Plan van Aanpak Ziekenhuizen - Template

10-8-2023

Versie 0.3 | Auteur: Sharda Kalloe en Hanneke Wind

**Inhoud**

[**Inleiding** 3](#_Toc142308372)

[**Doel** 3](#_Toc142308373)

[**Hoe pak je het aan?** 3](#_Toc142308374)

[**Projectstructuur** 3](#_Toc142308375)

[**Projectfasen** 5](#_Toc142308376)

[**1.** **Inventarisatie** 5](#_Toc142308377)

[**2.** **Implementatie** 6](#_Toc142308378)

[**3.** **Nazorg** 6](#_Toc142308379)

[**Planning** 7](#_Toc142308380)

[**Aanbevelingen/ Tips &Tricks** 7](#_Toc142308381)

[**Bijlage A: Voorbeeld communicatieplan – uitfasering fax en gebruik beveiligd mailen** 8](#_Toc142308382)

[**Bijlage B: Voorbeeld vooraankondigingsmail** 12](#_Toc142308383)

# **Inleiding**

Gegevens wissel je minimaal digitaal en het liefst gestructureerd uit. Op die manier optimaliseer je processen en reduceer je administratieve lasten. Overtypen, kopiëren en inscannen is echt iets van de verleden tijd. Er is geen plaats meer voor de analoge fax in de zorg. Met een minimale digitale basis kun je al afscheid nemen van de fax!

# **Doel**

Doel van dit document is een handzaam stappenplan voor ziekenhuizen ter ondersteuning van het uitfaseren van de fax binnen de organisatie.

# **Hoe pak je het aan?**

Om aan de slag te gaan met het uitfaseren van de fax is het van belang om een duidelijke projectstructuur neer te zetten en een goed communicatieplan te hebben. Een eerste stap is om urgentie en draagvlak te creëren van bestuurders (Rvb) en het management om te stoppen met het faxgebruik. Wanneer het project is geprioriteerd en geagendeerd kan er gestart worden met het opzetten van de projectstructuur. Samen met de communicatieafdeling een communicatieplan ontwikkelen (zie bijlage A voorbeeld communicatieplan).

## **Projectstructuur**

Het is belangrijk om een duidelijke governance in het project aan te brengen. Hieronder een voorbeeld:



**De projectstructuur bestaat uit:**

* Opdrachtgever, bijvoorbeeld Hoofd ICT of Hoofd Zorg
* Projectleider, komt vaak vanuit Informatisering & Automatisering (I&A) of ICT-afdeling
* Werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de afdelingen:
	+ Verpleegafdelingen
	+ Poliklinieken
	+ Secretariaten
	+ Apotheek, klinische farmacie, poliklinische apotheek & indien van toepassing medicatieverificatie opname/ontslag
	+ Laboratorium
	+ Radiologie
	+ Spoedeisende hulp (SEH)
* I&A:
	+ Werkplekbeheer
	+ Systeembeheer
* Communicatie
	+ Interne communicatie
	+ Externe communicatie

Ondergenoemde resources kunnen door het ziekenhuis worden vrijgemaakt en gecommitteerd voor een doorlooptijd van drie maanden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rol** | **Uren p/w** | **Taken** |
| Projectleider (Faexit) | 6-8u p/w | Verantwoordelijk voor de voortgang en coördinatie van het project, eindverantwoordelijk voor het resultaat.  |
| Opdrachtgever | 1u p/w | Kartrekker en woordvoerder in de organisatie, bijvoorbeeld een manager zorg, ICT-manager etc. Behartigt het belang van het resultaat. |
| **Per grootverbruiker:**LabApotheekSecr/Poli’sKliniek | 2,5u p/w | Verantwoordelijk voor de gedrags- en procesverandering op de afdelingen. Is betrokken bij de inventarisatie en implementatie, communicatielijn naar de afdelingen en medewerkers. Denkt mee over het ziekenhuisbrede project.  |
| **ICT/FB**Telefonie/fax/wpbhBeheer veilige mail | 1,5u p/w | Verantwoordelijk voor het op orde hebben van de alternatieven, het opleveren van een adressenbestand en het weghalen en opruimen van de fysieke faxen en faxlijnen.  |
| Communicatie | 1u p/w | Verantwoordelijk voor externe informatie naar zorginstellingen en interne communicatie voor draagvlak.  |

## **Projectfasen**

Het project bestaat vervolgens uit een aantal fasen:

### **Inventarisatie**

De inventarisatie is tweeledig, namelijk enerzijds in kaart brengen naar wie (nog) gefaxt wordt en anderzijds van wie er nog faxen worden ontvangen. De inventarisatie van het faxgebruik zal zowel op afdelingsniveau als vanuit de ICT/telefooncentrale gebeuren.

Door de werkgroep zal de volgende punten nader worden geïnventariseerd:

* In kaart brengen welke werkbare alternatieven ingezet kunnen worden voor de fax. Gebruik bestaande middelen (Edifact, LSP, veilige e-mail, e.d.).
* Mogelijkheden voor een (tijdelijke lokale) adresboek, verzamelen/invullen of manier van aanleveren van gegevens, beheer en autorisatierechten bepalen.
* Communicatieplan schrijven.
1. **Uitgaande faxen per afdeling**
* Breng grootgebruikers in kaart.
* Verzamel communicatiegegevens (Outlook, eigen adressenboek EPD, Intranet).

Noteer van alle instellingen waarmee regelmatig wordt gefaxt de volgende gegevens:

* Naam instelling
* Afdeling
* Reden van faxgebruik
* En opgegeven mailadres (Neem hiervoor contact op met de betreffende instelling voor deze uitvraag).

Uitvoering: per afdeling, gecoördineerd vanuit werkgroep.

Gereed: [*1 maand na start*]

1. **Binnenkomende faxverkeer per afdeling**
* Inventariseer van wie er nog faxen worden ontvangen.
* Verzamel communicatiegegevens (Outlook, eigen adressenboek EPD, Intranet).

Uitvoering: per afdeling, gecoördineerd vanuit werkgroep.

Gereed: [*1 maand na start*]

1. **ICT - Telefoon/mail centrale**
* In kaart brengen welke afdeling nog een fax (in gebruik) heeft. Dit kunnen de multifunctionele printers (MFP) zijn maar ook losse faxapparaten.
* In kaart brengen welke veilige e-mailadressen per afdeling in gebruik is.
* Niet gebruikte e-mailadressen verwijderen.
* Uniformeren van e-mailadressen (voorbeeld afdeling-waarvoor@naam ziekenhuis.nl)
* Inrichten e-mail/inbox per afdeling
* Samenstellen van een gedeeld adresboek (tijdelijk) in het ZIS.
* Beheer adresboek inregelen; wie, wat en hoe (format aanleveren gegevens).
* Mogelijkheid faxnummers MFP’s vervangen door veilige e-mailadressen of koppeling met het adresboek (mogelijkheid om favorieten toe te voegen).
* Inventariseren tweefactor authenticatie veilige e-mailleverancier.
* Inventariseren compliancy NTA 7516 (link naar de zelfverklaring toevoegen).

Uitvoering: afdeling + MICT

Gereed: [*2 maand na start*]

### **Implementatie**

Voor de implementatie is het belangrijk om duidelijk te communiceren op de verschillende niveaus binnen het ziekenhuis (bijlage A).

1. **Communicatie**
* Interne communicatie om draagvlak te creëren (bijlage C)
	+ Informeren collega’s over stoppen van het faxgebruik (vooraankondiging)
	+ Stopdatum intern communiceren (e-mail, intranet, website, etc.)
	+ Alternatieven voor de fax benoemen
	+ Wie verantwoordelijk is binnen de afdeling
	+ Waar ze terecht kunnen met vragen
	+ FAQ
* Externe communicatie om te informeren
	+ Informeren collega zorgverleners over de stopdatum
	+ Vooraankondigingsmail sturen naar alle contacten (bijlage D)
	+ Alternatief voor de fax benoemen
	+ Contactgegevens delen/bekend maken (website, mailing, etc.)
	+ Faxnummer van de website en van andere communicatie verwijderen
	+ FAQ
1. **Uitgaande faxen per afdeling**
* Herinrichten werkprocessen met alternatieven door kartrekkers
* Per [datum] stoppen met faxen versturen
1. **Binnenkomende faxverkeer per afdeling**
* Monitoren en communiceren met verzenders over alternatief voor de fax:
	+ Vooraankondigingsmail sturen naar alle contacten
	+ Binnengekomen fax beantwoorden via de veilige e-mail
* Informeren externen/ (buiten regionale) collega zorgverleners de stopdatum.
1. **ICT - Telefoon/mail centrale**
* Faxnummers verwijderen van alle communicaties (website, interne/externe communicatie adresgegevens, etc.)
* Faxnummers vervangen door alternatief, Edifact of veilige e-mailadres (optie)
* Faxnummers van de MFP vervangen door veilige e-mailadressen of koppelen met het adresboek.
* Interoperabiliteit veilige e-mailleveranciers (2FA) en compliant NTA 7516.
* Contracten fax opzeggen
* Faxserver (MFP) uitzetten op de afgesproken stopdatum. Eventuele losse faxapparaten verwijderen.
* Beheer adresboek; wie mag gegevens muteren

### **Nazorg**

* Evaluatie
* Monitoren van de laatste faxgebruikers
* Bijstellen werkproces

## **Planning**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fasen** |  **Maanden** |
|  **Weken**  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Voorbereiding:Opzet projectstructuur  |  |  |
| Inventarisatiefase  |  |  |  |
| Implementatiefase  |  |  |  |
| Stopdatum |  |  |  |
| Nazorg |  |  |

# **Aanbevelingen/ Tips &Tricks**

* Maak de gebruikers eigenaar van hun werkprocessen;
* Inrichten en beheer adreslijsten op één centrale plek;
* Inrichten en optimaliseren alternatieven voor het faxgebruik;
* Deadline stellen en gewoon doen!

**Hoe krijg je een afdeling mee (gedragsverandering)?**

Vertel aan de afdeling dat er per [*datum*] gestopt wordt met fax versturen en ontvangen. Neem de stappen van het stoppen met de fax met het team door. Leg zo nodig uit hoe de alternatieven van de fax gebruikt worden. Maak indien nodig een teamlid verantwoordelijk om andere teamleden te helpen bij het gebruiken van de alternatieven. Beantwoord eventuele vragen en leg uit dat de fax een minder veilige manier van informatieoverdracht is en ervoor zorgt dat uitgewisselde informatie in de keten niet meer herbruikbaar is. Door de fax in stand te houden blijft het noodzakelijk om informatie handmatig over te nemen en neemt de administratieve last toe.

# **Bijlage A: Voorbeeld communicatieplan – uitfasering fax en gebruik beveiligd mailen**

**Aanleiding**

Vanaf [*datum*] vervalt de mogelijkheid om te faxen; dit in verband met de Wet gegevensuitwisseling in de zorg (Wegiz). Deze wet gaat zorgaanbieders verplichten gegevens elektronisch uit te wisselen.

*Met dit wetsvoorstel verplicht ik het elektronisch uitwisselen van deze gegevens en beoog ik het elimineren van het gebruik van een fax in de zorg. Zoals mijn medewerkers dat aangeven, komt het elimineren van het faxen in de zorg neer op een faxit", aldus minister Kuipers van VWS.*

Elke organisatie, zorginstantie, praktijk of zorgverlener krijgt hiermee te maken. Als alternatief voor faxen, gaat het [*naam ziekenhuis*] gebruik maken van beveiligd mailen via [*naam beveiligd e-mail*]. Binnen dit communicatieplan ligt de focus op informeren over de uitfasering van de fax en het weer onder de aandacht brengen van [*naam beveiligd e-mail]*. Informeren, instrueren en enthousiasmeren.

**Doelgroep**

**Primair**

* Huidige gebruikers van de fax binnen het ziekenhuis [*naam ziekenhuis*] (denk aan zorgverleners, secretariaat, staf, management)
* Samenwerkingspartners waarmee [naam ziekenhuis] middels fax communiceert (denk aan overige ziekenhuizen, huisartsen, overige zorgverleners)

**Secundair**

* Overige medewerkers [*naam ziekenhuis*]
* Unitmanagement (ter ondersteuning van medewerkers)
* Servicedesk MICT (ter ondersteuning van medewerkers)

**DOEL**

**Organisatiedoelstelling**

Medewerkers en samenwerkingspartners gebruiken per [*datum*] geen fax meer als communicatiemiddel, stappen over op beveiligd mailen [*naam beveiligd e-mail]* en weten dit op een juiste manier toe te passen.

**Communicatiedoelstelling**

**Kennis**

1. Medewerkers zijn ervan op de hoogte dat de fax per [*datum*] niet meer te gebruiken is en beveiligd mailen [*naam beveiligd e-mail*] het alternatief is (primaire en secundaire doelgroep).
2. Samenwerkingspartners waarnaar tot op heden werd gefaxt zijn op de hoogte dat de fax per [datum] niet meer te gebruiken is. Ze zijn ervan op de hoogte dat het [*naam ziekenhuis*] werkt met beveiligd mailen [*naam beveiligd e-mail*] (primaire doelgroep).
3. Medewerkers weten uiterlijk [*datum 1 dag voorafgaand stopdatum*] hoe ze beveiligd kunnen mailen via [*naam beveiligd e-mail*] en welke e-mailboxen hiervoor veilig gebruikt kunnen worden (primaire doelgroep).
4. Medewerkers weten uiterlijk [*datum 1 dag voorafgaand stopdatum*] hoe ze veilige e-mailadressen (centraal) kunnen opzoeken en kunnen (laten) toevoegen binnen ZIS (primaire doelgroep).
5. Medewerkers weten uiterlijk [*datum 1 dag voorafgaand stopdatum*] hoe fax-adressen in MFP’s kunnen worden aangepast of worden verwijderd (primaire doelgroep).

**Houding**

1. Medewerkers weten dat wij als ziekenhuis mee moeten met de landelijke ontwikkeling (Wegiz, Faexit, IZA) en accepteren deze ontwikkeling (primaire en secundaire doelgroep).
2. Medewerkers staan neutraal tot positief tegenover het gebruik van beveiligd mailen [*naam beveiligd e-mail*] als alternatief en kennen de voordelen hiervan (primaire en secundaire doelgroep).

**Gedrag**

1. Per [*datum*] maken medewerkers op een juiste manier gebruik van beveiligd mailen als alternatief voor de fax (primaire doelgroep).
2. Per [*datum*] kunnen onze samenwerkingspartners waarnaar tot op heden werd gefaxt, onze berichten ontvangen en weten zij hoe ze via beveiligd mailen met ons kunnen communiceren (primaire doelgroep).
3. Per [*datum*] weten onze samenwerkingspartners hoe ze ons kunnen bereiken nu dit niet meer lukt per fax. Deze contactgegevens worden aangepast in de communicatiemiddelen (primaire doelgroep).

**COMMUNICATIEBOODSCHAP**

* Per [datum] gaat [naam ziekenhuis] de fax niet meer inzetten om te communiceren met onze samenwerkingspartners. Het alternatief voor faxen wordt beveiligd mailen via [naam beveiligd e-mail].
* Er zijn diverse manieren binnen [naam beveiligd e-mail] om veilig te kunnen mailen.
* Het is essentieel dat [naam beveiligd e-mail] wordt gebruikt als alternatief van de fax. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat op een andere, onbeveiligde manier wordt gecommuniceerd wanneer het gaat om medische- en persoonsgegevens.
* De voordelen van het gebruik van [naam beveiligd e-mail].
* De kennis opfrissen m.b.t. het gebruik van [naam beveiligd e-mail]; Hoe is het te gebruiken en wanneer gebruik je het? Hoe kun je veilige e-mailadressen toevoegen en ophalen? Etc.
* De boodschap richting onze samenwerkingspartners is hetzelfde als naar onze medewerkers: zij weten hoe ze met ons kunnen communiceren en via welke contactgegevens. Ze zijn op de hoogte waarom wij dit als [naam ziekenhuis] per [stopdatum] aanpassen.

**Communicatietoon**

* ***Niet omdat het kan, maar omdat het moet!*** We kunnen niet om [*naam beveiligd e-mail*] heen en passen die op een juiste manier met zijn allen toe.
* Het is een landelijke ontwikkeling waar wij als [*naam ziekenhuis*] in mee (moeten) gaan.
* Het is een goede stap om over te stappen naar beveiligd mailen, i.p.v. faxen.
* Beveiligd mailen heeft veel voordelen voor ons als [*naam ziekenhuis*] en voor de patiënt. Gegevens worden op een veilige manier verstuurd. Beveiligd e-mailen lijkt complex in gebruik, maar dit valt uiteindelijk mee.
* We hebben oog voor de processen; het is belangrijk dat de patiëntenzorg door blijft gaan.
* Het omschakelen van fax naar veilig e-mailen zal snel moeten gebeuren. Het lijkt complex, maar functioneel beheer staat klaar om mee te denken over opties.
* Bekende problemen met faxen zullen verdwijnen.

**Risico's**

* Medewerkers omarmen het gebruik van [*naam beveiligd e-mail*] niet en gaan opzoek naar alternatieve, onbeveiligde manieren om te communiceren.
* We moeten de werkdruk op afdelingen (coronadrukte, personeelsuitval, grote hoeveelheid aan veranderingen) niet onderschatten.
* De fax verdwijnt helemaal. We kunnen dus niets meer sturen, maar ook niets meer ontvangen.
* Het is belangrijk om te weten wat het veilige e-mailadres is van instellingen waarnaar [naam ziekenhuis] de berichten zal sturen.
* Het risico’ bestaat dat dit per [*stopdatum*] niet voor 100% inzichtelijk is, terwijl dit wel noodzakelijk is.
* Het kan lastig zijn om erachter te komen wat het e-mailadres is van een instelling waarnaar we veilig e-mailen.
* De contactgegevens zijn niet gewijzigd op alle communicatiemiddelen, waardoor onze samenwerkingspartners wellicht nog foutieve contactgegevens gebruiken. Het is noodzakelijk dat instellingen van wie het [*naam ziekenhuis*] faxen ontvangen, weten naar welk veilig e-mailadres bij het [*naam ziekenhuis*] zij de berichten dienen te sturen.

**MIDDELEN**

**Intern**

* Nieuwsbericht Intranet
* Dossier Intranet, inclusief FAQ
* Instructiemateriaal en handleidingen
* Veel gestelde vragen via [*naam contactpersoon*] en Intranet
* Mail naar unithoofden en medisch managers
* Werkoverleggen gebruiken om het thema te bespreken (MAO, UH-overleg, teamoverleg)
* Vertegenwoordigers Vakgroepen
* Offlinecommunicatie: posters, flyers in koffiekamers en kleedkamers
* Handtekeningen van mail
* Visitekaartjes aanpassen

**Extern**

* Algemeen nieuwsbericht website
* Algemeen nieuwsbericht website, specifiek op stuk van Zorgpartners
* Nieuwsbrief Zorgsamenwerking of andere regionale samenwerkingsoverleggen
* Brief/e-mail richting voornaamste samenwerkingspartners
* Instructiemateriaal en handleidingen
* Regionaal overleg

**PLANNING**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wanneer** | **Boodschap** | **Doelgroep** | **Middel** | **Aanvulling** |
| **INTERN** |
| Week 1[Datum] | Eerste opzet intern dossier met info voor medewerkers | Gebruikers fax | IntranetDossier | Plek voor FAQ, algemene info, handleidingen [*beveiligd e-mail*] etc. |
| Week 2[Datum] | Veel gestelde vragen | Gebruikers fax | Naam contactpersoonIntranet |   |
| Week 3[Datum] | De fax verdwijnt per [*datum*] | Alle mw. | Nieuwsbericht  | Vooraankondiging van uitfasering |
| Week 4-6 | De fax verdwijnt per [*datum*] | Alle mw. | Intranet  | Banner homepage intranet |
| Week 4[Datum] | Aanvulling intern dossier  | Gebruikers fax | IntranetDossier | Aanvullen handleidingen vragen etc. |
| Week 4[Datum] | Herhaling dat fax verdwijnt en focus op [beveiligd e-mail] | Gebruikers fax | NieuwsberichtNieuwsbrief  |   |
| Week 4[Datum] | Extra attentie op acties voor gebruikers fax | Gebruikers fax | MailIntranet | Welke acties moeten gebruikers nu echt gaan nemen (denk ook aan handtekening etc.). Attentie op intranetdossier  |
| Week 5[Datum] | Herhaling dat fax verdwijnt en focus op [beveiligd e-mail] | Gebruikers fax | Post-it intranet  | Linken naar bericht van week 12 |
| Week 5 | Fax verdwijnt en focus op [beveiligd e-mail] | Gebruikers faxAfdelingen | Flyers  | Eventueel ook een offline handleiding zoals bij ‘Veilig aanmelden’? |
| [Stopdatum] | Fax is verdwenen, gebruik [beveiligd e-mail] | Mw. | Hoofdnieuws intranet | Ook linken naar intranetdossier met handleidingen etc. |
| **EXTERN** |
| Week 2   | De fax verdwijnt per [*datum*] | Samenwerkingspartners  | Nieuwsbrief Zorgsamenw.Website Zorgpartners | Vooraankondiging van uitfasering |
| Week 2  | De fax verdwijnt per [*datum*] | Samenwerkingspartners  | Directe mail naar betreffende instellingen | + acties rondom toegangscode (brief) |
| Week 3 | Hoe gaat het [*naam ziekenhuis*] straks te werk | Samenwerkingspartners | Handleidingeninstructies website |  |
| Week 4 | Aanpassen materiaal | Externen  | Alle middelen waarin fax wordt benoemd |   |
| Week 4 | De fax gaat weg | Externen  | Website [*naam ziekenhuis*] algemeen | Algemeen nieuwsbericht |
|  |  |  |  |  |  |

# **Bijlage B: Voorbeeld vooraankondigingsmail**

Beste collega,

**[*Naam ziekenhuis*] stopt per [*stopdatum*] met faxen!**

Voor de patiëntveiligheid en in het kader van de Wet gegevensuitwisseling in de zorg (Wegiz) heeft het [naam ziekenhuis] besloten om te stoppen met alle communicatie en gegevensuitwisseling wat voorheen via de (e-)fax ging. Door gezamenlijk als regio te werken aan het uit faseren van de fax wordt een beweging in gang gezet waarmee de fax als analoog communicatiemiddel vervangen wordt door digitaal veilige alternatieven, namelijk gestructureerde berichten (zoals Edifact en LSP) of via veilig e-mailen.

**Per [*datum*] zijn wij niet meer bereikbaar op het bekende faxnummer.** Het faxnummer zal ook niet meer te vinden zijn op onze website en ander communicatiemiddelen, deze wordt vervangen door veilig e-mail- of Edifact adres. Wij zijn bereikbaar op onderstaande manieren:

Edifact nummer: 123456789
Lifeline: 500126156@LMS.lifeline.nlBeveiligde e-mailadres: afdeling-waarvoor@naam ziekenhuis.nl*Voor alle andere e-mailadressen van* [*naam ziekenhuis*] hyperlink toevoegen bij digitaal versturen en anders website noemen.

*AGB Code: 45678*

Om veilige e-mail makkelijker in het gebruik te maken is het daarom belangrijk dat u een zelfverklaring afgeeft bij uw leverancier van veilige e-mail. Wanneer iedere zorgprofessional met een veilige e-mailoplossing en volgens de NTA7516:2019 werkt dan is tweefactor authenticatie per veilig e-mailbericht niet meer nodig. De inhoud van de veilige e-mail is direct leesbaar voor de ontvanger.

Stopt u ook met het versturen en ontvangen van de fax? Op deze manier werken wij samen en tegelijk met heel de regio aan een veilig en efficiënt alternatief voor de fax.

Met vriendelijke groet,

[Ondertekening bestuur ziekenhuis]

[Ziekenhuis]