

ZORG, INKOOP EN ICT

ICT raakt letterlijk alles in een zorginstelling. Het inkopen van ICT wordt dan ook steeds belangrijker. Wat zijn de bijzondere aspecten van ICT inkoop in een zorginstelling en welke wet- en regelgeving, onder meer op gebied van privacy, is van toepassing?

DOOR CHARIF BEN YESSEF EN ROYAN VAN VELSE*

ICT wordt meer en meer gezien als het kloppend hart van een ziekenhuis. Een kloppend hart staat voor afhankelijkheid en dus ook voor kwetsbaarheid. Dit laatste wordt vaak onderschat en manifesteert zich onverwachts en pijnlijk wanneer de ICT onverhoopt eens uitvalt. Dat ICT zo'n vlucht zou nemen in de laatste jaren hadden slechts de Franse pionier Jules Verne en de Duckstadse uitvinder Willie Wortel kunnen voorspellen. Maar ook zij hadden nog niet gedacht aan dr. Watson, de IBM-supercomputer die artsen wereldwijd adviseert.

ICT raakt letterlijk alles in een zorginstelling. We hebben het niet meer enkel over de pc, de computer, de tablet waar een aantal (Windows-, Citrix-) programma's op draaien, maar over alles binnen de instelling waar maar een ICT-componentje aan zit.

Het Ziekenhuis Informatiesysteem (ZIS) met daaraan gekoppeld het elektronisch patiëntendossier (EPD) is inmiddels een slagader die door de organisatie loopt. Dat geldt eveneens voor het elektronisch cliëntendossier (ECD) en de enterprise resource planner (ERP). De meeste medische apparatuur wordt aangestuurd door ICT of is gekoppeld aan ICT. Ook niet-medische apparaten zijn afhankelijk van ICT.

Het is ook niet voor niets dat ieder jaar opnieuw in de Utrechtse Jaarbeurs een grote vakbeurs

wordt gehouden voor Zorg en ICT. Die twee zijn inmiddels onlosmakelijk met elkaar verbonden.

COMPLEX

De materie is complex en van de inkoper die ICT contracteert, wordt ook enige inhoudelijke kennis verwacht. Beschikt hij niet over die kennis, dan is het lastig voor hem om te beoordelen wat er geleverd wordt en daar een contract voor op te stellen. Ook de strekking van eventuele verkoopvoorwaarden is dan moeilijk juist in te schatten. Het taalgebruik is voor een niet-ingewijde onevenredig gecompliceerd omdat de ICT-wereld een eigen terminologie en eigen afkortingen kent. De technische eisen die worden beschreven in offertes zijn voor de gemiddelde inkoper vaak niet te volgen. Het is dan in ieder geval van belang om zowel de offerte als de overeenkomst minutieus door te nemen met een ICT'er, waarbij de ICT'er de verantwoordelijkheid neemt voor de technische inhoud en de inkoper dat doet voor de condities.

INKOPER VAN ICT

Steeds vaker wordt binnen een inkoopafdeling een inkoper aangewezen die zich specifiek richt op ICT-inkoop. In zo'n geval kan er gekozen worden tussen een ervaren inkoper die verstand van en interesse in ICT heeft, of een ervaren ICT'er die zich het inkoopvak eigen wil maken, zoals in ziekenhuis Rijnstate is gebeurd. In beide gevallen wordt verwacht van de inkoper dat hij op de



hoogte blijft van de snelle ontwikkelingen en een waardevolle partner is voor zijn afdeling, de interne klant en de ICT-leverancier.

ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Om de inkoopers te ondersteunen bij ICT-inkoop en het afsluiten van ICT-contracten zijn er binnen de gezondheidszorg door vakvereniging NEVI algemene inkoopvoorwaarden op het gebied van ICT ontwikkeld. Deze voorwaarden dienen als vangnet bij het afsluiten van ICT-contracten. Ze zijn echter niet volledig, omdat ieder ICT-project zijn eigen kenmerken heeft, maar bieden een zekere vorm van veiligheid waarbij ze beslist meer wederkerig zijn dan de Nederland ICT-voorwaarden waar veel leveranciers mee schermen.

CLOUD COMPUTING

ICT is groot en klein en behelst hardware, software en licenties. Bij groot valt meteen te denken aan een EPD, een ERP of de vervanging van een hele ICT-infrastructuur. Maar cloud computing speelt steeds vaker een rol, ook in de zorg. In dit geval zijn hardware, software en data niet meer per definitie aanwezig op locatie maar worden ze via een internetverbinding op afstand ter beschik-

De technische eisen, beschreven in offertes, zijn voor de gemiddelde inkoper niet te volgen

king gesteld. Onderhoud en eigenaarschap liggen niet bij de klant maar bij de leverancier. De klant is slechts gebruiker van het netwerk.

Het grote voordeel van cloud computing is dat minder geïnvesteerd hoeft te worden in hardware en software. Het nadeel is echter dat de klant als hij niet goed oplet niet altijd exact weet waar zijn data zijn opgeslagen, wie deze beheert en wat er dus mee gebeurt. Met alle wetten op de privacy vormt dit wel een belemmering. Sommige datacenters bevinden zich namelijk in het buitenland, ook buiten de Europese Unie, en daar is buitenlandse wetgeving van toepassing.

Er wordt dan ook onderscheid gemaakt tussen een 'public Cloud' en een 'private Cloud'. In een public Cloud wordt alles extern opgeslagen en gebruikt door meerdere organisaties die een gelijke functionaliteit krijgen. In de private Cloud wordt gewerkt op een (virtueel) private ICT-infrastructuur. In deze wolk heeft de gebruiker volledige controle over de data, de beveiliging en de kwaliteit van de dienst.

REGELS EN WETGEVING

Regels en wetgeving zijn belastend voor de ICT-inkoper. Zo moet er volgens het *Convenant voor*

>>

de veilige toepassing van medische technologie voor alle medische software een zeer uitgebreid productdossier worden opgesteld. Hierin staat opgenomen wat het programma van eisen was, welke punten doorslaggevend waren om juist deze software aan te schaffen en hoe risico's worden voorkomen. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houdt hier streng toezicht op. Hiernaast heeft de ICT-inkoper te maken met de *Algemene Verordening Gegevensbescherming* (AVG), die eind mei 2018 in werking zijn getreden. Helemaal nieuw is deze regelgeving niet, want de voorloper, de Wet Bescherming Persoonsgegevens stamt uit het jaar 2000.

De (Europese) eisen die worden gesteld aan gegevensbescherming zijn met de invoer van de AVG strenger geworden. Organisaties krijgen zelf meer verantwoordelijkheid en moeten aantonen dat ze aan de privacyregels voldoen. Aangetoond moet kunnen worden op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt en beschermd. Dit betreft alle herleidbare persoonsgegevens en informatie over die persoon, dus niet alleen maar naam en adres maar ook een BSN-nummer en gezondheidsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is bevoegd om een organisatie om verantwoording te vragen. De boetes die deze autoriteit op kan leggen liegen er niet om: tot wel 20 miljoen euro, of 4 procent van de wereldwijde jaaromzet als dat bedrag hoger uitvalt.

VEILIGSTELLEN PRIVACY

De ICT-inkoper heeft direct te maken met dit alles. Talloze leveranciers krijgen namelijk inzage in persoonsgegevens van cliënten, patiënten of medewerkers. Denk hierbij aan het middels software koppelen van gegevens van patiënten of aan het registreren van implantaten.

Bij de aanschaf van medische apparatuur kan sprake zijn van enkel service waarbij de leverancier slechts incidenteel persoonsgegevens onder ogen krijgt. Er kan ook sprake zijn van het verzamelen van big data om analyses te maken. Ook kunnen in bepaalde gevallen patiëntendata actief bewerkt worden.

Het inkopen van ICT stopt niet bij de aanschaf

De zorginstelling moet bij de leverancier zekerstellen dat de privacy voldoende gerespecteerd wordt, in ieder scenario, ook door eventuele onderaannemers. Een en ander wordt voorgeschreven in art. 28 van de AVG.

Daar waar in combinatie met de aanschaf van ICT sprake is van verwerkers en/of subverwerkers, is het dus aan de inkoper om middels andere een verwerkersovereenkomst de privacyrechten van patiënten en medewerkers te borgen. Het opstellen van zo'n overeenkomst vereist heel wat kennis. Als handreiking is er door de Brancheorganisaties Zorg een *landelijk model verwerkersovereenkomsten* ontwikkeld.

INKOPER EN CONTRACTMANAGER

Het inkopen van ICT stopt niet bij de aanschaf. Meer en meer krijgen ICT-inkopers tevens de rol van contractmanager om samen met de ICT-afdeling van de organisatie de prestaties van de leveranciers te monitoren en daarop te sturen. Deze functie is sterk in ontwikkeling binnen de gezondheidszorg: het hart moet blijven kloppen om het hele lichaam van zuurstofrijk bloed te blijven voorzien. Dit moet goedschiks of kwaadschiks, hetgeen professioneel contractmanagement rechtvaardigt. Het kapitale belang van ICT wordt soms nog wat onderschat, maar inspanningscontracten veranderen langzaam maar zeker in prestatiecontracten. Kennis en expertise worden ook vaker uitgewisseld tussen instelling en leverancier. Het besef begint te komen. Er is een nieuwe en nu al onmisbare rol ontstaan binnen de supply chain in de zorg: die van ICT-inkoper. <<



Royan van Velse is voorzitter van NEVI Zorg. Charif Ben Yessief is strategisch ICT-inkoper binnen ziekenhuis Rijnstate in Arnhem.