

Administratie Leuker kunnen we het niet maken, wel sneller!

EEN ONDERZOEK NAAR ADMINISTRATIESYSTEMEN VOOR ALTERNATIEVE GENEZERS

Administratie is een bijkomend nadeel bij elke zorgpraktijk. Veel praktijken werken met systemen die niet meer van deze tijd zijn: geen ondersteuning voor *any time, any where, any device*. Wanneer je dit wel mogelijk wil maken krijg je met verschillende vragen te maken. Hoe ga je om met privacy? Hoe zit het met beveiliging? En aan welke eisen/wetten moet je dan voldoen? Hoe ziet nou het optimale administratiesysteem eruit? Iedere alternatieve genezer heeft immers andere wensen. Voor dit onderzoek zijn 1500 therapeuten benaderd voor een enquête met vragen over hun huidige administratiesysteem: wat ze graag verbeterd zouden zien en hoe ze hun beveiliging/privacy waarborgen. Ook hebben een interview gehouden met Arnoud Engelfriet, professional op het gebied van ICT en recht. Door deze combinatie hebben we inzicht gekregen in hoe een optimaal digitaal administratie systeem voor alternatieve genezers eruit moet zien.

Door: R. Verdonshot & A. van der Velden

Inleiding

In het vooronderzoek is gesproken met drie alternatieve genezers. Zij waren allen ontevreden met hun huidige administratiesysteem.

Eén van de alternatieve genezers maakte gebruik van een oude versie van Excel (Quatro Pro / WordPerfect) waarbij een script de facturen genereerde. In Quatro Pro werd alles bijgehouden en facturen moesten na het genereren allemaal handmatig gecontroleerd en verbeterd worden. Dit hele proces is erg arbeidsintensief, naast dat het erg foutgevoelig is.

De andere twee alternatieve genezers maakten gebruik van een bestaand administratiesysteem: RAAM. De systemen waren “erg onduidelijk” (Craniosacraal Therapeut, Eindhoven, 2015) met veel functionaliteiten die ze niet gebruikten.

Het was duidelijk dat de therapeuten niet altijd wisten wat ze met hun administratiesysteem moesten. Dit leidde tot een vervolgvraag: hoe gaan ze om met vertrouwelijke data? Nemen ze bijvoorbeeld speciale maatregelen om de

cliëntgegevens te beveiligen? Het doel van dit onderzoek is dan ook in de eerste plaats meer inzicht te verkrijgen in wetgeving omtrent (medische) persoonsgegevens. Daarnaast is het belangrijk om de wensen met betrekking tot functionaliteit van alternatieve genezers te achterhalen, waarvoor een enquête is uitgezet. Tot slot worden de resultaten ingezet om het administratiesysteem MijnDiAd (ontwikkeld door de auteurs) te verbeteren.

De onderzoeksvraag luidt: **Hoe ziet een optimaal digitaal administratiesysteem er uit voor alternatieve genezers?**

Deelvragen

‘Optimaal’ is natuurlijk niet SMART¹ geformuleerd, maar het probleem is dan ook dat elke therapeut weer andere wensen heeft. Daarom is dit onderzoek erop gericht om uit te zoeken welke overeenkomstige wensen therapeuten hebben, als het gaat om de functionaliteiten van een digitaal administratiesysteem. Dit alles om een zo goed

¹ SMART: Specifiek, Meetbaar, Realistisch, Tijdsgebonden

mogelijk beeld te krijgen van hoe een optimaal digitaal administratiesysteem eruit zou kunnen zien.

Om dit te kunnen achterhalen hebben we een drietal deelvragen die beantwoord dienen te worden. **Wat zouden alternatieve genezers momenteel verbeterd willen zien in hun huidige administratie?** Hiermee wordt geconstateerd wat men momenteel niet goed vindt aan hun administratie.

Om te zien hoe therapeuten omgaan met hun cliëntgegevens is een tweede deelvraag geformuleerd: **op welke manier waarborgen alternatieve genezers de beschikbaarheid, integriteit (=betrouwbaarheid) en vertrouwelijkheid van de cliëntdata?**

Ten slotte de laatste deelvraag, met betrekking tot de wetgeving rond opslag van (medische) persoonsgegevens: **Aan welke eisen, wetten of andere maatregelen moeten er na geleefd worden om de opslag en privacy van cliëntdata te waarborgen?**

Onderzoekmethodiek

Om erachter te komen wat alternatieve genezers verbeterd willen zien aan hun huidige digitale administratiesysteem, is een enquête verspreid onder 1500 alternatieve genezers. Daarnaast konden op deze manier vragen gesteld worden over op welke manier de alternatieve genezers de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de cliëntgegevens waarborgen. In deze enquête zaten onder meer vragen als 'Wat zou u nog graag verbeterd willen zien bij de cliëntenadministratie?', 'Welk cijfer geeft u deze facturatie-administratie?' en 'Wanneer er back-ups gemaakt worden, weet u waar deze gegevens dan worden opgeslagen?'.

De respons was boven verwachting hoog: de schatting was 50 reacties, maar na twee weken hadden 369 therapeuten de enquête ingevuld.

Hiermee konden twee van de drie deelvragen goed beantwoord worden.

Voor de wetgevingsvragen is een interview gehouden met Arnoud Engelfriet, ICT-jurist (Engelfriet, 2015). Hij heeft de nodige kennis van ICT en wetgeving.

Onderzoekresultaten

De eerste deelvraag 'Op welke manier waarborgen alternatieve genezers de beschikbaarheid, integriteit (=betrouwbaarheid) en vertrouwelijkheid van de cliëntdata?'

Om deze vraag te beantwoorden is gekeken naar de wijze waarop de ondervraagden back-ups maken en hoe ze hiermee omgaan.

Zo blijkt uit de enquête dat bijna 60% een eigen back-up maakt. Ongeveer 25% laat hun back-up door hun administratiesysteem of een extern bedrijf uitvoeren. De overige 15% maakt er geen. Van de 60% die hun back-up zelf maken, bewaart $\frac{3}{4}$ de back-up op een externe harde schijf. De overige kwart houdt deze back-up op dezelfde computer als waar hun administratiesysteem op staat.

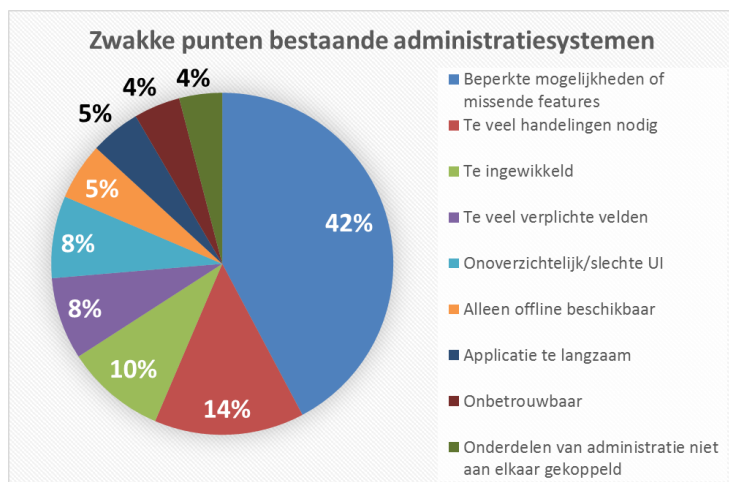
Van alle back-ups die worden gemaakt door hun digitale administratiesysteem weet 90% niet wat hiermee gebeurt en of dit wordt beveiligd na het opslaan. Van de ondervraagden die zelf hun back-up uitvoeren zegt ongeveer 60% dat ze hun back-ups beveiligen met een wachtwoord. De andere 40% zegt dat ze de back-up op ieder gewenst moment kunnen uitlezen.

Hieruit blijkt dat er op het gebied van data-opslag voornamelijk bij back-ups nog veel te verbeteren valt. Zo zouden alle back-ups moeten worden beveiligd met een wachtwoord om de veiligheid te garanderen van de clientdata. Daarnaast is het voor de uitgevers van digitale administratiesystemen erg belangrijk om transparant te zijn over de manier van data opslag en back-uppen.

- Snel, overzichtelijk -

De tweede deelvraag 'Wat zouden alternatieve genezers momenteel verbeterd willen zien in hun huidige administratie?'

Met de enquête hebben wij de zwakke en sterke punten van huidige administratiesystemen in beeld gebracht. Deze punten hebben wij allemaal genormaliseerd en gecategoriseerd.



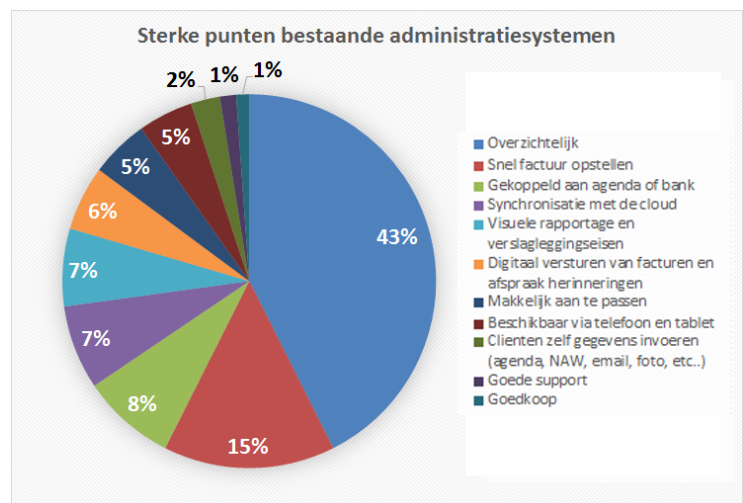
Figuur 1: Enquete resultaten, zwakke punten

Als we kijken naar wat alternatieve genezers momenteel verbeterd willen zien aan hun huidige administratie, zien we een grote ergernis op het gebied van bepaalde of missende functionaliteiten binnen hun systeem (42%). De functionaliteit die de meeste alternatieve genezers missen is het automatisch genereren en versturen van facturen (27%). Daarnaast is het automatisch versturen van afspraakherinneringen en betalingsherinneringen een veel gevraagde functionaliteit (10%). Een andere grote ergernis onder alternatieve genezers is de hoeveelheid verplichte velden (8%). Dit heeft voornamelijk twee redenen. Ten eerste zijn ze een te grote hoeveelheid tijd kwijt met het invullen van deze velden. Hierdoor heeft de alternatieve genezer minder tijd voor het daadwerkelijk behandelen van de cliënt. Ten tweede hebben meerdere administratiesystemen veel verplichte velden die voor alternatieve genezers niet van toepassing zijn. Hierdoor moeten ze dus allerlei

gegevens invullen die niet worden gebruikt in hun vakgebied.

Andere grote punten waar de meeste alternatieve genezers zich aan ergeren, is om te veel handelingen te moeten verrichten om bijvoorbeeld een factuur te maken (14%). Daarnaast dat het administratie systeem te ingewikkeld of onoverzichtelijk is, die komen samen op 18% uit.

Als we kijken naar de sterke punten van bestaande administratiesystemen, komen we tot de conclusie dat een administratiesysteem vooral overzichtelijk moet zijn (43%). Andere sterke punten van bestaande systemen zijn het snel opstellen van een factuur (15%) en de data automatisch synchroniseert in de Cloud (7%) en hierdoor ook beschikbaar is op telefoon of tablet (5%).



Figuur 2: Enquete resultaten, sterke punten

Als we de sterke en zwakke punten van bestaande administratiesystemen gaan vergelijken zien we dat hier veel overlap in zit. Hieruit kunnen we concluderen dat een administratiesysteem vooral overzichtelijk moet zijn waarbij een alternatieve genezer simpel, snel en automatisch facturen kan opstellen en versturen. Ook moeten alleen noodzakelijk velden verplicht worden zoals naam en geboortedatum. Verder zou dit allemaal een vrij keuze moeten zijn voor de alternatieve genezer.

- Veiligheidsnormen -

Voor de deelvraag omtrent wetten en eisen en het waarborgen van de privacy van cliëntdata is Arnoud Engelfriet bij dit onderzoek betrokken geraakt. Hij heeft verschillende vragen beantwoord en referenties gegeven om het een en ander te kunnen controleren.

Ten eerste is het verplicht om alle verwerkingen van persoonsgegevens aan te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Er is echter één uitzondering: de vrijstelling. Voor teapeuten en ander beroepsbeoefenaren in de individuele gezondheidszorg is er vrijstelling wanneer men aan bepaalde eisen voldoet. Voorbeelden van deze eisen zijn dat de praktijk uit maximaal zes therapeuten bestaat, dat de verzamelde gegevens maar voor bepaalde doeleinden gebruikt worden en aan wie deze gegevens verder verstrekt worden (Individuele gezondheidszorg, 2015). Wat opviel is dat er naast een lijst met gegevens ook een lijst met categorieën is gedefinieerd. Wanneer client gegevens onder een van deze categorie valt mag de alternatieve genezer deze gegevens ook verwerken in hun administratie. Doordat deze lijst met categorieën erg uitgebreid is komt het er op neer dat je alle gegevens wel onder een categorie kunt plaatsen. Daarnaast gelden deze regels zowel voor digitale als analoge systemen (wanneer therapeuten het op papier bewaren).

Over het bewaren van de gegevens eist het CPB enkel dat je de gegevens 'adequaat' beveiligt (Engelfriet, 2015). Daarnaast mag je ze niet "langer dan nodig" (Engelfriet, 2015) opslaan, harde getallen zijn hier niet voor.

Op de vraag waar digitale administratiesystemen aan moeten voldoen (eisen/wetten) was het antwoord te vinden in de NEN 7510 norm. Hierin staan alle regels voor het opzetten, onderhouden en naleven van de fysieke beveiliging en toegangsbeveiliging. Daarnaast wordt ook de verwerving,

ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen beschreven met daarbij het beheer van informatiebeveiligingsincidenten (Normalisatie-instituut, 2011).

Conclusie

Hoe ziet een optimaal administratiesysteem eruit?

Als alle deelvragen bij elkaar genomen worden, is de conclusie dat het voor de alternatieve genezer vooral duidelijk, overzichtelijk en snel moet zijn. Ook moet er zo veel mogelijk automatisch gaan zoals het opstellen van een factuur of het mailen van cliënt voor een afspraak-/betalingsherinnering. Alternatieve genezers vinden ook dat er zo min mogelijk verplichte velden moeten zijn om de rapportage van cliënten gegevens vast te leggen. Daarnaast is het voor een goed administratiesysteem belangrijk om automatisch beveiligde back-ups van alle cliëntgegevens te maken om zo de betrouwbaarheid en privacy te waarborgen.

Op het gebied van privacy en wetgeving moet het systeem voldoen aan de NEN 7510 norm. Hierin moet worden nagedacht over het rendement van de geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen. Wanneer de implementatie meer kost dan het oplevert is dit volgens de NEN 7510 te uitgebreid. Alle keuzes die gemaakt worden tijdens de implementatie van de beveiliging in een nieuw administratiesysteem moeten worden vastgelegd en daarmee verantwoord kunnen worden.

Onderzoek: Administratie: leuker kunnen we het niet maken, wel sneller!

Bronnen

Engelfriet, A. (2015, Mei 15). Onderzoek digitale administratie systemen. (R. Verdonschot, & A. v. Velden, Interviewers)

Engelfriet, A. (2015, Juni). *Arnoud Engelfried*. Opgehaald van arnoud.engelfriet.net:
<http://www.arnoud.engelfriet.net/>

Individuele gezondheidszorg. (2015). Opgehaald van College Bescherming Persoonsgegevens:
<https://cbpweb.nl/nl/individuele-gezondheidszorg>

Normalisatie-instituut, S. N. (2011). *NEN 7510 (nl) - Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg*. Delft.