

# Digitale ondersteuning BCO-medewerkers

(10)(2e), Expertisegroep Digitale Verbetermogelijkheden, 13-10-2020, v0.9

## Inleiding

Het uitvoeren van bron- en contactonderzoek (BCO) is een cruciaal onderdeel van het bestrijden van Covid-19. Op het moment dat BCO niet meer volledig uitgevoerd kan worden, verdwijnt het overzicht op de verspreiding van de ziekte, wat leidt tot meer patiënten en verminderde effectiviteit van preventieve maatregelen.

BCO is afhankelijk van de volledigheid en correctheid van gegevens die tijdens dat onderzoek worden verzameld. Deze gegevens komen via verschillende kanalen bij de medewerkers terecht: via telefonische gesprekken, uit CoronIT, uit elektronische formulieren, uit de app voor "thuisrapportage" (op termijn) en uit HPZone. Alle gegevens worden uiteindelijk in HPZone geregistreerd, ten behoeve van toekomstig onderzoek en van surveillance door het RIVM.

Goede digitale ondersteuning bij het werk van de BCO-medewerkers<sup>1</sup> is van vitaal belang. Hoe die ondersteuning er ook uitziet, er zijn drie voorwaarden waaraan ze moet voldoen:

- De ondersteuning moet BCO-medewerkers helpen en niet hinderen. Het BCO-proces moet efficiënter en/of effectiever verlopen dankzij de geboden hulpmiddelen.
- De verzamelde gegevens moeten in HPZone belanden. HPZone is momenteel de de facto verzamelaarsplaats van Covid-19-gegevens in gebruik bij alle GGD-en.
- Het moet mogelijk zijn om gegevens uit alle verschillende kanalen te ontvangen. Hoe goed de digitale ondersteuning ook is, in veel gevallen blijft telefonisch contact nodig om informatie op te halen of aan te vullen.

NB. Deze notitie beschrijft de ondersteuning met IT-oplossingen van het BCO-proces in de huidige Covid-19-epidemie. Hoewel een aantal van die oplossingen een generiek karakter heeft, zijn daarmee nog niet alle GGD-taken rondom infectieziektebestrijding en alle infectieziekten ondersteund.

## Actuele ontwikkelingen

Op diverse plaatsen is en wordt gewerkt aan verbeteringen van de digitale ondersteuning. Initiatieven zijn vaak uit noodzaak geboren, maar niet vanzelfsprekend direct in lijn met andere ontwikkelingen. Daardoor kunnen ze een incidenteel probleem oplossen, maar het totale landschap complexer maken.

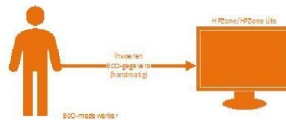
De volgende paragrafen gaan in op de bestaande ondersteuning voor BCO-medewerkers en huidige ICT-ontwikkelingen die invloed hebben op het BCO-proces. Daarbij is steeds het betreffende onderwerp in een figuur weergegeven, die later terugkeert in overzichten. De ICT-middelen waarmee de burger te maken heeft, zijn weergegeven in groen; die voor de BCO-medewerker in oranje.

<sup>1</sup> In deze notitie wordt met "BCO-medewerker" een persoon bedoeld die het daadwerkelijke BCO-proces met een patiënt of contact uitvoert. Andere medewerkers die helpen bij BCO en bijvoorbeeld werk verdelen of kwaliteitscontroles uitvoeren, vallen in deze tekst daar niet onder.



### HPZone/HPZone Lite

HPZone is de applicatie waarin alle GGD-en gegevens over patiënten, contacten en andere Covid-19-gerelateerde gegevens vastleggen. HPZone is een applicatie die de gebruiker een groot aantal formulieren biedt om gegevens in te vullen; dit is niet beperkt tot Covid-19. Ten behoeve van nieuwe gebruikers, die zich uitsluitend bezighouden met Covid-19, is er een vereenvoudigde versie van HPZone ontwikkeld, genaamd "HPZone Lite". Dit is een versie van HPZone met enkele wijzigingen in het gebruikersinterface en beperkt tot Covid-19-gevallen. De aard van de applicatie, een "formulierenapplicatie", is niet veranderd.



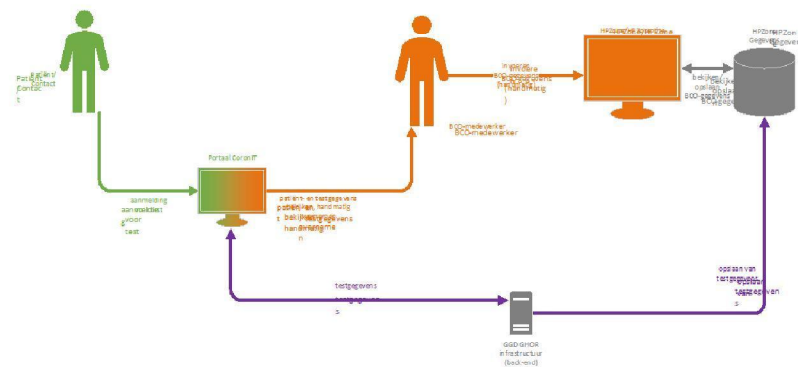
Gegevens uit HPZone Lite komen op dezelfde plaats terecht als die uit HPZone. Vanuit die gegevensbron vindt levering aan RIVM plaats (Osiris).

HPZone is vooralsnog alleen ontsloten via een gebruikersinterface; er is geen koppelvlak voor het ophalen en opslaan van gegevens door andere applicaties. Elke GGD heeft een eigen exemplaar van HPZone. Inzage in en uitwisseling van gegevens in HPZone met andere GGD-en is vanuit HPZone niet mogelijk.

### CoronIT

Burgers kunnen via een portaal testen aanvragen en resultaten van positieve testen worden gerapporteerd aan de GGD. GGD-medewerkers kunnen de gegevens via een portaal bekijken.

Positieve testresultaten worden in HPZone weggeschreven. De koppeling tussen CoronIT en HPZone verdient aandacht: deze werkt nog niet naar behoren en nog niet alle relevante gegevens worden uitgewisseld.



### Digitale assistent (gidsen)

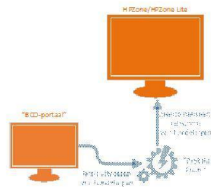
HPZone is een complexe applicatie die niet van nature een vooraf gedefinieerd proces ondersteunt of afdwingt; dit vertraagt het werk en levert een drempel voor nieuwe BCO-medewerkers. Om dit aan te pakken, wordt momenteel een "digitale assistent" ontwikkeld. Deze digitale assistent

begeleidt BCO-medewerkers bij het volgen van de landelijke werkinstructies en bij de bijbehorende handelingen in HPZone. Dit versnelt het proces en het inwerken en vermindert het aantal fouten.



#### Proef met automatisering HPZone (digitale robot)

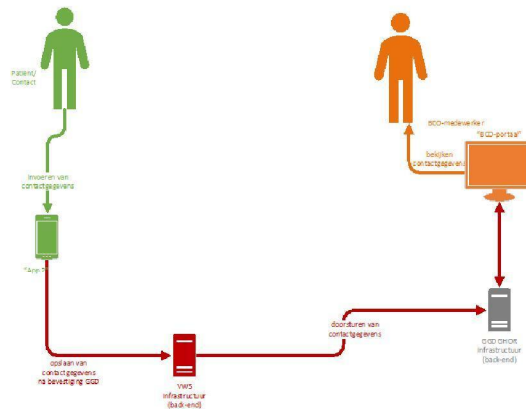
De digitale assistent begeleidt, maar neemt geen handelingen over: de gebruiker moet nog steeds – weliswaar onder begeleiding – zelf alle handelingen in HPZone uitvoeren. Er bestaat technologie die hierbij kan helpen; het komt er in feite op neer dat een digitale “robot” de administratieve handelingen uitvoert namens de gebruiker. Om de mogelijkheden nader te verkennen, is een proef voorzien. Om de samenhang met andere ontwikkelingen te vergroten, zal de proef uitgaan van het ontwerp van het “BCO-portaal”, zoals hieronder in het kader van “Oplossing 2” genoemd.



#### Oplossing 2/App 2 en het BCO-portaal

Er is een app in ontwikkeling, met werktitels “Oplossing 2” en “App 2”, die burgers in staat moet stellen om op een betrekkelijk eenvoudige wijze contactgegevens en contactmomenten (tijdslijn) te verzamelen, op basis van wat in de adressenlijst en kalender op de smartphone is opgeslagen. Op termijn moet deze app worden uitgebreid met mogelijkheden om ook klachten te verzamelen en te delen met de GGD.

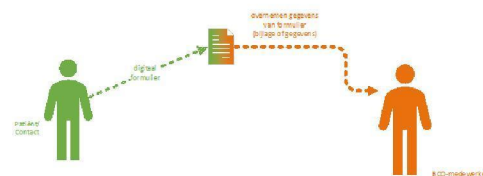
Om de app-gebruiker de gelegenheid te geven om de verzamelde gegevens te delen en om samen met die gebruiker de ontvangen gegevens aan te vullen en te corrigeren, is een “BCO-portaal” voorzien.



De ontwikkeling van App 2 en het BCO-portaal is gefaseerd. Vanaf de eerste fase is het al mogelijk voor BCO-medewerkers om gegevens over te nemen in HPZone; een volledig geautomatiseerde koppeling volgt, zo snel mogelijk, in een latere fase.

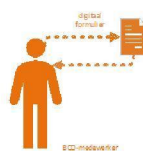
#### Digitale formulieren voor burgers

Sommige GGD-en gebruiken digitale formulieren waarin burgers relevante gegevens kunnen invullen, die gebruikt worden bij het verdere bron- en contactonderzoek; dit zijn regionale oplossingen.



#### Digitale formulieren voor BCO-medewerkers

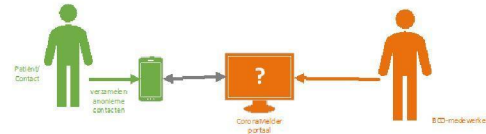
Sommige GGD-en gebruiken digitale formulieren ter ondersteuning van BCO-medewerkers. Deze formulieren worden door de medewerker ingevuld gedurende een telefonisch contact met een burger. Na afloop wordt dit formulier als bijlage in HPZone geplaatst en/of worden gegevens handmatig overgenomen in HPZone.



#### CoronaMelder

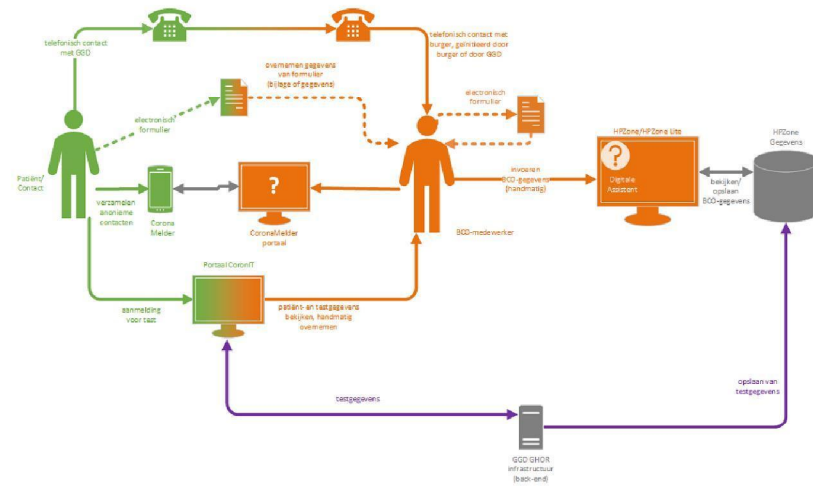
De CoronaMelder-app is bedoeld om anonieme contacten op te sporen en mensen te waarschuwen voor mogelijke besmetting. Met ingang van 10 oktober 2020 is deze app landelijk operationeel.

In een volgende fase wordt gebruik van deze app geïntegreerd in het BCO-proces; de belangrijkste stap daarbij is het uitwisselen van validatiecodes, waarna de burger anoniem op eigen initiatief de verzamelde contacten kan waarschuwen. Het is op dit moment nog niet duidelijk hoe die interactie zal plaatsvinden.



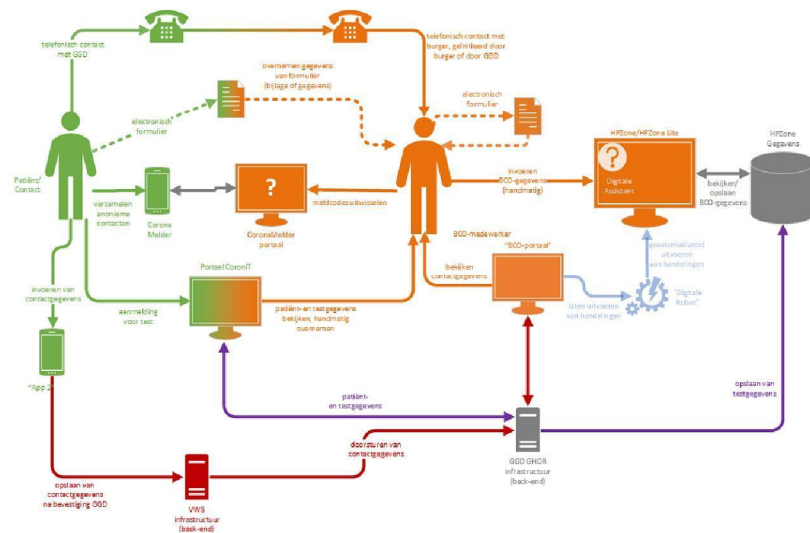
### Overzicht huidige situatie

In het onderstaande overzicht is de huidige situatie weergegeven.



### Overzicht korte termijn

De onderstaande afbeelding toont de situatie als alle hierboven genoemde ontwikkelingen operationeel zijn:



## Ambitie

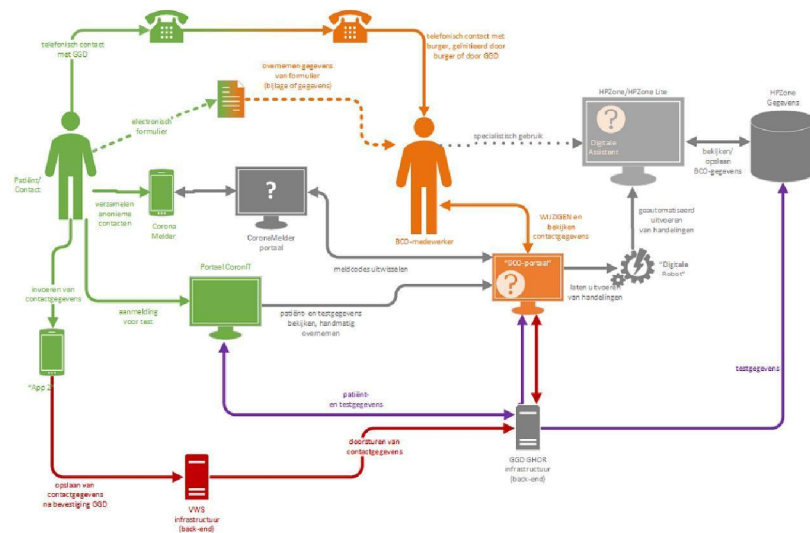
Wat zichtbaar is in de afbeeldingen hierboven, is dat zowel de burger als de BCO-medewerker te maken krijgt met nieuwe instrumenten. Vrijwel elk nieuw onderdeel voegt mogelijkheden toe die nog niet eerder beschikbaar waren. Waar de burger keuzevrijheid heeft met betrekking tot de te gebruiken instrumenten, wordt de BCO-medewerker geconfronteerd met een gegroeide werkomgeving. Ontwikkeling van de instrumenten is gericht op het beschikbaar krijgen van functionaliteit en gegevens, maar vooralsnog niet op integratie van de instrumenten tot een overzichtelijke werkomgeving. Overzicht maakt niet alleen het werk eenvoudiger, het heeft ook een positieve invloed op de kwaliteit van de gegevens.

In een ideale situatie heeft een BCO-medewerker één totaaloplossing die de verschillende taken en processen ondersteunt. Zoals de hierboven opgenomen overzichten laten zien, komt dat niet overeen met de huidige situatie; HPZone, CoronIT, het BCO-portaal en de andere middelen bieden die totaaloplossing nu niet.

De ontwikkelingen rondom App 2 en het BCO-portaal bieden kansen voor verdere integratie van de werkomgeving van de BCO-medewerker. Als volgende stap naar een permanente en gewenste situatie is de inzet van het BCO-portaal als toegang tot verschillende gegevens een logisch vervolg.

Een koppeling van het BCO-portaal met een betrouwbaar koppelvlak van HPZone is wenselijk, mogelijk essentieel, voor verdere integratie. Als de proef met de automatisering met de "digitale robot" succesvol is, ontstaat een alternatieve mogelijkheid om vanuit een enkel portaal gegevens te bekijken en te wijzigen.

Hieronder is schematisch weergegeven hoe die situatie eruit zou zien:



Voor de BCO-medewerker betekent deze inrichting dat er slechts één portaal nodig is voor "triviale" gevallen. Voor complexere gevallen en onderzoek blijft HPZone voorlopig de enige oplossing; dat kan overigens naast gebruik van het BCO-portaal worden gedaan.

Een belangrijk kenmerk van het BCO-portaal is dat het de gebruiker ondersteunt in het BCO-proces en de informatie in logische volgorde vraagt. Een verdere integratie met de digitale assistent, waar inmiddels een hoop informatie is opgenomen, ligt vervolgens voor de hand.

Regionale ontwikkelingen met betrekking tot formulieren voor burgers sluiten niet aan op de hierboven beschreven opzet. In het algemeen kan dat worden gesteld voor alle eigen oplossingen binnen individuele GGD-en.

## Aanpak

Om te komen tot de beschreven situatie is een aantal stappen vereist:

1. Er is een eerste versie van het BCO-portaal, die het reguliere BCO-proces voor Covid-19 ondersteunt.
2. De proef met de digitale robot heeft succesvol aangetoond dat automatisering van gebruikershandelingen in voldoende mate mogelijk is.
3. Integratie van de digitale robot met het BCO-portaal.
4. Integratie van de digitale assistent, in enige vorm, met het BCO-portaal.
5. Gegevens van CoronIT zijn in te zien via het BCO-portaal.
6. Communicatie met de systemen van de CoronaMelder kan via het BCO-portaal verlopen.

NB. Separaat aan deze ontwikkelingen is het mogelijk om ook de digitale formulieren voor burgers te uniformeren en onderdeel te maken van de totaaloplossing. Aangezien niet alle GGD-en deze vorm van communicatie inzetten en onderling afwijkende, regionale oplossingen hebben, is hier nadere afstemming en besluitvorming voor nodig.

## Aandachtspunten

Voor de reductie van complexiteit in het ICT-landschap voor de BCO-medewerker bestaat wel een aantal aandachtspunten die deze ontwikkeling kunnen hinderen of vertragen:

- Een BCO-portaal zal in principe één variant van het BCO-proces ondersteunen; de landelijke werkinstructies zijn hiervoor het startpunt.
- Integratie en vereenvoudig van het ICT-landschap vereist sturing op basis van overzicht en niet op basis van individuele ICT-hulpmiddelen.
- Deze vereenvoudiging vereist samenwerking tussen GGD-en en snelle, eenduidige besluitvorming.
- Een totaaloplossing voor elk denkbare case en situatie is op korte termijn niet realistisch. Dit betekent dat besluitvorming rekening moet houden met een percentage van gevallen die nog niet volledig bediend kunnen worden met het BCO-portaal. Een streven om, bijvoorbeeld, 80% van de gevallen wel af te dekken, maakt het mogelijk sneller tot een oplossing te komen.
- Naarmate de integratie van gegevensstromen verder strekt, komen ook 25 individuele GGD-omgevingen binnen de scope.
- Het wijzigingsproces en functioneel beheer met betrekking tot het BCO-portaal moet worden georganiseerd. GGD GHOR beheert het portaal, de gewenste functionele wijzigingen komen van de GGD-en.
- Integratie moet stapsgewijs plaatsvinden. Niet alleen laten de huidige omstandigheden het niet toe om het resterende BCO even "stil" te zetten, ook met betrekking tot ICT-risico's is een grootschalige verbouwing onverantwoordelijk. Dit betekent dat er een overgangperiode is, ook voor BCO-medewerkers, die gaandeweg dichterbij het einddoel komt.
- Niet alle problemen worden opgelost: de in deze notitie beschreven ambitie moet een positieve bijdrage leveren aan het BCO-proces, maar er blijven openstaande punten, zoals het tussen GGD-en onderling delen van gegevens uit HPZone en de ondersteuning van andere rollen rondom BCO, zoals medewerkers die het werk verdelen.
- Een aantal ontwikkelingen is afhankelijk van beschikbaarheid en bereidwilligheid van leveranciers.
- De beschreven oplossingen zijn specifiek voor het BCO-proces tijdens de Covid-19-epidemie. De verzamelde inzichten zijn van belang voor infectieziektebestrijding in de toekomst (IZB3.0), maar dekken het domein slechts gedeeltelijk af.