de huisartsenkring konden aansluiten. Nadien hebben ze dit initiatief in de huisartsenkring op verschillende manieren bekendgemaakt: via de algemene vergadering, in de nieuwsbrief, een voorstelling op de navorming, een affiche in de wachtpost en het infomoment voor HAIO's en starters in de kring. Tegelijk werd ook aan de collega apothekers uit de eerstelijnszone Noord Antwerpen gevraagd om toe te treden. Apotheker Karen Delaetere maakte hiervoor reclame op een infomoment voor de apothekers uit de regio en via andere social media. Het feit dat de vraag vanuit de artsen werd gesteld, hielp zeker bij de verspreiding. Ondertussen bestaan er in die regio aparte groepen voor artsen en voor apothekers én een gemeenschappelijke groep. Onderwerpen die ter sprake komen zijn dringende mededelingen (een tijdje rond impetigo en botulisme), noodsituaties, onduidelijke voorschriften, vragen rond aanpassingen ...

In de eerstelijnszone **Antwerpen Zuid** (Hoboken, Kiel en Wilrijk) werd Siilo geïntroduceerd bij de apothekers, toen bleek dat hun Facebookgroep in het post GDPR tijdperk geen veilig alternatief meer was. De overstap werd snel gemaakt; de collega's gebruiken het om elkaar individueel of in groep vragen te stellen, afspraken te maken etc. Ook een grote groep artsen uit die regio zit op Siilo. Dat werd onder meer duidelijk in het kader van het project 'Zuid op Schema', waarbij in de hele regio wordt gewerkt op kennis van het medicatieschema bij zorgverlener en burger. Tijdens drie MFO's die werden georganiseerd over het medicatieschema, was het heel opvallend dat de artsen en apothekers zelf verwezen naar Siilo als een veilig en handig communicatiemiddel tussen beide zorgverleners.



## Siilo en veiligheid

Wanneer het medische gegevens betreft, is er altijd extra aandacht nodig voor de veiligheid van applicaties. Vandaar ook de vele controles en checks die systemen als eHealth inbouwen bij het uitwisselen van informatie tussen zorgverleners. Het is geen evidentie in de huidige commerciële markt om het bos door de bomen te zien, en tussen alle bedrijven die claimen 'GDPR-proof' te zijn, de echte veilige systemen te onderscheiden van systemen waar er niet voldoende garanties zijn wat betreft de veilige verwerking van gegevens.

Siilo zet sterk in op hun veiligheidsaspect, een must voor een applicatie die zich richt op zorgverleners. Op de website van Siilo zijn heel wat documenten terug te vinden die de veiligheidsmaatregelen die genomen worden, uitgebreid toelichten. Enkele aspecten lichten we er hier uit:



- Identificatie en registratie van zorgverleners: een bezorgdheid in het uitwisselen van medische gegevens is zeker zijn dat de informatie bij de juiste persoon belandt. Siilo werkt met zelfregistratie, maar vraagt daarbij bijkomende bewijsstukken om de identiteit van de persoon die zich registreert te bevestigen. Indien het een zorgverlener betreft, wordt de functie onderzocht en of deze toevoert aan de identiteit van de zorgverlener. In het geval van een huisarts of apotheker wordt een kopie van de identiteitskaart gevraagd, en wordt het Riziv-nummer gecontroleerd in de bestanden die beschikbaar zijn op de Riziv-website. Hoewel dit minder feilloos is als de automatische link die de eHealthsystemen legt tussen identiteit en zorgberoep, is dit een uitvoerige controle.
- Alleen zorgverleners vinden elkaar in het databestand van Siilo. Wie geen erkend zorgverlener is op Siilo, of wie nog niet volledig is geregistreerd, kan alleen zorgverleners zien uit zijn/haar eigen telefoon contactenlijst, maar niet op zoek gaan naar andere zorgverleners in het systeem. Enkel geregistreerde zorgverleners kunnen zoeken in het volledige databestand van Siilo.
- End-to-end encryptie: om het onderscheppen van boodschappen te voorkomen, worden deze van verzendpunt tot eindpunt versleuteld verzonden. Siilo kan deze berichten zelf ook niet lezen. Meer info over het encryptie-systeem is terug te vinden op de website van Siilo.
- Opslag in de EU: er is geen enkele toegang tot de gegevens die via Siilo worden uitgewisseld, en de informatie wordt opgeslagen op servers die in de EU staan. De servers conformeren daarenboven aan verschillende veiligheidslabels. Bovendien zijn niet alleen de servers, maar is Siilo zelf ook ISO 27001 gecertificeerd.
- Alle berichten en media in Siilo worden versleuteld en separaat van de persoonlijke data op de telefoon achter een pin toegang opgeslagen.
- Siilo heeft een eigen beveiligde camerafunctie waarmee medische foto's genomen kunnen worden om onder andere te voorkomen dat medische foto's in de persoonlijke foto rol van de gebruiker belanden.
- Mogelijkheid tot anonimisatie van gegevens: een aantal tools binnen Siilo staan toe dat foto's die doorgestuurd worden, geanonimiseerd kunnen worden. Bovendien wordt de metadata (zoals tijd en locatie van de foto) verwijderd. Dat helpt om de identificeerbaarheid van de patiënt te beperken of uit te sluiten.
- Tijdelijke opslag van gegevens: er is een bewaartermijn van 30 dagen voor de berichten in Siilo. Enkel bij actieve actie van een gebruiker kunnen berichten langer worden bewaard. De korte bewaartermijn zorgt ervoor dat eventuele medische informatie die gedeeld wordt, beperkt bewaard wordt, wat kans op misbruik of problemen bij een inbreuk op de veiligheid reduceert.

Er is dus heel wat aandacht besteed aan de veiligheid van het systeem en men probeert zo veel mogelijk rekening te houden met de zorgcontext, waar identificatie en authenticatie van zorgverleners zeer belangrijk is als er medische informatie moet worden uitgewisseld. Toch is dit niet het enige aspect dat speelt in veilige communicatie, ook de zorgverleners zelf moeten correct informatie uitwisselen én de bestaande systemen moeten allemaal correct worden gebruikt. De volgende sectie gaat hier dieper op in.

## Zorgverleners en veiligheid

De veiligheid van een tool is één zaak, belangrijker is het verantwoord omgaan met de beschikbare middelen om gegevens te delen. In de veiligheidsdocumenten van Siilo wordt meermaals

op de verantwoordelijkheid van de zorgverleners die de applicatie gebruiken gewezen in het veilig omgaan met persoonsgegevens en zeker gevoelige gegevens zoals gezondheidsgegevens. Onderstaande opsomming geeft enkele aandachtspunten aan. Let erop dat deze lijst niet exhaustief is. Deze aandachtspunten zijn daarenboven niet beperkt tot het gebruik van Siilo, in alle communicatie met andere zorgverleners rond patiëntengegevens dienen dezelfde punten in acht genomen te worden.

- Wees zeker van de identiteit van de zorgverlener waarmee je deelt: Siilo geeft indicaties rond de verificatiestatus van de zorgverleners in de applicatie. Wees ook zelf voldoende aandachtig dat je wel degelijk je vragen aan de juiste collega-zorgverlener stelt.
- Een veilig systeem wil niet zeggen dat alles gedeeld mag worden: een veilig platform dat je in staat stelt om te communiceren met andere zorgverleners is geen vrijgeleide om alle mogelijke informatie te gaan uitwisselen. Een aantal vuistregels dienen telkens in acht genomen te worden:
  - Enkel die informatie die relevant is voor de vraag – wis of laat informatie weg die niet relevant is.
  - Heeft de andere zorgverlener een therapeutische relatie met de patiënt – indien je dit niet zeker weet of niet kunt verifiëren, wees dan zeker voorzichtig met de informatie die gedeeld wordt: een algemene medische vraag aan een collega stellen is mogelijk, maar laat in elk geval alle mogelijke informatie weg die een specifieke patiënt zou kunnen identificeren.
- Gebruik elk systeem waarvoor het bedoeld is – er zijn in België al een aantal systemen in gebruik om documenten uit te wisselen tussen zorgverleners:
  - de eHealthbox, waarlangs laboresultaten, verwijsbrieven ... rechtstreeks naar zorgverleners worden gestuurd, en waarmee in sommige dossiersystemen de informatie ook meteen in het medisch dossier belandt.
  - de kluizen, zoals Vitalink, met informatie uit de eerstelijns, zoals medicatieschema, Sumehr, vaccinatiegegevens, bevolkingsonderzoeken ...
  - de hubs, met informatie uit de tweede lijn, met labo-resultaten, beeldvormingsresultaten ...

Voor deze systemen bestaan er verschillende controlesystemen om de identiteit en rol van elke zorgverlener na te gaan. Ook zijn er in sommige gevallen beperkingen op de toegang van documenten afhankelijk van het type zorgverlener. Zo is een Sumehr enkel toegankelijk voor artsen en patiënten. Gebruik geen parallelle systemen als Siilo om bijvoorbeeld een Sumehr door te sturen naar een verpleegkundige. Dit gaat in tegen de spelregels van het eHealthplatform en geeft informatie aan een zorgverlener die daar niet toe gemachtigd is. Voor korte vragen, verduidelijkingen, aanvullingen kan Siilo gebruikt worden. Het is geen apart dossierstelsel. Zorg er ook voor dat informatie die relevant is voor het medisch dossier van de patiënt, daar ook in belandt. Hou geen informatie apart op je pc bij die eigenlijk in het medisch dossier thuis hoort.

## Goede afspraken

Het succes van Siilo staat of valt met goede afspraken, zoveel is duidelijk. Van zodra het medium wordt misbruikt om (bijvoorbeeld) commerciële boodschappen te brengen, interne frustraties of meningen te ventileren, smalltalk te delen ... zullen de gebruikers snel afhaken.

In de huisartsenkring van Antwerpen Noord werden er op het kringbestuur eerst duidelijke afspraken gemaakt over het gebruik: enkel voor dringende en belangrijke mededelingen, gereleerd aan (coördinatie van) patiëntenzorg of delen van casuïstiek. Dan werd er nagedacht over wat apothekers vinden dat huisartsen moeten weten en vice versa en welk medium gebruikt moet worden voor welke boodschap. Zo is er een grote behoefte aan een lijst van ontbrekende geneesmiddelen, maar die kan beter via een mail of nieuwsbrief gedeeld worden.

Zulke afspraken kan je best communiceren in de Siilo groep zelf. Wat zelfregulering kan daarbij helpen. In Nederland gebeurt het wel eens dat de 'moderator' van een groep zelf ingrijpt wanneer iemand die afspraken niet naleeft. Maar net zo goed kan het een arts of apotheker zelf zijn die zijn collega even tot de orde roept wanneer het oneigenlijk gebruikt wordt.

## Slot

In het huidige landschap van digitale tools en in een context van steeds grote belang van privacy en GDPR-regels, lijkt Siilo voldoende aandacht te hebben voor veilige communicatie tussen zorgverleners onderling. Toch is het belangrijk meer te doen dan de app even te downloaden om dan te zien waarvoor het gebruikt kan worden. Als je de stap zet, bekijk het dan meteen in een ruimer perspectief. Bespreek het met je collega's uit de buurt, ga na hoe de andere zorgverlener (arts, apotheker) erover denkt. En vooral: maak afspraken met elkaar over goed gebruik. Denk aan de focus die je wil leggen. Een goede portie 'gezond verstand' helpt je al aardig op weg. Test het eerst met een beperkte, maar enthousiaste groep. Kijk vooral naar welke informatie via de app kan gedeeld worden, en welke informatie langs de andere bestaande beveiligde kanalen moet lopen. Het moet vooral een tool zijn die aanvullend kan werken op de eHealthdiensten die er beschikbaar zijn, en ze niet vervangen.

KAVA en Domus Medica bekijken verder op welke manier 'good practices' gedeeld kunnen worden rond veilige communicatie tussen zorgverleners. Want in een multidisciplinaire setting moeten we zeker het goede voorbeeld geven.

*Elfi Goesaert - verantwoordelijke van het Kennisdomein ICT, Domus Medica.*

*Nico Carpriau - beroeps ondersteuning KAVA*