

Project 'Digitale weerbaarheid'

Belangrijkste inzichten uit 2022



Het doel van het project: het versterken van de ketensamenwerking tussen instellingen op het gebied van digitale weerbaarheid en het vergroten van de bewustwording

Digitale weerbaarheid

Definitie: "Het vermogen om relevante risico's van digitale incidenten tot een aanvaardbaar niveau te reduceren. Dit door middel van een verzameling van maatregelen om incidenten te voorkomen, snel te ontdekken, schade te beperken en herstel eenvoudiger te maken."

In dit project hebben we het hierbij over incidenten die leiden tot het niet beschikbaar, integer en/of betrouwbaar zijn van digitale systemen en/of digitale informatie, waardoor de zorgcontinuïteit in het geding komt. Denk hierbij aan een IT-storing, nutsuitval en/of een cyberincident.

Welke activiteiten waren er in 2022?

1

Verkenning en analyse van stand van zaken in de regio: interviews, formeren van begeleidingsgroep en uitvoeren van nulmeting.

2

Ontwikkeling en publicatie Crisistoolbox 'Digitale weerbaarheid in de zorg' [[LINK](#)]

3

Ketenbijeenkomsten op operationeel, tactisch en strategisch niveau in de GHOR regio's Zuid-Holland Zuid en Rotterdam-Rijnmond.

4

Een dilemmasessie en een korte oefening met het Dagelijks Bestuur Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ).

Overkoepelende inzichten

Het onderwerp digitale weerbaarheid leeft onder deelnemende organisaties

Deelnemers erkennen dat het belangrijk is om zowel op organisatieniveau als op ketenniveau hier verder mee aan de slag te gaan en een gedeeld beeld te krijgen over rollen en verwachtingen. Op basis van de opgedane inzichten kan dat gericht.

Realisatie: we zijn voorbij het 'point of no return'

We zijn inmiddels zeer afhankelijk van (digitale) systemen en gaan daar steeds verder in. De mogelijke impact van digitale verstoringen wordt daarmee steeds groter. Preventie alleen is niet voldoende; ook voorbereiden op crisisbeheersing is noodzakelijk.

De mate van digitale weerbaarheid per organisatie verschilt sterk

Bij veel organisaties is de basis nog niet op orde of is niet bekend bij de crisisfunctionarissen die tijdens de crisis besluiten moeten nemen hoe bepaalde zaken georganiseerd zijn.

Worst-case scenario's zijn reëel, maar ook spannend en vaak nog ongrijpbaar:

Wat voor impact heeft zo'n digitale verstoring op de eigen organisatie en keten? Dat is vaak niet duidelijk. *Scenariodenken is essentieel*: zowel voor ontwikkeling van planvorming, het bepalen van (mogelijke) impact als voor het gebruik door het crisisteam in de 'warme' fase.

Inzichten op het gebied van ketensamenwerking

Veel verschil in gewenste mate van regionale coördinatie bij digitale verstoringen

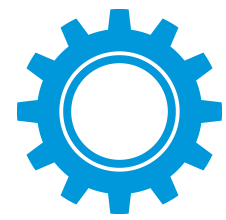
Hoe harder de keten geraakt is, hoe meer regionale coördinatie gewenst is. Vorm snel gezamenlijk een beeld van de impact op de keten, ook wanneer in eerste instantie maar één partij geraakt is. Tijdig *informer*, zodat je snel kunt bepalen of en hoe je samen wil coördineren.

Bij grootschalige digitale verstoring lopen veel activiteiten parallel

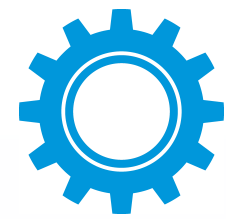
Dit geldt zowel binnen instellingen, als in veiligheidsregio's en ROAZ- en RONAZ-verband. De meerwaarde van samenwerking ligt op het gebied van beeldvorming, overkoepelde oordeelsvorming, gezamenlijke communicatie, afstemming over beschikbaarheid en bereikbaarheid, omgang met schaarste leveranciers en coördinatie.

Wat gaven deelnemers van de ketenactiviteiten aan van elkaar nodig te hebben?

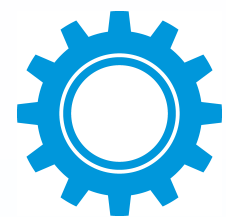
Voorafgaand aan verstoring



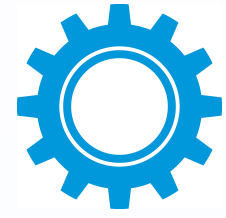
Werkafspraken maken met directe ketenpartners / collega-instellingen



Ontbrekende patiëntinformatie opvragen bij ketenpartners

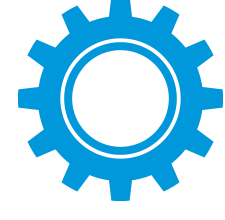


Duidelijkheid krijgen: waar ligt mandaat om bepaalde ingrijpende besluiten te nemen?

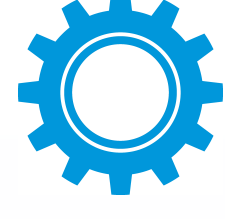


Planvorming waarin we dezelfde taal spreken

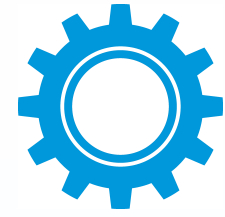
Tijdens verstoring



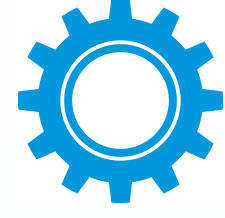
Bij gekoppelde systemen: elkaar snel informeren!



Uitwisseling van expertise



Gezamenlijke communicatie



Achteraf: bewustzijn vergroten door *lessons learned* te delen

5 belangrijke tips voor crisisfunctionarissen van zorginstellingen



Informeel elkaar bij een digitale verstoring in de keten op tijd. Breng signalen snel bij elkaar. Valkuil: aannemen dat het informeren van (direct betrokken) ketenpartners vanuit de operatie al heeft plaatsgevonden; verifieer dit.



Zoek elkaar al in de voorbereiding op. Crisismanagement = netwerkmanagement. Je hebt elkaar nodig en valt in een dergelijk scenario terug op persoonlijke contacten.



Bedenk vooraf: welke interne en externe communicatiemiddelen kan je nog gebruiken? Wat is nog beschikbaar, ook bij langdurige uitval?



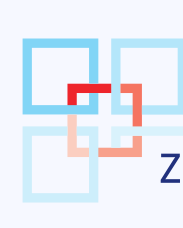
Schakel tijdig hulp en ondersteuning in. Veel digitale verstoringen duren lang. Dat zorgt voor nieuwe knelpunten. Denk bijvoorbeeld aan het tijdig overdragen van taken aan collega's.



Kijk snel en breed naar de effecten. Deze zijn bij een digitale verstoring in de eigen organisatie en op de rest van de keten niet altijd direct zichtbaar. Snel breed kijken naar deze effecten is een belangrijke taak van het crisisteam.



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond



Traumacentrum
Zuidwest-Nederland



GHOR
Zuid-Holland Zuid



GHOR
Zeeland



Trimension
Waerkracht in crisis