

Dit document bevat een aantal algemene tips van Antonius Zorggroep voor het opstellen van een storingsprotocol.

- Zorg voor een contactpunt voor patiënten indien er technisch een probleem / storing is.
 - Vermeld een telefoonnummer dat gebeld kan worden en geef aan op welke dagen/uren van de dag contact opgenomen kan worden.
- Zorg voor een contactpunt voor zorgverleners indien er technisch een probleem / storing is.
 - Spreek met de leverancier af hoe technische problemen gemeld worden. Bijvoorbeeld telefonisch als de storing de monitoring niet meer mogelijk maakt en via een 'ticketsysteem' als de monitoringswerkzaamheden nog wel uitgevoerd kunnen worden.
 - Spreek eventueel af met welke gradatie van urgentie een technisch probleem / storing gemeld wordt (urgent, medium, laag) en binnen welke tijdspanne deze meldingen in behandeling genomen worden.
 - Urgent = b.v. probleem treft hele team heeft het probleem / alle patiënten
 - Medium = 1 teamlid of in dossier 1 patiënt komt het probleem voor.
 - Laag = een verzoek / ontwikkel vraag applicatie of m.b.t. accountinstelling / activatie.
- Maak afspraken over hoe data bewaard worden en waar. Waarbij het belangrijk is dat data op twee verschillende servers opgeslagen worden, zodat bij een crash van 1 server de ander als back-up fungeert.
- Maak afspraken over het beschikbaar hebben van deze data bij een crash / storing die lang duurt. Wij hebben bijvoorbeeld het volgende afgesproken:
 - Indien de storing (naar verwachting) niet binnen x uur verholpen is wordt er een data dump opgevraagd, zodat de patiënten op de hoogte gesteld kunnen worden en de monitoring analoog uitgevoerd kan worden of andere maatregelen (tot patiënt individueel niveau) genomen kunnen worden.
 - Waarbij het af te spreken aantal uur bij ons is afgestemd op de tijd tussen twee meetmomenten in, zodat maximaal 1 meetmoment gemist wordt. In geval van continue meting (slimme pleisters) hanteren we de tijd tussen twee metingen dat anders handmatig in de kliniek gedaan zouden worden.
- Neemt iemand anders dat de leverancier de technische storing in behandeling, stel dan een storingsprotocol op. Hierin beschrijf je de meest voorkomende storingen / foutmeldingen /technische problemen en hoe deze opgelost kunnen worden. Bij Antonius hebben we dit samen met onze zorgcentrale ZCN en Philips gedaan t.b.v. ZCN.
- Bespreek op regelmatige basis met betrokken partijen welke storingen/incidenten/klachten er zijn binnen gekomen en welke verbetermaatregelen er genomen kunnen worden.