

Scenariokaart 'Verstoring kritieke processen door uitval / verstoring ICT'

Onderstaande scenariokaart is speciaal ontwikkeld voor gebruik tijdens de bijeenkomsten van een crisisteam¹ (crisis(beleidsteam)). Deze scenariokaart is een handvat en helpt een crisisteam tijdens de 'warme fase' de specifieke kenmerken van dit type scenario te doorzien. In deze scenariokaart staan bijzonderheden/aandachtspunten in aanvulling op de generieke crisisaanpak zoals beschreven in het Integraal Crisisplan.

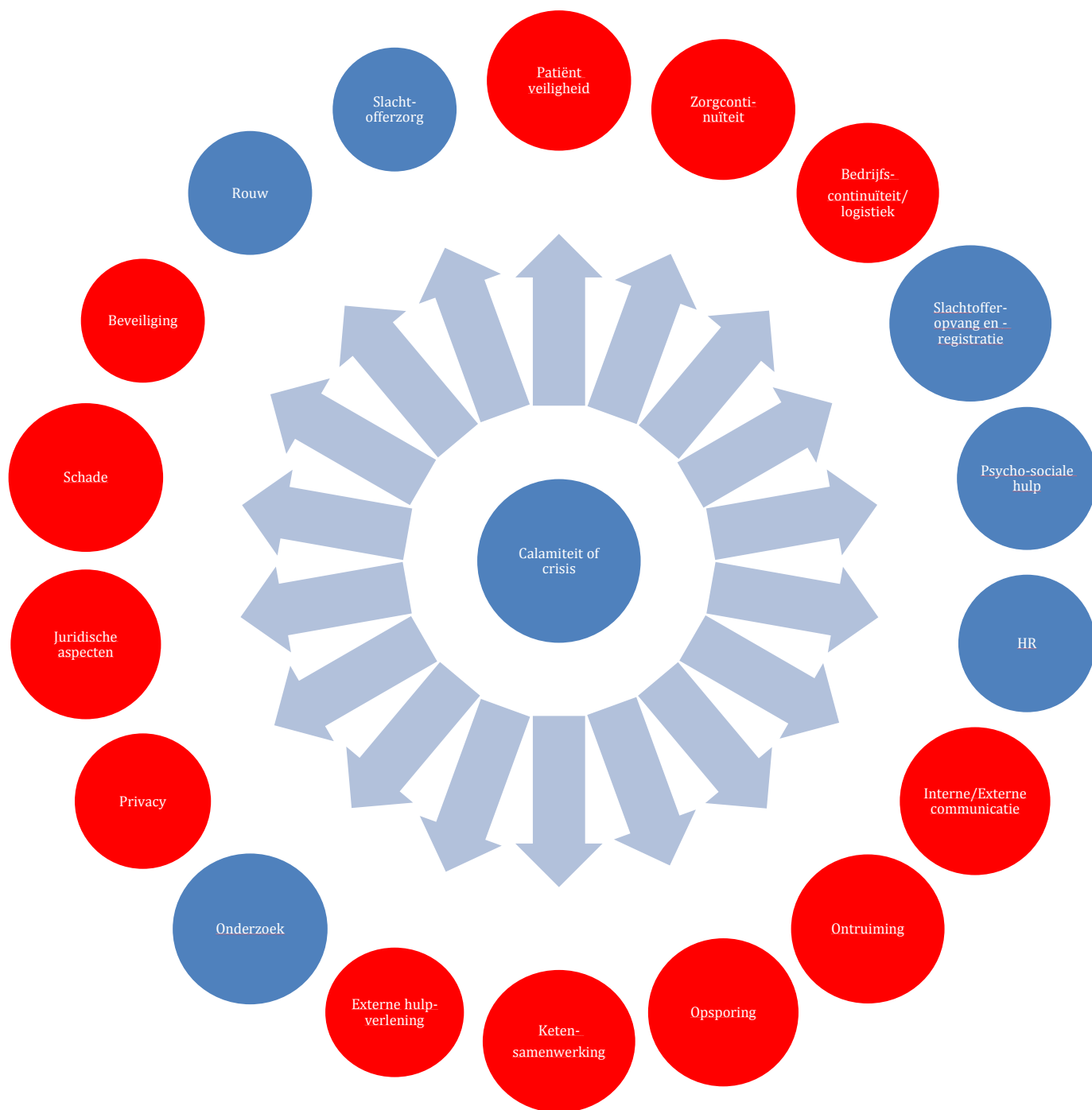
Type crisis	Verstoring kritieke processen door uitval / verstoring ICT (computers, systemen, netwerk, software, communicatiemiddelen)
Bijzonderheden crisisprofiel?	
Belangrijkste impactgebieden en bijzonderheden qua impact?	Patiëntveiligheid, bedrijfscontinuïteit, zorgcontinuïteit, ontruiming (als verantwoorde zorg niet kan worden gegarandeerd), interne/externe communicatie, opsporing, ketensamenwerking, externe hulpverlening, privacy, schade, juridische aspecten (zoals aansprakelijkheidstelling), beveiliging.
Specifieke doelstellingen en uitgangspunten?	<p><u>Doelstellingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Waarborgen veiligheid patiënten, medewerkers en omstanders. – Continuïteit van de uitvoering van kritieke processen (processen die niet mogen omvallen). – Zo snel en goed mogelijk informeren van patiënten, medewerkers, verwanten en ketenpartners. Juist omdat communicatiesystemen mogelijk niet (goed) werken. – Algemeen: impact reduceren. <p><u>Uitgangspunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – We geven prioriteit aan acute zorgvragen. Wat niet nu hoeft, doen we op een later moment. – We geven prioriteit aan onze kritieke processen. – Dicht bij de dagelijkse structuur / werkzaamheden blijven (CSCATTT). – Verantwoorde opstart na de ICT-uitval/verstoring: zorgvuldigheid en patiëntveiligheid gaan voor snelheid.
Mogelijke kritieke momenten en besluiten?	<p><u>Kritieke momenten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Moment dat er meer duidelijkheid komt over de omvang; welke processen (kritieke en niet-kritieke) op welke locaties worden verstoord. – Vaststelling dat oorzaak ICT-uitval/verstoring bekend is². – Moment dat er meer duidelijkheid komt over de tijdsduur van de ICT-uitval/verstoring. – Moment dat er meer duidelijkheid komt over de gevolgen van de ICT-uitval/verstoring. – Moment dat bekend is welke noodvoorzieningen zijn/worden getroffen. – Vaststelling dat oorzaak ICT-uitval/verstoring is hersteld. – Terugkeer naar reguliere situatie. <p><u>Kritieke besluiten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Besluit tot stopzetten van reguliere programma. – Besluit tot ontruimen/overplaatsen van patiënten. – Besluit tot opstart na ICT-uitval/verstoring, bijvoorbeeld terugplaatsen meest

¹ Een schematische weergave van reguliere processtappen tijdens de 'warme fase' van een crisissituatie is opgenomen in bijlage 1.

² Oorzaak: **niet moedwillig** (elektriciteitsuitval, extreem weer, brand, ondeskundig uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, ontbrekende of gebrekkige back-up of fall back voorziening, uitval van ICT-knooppunten (door waterschade, uitval van koeling, brand etc.), storing bij derden, storing in ICT-systeem (software- en/of hardware), uitval noodzakelijke (data) communicatievoorzieningen). Oorzaak: **moedwillig** (cybercriminaliteit (intern, extern).

	<p>actuele backup en vrijgeven van ICT-systemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Besluit dat zorg weer verantwoord is.
Bijzondere stakeholders/netwerkpartners?	Patiënten en verwanten, ICT-partners, Veiligheidsregio (GHOR), ketenpartners die patiënten kunnen overnemen, IGZ, verzekeraars, pers.
Aanvullende benodigde externe expertise	ICT-leveranciers, outsourcepartners, security specialisten (bij ICT-uitval/verstoring door cybercriminaliteit), specifieke juridische of verzekeringstechnische expertise, interne/externe experts die ICT-systemen kunnen vrijgeven voor verantwoord gebruik.
Bijzonderheden qua signaleren, alarmeren en/of informeren?	
Aandachtspunten?	<p>ICT-uitval/verstoring wordt door velen direct ervaren. Kenmerkende aandachtspunten hierbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zowel veel interne als externe meldingen en vragen. – De onzekerheid wordt vergroot als communicatiemogelijkheden beperkt zijn. – Vergeet de ambulante medewerkers niet.
Bijzonderheden in reageren en beperken negatieve gevolgen?	
Bijzonderheden in de eerste respons?	Snelle interne communicatie met boodschap om te handelen conform continuïteitsplan (CSCATTT benadering) en creatieve eigen oplossingen te vermijden (effecten kun je niet doorzien).
Specifieke invulling crisisorganisatie?	Zorg, ICT, Facilitair en communicatie in ieder geval in crisisteam.
Bijzonderheden in de opschaling?	Inzet crisisteam en operationeel team. Mogelijk meerdere operationeel teams nodig (logistiek, zorgcontinuïteit, communicatie).
Bepaalde plannen en procedures die het team niet moet vergeten?	Continuïteitsplannen (vooral gericht op kritieke processen en informatievoorziening onderling). Intern noodplan met scenario ICT uitval/verstoring.
Onze rol in de keten?	Melding maken van het niet/beperkt beschikbaar zijn van voorzieningen voor de acute zorg of juist opvangen/overnemen van zorg omdat wij deze niet meer kunnen leveren. Vergt goede afspraken met GHOR over rolverdeling.
Waarschijnlijke overheidsopschaling? Bijzondere overheidspartners?	Als de ICT-uitval/verstoring het gevolg is van uitval vitale infrastructuur (stroomuitval, uitval communicatievoorzieningen etc.) zal er vaak een Regionaal Operationeel Team zijn (GRIP 2) en mogelijk een Commando Plaats Incident (CoPI) op een locatie waar veel inzet nodig is (kan de zorginstelling zijn). Als de impact op het maatschappelijk leven groot is kan er een gemeentelijk beleidsteam (GRIP 3) of zelfs een regionaal beleidsteam zijn (RBT, GRIP 4). De GHOR vertegenwoordigt de keten. Wel is het belangrijk als instelling (met een sleutelfunctionaris met het juiste mandaat) in het CoPI te zitten als dat er is.
Bijzonderheden nafase en herstel?	
Bijzondere aspecten van herstel? Bv. vanwege complexiteit of lange duur?	<p>Monitoren van werkzaamheden gericht op herstel en normalisatie na ICT-uitval/verstoring.</p> <p>Mogelijk lange periode van herstel. Wees alert op onverwachte effecten die optreden als gevolg van de ICT-uitval/verstoring. Organiseer een procedure om te bepalen wat er wel of niet gereed is voor ingebruikname. Kan expertise/second opinion vergen.</p>
Specifieke topics die bijzondere aandacht behoeven?	Afhankelijk van de oorzaak kan het nodig zijn bestaande procedures of ICT-voorzieningen aan te passen, bijvoorbeeld als blijkt dat bepaalde voorzieningen niet goed functioneerden (zoals noodvoorzieningen).
Specifieke invulling nafase-organisatie?	De gevolgen van ICT-uitval/verstoring kunnen nog lang najlen. Wees alert op imago-schade, eventuele schadeclaims, terugwinnen vertrouwen (bij patiënten, verwanten en medewerkers) en doorvoeren van maatregelen (zowel intern/extern) om toekomstige ICT-uitval/verstoring te voorkomen.

Impactgebieden (in rood) 'Verstoring kritieke processen door uitval / verstoring ICT'



Bijlage 1

Reguliere processtappen tijdens 'warme fase' crisissituatie

