

# Storingen in het LSP

beheerders



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

**Bijna 6000 zorgverleners delen dagelijks honderdduizenden patiëntgegevens via het Landelijk Schakelpunt (LSP) met elkaar om de zorg te verbeteren. Uit rapportages blijkt dat de beschikbaarheid van zorginformatie goed is. Tegelijkertijd blijkt het voor partijen als zorgaanbieders, beheerders en vertegenwoordigers niet altijd duidelijk hoe om te gaan met incidenten en storingen. Dit document biedt beheerders een handreiking om storingen in het LSP te voorkomen dan wel op te lossen.**

### Betrokken partijen

Bij het LSP zijn veel partijen betrokken: zorgaanbieders, beheerorganisaties, XIS-leveranciers, registers en leveranciers van authenticatie- en autorisatiedienstverlening. Maar ook toezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) zijn betrokken. Daarnaast zijn op bestuurlijk niveau meer dan 10 verschillende partijen actief in de governance van het LSP.

### Procesafhandeling storing in de LSP-keten

De afhandeling van storingen verschilt tussen lokale en ketenstoringen. De manier waarop beide soorten storingen worden verholpen, staat beschreven in [Storingen in het LSP - gebruikersverenigingen](#).

### Escalaties

Indien het te lang duurt voordat een verstoring wordt opgelost, worden de volgende escalatielijnen gehanteerd:

#### Lokale storing

- Melding bij : Helpdesk (door gebruiker)
- 1e escalatie : Lokaal leidinggevende of functionaris bij leverancier
- 2e escalatie : Management-/directieniveau (lokaal of leverancier)
- 3e escalatie : Gebruikersvereniging
- 4e escalatie : VZVZ-governance (Bestuur, Algemene Vergadering)

#### Ketenstoring met bekende oorzaak

- Melding bij : GBZ-helpdesk (door beheerder)
- 1e escalatie : GBZ-servicemanager
- 2e escalatie : AORTA-regie
- 3e escalatie : Management-/directieniveau
- 4e escalatie : VZVZ-governance (Bestuur, Algemene Vergadering)

#### Ketenstoring met onbekende oorzaak

- Melding bij : AORTA-support (door beheerder)
- 1e escalatie : AORTA-regie & GBZ-servicemanager
- 2e escalatie : Management-/directieniveau
- 3e escalatie : VZVZ-governance (Bestuur, Algemene Vergadering)

#### Ketenproblemen

- Melding bij : Productmanager
- 1e escalatie : Management-/directieniveau
- 2e escalatie : VZVZ-governance (Bestuur, Algemene Vergadering)

#### Noot:

Het betreft hier een generiek model. De exacte invulling kan per betrokken organisatie verschillen, omdat niet alle organisaties dezelfde gelaagdheid in zich hebben.

### Storingen met een structurele oorzaak

Zorgverleners maken gebruik van software dat eerst is ontworpen, daarna ontwikkeld, getest en geaccepteerd en vervolgens ingericht is voor gebruik in hun eigen zorginformatiesysteem. Elke zorgtoepassing, elk XIS-pakket en ook het LSP doorlopen deze fases voor elke nieuwe versie die in gebruik wordt genomen. In iedere fase en dus ook in de gebruiksfase worden verbetermogelijkheden geconstateerd. Soms kunnen zij in dezelfde fase worden doorgevoerd, in andere gevallen is het noodzakelijk om de verbetering in een eerdere fase op te pakken en door te voeren.

Ook in het gebruik kunnen storingen ontstaan, omdat de omgeving van de zorgverlener verschilt van de omgeving waarin getest en geaccepteerd is. Deze storingen (incidenten) moeten zo snel mogelijk worden opgelost, zodat de gebruiker zijn dienstverlening optimaal kan leveren. Tegelijkertijd moet worden vastgesteld of er risico bestaat op herhaling. Uit analyse moet vervolgens blijken waar aanpassing nodig is om herhaling te voorkomen: in de gebruiksfase, door verbeterd testen en accepteren, door een aanpassing in de software zelf, of zelfs nog eerder in de levenscyclus door het ontwerp te herzien.

Hiervoor zijn al veel processen ingericht. Gebruikers leveren feedback aan via hun helpdesk, XIS-leveranciers en gebruikersverenigingen. Beheerders verzamelen de helpdeskervaringen en hun eigen beheerervaringen en delen die met XIS-leveranciers, andere beheerders en VZVZ. Iedere betrokken partij analyseert verbeteringen en voert die verbeteringen door:

- lokaal, bijvoorbeeld door het vervangen van verouderde hardware;
- XIS-leverancier samen met de input van de gebruikersvereniging, bijvoorbeeld door aanpassing van de workflow of het verhelpen van een foutieve weergave op het scherm;
- VZVZ faciliteert en initieert waar het verbeteringen betreft waarbij XIS A niet goed kan communiceren met XIS B (interoperabiliteitsissues), of door het gezamenlijk testprogramma te verbeteren, of door het ontwerp te verbeteren.

### Aanvullende monitoring

De zorgverlener is op basis van de gebruikersovereenkomst en de Programma's van Eisen verantwoordelijk voor het goed functioneren van zijn GBZ. Deze taak kan hij uitbesteden aan zijn GBZ-beheerder. De GBZ-beheerder in de keten (GBZ, GZN, LSP, et cetera) is verantwoordelijk voor het toetsen van de eigen dienstverlening. Hij stelt vast of dat naar behoren werkt. Het komt voor dat er storingen zijn die niet door de beheerder maar door andere beheerders worden opgemerkt. Het is dan zaak dat hier melding van wordt gedaan, zodat de desbetreffende beheerder wordt aangesproken op zijn verantwoordelijkheid. Het niet melden kan leiden tot langdurige storingen die onwenselijk zijn voor de patiënt en zorgaanbieder.

Elke beheerder is daarom ook verplicht om storingen die gevolgen hebben voor de keten, te melden bij andere beheerpartijen. Ook moeten beheerders (aan de hand van dagrapportages van VZVZ) in de gaten houden of zij storingen hebben veroorzaakt en maatregelen nemen om herhaling te voorkomen.

Naast de meldingen door de GBZ-, GZN- of LSP-beheerder heeft VZVZ hiervoor ook de dienstverlening "aanvullende monitoring" ingericht, die wordt uitgevoerd door het team AORTA-support. Dit team ziet toe op het verloop van het verkeer via het LSP (alleen transacties, geen inhoud). AORTA-support weet welke systemen onder beheer zijn van welke beheerorganisaties. Zij nemen contact op met beheerorganisaties en informeren hen wanneer zij zien dat storingen langer duren dan nodig. Bij grote storingen nemen zij zo snel mogelijk contact op met de verantwoordelijk beheerder. Na de melding volgt weer het vervolg op basis van het proces lokale of ketenmonitoring.