Storing cluster haarlem1: verloren registraties en dubbel uitgegeven receptregelnummers

Veiligheidswaarschuwing

Contactgegevens PharmaPartners BV:
Wilhelminakanaal Zuid 110a
4903 RA Oosterhout
Tel.nr: 088 688 88 88
Website: www.pharmapartners.nl
E-mail: vigilantie@pharmapartners.nl

Datum:
26-10-2026

Referentie:
FSN 26-24-MPF

Ter attentie van alle gebruikers van Medicom en Pharmacom op cluster haarlem1

Deze 'Field Safety Notice' (FSN) betreft een probleem dat op 15-10-2026 is ontstaan na een storing in de hostinginfrastructuur van cluster haarlem1. Daardoor zijn in Medicom en Pharmacom registraties en handelingen uit een deel van die ochtend verloren gegaan. Daarnaast zijn in Pharmacom receptregelnummers opnieuw uitgegeven, waardoor een recept in gekoppelde functies aan de verkeerde patiënt gekoppeld kan zijn.

Deze FSN wordt niet naar de gebruikers verstuurd. De gebruikers op cluster haarlem1 zijn tussen 15 en 21 oktober 2026 al met afzonderlijke berichten geïnformeerd over het probleem en over de acties die zij moeten uitvoeren (zie het overzicht onder 'Actie benodigd'). Die berichten vormen de veiligheidsmededeling aan de gebruikers. Deze FSN bundelt en formaliseert de inhoud ervan, en wordt als bijlage bij FSCA 26-24-M en FSCA 26-24-P ter informatie aan de IGJ verstrekt.

Wat speelt er?

Op 15-10-2026 viel bij onze hostingpartner een VMware-host uit, waardoor bestanden van cluster haarlem1 beschadigd raakten. Het cluster is teruggezet naar het herstelpunt van 08:15 uur. Daardoor:

- **Medicom en Pharmacom:** zijn registraties en handelingen tussen 08:15 en circa 11:43 uur verloren gegaan (92 huisartspraktijken en 36 apotheken).
- **Pharmacom:** zijn receptregelnummers opnieuw uitgegeven, terwijl gekoppelde functies (bezorgmodule, Track & Trace, Central Filling, medicijnkluizen) die nummers nog aan de oorspronkelijke patiënt koppelden.

Mogelijke gevolgen zijn niet of vertraagd voorgeschreven of verstrekte medicatie, onjuiste start- of einddata, onvolledige medicatiebewaking en verstrekking of bezorging van medicatie bij de verkeerde patiënt. Er is tot nu toe geen patiëntschade gemeld.

Oplossing

Het cluster is hersteld en de EDIFACT-berichten uit het verloren tijdvak zijn opnieuw aangeboden. Verloren registraties kunnen niet centraal worden hersteld. De getroffen receptregels zijn per apotheek in kaart gebracht en met de apotheken gedeeld. Op een informatiepagina voor haarlem1 staan per functionaliteit de controles en herstelacties. Oorzaak en verdere maatregelen worden onderzocht in CAPA 26-24-CA.

Actie benodigd

De gebruikers zijn in de onderstaande berichten geïnformeerd over de acties die zij moeten uitvoeren. Samengevat:

- **Huisartspraktijken:** werkzaamheden van 15-10-2026 tussen 08:15 en circa 11:43 uur nagaan en zo nodig opnieuw vastleggen of uitvoeren.
- **Apotheken:** hetzelfde; daarnaast ontbrekende LSP-berichten bij de verzender opvragen en voor de toegestuurde receptnummers in gekoppelde systemen controleren of ze aan de juiste patiënt zijn gekoppeld. Bij afwijkingen niet uitleveren.

Verzonden klantcommunicatie

Datum	Bericht en ontvangers
15-10-2026	Nieuwsbericht 'Storing Haarlem1 opgelost: controleer op ontbrekende gegevens' – alle Medicom- en Pharmacom-gebruikers op haarlem1.
16-10-2026	'Aanvullende informatie over ontbrekende LSP-berichten | storing Haarlem1', met overzicht van ontvangen LSP-berichten per apotheek – apotheken op haarlem1.
19-10-2026	Telefonisch en per e-mail: recepten aangemeld voor bezorging met een mogelijk onjuist adres (15 recepten, 33 receptregels, 14 patiënten) – de 2 betrokken apotheken.
20-10-2026	'Belangrijke waarschuwing: mogelijke afwijkingen in patiënt- en receptgegevens', met bestand van receptnummers en verwerkte receptregels – Pharmacom-apotheken op haarlem1.
23-10-2026	'Nieuwsbericht na storing Haarlem1', met verwijzing naar de informatiepagina haarlem1 – Medicom- en Pharmacom-gebruikers op haarlem1.

De volledige berichten zijn beschikbaar via de links en op het klantenportaal Mijn.PharmaPartners.nl.

Gebruikers is gevraagd om bij vragen of constatering van afwijkingen die mogelijk verband houden met de storing, in het algemeen maar in het bijzonder bij patiëntveiligheid contact op te nemen met PharmaPartners.

Aanvullende informatie over deze 'Field Safety Corrective Action' (FSCA) kunt u op de volgende pagina's vinden. Bij vragen over deze FSN kunt u contact met ons opnemen via de bovenstaande contactgegevens.

Met vriendelijke groeten,



1. Informatie over het betrokken medisch hulpmiddel

Product type	Z12040192: General medicine diagnosis and monitoring instruments - Medical device software
Commerciële naam	Medicom en Pharmacom
Primair klinisch doel van het medisch hulpmiddel	**Medicom:** Medicom ondersteunt de huisarts/apotheekhoudende huisarts en ondersteunend personeel in de medische praktijk met een elektronisch medisch dossier, een elektronisch voorschrijfsysteem, richtlijnondersteuning en casefinding tijdens consultvoering en veilige uitwisseling van medische informatie tussen zorgaanbieders. Het ondersteunt ook het praktijkmanagement met een agenda, managementinformatie en facturatiemodule. **Pharmacom:** Pharmacom ondersteunt de apotheker/apotheekhoudende huisarts en ondersteunend personeel bij de farmaceutische zorg met een elektronisch farmaceutisch dossier, medicatiebewaking met beslissingsondersteuning, afleverbegeleiding en registratie van afleveringen. Het ondersteunt ook de bedrijfsvoering met assortiments- en voorraadbeheer, een aflevermodule, koppelingen met distributiesystemen en een facturatiemodule.
Product Model / catalogus / onderdeel nummer	N.v.t.
Software versie	Niet versie gebonden; betreft alle versies van Medicom en Pharmacom in gebruik op cluster haarlem1.

2. Reden voor Field Safety Corrective Action (FSCA)

Beschrijving van het product probleem	Na storing in de hosting infrastructuur is cluster haarlem1 op 15-10-2026 teruggezet naar het herstelpunt van 08:15 uur. In Medicom en Pharmacom zijn registraties tussen 08:15 en circa 11:43 uur verloren gegaan; alleen EDIFACT-berichten konden opnieuw worden aangeboden. In Pharmacom zijn daarbij receptregelnummers opnieuw uitgegeven, die in gekoppelde functies nog aan de oorspronkelijke patiënt gekoppeld waren. Niet versie gebonden.
(Potentieel) gevaar dat aanleiding geeft tot FSCA	Niet of vertraagd voorgeschreven of verstrekte medicatie, onjuiste start- of einddata, onvolledige medicatiebewaking en verstrekking of bezorging van medicatie bij de verkeerde patiënt. Geen patiëntschade gemeld.

3. Type actie om het risico te beperken

Door de gebruiker te ondernemen actie	**Huisartspraktijken:** registraties uit de getroffen periode nagaan en zo nodig opnieuw vastleggen of uitvoeren. **Apotheken:** idem; ontbrekende LSP-berichten opvragen en koppeling van toegestuurde receptnummers in gekoppelde systemen controleren. Zie het overzicht van verzonden klantcommunicatie op pagina 1.
Is een antwoord van de klant vereist?	Ja. Wanneer de klant afwijkingen constateert die mogelijk verband houden met de storing, in het algemeen en in bijzonder bij patiënt veiligheid, deze melden bij PharmaPartners.
Maatregelen die door de fabrikant wordt ondernomen	• Cluster hersteld en EDIFACT-berichten opnieuw aangeboden (15-10-2026). • Gebruikers geïnformeerd van 15 t/m 21-10-2026 (zie pagina 1).

	• Getroffen receptregels per apotheek gedeeld; declaratiebestanden opgeschoond. • Informatiepagina haarlem1 ingericht en doorlopend bijgewerkt. • Onderzoek naar oorzaak, herstelmogelijkheden en verdere maatregelen.

4. Algemene informatie

FSN Type	Nieuw, formalisering en bundeling van reeds verzonden klantcommunicatie.
De betreffende bevoegde autoriteit is geïnformeerd over deze veiligheidskennisgeving aan gebruikers	De IGJ is hierover geïnformeerd.

Doorgeven van deze veiligheidskennisgeving (indien van toepassing)
Deze kennisgeving dient te worden doorgegeven aan iedereen binnen uw organisatie die hiervan op de hoogte moet zijn alsmede aan organisaties waaraan de mogelijke getroffen producten zijn overgedragen. Gelieve deze kennisgeving over te brengen aan andere organisaties waarop deze actie van invloed is. Houd gedurende een passende periode rekening met deze kennisgeving en de daaruit voortvloeiende maatregelen om de effectiviteit van de corrigerende maatregelen te garanderen. Meld alle incidenten met hulpmiddelen aan de fabrikant, distributeur of plaatselijke vertegenwoordiger, en eventueel aan de nationale bevoegde autoriteit, aangezien dit belangrijke feedback oplevert.