

# In gesprek met:

## Eva Veen

Manager bedrijfsvoering  
Kliniek Oud Zuid



De AVG drukte de medewerkers van Kliniek Oud Zuid enkele jaren geleden met hun neus op de feiten. “Toen zagen we in hoe onveilig faxen is. Dan ga je direct nadenken over hoe het anders moet”, stelt Eva Veen, manager bedrijfsvoering van Kliniek Oud Zuid. “Gelukkig was er een gebruiksvriendelijk alternatief, dat we nu nog steeds met veel plezier gebruiken.”

Faxen gebeurde voorheen vooral tussen de kliniek en de apotheek. “We gebruikten de fax nog af en toe om recepten door te sturen. Toen duidelijk werd dat er een veiliger alternatief was, hebben we daar direct op geanticipeerd. Want patiëntveiligheid staat bij ons voorop. We maakten kennis met Zorgmail en zijn veilig gaan mailen. Zo is de fax geleidelijk naar de achtergrond verdwenen.”

**Faxen is een no-go als patiëntveiligheid hoog in het vaandel staat.**

### **Niet iedereen is digitaal vaardig**

Echte struikelblokken heeft Eva in die overgangperiode niet ervaren. “Het voordeel van faxen was dat er een papiertje uit kwam rollen. Dat wordt fysiek door iemand opgepakt. We merkten in het begin dat nog niet iedereen bekend was met het zorgmailstelsel. Collega’s kennen het

stelsel inmiddels wel. Bij vooral oudere patiënten ligt dat soms anders. Wij kunnen alles wel willen digitaliseren, maar zij zijn gewoon niet zo digitaal vaardig. Dat vind ik weleens sneu. Het vraagt dan wat extra hulp en uitleg van mij en mijn collega via de telefoon. Voor ons kent Zorgmail inmiddels geen geheimen meer en vinden het prettig werken.”

### **Faxnummer verwijderd**

Het is mooi, vindt Eva, dat iedereen langzaam maar zeker tot de conclusie komt dat faxen een no-go is. “Overstappen is bij ons heel geleidelijk gegaan. We hebben niet iedereen hoeven informeren over onze nieuwe werkwijze. Anderen zijn namelijk ook bezig de fax uit te faseren. Ik denk dat we vorig jaar zomer de laatste fax hebben ontvangen. Ons faxnummer stond nog op de website. Sinds we het nummer daar hebben verwijderd, wordt er niet meer gefaxt. Zo simpel werkt het. Iedereen afbellen dat de fax er uitgaat was niet nodig.”

### **Veilig mailen verankeren**

Dat de patiëntveiligheid nog niet voor iedereen prioriteit heeft, merkt Eva toch nog steeds in de praktijk. “Sommige zorgverleners nemen niet de moeite om veilig te mailen. Dan krijgen we opeens een patiëntendossier in de gewone mailbox. Ik denk dan: oei, dat had ik niet zo gedaan. Maar ik voel me ook niet in de positie om ze daarop te wijzen.

Het is belangrijk dat zorgaanbieders het veilig mailen van patiëntgegevens verankeren in hun organisatie. Dat het een automatisme wordt. Ik verwijder zo’n ontvangen mail direct. Want de privacy van een patiënt staat hier hoog in het vaandel. De fax de deur uit doen is echt geen hogere wiskunde. Maar wel een mooie verbetering.”