
Veilig communiceren in de zorg

Welke mogelijkheden biedt de Siilo-app?

Auteurs

- › **Elfi Goesaert** is verantwoordelijke van het kennisdomein ICT van Domus Medica;
- › **Nico Carpriau** is directeur Beroepsondersteuning van de Koninklijke Apothekers Vereniging van Antwerpen (KAVA).

Inleiding

In mei 2018 werd de Europese richtlijn ter bescherming van persoonsgegevens overal van kracht, met bijzondere aandacht voor patiëntengegevens. Hierdoor is het niet meer zo vanzelfsprekend om met collega's kort informatie uit te wisselen, andere zorgverleners te contacteren om vragen te stellen rond een bepaald ziektebeeld of patiënt, te communiceren met collega's in dezelfde regio, enzovoort. De veelgebruikte oplossingen blijken te onveilig, wat een zoektocht naar veilige alternatieven met zich meebrengt.

De eHealthbox is hier de standaardoplossing, maar heeft zijn beperkingen naar gebruiksgemak en inzetbaarheid in snelle, korte communicatie tussen zorgverleners. In het verleden werden e-mail en WhatsApp hiervoor breed gebruikt in de zorg, maar die bieden op veiligheidsvlak te weinig garanties in een zorgcontext.

Tijdens een gezamenlijke zoektocht zijn Domus Medica en de Koninklijke Apothekers Vereniging van Antwerpen (KAVA) op Siilo gekomen, een app voor zorgverleners. We bekijken hier het gebruik ervan in de praktijk, de veiligheids garanties en vooral de plaats ervan naast de bestaande veilige middelen van communicatie in de zorg.

Siilo: de gratis messenger voor elke zorgverlener

Siilo werd in Nederland ontwikkeld en profileert zich 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 opmars bezig is in België, Europa en de rest van de wereld. Op dit ogenblik maken in België reeds 10 000 zorgverleners gebruik van Siilo.

Gebruiksgemak is essentieel als nieuwe toepassingen snel ingang willen vinden. Net daarom refereert Siilo zo uitdruk-

kelijk aan WhatsApp. Omdat WhatsApp al in de zorg werd gebruikt, zonder voldoende veiligheids garanties, wou men op dat vlak een alternatief aanbieden.

Wie de Siilo-app downloadt, zal de vertrouwde omgeving van WhatsApp meteen herkennen: men kan gesprekken via berichten voeren (één op één of naar meerdere personen in een groep), aan die berichtjes foto's of andere bijlagen voegen, zelf groepen aanmaken of vragen om toegevoegd te worden tot bestaande 'vindbare' groepen,...

De gebruiker is direct verbonden met alle zorgverleners uit de eigen contactenlijst die ook Siilo gebruiken. Het grote verschil met WhatsApp is dat de zorgverlener zich voor Siilo moet registreren en dan onmiddellijk ook alle andere geverifieerde zorgverleners kan opzoeken buiten de eigen contactenlijst. Verder bestaat er een desktopversie van Siilo waarbij men een smartphone enkel nodig heeft om via een QR-code in te loggen op de 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.

Zorgverleners kunnen 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, enzovoort.

- › Download de app via 'App Store' of 'Google play'.
- › Doorloop de registratie.
- › Geef toegang tot uw contacten binnen het adresboek van uw telefoon, anders kunt u uw eigen contacten en collega's niet zien op Siilo.
- › Stel een 5-cijferige pincode in. De data wordt versleuteld van zodra de app voor tien minuten niet wordt gebruikt.
- › Verifieer de verificatiemail binnen de 24 uur.

Waar wordt Siilo al toegepast?

Ruime toepassing in Nederland

Het aantal toepassingen waarvoor Siilo 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 ander 'breaking news'.

Ondertussen communiceren in Nederland 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: 'Hoe verantwoord omgaan met digitale communicatie'*).

Vaak worden regionale groepen opgestart naar aanleiding van een FTO (FarmacoTherapeutisch Overleg, in Vlaanderen bekend als MFO of Medisch Farmacotherapeutisch Overleg). Maar ook in de tweede lijn wordt de app gebruikt voor de uitwisseling van labowaarden en de bespreking van een casus onder collega-specialisten.

Interesse groeit in Vlaanderen

Natuurlijk zijn de Nederlandse voorbeelden niet één op één te 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 e-mail of WhatsApp. Sommige artsen en apothekers hebben dat snel opgepikt en zelfs al geïntroduceerd in hun kring.

Huisartsenkring Noord-Antwerpen

Zo richtte dokter Tim Vertongen, voorzitter van HANA vzw (Huisartsen Noord Antwerpen), na de GDPR-opleiding een Siilo-groep op, 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 apothekers uit de regio en via sociale 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 (bv. over impetigo en botulisme), noodsituat-

ties, onduidelijke voorschriften, vragen rond aanpassingen, enzovoort.

Eerstelijnszone Antwerpen-Zuid

In de eerstelijnszone Antwerpen-Zuid (Hoboken, Kiel en Wilrijk) werd Siilo geïntroduceerd bij de apothekers. Voor hen was het duidelijk dat hun Facebookgroep in het post-GDPR-tijdperk geen veilig alternatief meer was. De overstap werd snel gemaakt; de collega's gebruiken het intussen om elkaar individueel of in groep vragen te stellen, afspraken te maken, enzovoort.

Ook een grote groep artsen uit die regio maakt gebruik van Siilo. Dat werd onder meer duidelijk in het kader van het project 'Zuid op Schema', waarbij in de hele regio wordt gewerkt aan een up-to-date medicatieschema bij zorgverlener en burger.

Tijdens drie MFO's die werden georganiseerd over het medicatieschema, was het heel opvallend dat artsen en apothekers hier zelf verwezen naar Siilo als een veilig en handig communicatiemiddel tussen beide groepen zorgverleners.

Hoe veilig is verzenden met Siilo?

Bij het versturen en uitwisselen van medische gegevens is er altijd extra aandacht nodig voor de veiligheid van de gebruikte applicaties. Vandaar ook de vele controles en checks die systemen als eHealth inbouwen bij het uitwisselen van informatie tussen zorgverleners. Deze checks zijn bijgevolg belangrijk bij het beoordelen van een veilige communicatietool. →



Wat is bekend?

- › Sinds 25 mei 2018 is de nieuwe regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, de GDPR, over heel Europa officieel van start gegaan.
- › Veilige communicatie vraagt sindsdien extra aandacht, zeker in een zorgcontext waar gevoelige gegevens worden uitgewisseld.

Wat is nieuw?

- › Heel wat zorgverleners gebruiken Siilo, een soort WhatsApp voor zorgverleners die beweert een veilig alternatief te zijn.
- › Siilo is aanvullend op de bestaande eHealthdiensten en kan ze niet vervangen.
- › Het succes van Siilo of andere communicatietools tussen zorgverleners staat of valt met goede afspraken.

Identificatie en registratie van zorgverleners

Voorop staat de identificatie en registratie van zorgverleners; bij het uitwisselen van medische gegevens moet men immers 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 diens functie onderzocht en of deze toebehoort aan de identiteit van de zorgverlener. In het geval van een huisarts 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 leggen tussen identiteit en zorgberoep, is dit een controle die een stap verder gaat dan systemen als WhatsApp, waar geen enkele check op de identiteit en de rol van zorgverleners gebeurt.

Alleen geregistreerde zorgverleners vinden elkaar in het databestand van Siilo: wie geen erkend zorgverlener is of wie nog niet volledig is geregistreerd, kan alleen zorgverleners zien uit de eigen telefooncontactenlijst, maar niet op zoek gaan naar andere zorgverleners in het systeem.

Versleuteling van boodschappen

Om het onderscheppen van boodschappen te voorkomen worden deze van verzendpunt tot eindpunt versleuteld verzonden. Siilo kan deze berichten zelf ook niet lezen.

Er is geen enkele toegang tot de gegevens die via Siilo worden uitgewisseld; de informatie wordt opgeslagen op servers die in de Europese Unie staan. De servers conformeren daarenboven aan verschillende veiligheidslabels. Bovendien zijn niet alleen de servers, maar is Siilo zelf ook ISO 27001 gecertificeerd. Dit is een internationale norm rond informatiebeveiliging en specificeert onder andere eisen rond de uitvoering en verbetering van veiligheidsmaatregelen.

Alle informatie die in Siilo terecht komt, wordt versleuteld en separaat van de persoonlijke data opgeslagen op de smartphone, achter een pincode. Siilo heeft een eigen beveiligde camerafunctie waarmee medische foto's genomen kunnen worden die apart van de eigen fotogalerij worden bewaard. Een aantal tools binnen Siilo staan toe dat foto's die doorgestuurd worden, geanonimiseerd kunnen worden. Bovendien worden de meta-data (zoals tijd en locatie van de foto) verwijderd. Er is een bewaartermijn van dertig dagen voor de berichten in Siilo. De korte bewaartermijn verkleint de kans op misbruik bij een inbreuk op de veiligheid. De gebruiker kan de berichten langer bewaren, maar daarvoor is telkens een actieve inbreng noodzakelijk.

Hoe verantwoord omgaan met digitale communicatie?

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

Tips & tricks

Wees zeker van de identiteit van de zorgverlener waarmee u informatie deelt en blijf voldoende aandachtig dat u wel degelijk uw vragen aan de juiste collega-zorgverlener stelt. Een veilig systeem wil verder ook niet zeggen dat alles gedeeld mag worden: enkel informatie die relevant is voor de vraag (laat dus informatie weg die niet relevant is).

Heeft de andere zorgverlener een therapeutische relatie met de patiënt? Indien u dit niet zeker weet of niet kunt verifiëren, wees dan terughoudend 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. Gebruik dus 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 daarvoor niet gemachtigd is.

Voor korte vragen, verduidelijkingen, aanvullingen kan eventueel Siilo gebruikt worden. Het is geen apart dossiersysteem. 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 uw pc die eigenlijk in het medisch dossier thuishoort.

Goede afspraken

Het succes van Siilo of andere communicatietools tussen zorgverleners staat of valt met goede afspraken. 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.

Uitwisseling van documenten: gebruik elk systeem waarvoor het bedoeld is

- › Via de **eHealthbox** worden laboresultaten, protocols en verwijsbrieven rechtstreeks naar zorgverleners gestuurd. In sommige elektronische dossiersystemen komt de informatie meteen op de juiste plaats terecht.
- › De kluisen, zoals **Vitalink**, bevatten informatie uit de eerste lijn, zoals medicatieschema, Sumehr, vaccinatiegegevens en gegevens over bevolkingsonderzoeken. In de meeste medische pakketten van huisartsen is deze informatie ook rechtstreeks via het EMD raadpleegbaar.
- › **Hubs** bieden medische informatie aan uit de tweede lijn: laboresultaten, protocols over beeldvorming en andere technische onderzoeken. Toegang is mogelijk via het medisch dossier, al is niet alle informatie altijd even makkelijk terug te vinden.

De huisartsenkring van Antwerpen-Noord maakte de afspraak om Siilo enkel te gebruiken voor dringende en belangrijke mededelingen. 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 geneesmiddelen die niet beschikbaar zijn in de apotheek, maar die informatie kan beter via mail of nieuwsbrief gedeeld worden. Altijd is het belangrijk om na te gaan welke boodschap via welk communicatiemiddel gedeeld kan worden en wat de lokale afspraken hierrond zijn.

Toch is het belangrijk om meer te doen dan de app even te downloaden. Bespreek het met collega's uit de buurt, ga na hoe andere zorgverleners erover denken en maak afspraken met elkaar over goed gebruik. Kijk vooral naar welke informatie via de app kan en mag gedeeld worden en welke informatie langs de bestaande beveiligde kanalen moet lopen. Als deze tool gebruikt wordt, moet het vooral aanvullend zijn op de bestaande eHealthdiensten en ze niet vervangen. Deze spelregels en veiligheidsaspecten spelen verder mee in alle mogelijke digitale communicatietools, denk daarom steeds na over de juiste keuze van het communicatiemiddel. ←

Besluit

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.

› Goesaert E, Carpriau N. Veilig communiceren in de zorg: welke mogelijkheden biedt de Siilo-app? *Huisarts Nu* 2019;48:218-21.

Meer informatie over Siilo en GDPR

- › Informatie over Siilo en hun beveiligingssysteem: www.siilo.com/nl/
- › Informatie over GDPR en de bescherming van persoonsgegevens: <https://domusmedica.be/kennisdomein/ict/gdpr-avg-bescherming-voor-persoonsgegevens>

Meer weten?

Kom naar de ICT-dag op 19 oktober in Bluepoint Antwerpen!

- Sessie 'GDPR en de praktijk: veilig communiceren in de zorg'
- Siilo-sessies
 - 'Messaging als meest efficiënte vorm van communicatie'
 - 'Netwerkgeneskunde voor huisartsen - De impact van directe virtuele ondersteuning door multidisciplinaire teams'

Info en inschrijven:
www.domusmedica.be/ict-dag

