

Storingen in het LSP

zorgverleners – XIS-eindgebruikers



Datum: 14 november 2018
Status: Definitief
Versie: 2
Classificatie: Openbaar
Eigenaar: VZVZ

Soms komt het voor dat de koppeling tussen uw informatiesysteem (XIS) en het LSP (Landelijk Schakelpunt) niet goed functioneert. U merkt als zorgverlener dat gegevens niet uitgewisseld kunnen worden via het LSP in de keten. Het systeem kan bijvoorbeeld geen verbinding maken met het LSP. Of het systeem kan wel gegevens aanmelden, maar niet opvragen. Een ander voorbeeld is dat de UZI-pas niet goed werkt. In dit document staat wat u in deze situaties kunt doen.

U heeft een storing

Bij het werken met informatiesystemen kunt u verschillende problemen ervaren.

'Ik kan geen gegevens uitwisselen'

- Heeft u het vermoeden dat u geen gegevens binnen kunt krijgen via het LSP? Raadpleeg dan eerst de handleiding van de leverancier om vast te stellen dat dit daadwerkelijk het geval is.
- Neem contact op met de helpdesk binnen uw organisatie of van uw leverancier¹. Iedere instelling bepaalt of de helpdesk intern belegt of uitbesteed wordt.
- De helpdesk zoekt uit wat de oorzaak van het probleem is en zoekt naar een oplossing, al dan niet samen met de leverancier die hiervoor verantwoordelijk is.
- De helpdesk informeert u over de oplossing.

'Ik heb een melding gemaakt, maar het probleem blijft zich voordoen'

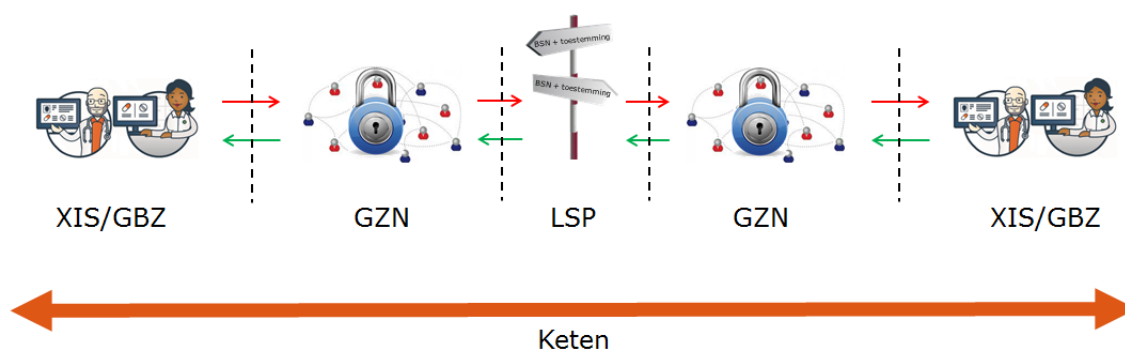
- Neem contact op met de helpdesk van uw leverancier of instelling. Indien dit geen oplossing oplevert binnen een redelijke termijn, dan kunt u het probleem voorleggen aan de gebruikersvereniging of escaleren volgens gemaakte afspraken met uw leverancier.

'Welke LSP-storingen raken mijn zorginformatiesysteem (XIS)?'

- Uw leverancier kan u informeren over LSP-storingen en de status van de storingen. Neem hiervoor contact op met uw leverancier.

Werken in de keten

De digitale uitwisseling van medische gegevens vindt plaats in een keten die bestaat uit verschillende schakels. Iedere schakel richt zijn eigen beheer in. Zoals in iedere keten kan bij iedere schakel een probleem optreden. Een probleem kan zich alleen bij u voordoen, zonder dat andere organisaties het merken. Ook is het mogelijk dat het probleem zich bij uw systeem voordoet, maar dat andere organisaties de gevolgen hiervan merken. Tot slot is het mogelijk dat uw probleem optreedt in de keten waar u en uw leverancier geen directe verantwoordelijkheid voor dragen. Onderstaande afbeelding geeft de LSP-keten weer.



Binnen deze keten heeft iedere organisatie haar eigen verantwoordelijkheid. In het [convenant 'Gebruik landelijke zorginfrastructuur 2016-2020'](#) staan de rollen en de verantwoordelijkheden van iedere organisatie in de keten beschreven. Specifieke afspraken over het gebruik en het beheer van de LSP-keten zijn verder uitgewerkt in de (service)overeenkomsten die partijen met elkaar hebben gesloten.

¹ Dit kan uw XIS-leverancier zijn, maar ook een derde partij bij wie u het systeem- en applicatiebeheer heeft uitbesteed.

Wie doet wat?

Zorgaanbieder

Voor uw dagelijkse praktijk werkt u veel met informatiesystemen en gegevensuitwisseling via netwerken. U verwacht dat deze systemen probleemloos functioneren, zodat u op ieder moment de juiste informatie tot uw beschikking heeft en dat er veilig informatie wordt uitgewisseld. Het is daarom belangrijk dat het beheer van systemen en netwerken goed is geregeld.

Bij uitbesteding van het beheer zorgt u voor goede afspraken (via contracten/Service Level Agreements) en ziet u daarop toe (onder andere door middel van rapportages). U wijst vervolgens een GBZ-beheerder aan. Zorgverleners en de zorginformatiesystemen van de beheerorganisatie vormen samen het Goed Beheerd Zorgsysteem (GBZ). Als u een huisarts of apotheker bent, heeft u er waarschijnlijk voor gekozen om het beheer te beleggen bij een van uw leveranciers. Ook veel huisartsenposten hebben het beheer uitbesteed. Wanneer u werkt bij een JGZ-instelling, een ziekenhuis of andere instelling, dan doet uw organisatie het beheer mogelijk zelf. U blijft in alle situaties eindverantwoordelijk voor het goed regelen van het beheer.

Raadpleeg de [factsheet GBZ-beheer](#) voor het opzetten van goed beheer.

Gebruikersverenigingen

Gebruikersverenigingen vertegenwoordigen zorgaanbieders en kaarten problemen bij de leverancier aan namens de gebruikers. Of escaleren problemen die niet adequaat worden opgepakt en een grote groep gebruikers raakt.

Leveranciers van zorginformatiesystemen (XIS)

De leverancier van uw zorginformatiesysteem zorgt ervoor dat het systeem functioneert zoals omschreven in contracten. Het systeem voldoet aan de eisen en wensen van u en uw medegebruikers, ook ten aanzien van de LSP-keten. Uw contact met de leverancier verloopt via de helpdesk. Bij problemen is de leverancier verantwoordelijk voor de oplossing van het probleem volgens afspraken. De leverancier is verplicht u te informeren indien het probleem uw bedrijfsvoering raakt, over de verwachte oplostijd en over de uiteindelijke oplossing. De GBZ-beheerder schakelt hiervoor zo nodig met andere partijen. Met de leverancier maakt u ook afspraken over escalatie wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening.

Waar van toepassing stemmen leveranciers onderling af. Het kan voorkomen dat het probleem wordt veroorzaakt door een verstoring bij een andere leverancier. Afgesproken is dat iedere leverancier verplicht is de andere leverancier(s) op de hoogte te stellen van storingen die de LSP-keten raken. Uw leverancier heeft een overzicht van alle gemelde problemen die in de LSP-keten voorkomen en heeft zicht op problemen in de keten bij andere leveranciers. Zo worden storingen sneller opgemerkt en dus ook sneller opgelost.

Goedbeheerd Zorgnetwerk (GZN)

De gegevens die u deelt, zijn zeer vertrouwelijk van aard. Daarom zijn er strenge beveiligingseisen gesteld aan de LSP-keten. Een Goedbeheerd Zorgnetwerk (GZN) is verantwoordelijk voor de verbinding tussen een GBZ en LSP. Hiervoor is een Programma van Eisen afgesproken waar een GZN voor gekwalificeerd is. U blijft als zorgaanbieder eindverantwoordelijk voor de afspraken met het GZN en dient dit vast te leggen in een contract met uw GZN-provider.

VZVZ

VZVZ zorgt als beheerder van het LSP voor het goed functioneren van het LSP en heeft een regisserende rol over de LSP-keten. Zij faciliteert dat de betrokken (beheer)partijen kunnen samenwerken en zorgt ervoor dat problemen worden opgelost wanneer het voor beheerpartijen niet direct duidelijk is welke beheerorganisatie verantwoordelijk is. Bijvoorbeeld wanneer de oorzaak van de storing onbekend is. Dit voorkomt dat problemen niet of niet tijdig opgelost worden. Ook zorgt VZVZ voor communicatie naar alle ketenpartijen over de belangrijkste problemen die spelen.