

Storingen in het LSP

gebruikersverenigingen



Datum: 6 december 2018
Status: Definitief
Versie: 2
Classificatie: Openbaar
Eigenaar: VZVZ

Als gebruikersvereniging/ klantvertegenwoordiging heeft u een verantwoordelijkheid in het nakomen van afspraken tussen zorgaanbieder en leveranciers. De leveranciers zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke communicatie over het zorginformatiesysteem. De zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het goed regelen van het beheer van het zorginformatiesysteem en de interne organisatie (bijv. autorisaties en processen). Ondanks getroffen voorzorgsmaatregelen kunnen zich storingen in de LSP-keten voordoen. Het proces voor het oplossen van storingen in de LSP-keten en de daarbij behorende verantwoordelijkheden worden in dit document toegelicht.

Type storingen

Voor het verhelpen van een storing in de LSP-keten is het belangrijk of sprake is van een lokale storing of van een storing in de keten. Soms is niet direct bekend wat de oorzaak is. Deze situaties worden hieronder beschreven.

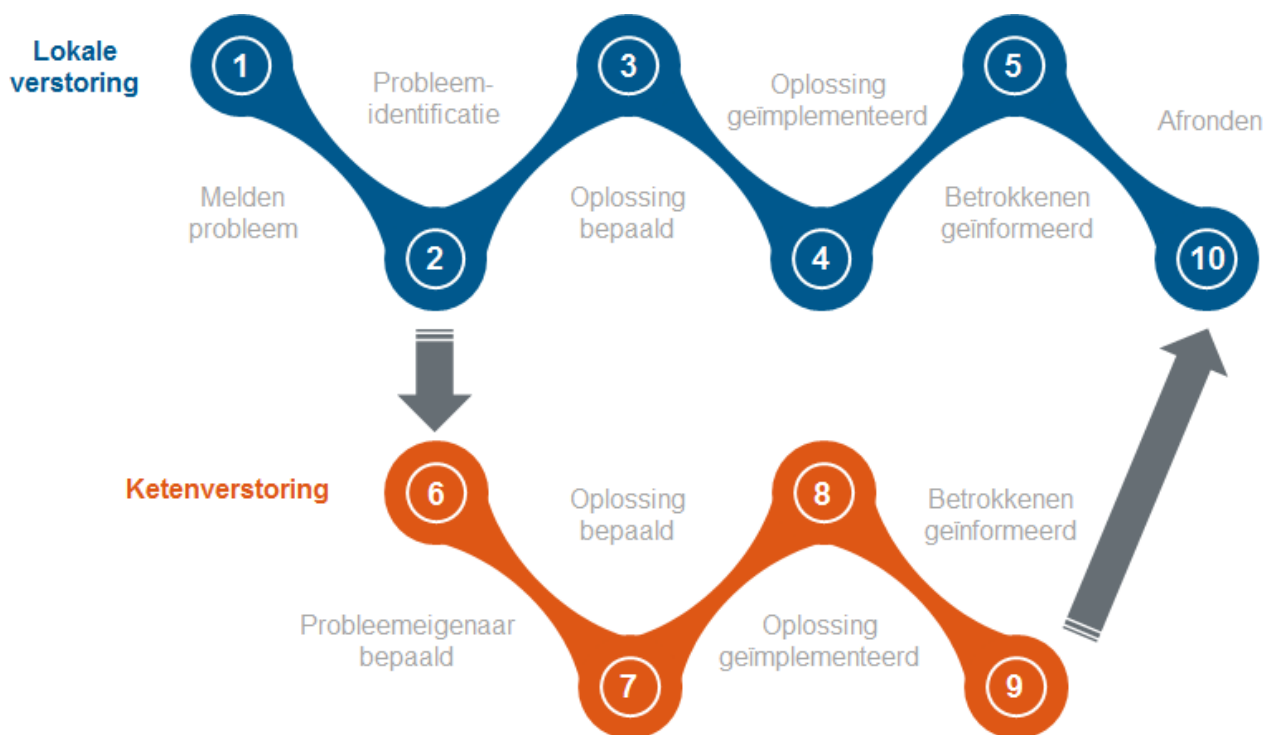
Lokale storing

Een lokale storing is een storing waarvan de oorzaak binnen de eigen omgeving ligt. Deze storingen kunnen worden opgelost door de beheerders van uw eigen organisatie of bij de organisatie waaraan u het beheer heeft uitbesteed. Voorbeelden van een lokale storing zijn een verlopen UZI-pas, een kapot werkstation en onjuist ingevoerde mandaten. Maar bijvoorbeeld ook een verbroken verbinding van het Goed Beheerd Zorgsysteem (GBZ) met het LSP, waardoor patiëntinformatie aan een collega-zorgaanbieder niet tijdig of zelfs helemaal niet kan worden geleverd. Een lokale storing kan dus gevolgen hebben voor andere betrokken organisaties.

Ketenstoring

Een ketenstoring is een storing waarvan de gevolgen merkbaar zijn voor zorgverleners, maar waarvan de oorzaak buiten de eigen macht ligt. Beheerders binnen uw organisatie kunnen de storing niet oplossen.

Procesafhandeling storing in de LSP-keten



In de tabel hieronder worden de verschillende stappen toegelicht.

Stap	Verantwoordelijke	Toelichting
1 Melden probleem bij helpdesk	Ontdekker storing	<ul style="list-style-type: none"> • Ontdekker storing is bijvoorbeeld de gebruiker, de beheerder of een andere organisatie die gegevens niet ontvangt. • In de meeste gevallen is de helpdesk de leverancier van het XIS, maar grotere GBZ'en hebben vaak een eigen helpdesk. • Afspraak: elke beheerder heeft meldingsplicht naar andere partijen voor storingen waar anderen last van kunnen hebben en/of waar het de zorg voor patiënten raakt.
2 Probleemidentificatie	Beheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekt lokale storing / ketenstoring. • Onderzoekt wie problemen ondervindt door de storing. • Informeert partijen binnen en buiten de organisatie over de storing volgens afspraak.
6 Probleemeigenaar bepaald	Beheerder / AORTA-support	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer oorzaak storing niet in eigen omgeving ligt, dan overdracht storing. • Schakelt AORTA-support in als de oorzaak van de storing onduidelijk is. Zij nemen tijdelijk probleemeigenaarschap over. Na achterhalen van de oorzaak draagt AORTA-support het eigenaarschap over aan de betreffende probleemeigenaar.
3 en 7 oplossing bepaald	Beheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Voert een inhoudelijke analyse uit, om tot een oplossing te komen. • Waar van toepassing: werkt samen met andere beheerders en communiceert over de oplossingen volgens afspraak.
4 en 8 oplossing geïmplementeerd	Beheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Lost de storing op en werkt, waar van toepassing, samen met andere beheerders.
5 en 9 betrokkenen geïnformeerd over oplossing	Beheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de helpdesk en betrokkenen als het probleem is opgelost.
10 Afronden	Beheerder	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit de storing af.

Achtergrondinformatie

Meer dan 6000 verschillende zorgaanbieders, beheerorganisaties, XIS-leveranciers, registers en leveranciers van authenticatie- en autorisatiedienstverlening hebben een rol in het uitwisselen van zorginformatie via het LSP. De beschikbaarheid van informatie wordt bepaald door de beschikbaarheid van de verschillende schakels in de keten. Een storing bij de één kan gevolgen hebben voor het werkproces van de ander, omdat:

- data altijd vanuit de bron ontsloten wordt;
- er veel systemen zijn die bron kunnen zijn;
- andere partijen voor het kunnen behandelen van patiënten afhankelijk zijn van gegevens uit die bronsystemen;
- daarvoor informatie opgevraagd moet worden uit alle verschillende bronnen (waarvan via de Verwijsindex bekend is dat er informatie is);
- vanaf het opvragende systeem tot de bronsystemen allerlei schakels/ componenten zitten waar iets mis kan gaan;
- een storing afhankelijk van de plek een beperkt aantal tot heel veel partijen kan raken.

Draagvlak van de betrokken partijen en onderlinge werkafspraken zijn nodig om de duur van de storingen zo kort mogelijk te laten zijn. Het draagvlak is vastgelegd in het [LSP-convenant](#) en in contracten. Architectuur en operationele werkafspraken (bijvoorbeeld de Dossier Afspraken en Procedures, DAP) zorgen voor de noodzakelijke uitwerking binnen de kaders van convenant en contracten.