

Escalatieprocedure ZorgDomein – Noordwest Ziekenhuisgroep- Huisartsenorganisaties HKN-HONK

Wie	ZorgDomein	Medewerkers van Noordwest	Huisartsenorganisaties HKN/HONK
Wat	Technische problemen: - Probleem in de VPN-verbinding; - E-mailberichten kunnen niet op de mailserver van Noordwest worden afgeleverd; - de HL7 berichten kunnen niet op de communicatieserver van Noordwest worden afgeleverd of geaccepteerd; <i>NB: ZorgDomein heeft geen zicht op het correct afhandelen van de berichten in Noordwest.</i> NB: ZorgDomein heeft géén zicht op het correct afhandelen van de berichten op de interne mailserver van Noordwest.	Praktische problemen met ZorgDomein, bijvoorbeeld: - E-mailberichten komen niet of niet volledig aan; - Er zit geen bijlage (verwijsbrief) bij de e-mail; - De bijlage is niet te openen; - Aanvraagformulieren (HL7 OML) komen niet of niet volledig binnen; (E-mail)berichten komen met grote vertraging aan; ZorgDomein Beheerapplicatie is niet bereikbaar	Praktische en technisch problemen Zorgdomein: Huisarts kan geen verwijzing sturen middels Zorgdomein
Procedure	ZorgDomein belt met servicedesk ICT van Noordwest: 088 085 3737 en/of mailt naar servicedesk ICT, servicedeskict@nwz.nl	- ICT Servicedesk informeert Functioneel Beheer en dienstdoende (d.d.) incidentmanager conform calamiteitenprocedure ICT en alarmeringsschema uitval ICT. Afdeling ICT neemt contact op met ZorgDomein en meldt de storing. - Afdeling ICT (Functioneel beheer) informeert de afdeling communicatie middels mail, communicatie@nwz.nl of telefonisch 072 – 548 3499 (tijdens kantoor tijden) of 06 – 49620808 (buiten kantoor tijden) - De afdeling communicatie informeert de huisartsenorganisaties HKN-HONK (honkcooperatie@honk.nu en acutezorg@hknhuisartsen.nl en redactie@hknhuisartsen.nl) - De d.d. escalatiemanager ICT informeert dienstdoende crisiscoördinator over de storing ZorgDomein. - De huisartsen kunnen bij niet spoedverwijzingen de desbetreffende polikliniek mailen of bellen (bereikbaarheidslijst poliklinieken voor niet spoedvragen) - Bij spoed verwijzingen wordt gebeld, conform reguliere bedrijfsvoering.	- Huisarts die een probleem ervaart informeert HKN of HONK organisatie omtrent de storing - Huisartsorganisaties bellen met servicedesk ICT van Noordwest en melden de storing: 088 085 3737 of sturen mailbericht naar servicedeskict@nwz.nl

Escalatieprocedure ZorgDomein – Noordwest Ziekenhuisgroep- Huisartsenorganisaties HKN-HONK



- Indien de storing niet binnen 4 uur kan worden opgelost overlegt Functioneel Beheer en d.d. incidentmanager/ al dan niet escalatiemanager ICT met ZorgDomein over informatievoorziening richting specialisten, betrokken zorgafdelingen (incl. transmuraal bureau en MOA) en de afdeling communicatie om de huisartsenorganisaties HKN-HONK te informeren
 - Er worden géén afspraken gemaakt zonder afspraakbericht; telefoonnummer patiënt wordt genoteerd en patiënt wordt teruggebeld zodra afspraakbericht binnen is;
 - Servicedesk ICT verhelpt storing evt. in overleg met ZorgDomein;
 - Eventueel verloren afspraakberichten en/of verwijfsbrieven kunnen op verzoek van Noordwest opnieuw worden verzonden. Hiervoor gaat de Functioneel Beheerder naar het onderdeel 'regieoverzicht' in ZorgDomein;
 - Bij langdurige storingen informeert afdeling ICT (Functioneel Beheer) minimaal 1 x per dag de specialisten, ZorgDomein en de huisartsorganisaties HKN-HONK via afdeling communicatie over de voortgang, bij voorkeur aan het begin van de werkdag;
 - Zodra de storing is opgelost informeert Functioneel Beheer de specialisten en de afdeling communicatie hierover per e-mail.
- De afdeling communicatie informeert de huisartsenorganisaties HKN-HONK (honkcooperatie@honk.nu acutezorg@hknhuisartsen.nl en redactie@hknhuisartsen.nl)

Servicedesk ICT Noordwest: 088 085 3737
Contactgegevens ZorgDomein Service & Support: tel. 020 - 471 52 82