

# Informatie beveiliging

*in de ambulancezorg*





# *De norm voor informatiebeveiliging in de zorg, NEN 7510, is niet vrijblijvend*

## ■ **Vertrouwelijke informatie**

Werk je in de sector ambulancezorg? Dan is het belangrijk dat je altijd zorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie. Denk bijvoorbeeld aan informatie over de gezondheid van een patiënt. Maar ook adressen, geboortedata en burgerservicenummers vallen onder de noemer 'vertrouwelijke informatie'. Als je als medewerker van een RAV onzorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie, kan dat schadelijk zijn voor de patiënt, maar ook voor jouw RAV als organisatie. Een duidelijk uitgangspunt. Maar hoe doe je dat dan precies; zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie? Waar moet je op letten en wat zijn de regels?

## ■ **NEN 7510**

Er bestaat een norm voor informatiebeveiliging in de zorg: NEN 7510. Deze norm is niet vrijblijvend, maar in wetgeving<sup>1</sup> opgenomen. Onder informatiebeveiliging in de zorgsector wordt verstaan: het waarborgen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle informatie die benodigd is om patiënten verantwoorde zorg te kunnen bieden. Maar wat betekent die beveiliging voor ambulancehulpverleners in de praktijk?

---

<sup>1</sup> De norm voor informatiebeveiliging in de zorg NEN 7510 is opgenomen in de Regeling Gebruik BSN in de zorg en wordt ook opgenomen in de nieuwe 'Algemene Maatregel van Bestuur bij wetsvoorstel cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens'.

## ■ **Maatregelen**

Uiteraard heeft de RAV waarvoor jij werkt al veel maatregelen genomen die voorkomen dat vertrouwelijke informatie 'op straat' komt te liggen, verouderd raakt, of niet beschikbaar is. Mogelijke voorbeelden:

- Toegangsdeuren zijn vergrendeld.
- Medewerkers tekenen voor geheimhouding.
- Er zijn papierversnipperaars.
- Computersystemen zijn beveiligd en hebben back-ups.
- Bij uitval van systemen zijn er vervangende systemen ('fall back').
- Tablets kunnen op afstand gewist worden.
- Digitale informatie wordt versleuteld verstuurd.
- Met leveranciers van de RAV worden strikte afspraken gemaakt en vastgelegd.





BEVEILIGING IS ZO GOED ALS DE ZWAKSTE SCHAKEL

## ■ De belangrijkste schakel ben jij!

De maatregelen die in deze folder worden genoemd werken alleen als alle RAV-medewerkers zorgvuldig met informatie omgaan en zelf hun steentje bijdragen. Wat doe jij als iemand jou vraagt hoe het gaat met meneer Pieters, die vorige week door jou naar het ziekenhuis is gebracht? En wat doe je als een onbekende over je schouder meekijkt terwijl je een ritformulier invult? Welke informatie mag je als meldkamercentralist ambulancezorg wel en niet met anderen delen? En weet je wat je moet doen als er een systeem uitvalt terwijl je aan het werk bent?

## ■ Gouden regels voor RAV medewerkers

Als RAV medewerker moet je minimaal 'de gouden regels' toepassen. Dit zijn maatregelen die erg voor de hand lijken te liggen, maar in de hectiek van alledag soms toch vergeten worden. De gouden regels dienen als reminder, een middel om met elkaar attent te blijven op het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie.



# Gouden regels

- 1 Deel informatie die te herleiden is tot een persoon of incident nooit op social media<sup>2</sup>, en praat er ook niet over bij de kapper of je buurman.
- 2 Wees je tijdens je werk altijd bewust van 'meekijkers' en 'meeluisteraars'.
- 3 Vergrendel je pc, sluit kasten en lades af, versnipper papieren met vertrouwelijke gegevens.
- 4 Zorg voor 'clear desk, clear screen'.
- 5 Kies een goed wachtwoord<sup>3</sup> en houd het geheim.
- 6 Laat gegevens niet onbeheerd achter. Denk hierbij ook aan informatie in patiënteigendommen.
- 7 Gebruik geen privé apparaten zoals je eigen laptop of tablet om gevoelige informatie van je werk in op te slaan of uit te wisselen.
- 8 Laat je niet overrompelen door iemand die (telefonisch) een vraag stelt over een incident, een patiënt of bepaalde bedrijfsinformatie.
- 9 Meld incidenten zoals virussen, diefstal en verlies direct bij je leidinggevende.
- 10 Gebruik geen apps of websites die niet zijn goedgekeurd door de RAV.



<sup>2</sup> Leestip: 'Hoe gebruik je sociale media op een verantwoorde manier? Handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden' (V&VN, 2012).

<sup>3</sup> Kijktip: <https://www.youtube.com/watch?v=sCMotoEV3TY>

## ■ Deel tips en ervaringen!

Ken je een voorbeeld van een incident waarbij gevoelige informatie onvoldoende beveiligd was? Of heb je zelf te maken gehad met een situatie waarin gegevens per ongeluk op de verkeerde plek terecht kwamen? Deel dan je ervaring met je collega's! Mail of vertel aan je leidinggevende wat er gebeurd is of wat je is opgevallen. Op die manier houden we elkaar scherp en leren we van elkaar.



---

### Colofon

**Tekst en redactie** AZN werkgroep informatiebeveiliging, Judy Westerveld en Nadiene Toby, Ambulancezorg Nederland

**Vormgeving** Vormix **Druk** Stimio

**Cartoons** info@aukeherrema.nl

maart 2015

Ambulancezorg  
Nederland 

Veerallee 68  
Postbus 489  
8000 AL Zwolle  
[www.ambulancezorg.nl](http://www.ambulancezorg.nl)  
[info@ambulancezorg.nl](mailto:info@ambulancezorg.nl)