



Huibert Bouthoorn

Ir. Huibert Bouthoorn RE CISSP is manager bij KPMG IT Advisory en gespecialiseerd in IT-vraagstukken binnen de Nederlandse zorgsector. Huibert maakt hierbij onderdeel uit van het team dat zich bezighoudt met opdrachten op het gebied van strategie, performance, complexe (technische) projecten, informatiebeveiliging en ZIS/EPD-vraagstukken.

'Wie wil zwaargewond op zijn operatie wachten omdat een specialist zijn wachtwoord opeens moet wijzigen?!'

Donderdag 24 juni 7.30 uur

De dag begint vandaag vroeg. Gisteravond kwam via de mail het verzoek binnen om deel te nemen aan een conference call van KPMG Dubai. Na wat heen en weer mailen via de Blackberry komen we uit op dit vroege tijdstip, aangezien mijn agenda voor vandaag al erg vol is. De conference call gaat over een tender voor het benchmarken van onder andere wet- en regelgeving, interoperabiliteit, informatiebeveiliging en patiëntveiligheid rondom eHealth-dienstverlening binnen de Verenigde Arabische Emiraten. Door de invulling hiervan te toetsen aan andere landen wil men tot verbeteringen komen in het aanbieden van deze dienstverlening. Aangezien Nederland relatief ver is met zorg-IT en het landelijk Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), is besloten ook Nederland actief deel te laten nemen in dit onderzoek. Het is tijdens de conference call leuk te merken dat wij als KPMG Nederland veel ervaring hebben met IT binnen de zorgsector, zowel binnen zorginstellingen als bij landelijke zorgontwikkelingen. En niet alleen de 'reguliere' IT, maar ook zorgspecifieke systemen (zoals beelddigitalisatie) en medische technologie. Er wordt besloten dat drie Nederlandse medewerkers deel gaan uitmaken van het wereldwijde team en dus moeten er cv's en referenties worden aangeleverd. En uiteraard is de deadline erg strak, namelijk vandaag. Dat betekent nog wat extra werk op deze toch al drukke dag.

8.30 uur

Na de conference call direct naar een ziekenhuis, dat graag van gedachten wil wisselen over informatiebeveiliging en hoe dit vorm te geven. De aandacht voor informatiebeveiliging neemt verder toe. Ziekenhuizen worden namelijk steeds afhankelijker van (medische) IT in het primaire zorgproces. Waar vroeger bijvoorbeeld de foto's van de radioloog fysiek via de interne post werden verspreid, gebeurt dit tegenwoordig volledig digitaal. Maar

hierdoor veranderen ook de risico's op het gebied van bijvoorbeeld privacy van de patiënt en beschikbaarheid van informatie. Waar vroeger foto's onderweg nog wel eens werden verloren, kan het nu voorkomen dat foto's in geval van storingen tijdelijk niet beschikbaar zijn. En iedereen kent de discussie rondom het uitwisselen van patiëntinformatie tussen instellingen via het EPD wel. Want je moet er niet aan denken dat jouw medische gegevens opeens openbaar worden! Ziekenhuizen zijn dan ook druk bezig een goede balans te vinden tussen het nemen van beveiligingsmaatregelen en de werkbaarheid voor medewerkers. Ziekenhuizen blijven namelijk wel dynamische omgevingen en in geval van een spoedbehandeling mag het natuurlijk niet gebeuren dat de specialisten worden gehinderd door beveiligingsmaatregelen. Want wie wil zwaargewond zwop zijn operatie wachten omdat een specialist zijn wachtwoord opeens moet wijzigen?!

Maar de laatste tijd is er niet alleen een interne *trigger* om iets aan informatiebeveiliging te doen. In 2008 hebben toezichthouders een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van informatiebeveiliging binnen ziekenhuizen. De uitkomst van dit onderzoek stond met grote letters in nagenoeg alle kranten: informatiebeveiliging binnen ziekenhuizen was onder de maat. Naar aanleiding van het onderzoek heeft de toezichthouder toen alle ziekenhuizen verplicht een verbeteringslag door te voeren en in 2010 door middel van een door een derde partij uitgevoerde audit aan te tonen dat deze verbetering daadwerkelijk is bereikt. Ook wij doen deze audits en dit is dan ook de voornaamste reden voor de afspraak. Het is een erg leuk gesprek, waarin beide partijen hun visie op het onderwerp hebben gegeven en de medewerkers van het ziekenhuis ons hebben bijgepraat over het project informatiebeveiliging en de problemen waar zij tegenaan lopen. Dit blijken veel



problemen te zijn die wij ook bij andere ziekenhuizen zien. Uiteindelijk worden we gevraagd een voorstel uit te brengen voor het uitvoeren van de externe audit. En dat doen we uiteraard graag.

11.30 uur

Op de terugweg in de auto is het tijd om wat telefoontjes te plegen. Ik probeer mijn reistijd optimaal te gebruiken. Allereerst natuurlijk voor de tender van KPMG Dubai. Ik vraag wat collega's cv's op te stellen en wat referenties uit te werken, zodat we die vanavond kunnen opsturen. Daarna een evaluatie van een uitgevoerde opdracht. Ik vind het belangrijk een opdracht niet alleen met de klant te evalueren, maar ook met het team. Zo kunnen we nagaan of we opdrachten in het vervolg nog efficiënter kunnen uitvoeren. We komen tot de conclusie dat de opdracht goed is verlopen en spreken af dat we de persoonlijke beoordelingen later bespreken. Bij KPMG is het de gewoonte dat bij iedere opdracht de teamleden de opdrachtmanager beoordelen en vice versa. Tenslotte nog een privé-telefoontje. Want naast het werk zijn mijn vriendin en ik ook druk met de bouw van een nieuwbouwhuis. Hoewel ik altijd dacht dat dit niet zoveel tijd in beslag ging nemen tot de oplevering, blijkt dit in

de praktijk erg tegen te vallen. Het vraagt veel uitzoekwerk, afstemming met diverse leveranciers, contact met de projectaannemer en keuzes maken voor de keuken, de badkamer, et cetera. Hierdoor komen mijn projectmanagementvaardigheden ook privé nog van pas. Opeens besef ik dat dit weekend de achtste finales van het WK 2010 beginnen. Dat betekent dat ik de poule binnen KPMG nog moet bijstellen! Bij ieder groot voetbalevenement strijden we met collega's om de eer en een klein geldbedrag. En aangezien het tot nu toe nog niet erg goed met mijn poule gaat, moet ik toch echt wat punten gaan scoren in de achtste finales. Ik besluit dit vanavond aan te passen, want de punten zijn hard nodig. Aan de andere kant is het WK tot nu toe erg onvoorspelbaar gebleken en laten met name 'de groten' wat steken vallen. Dit stelt me gerust: ik houd mezelf voor dat juist door deze onvoorspelbaarheid de echte voetbalkenners ergens onderaan de ranglijst staan.

13.00 uur

In de middag heb ik samen met andere collega's een bijeenkomst met een leverancier van een Ziekenhuis Informatiesysteem (ZIS) en een EPD. Het eerste systeem wordt binnen ziekenhuizen met name gebruikt om stamgegevens van patiënten

en planning en logistieke informatie op te slaan. Het tweede systeem richt zich met name op klinische informatie. Er is ons gevraagd te onderzoeken in hoeverre een ZIS en EPD van verschillende leveranciers goed op elkaar zijn aan te sluiten en welke integratievraagstukken hierbij gaan spelen. Hiervoor hebben we verschillende bijeenkomsten met diverse leveranciers gepland. De bijeenkomst van vanmiddag is er één in deze reeks. Aangezien een aantal medewerkers zich op het hoofdkantoor in het buitenland bevindt, nemen deze via video-conferencing deel aan de sessie. Hierbij valt me op dat de afgelopen jaren video-conferencing enorm is verbeterd. Hoewel deze medewerkers zich ongeveer aan de andere kant van de wereld bevinden, is de vertraging minder dan een halve seconde! Het is een interessant overleg waarbij complexe integratievraagstukken worden doorgesproken en waarbij uiteraard naar mogelijke oplossingen wordt gezocht.

18.30 uur

Na de bijeenkomst rijd ik richting huis. Ik besluit in de auto even wat rust te nemen en lekker naar de radio te luisteren in plaats van direct weer te gaan bellen. Het was namelijk een redelijk intensieve dag en een moment van ontspanning is ook erg belangrijk. Daarnaast had ik aan het einde van de dag al gezien dat alle cv's en referenties in mijn mailbox stonden, dus dat gaf al wat rust. Hoewel sommige mensen BlackBerry's als vervelend ervaren, ben ik er erg blij mee. Het geeft me, naast de andere middelen die KPMG ter beschikking stelt om thuis of bij klanten te werken, de mogelijkheid om gedurende de dag goed op de hoogte te blijven van ontwikkelingen en lopende opdrachten. Maar hierbij is het wel belangrijk zelf je eigen grenzen te bewaken: 's avonds of in het weekend gebruik ik hem dan ook beperkt. Na thuiskomst mail ik de cv's en referenties door en besluit dan het werk even voor gezien te houden. Het andere project wacht namelijk nog op wat beslissingen... worden het lichtgrijze of donkergrijze tegeltjes in de badkamer? ■