

# Handreiking alternatieven bij uitval veilige mail

## Inleiding

In heel Nederland wordt gewerkt aan het uitfaseren van de fax in de zorg. Bij voorkeur wordt de fax vervangen door een gestructureerde manier van gegevensuitwisseling, zoals LSP of EDIFACT. Soms is er nog geen gestructureerd alternatief beschikbaar en wordt veilige mail gebruikt. Er wordt echter nog regelmatig vastgehouden aan de fax als noodmaatregel wanneer andere voorzieningen niet werken. Deze notitie helpt zorgorganisaties bij het opstellen van een toekomstbestendige noodprocedure zonder de fax.

## Alternatieven voorziening 'veilige mail'

Het is de verantwoordelijkheid van de zorginstelling om te zorgen voor passende noodmaatregelen bij uitval van voorzieningen. Een eerste vertrekpunt bij het opstellen van een noodprocedure kan zijn om de kans en impact van uitval van een dienst vast te stellen. Bijvoorbeeld: de dienst 'veilige mail' heeft een hoge beschikbaarheid. Maar er kunnen andere redenen zijn waarom de dienst niet beschikbaar is, bijvoorbeeld problemen met de internetverbinding. De alternatieven die kunnen worden ingezet zijn afhankelijk van de aard van de storing. Houd daar rekening mee.

De impact van het uitvallen van de dienst 'veilige mail' wordt voor een belangrijk deel bepaald door het zorgproces waarin deze voorziening wordt gebruikt. De kans en impact van de uitval bepalen de noodzaak en zwaarte van het in te zetten alternatief.

In onderstaande tabel staan de meest gangbare alternatieven voor veilige mail.

Maatregel uitval veilig mail	Toelichting	Aandachtspunten
Wachten tot storing is verholpen	Als het proces waarin de veilige mail voorziening wordt gebruikt niet tijd kritisch is en de storing niet lang lijkt te duren, dan is wachten mogelijk het beste alternatief.	Vaak is vooraf lastig aan te geven hoe lang een storing duurt.
Telefonisch doorgeven	In sommige situaties zal bellen een prima tijdelijk alternatief zijn.	Niet alles kan of mag via de telefoon worden doorgegeven (zoals labuitslagen). Bepaal of dit voor het betreffende proces een volwaardig alternatief is.
Tweede veilige mail voorziening	Als gebruik van veilige mail zeer kritisch is, dan kan overwogen worden een tweede leverancier de dienst te laten leveren voor een beperkt aantal gebruikers	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alternatief is niet ad-hoc in te zetten. Dit moet van tevoren worden ingericht.</li><li>• Extra structurele kosten.</li><li>• Lastig uit te leggen aan zorgverleners.</li><li>• Afhankelijk van de aard van de verstoring is dit geen alternatief.</li></ul>
Gewone mail met beveiligde bijlage	Gewone mail is in principe niet geschikt om veilig medische gegevens te delen. Maar via een bijlage die versleuteld is middels een wachtwoord wel.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omslachtig en lastig voor zorgverleners.</li><li>• Afhankelijk van de aard van de storing is dit geen alternatief.</li></ul>
Siilo	Siilo is een beveiligde berichtenservice voor de zorg. Qua functionaliteit vergelijkbaar met WhatsApp. Siilo is beschikbaar via een app of een website.	Alternatief is niet ad-hoc in te zetten. Dit moet van tevoren worden ingericht voor verzender en ontvanger.
Meegeven op papier	In voorkomende gevallen kan een bericht op papier worden meegegeven. Bijvoorbeeld overhandigen aan een patiënt aan een balie of bijvoorbeeld via een koerier naar een andere organisatie.	Koerier is geen geschikt alternatief als de boodschap urgent is

Dus als de fax wordt gebruikt als noodmaatregel bij verstoringen van diensten zoals veilige mail, dan is het verstandig opnieuw na te denken over mitigerende maatregelen bij verstoring. Afhankelijk van de oorzaak van de uitval zijn er voldoende alternatieven beschikbaar. Belangrijk is om een analyse te doen (kans x impact) van de mogelijke verstoringen in combinatie met mitigerende maatregelen. Op basis van deze analyse zijn meerder opties mogelijk, ook zonder fax.