Privacyparanoia

Wie in de gezondheidszorg werkt wordt tegenwoordig overspoeld met regels. Naast je werk moet je aandacht hebben voor duizend-en-één andere dingen die uitgedacht zijn aan de tekentafels van technocraten die alle denkbare risico's willen uitsluiten 'in het belang van de patiënt.' We moeten voldoen aan allerlei richtlijnen en protocollen, verslaglegging en dossiervorming, en wat al niet meer. Sinds kort is daar de wet op de privacy (AVG, *algemene verordening gegevensbescherming*) bijgekomen. Het zijn allemaal zaken die op zichzelf belangrijk zijn, maar ze leiden ons wel af van de kerntaak van ons werk: zorg leveren.

Organisatiedeskundigen en managementgoeroes adviseren ons te multitasken en taken te delegeren zodat we meerdere dingen tegelijk kunnen doen. Maar in feite kunnen we slechts één activiteit daarvan optimaal uitvoeren. Volgens de Amerikaanse 'aandachtsfilosoof' Matthew Crawford schakelt ons brein namelijk steeds tussen de verschillende activiteiten. Daardoor raakt het aandachtsvermogen uitgeput en kunnen we ons niet meer goed concentreren op het werk. De patiënt is hiervan de dupe en de dokter zelf koerst af op een burn-out.

Ook in andere sectoren van de samenleving, zoals het onderwijs, wordt de regeldruk als zeer belemmerend ervaren. De politiek is er nu ook van doordrongen dat hier wat aan moet gebeuren.

Minister De Jonge van Volksgezondheid kondigde onlangs aan dat hij het aantal regels en protocollen in de zorg drastisch zal verminderen. Een goede zaak die lof verdient. Tot nu toe heeft het schrappen van regels echter altijd geleid tot meer wetgeving.

Mede door de Facebook-affaire is de focus nu weer gericht op de privacybescherming. Facebook-baas Mark Zuckerberg schond de privacy van miljoenen mensen. De vermaledijde tech-icoon werd daarvoor weliswaar publiekelijk ter verantwoording geroepen, maar hij kwam weg met enkele vrijblijvende excuses en ging vervolgens weer over tot de orde van de dag: business as usual.

De meeste mensen interesseerde het allemaal niet. Zij hadden immers 'niks te verbergen'. Nog steeds vullen zij tegen beter weten in zijn databases met hun privéinformatie in ruil voor gratis toegang.

Ongeveer tegelijkertijd barstte hier de hysterie los over de privacybescherming die ons het werk behoorlijk zuur maakt.

De autoriteiten blinken uit in onmacht bij de bestrijding van het grote kwaad, maar zijn overijverig in het opleggen van regelgeving van disproportionele omvang als het gaat om het kruimelwerk.

Zo moeten we nu op ieder moment bedacht zijn op onvermoede gluurders die het gemunt hebben op de patiëntengegevens. Geen memo of notitie waar mogelijk iemands naam op kan staan mag zich in je back-

office bevinden of het moet door de papiers shredder vervalmen zijn tot onleesbare snippers.

Als er al bedrukt papier is, zoals facturen of dagprogramma's, dan moet dat allemaal achter slot en grendel. Het liefst geborgd met dubbele sloten of codes. Beter nog is het om die informatie te scannen in de server. Het blinde vertrouwen in de informatietechnologie blijft ondanks alles overeind, want peperdure software-arrangementen beloven gegarandeerd hackerproof te zijn.

Natuurlijk is het onze plicht te waken over de privacy van onze patiënten. Als het goed is deden we dat altijd al, daar hadden we de artseneed voor afgelegd. Door de technische ontwikkelingen hebben we hier echter minder grip op gekregen. Het gevaar komt immers niet alleen van binnenuit, maar ook van buitenaf. De vraag is wie er toch belang kunnen hebben bij het in bezit hebben van deze gegevens. Verzekeraars misschien? Of hackers die er met je database vandoor gaan om die te vermarkten?

Het kan zijn, maar het is vrijwel onmogelijk om je daar volledig tegen te wapenen. Iedere stap naar meer beveiliging is een stap terug in de toegang tot je gegevens. Een zeker risico zullen we dus voor lief moeten nemen, want voor je het weet fungeer je nog uitsluitend als beveiligingsfunctionaris.

Inmiddels heerst op de werkvloer een surrealistische paranoia waar niemand meer te vertrouwen is, inclusief ikzelf. De hele dag tik ik wachtwoorden en codes in en ben ik op zoek naar sleutels of moet ik me identificeren, terwijl ik naast al die andere protocollen ook nog mijn werk naar behoren moet doen. Een schier onmogelijke opgave.

Hoe lang is dit nog vol te houden?

Arthur van Winsen

Arthur van Winsen studeerde filosofie en tandheelkunde. Hij voerde tot voor kort een algemene praktijk in Leiden.