

## GBZ-beheer



**Als uw organisatie is aangesloten op het Landelijk Schakelpunt (LSP), dan zijn uw gebruikers, beheerders en uw zorginformatiesysteem (XIS) samen een zogenaamd 'Goed Beheerd Zorgsysteem' (GBZ). Uw organisatie dient het GBZ-beheer in te richten. Maar wat houdt dat in en waarom is het nodig? Welke beheertaken moet uw organisatie invullen en welke rollen horen daarbij?**

### Wat is een Goed Beheerd Zorgsysteem?

Een Goed Beheerd Zorgsysteem (GBZ) is het geheel van alle hardware, software, processen en organisatieonderdelen die nodig zijn om een zorgsysteem aan te bieden zodat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie die met het zorgsysteem wordt verstrekt kunnen worden gegarandeerd. Alleen systemen die voldoen aan [de eisen van het GBZ](#) mogen gegevens uitwisselen via het LSP. Eén van deze eisen is het inrichten van GBZ-beheer.

### Wat is GBZ-beheer?

GBZ-beheer zijn enkele processen en rollen in aanvulling op het reguliere beheer dat u al heeft ingericht. Het reguliere beheer is ingericht voor de lokale beschikbaarheid van uw dienstverlening. GBZ-beheer is aanvullend nodig om beschikbaarheid met de keten te realiseren. GBZ-beheerders werken hiervoor in de keten met elkaar samen op basis van ketenbrede werkafspraken die zijn vastgelegd in het [Dossier Afspraken en Procedures](#) (AORTA-DAP). De werkafspraken uit de ketensamenwerking zorgen voor efficiënte en effectieve inzet van middelen en voorkomen onnodig lange onbeschikbaarheid. GBZ-beheer onderscheidt twee rollen: de GBZ-servicemanager en de GBZ-servicedesk.

### Waarom GBZ-beheer?

Zorgaanbieders en patiënten zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van medische gegevens die zijn aangemeld op het LSP. GBZ-beheer draagt bij aan optimale beschikbaarheid van deze zorginformatie in het belang van zorgaanbieder en patiënt. Bij onbeschikbaarheid in de keten kan namelijk hinder ontstaan voor meerdere zorgaanbieders.

Als onderdeel van GBZ-beheer beschikt uw organisatie over de GBZ-servicedesk om problemen samen op te lossen, en elkaar te informeren over de voortgang. De GBZ-servicedesk informeert vervolgens uw eigen organisatie, waaronder de helpdesk. Voor zorgverleners verandert er dus niets, want hun eigen helpdesk blijft hun communicatiepunt.

### GBZ-servicedesk

De GBZ-servicedesk is het communicatiepunt tussen het eigen GBZ en de rest van de keten. De GBZ-servicedesk ziet erop toe dat lokale problemen snel worden opgelost en communiceert over de voortgang via Supportal of rechtstreeks, als andere GBZ-, GZN- of LSP-servicedesks hen benaderen voor informatie (en vice versa). De rol GBZ-servicedesk is vaak gecombineerd met het functioneel en/of technisch beheer van het XIS.

Medewerkers die de rol GBZ-servicedesk invullen zijn na het volgen van de verplichte initiële GBZ-beheerworkshop op de hoogte van de ketenbrede werkafspraken.

### GBZ-servicemanager

De GBZ-servicemanager is namens de wettelijk vertegenwoordiger van een zorgorganisatie verantwoordelijk voor het goed inrichten en functioneren van het GBZ. De GBZ-servicemanager fungeert als escalatieniveau bij verstoringen in de keten. Vaak vervult de manager van de afdeling ICT of functioneel beheer deze rol; of de XIS-leverancier en soms (tijdelijk) de (ziekenhuis)apotheker of de projectleider.

## Ondersteuning door AORTA-regie en AORTA-support

AORTA-regie is verantwoordelijk voor de ketensamenwerking. Zij zorgt voor ondersteuning van GBZ-beheerders bij inhoudelijke vragen, onduidelijkheden of stagnatie in de ketensamenwerking. De GBZ-servicedesk kan hiervoor rechtstreeks contact opnemen met AORTA-support. GBZ-servicemanagers kunnen contact opnemen met AORTA-regie. Daarnaast krijgt elke GBZ-beheerder toegang tot het online communicatieplatform Supportal.

### Supportal: wat is het?

Supportal is het online communicatieplatform voor GBZ-, GZN- en LSP-beheerders (zie: <https://supportal.vz vz.nl>). Zij kunnen informatie delen en raadplegen over verstoringen en onderhoudsmomenten. Ook beschikt Supportal over een adresboek met contactgegevens van elke GBZ-servicedesk, zodat ketenbeheerders elkaar rechtstreeks kunnen benaderen. Ten derde bevat Supportal log-informatie over het verkeer van uw GBZ met het LSP en andere GBZ-en op basis van de logs van het Landelijk Schakelpunt (LSP) als aanvulling op uw eigen logs van het XIS.

### Zorg voor goede monitoring van uw verkeer

De GBZ-servicemanager is verantwoordelijk voor het borgen van de monitoring op de kwaliteit van het verkeer in de werkprocessen/ instructies van de GBZ-beheerders. De logs van uw eigen XIS-pakket zijn daarbij de belangrijkste informatiebron. Uw XIS-leverancier kan u hierover nader informeren.

Als tweede informatiebron krijgt elke GBZ-servicedesk via Supportal de beschikking over rapportages op basis van de logs van het LSP. Samengevoegd ontstaat een volledig beeld dat nodig is om onderscheid te kunnen maken tussen lokale en ketengerelateerde oorzaken van onbeschikbaarheid.

Lokale oorzaken dienen door de eigen GBZ-beheerorganisatie opgelost te worden. Ketengerelateerde oorzaken lost de GBZ-servicedesk op met andere GBZ-servicedesks via de ketensamenwerking. Enkele voorbeelden van lokale oorzaken van onbeschikbaarheid zijn:

- Het BSN voldoet niet aan de eisen;
- Het servercertificaat is niet langer geldig;
- De communicatieserver is in storting;
- De hostingleverancier van uw XIS heeft storting.

Enkele voorbeelden van ketengerelateerde oorzaken zijn:

- De andere zorgaanbieder heeft de patiënt (nog) niet aangemeld bij het LSP;
- Het systeem van de andere zorgaanbieder is niet bereikbaar;
- De opvraging vindt plaats bij een zorgaanbieder buiten de eigen regio (geldt niet voor JGZ-dienstverlening).

### Maak gebruik van de GBZ-beheerworkshops

AORTA-regie organiseert regelmatig beheerworkshops waarin al het bovenstaande en meer aan de orde komt. De workshops GBZ-beheer zijn alleen voor diegenen interessant/ bedoeld die het GBZ-beheer ook daadwerkelijk (gaan) doen. Daarbij is de initiële GBZ-beheer workshop verplicht.

U kunt zich kosteloos aanmelden via [het online webformulier](#). Wij zullen ervoor zorgen dat de workshop zo goed mogelijk aansluit op uw behoefte.

#### *Initiële workshop*

De initiële GBZ-beheerworkshop is een verplicht onderdeel voor elke GBZ-beheerorganisatie. Tijdens deze workshop komen alle facetten van GBZ-beheer aan bod, worden handvatten aangeboden om het GBZ-beheer goed vorm te geven en wordt uitgelegd hoe de beschikbare tooling zo goed mogelijk kan worden ingezet.

#### *Verdiepingsworkshop*

In deze vervolgworkshop wordt dieper ingegaan op het GBZ-beheer en wordt gekeken hoe dit naar een hoger niveau getrokken kan worden.

#### *Prestatieanalyse op basis van LSP-rapportage*

In deze workshop wordt ingegaan op de waarde van de rapportages over het GBZ die op Supportal beschikbaar zijn. Door analyse van deze rapportages wordt duidelijk waar knelpunten zitten en welke acties vervolgens uitgezet moeten worden. Er wordt met de eigen dagrapportages gewerkt, zodat deze workshop perfect aansluit bij de eigen ervaringen.

### Meer informatie?

Met vragen of voor meer informatie kunt u contact opnemen met AORTA-regie:

E-mail: [aorta-regie@vz vz.nl](mailto:aorta-regie@vz vz.nl)

Telefoon: 070 - 317 34 87 (bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17.00 uur).

**Versie: 28 augustus 2018**