

## Anvisning för apoteken vid störningar i FPA:s tjänster

22.1.2019

22.1.2019

## Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Störningen identifieras och klassificeras på apoteket.....	5
2.1	En störning upptäcks i apotekssystemets funktion.....	5
2.2	Kontrollera om det redan har informerats om störningen.....	5
2.3	Meddela apotekssystemleverantörens användarstöd.....	6
2.4	Utred om patientsäkerheten är hotad.....	6
2.5	Informera den övriga personalen om störningen.....	7
2.6	Kontrollera störningens omfattning.....	7
3	Riksomfattande störning i FPA:s tjänster – samarbetsmodeller för apoteket och hälso- och sjukvården...7	
3.1	Störning i e-tjänsten för förfrågan om direktersättningsuppgifter.....	7
3.2	Störning i Receptet.....	8
3.2.1	Receptcentret är långsamt eller en motsvarande störning som inte hindrar lagring av uppgifter eller expedieringsuppgifter i Receptcentret.....	8
3.2.2	Störning i Receptcentret som hindrar lagring av uppgifter eller expedieringsuppgifter i Receptcentret.....	8
3.3	Störning i mottagningstjänsten för uppgifter om läkemedelsinköp och redovisningsdata.....	9
3.4	Samarbete mellan apoteken och hälso- och sjukvården vid störningar.....	10
4	Dosdispensering vid störningar i Receptcentret.....	10
4.1	Åtgärder vid kortvariga störningar i Receptcentret.....	10
4.2	Åtgärder vid långvariga störningar i Receptcentret.....	11
4.2.1	Dosdispenseringsbeställningar.....	11
4.2.2	Dosdispenseringsexpedieringar.....	11

## 1 Inledning

Apoteken bör förbereda sig inför eventuella störningar i FPA:s tjänster (e-tjänsten för förfrågan om direktersättningsuppgifter, receptet och mottagningstjänsten för uppgifter om läkemedelsinköp och redovisningsdata). Hela apotekspersonalen måste veta hur man ska agera och kommunicera när det uppstår problem i FPA:s tjänster.

Detta material är avsett att tjäna som en modell, som apoteket kan utnyttja vid utarbetandet av en plan för egenkontroll och en separat anvisning för störningar. För personuppgiftsincidenter har en separat anvisning utarbetats. Apoteket ska ha utsett en person eller aktör som ansvarar för störningskommunikationen och känner till kommunikationsprocessen. Den som ansvarar för störningskommunikationen ska ha kontaktuppgifterna till användarstödet hos klient- eller patientdatasystemets leverantör lättillgängliga.

Meddelanden om störningar i FPA:s tjänster skickas till de kontaktuppgifter som kunden uppgett. Dessa kontaktuppgifter till mottagarna av störningsmeddelanden upprätthålls på Kanta Extranätet. Apoteket ansvarar för att hålla uppgifterna uppdaterade.

- [Anvisning: Så här uppdaterar du dina kunduppgifter.](#)

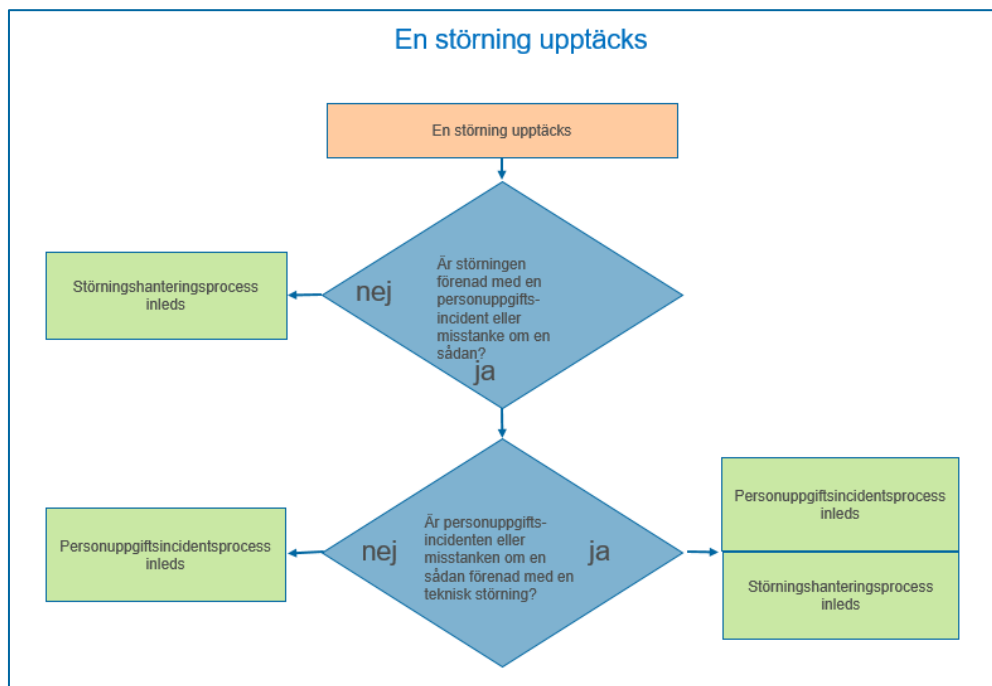
Apoteket ska i första hand bekanta sig med Fimeas föreskrift [Expediering av läkemedel](#) (2/2016) och dess kapitel om Åtgärder i exceptionella situationer. Fimeas föreskrift om expediering av läkemedel förutsätter att apoteket och den lokala hälso- och sjukvården samarbetar vid störningar.

Apoteket ska dessutom bekanta sig med de anvisningar för störningar som finns på webbplatserna kanta.fi och kela.fi.

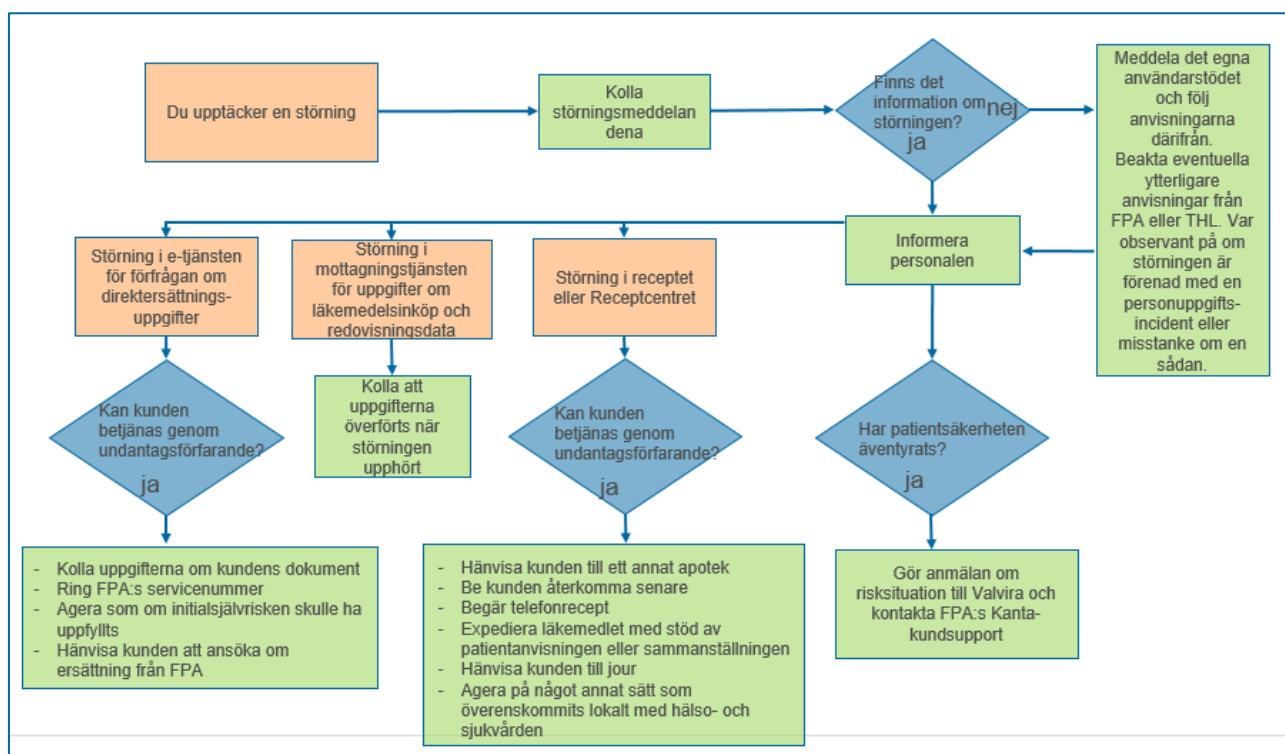
Apotekets åtgärder vid en störning följer de störningsprocessscheman som finns i denna anvisning och vars olika faser kort beskrivs i de följande kapitlen.

Verksamhetsmodellen har utarbetats av FPA i samarbete med Finlands Apotekareförbund, Oper-enheten vid Institutet för hälsa och välfärd samt Universitetets Apotek.

22.1.2019



Figur 1. En störning upptäcks



Figur 2. Apotekets åtgärder vid en störning

## 2 Störningen identifieras och klassificeras på apoteket

### 2.1 En störning upptäcks i apotekssystemets funktion

När det uppstår en störning eller ett förbindelseproblem mellan apoteket och FPA eller i det lokala apotekssystemet ska apoteket agera så att fortsatt nödvändig läkemedelsbehandling kan tryggas för kunden.

En störning kan misstänkas till exempel på grund av ett felmeddelande från apotekssystemet eller avsevärda fördröjningar i systemet. Om tjänsterna blir långsamma eller inte svarar, försök på nytt efter en stund. Om användaren är osäker på om en läkemedelsexpediering lagrats, är det skäl att kontrollera om expedieringsuppgifterna lagrats.

Övriga parter ska informeras om störningen. I samband med störningskommunikation är det bra att ha framme processchemana samt kontaktuppgifterna till den egna systemleverantörens användarstöd både i elektronisk form och på papper.

I samband med en störning i systemet kan det förekomma personuppgiftsincidenter, till exempel att systemet lagrar en personuppgift felaktigt. Läs i den separata anvisningen vilka åtgärder som ska vidtas när en personuppgiftsincident eller misstänkt sådan upptäcks.

### 2.2 Kontrollera om det redan har informerats om störningen

Om man upptäcker en störning i FPAs tjänster ska man först kontrollera om FPA eller apotekssystemleverantören har gått ut med ett meddelande om störningen. FPA informerar kundorganisationerna (apoteken och hälso- och sjukvården) om störningar i FPA:s tjänster på webbplatserna kanta.fi och kela.fi, via SMS och/eller e-post när en störning har konstaterats. Störningsinformationen fortgår ända tills störningen har upphört.

På apoteket ska man komma överens om hur den interna informationen sköts om meddelandet kommer till en person/personer som inte är på plats på apoteket när meddelandet kommer.

22.1.2019

## 2.3 Meddela apotekssystemleverantörens användarstöd

Om ingen information om en störning i FPA:s tjänster har lagts ut på FPA:s webbplats eller kommit till apotekets e-post eller mobiltelefon, ska apoteket omedelbart meddela det egna användarstödet om störningen.

Pharmadatas stödtjänster (Salix, pd3)

telefon: (09) 75 115 115

e-post: tuki@pharmadata.fi

- vardagar 8–21
- lördagar 8–18, söndagar 10–15

Receptums stödtjänster (Maxx)

telefon: (09) 8567 8838

e-post: koulutus@receptum.fi

- vardagar 8–16
- kunder som omfattas av utvidgat telefonstöd vardagar kl. 7–8 och kl. 16–23 samt veckoslut kl. 7–23 (separat nummer, kräver separat avtal)

FPA:s tekniska support (systemleverantörernas kontaktpunkt vid störningar)

telefon: 020 634 7787

e-post: tekninentuki@kela.fi

skyddad e-post: tekninentuki@kela.fi.s

- 24/7

Användarstödet bör ges åtminstone följande uppgifter:

- Uppgifter som identifierar arbetsstationen
- Datum och klockslag
- Program
- Vilken patient (personbeteckningen får inte skickas via e-post)
- En detaljerad beskrivning av hur störningen yttrar sig
- En eventuell skärmdump från programmet
- Eventuellt det elektroniska receptets OID-kod

Om systemtillverkarens användarstöd bedömer att störningen finns i FPA:s tjänster eller störningen uppfyller vissa kriterier kontaktar användarstödet FPA:s tekniska support. Användarstödet meddelar om störningen på en [blankett](#).

## 2.4 Utred om patientsäkerheten är hotad

Om det är fråga om en situation som äventyrat eller misstänkts ha äventyrat patientsäkerheten är både systemleverantören och apoteket skyldiga att göra en [anmälan om risksituation](#) till Valvira. Anmälan görs när störningen upphört.

22.1.2019

## 2.5 Informera den övriga personalen om störningen

När den person som upptäckt störningen har kontrollerat störningsmeddelandena eller meddelat användarstödet om störningen, ska även apotekets egen personal utan dröjsmål informeras på ett gemensamt överenskommet sätt. Apotekets åtgärder därefter är beroende av störningens omfattning och om det är fråga om en teknisk störning eller en störning som är förenad med en personuppgiftsincident eller en misstänkt sådan.

## 2.6 Kontrollera störningens omfattning

Störningens omfattning framgår i allmänhet av FPA:s eller apotekssystemleverantörens meddelande.

Det ska utredas om det är fråga om en lokal eller riksomfattande störning:

1. Störningen konstateras vara **lokal** (en störning på apoteket eller i apotekssystemet)
  - Om störningen är lokal, ska kunden i mån av möjlighet hänvisas till ett annat apotek. En lokal störning kan exempelvis bero på apotekets egna informationssystem eller på problem i den lokala teleoperatörens förbindelser. Apotekets användarstöd ger information och hjälp vid utredningen av störningens omfattning.
  - Apotekssystemens användarstöd ansvarar för anvisningarna under och efter en lokal störning, och apoteket bör agera i enlighet med användarstödet anvisningar.
2. Störningen konstateras vara **riksomfattande** (en störning i en eller flera av FPA:s tjänster till apoteken)
  - Om störningen är riksomfattande följs anvisningarna i kapitel 3.

## 3 Riksomfattande störning i FPA:s tjänster – samarbetsmodeller för apoteket och hälso- och sjukvården

### 3.1 Störning i e-tjänsten för förfrågan om direktersättningsuppgifter

Om det är fråga om en riksomfattande störning i e-tjänsten för förfrågan om direktersättningsuppgifter, förmedlas inte direktersättningsuppgifter, uppgift om initialsjälvrisk och uppgifter om betalningsförbindelser inom det grundläggande utkomststödet elektroniskt till apoteket. **Rätten till direktersättning** kontrolleras på kundens FPA-kort, europeiska sjukvårdskort med grön bakgrund eller i dokumentet 'Intyg över rätt till vårdförmåner i Finland'.

Om rätten till ersättning inte framgår av ovan nämnda kort eller dokument, ska man ringa FPA:s servicenummer 020 692 235 (betjänar vardagar kl. 9-16) eller anvisa kunden att ansöka om ersättning hos FPA i efterhand. Man kan också ringa FPA:s servicenummer för att fråga efter uppgifter om betalningsförbindelser inom det grundläggande utkomststödet, förbindelsens

giltighet och begränsningar. FPA kan skicka de nödvändiga uppgifterna till apoteket via skyddad e-post.

När det gäller **initialsjälvrisk** agerar apoteket som om kundens initialsjälvrisk skulle ha uppfyllts det aktuella året. En störning i e-tjänsten för förfrågan om direktersättningsuppgifter hindrar inte alltid expedieringen av elektroniska recept.

## 3.2 Störning i Receptet

### 3.2.1 Receptcentret är långsamt eller en motsvarande störning som inte hindrar lagring av uppgifter eller expedieringsuppgifter i Receptcentret.

Man säkerställer att de expedieringsanteckningar som gjorts har lagrats korrekt i både Receptcentret och apotekssystemet.

I Receptcentret finns den enda aktuella originaluppgiften (officiella uppgiften) om expedieringen och den måste således alltid motsvara den faktiska situationen när det gäller expedieringen av läkemedlet och innehållet i expedieringen. Extra eller saknade expedieringsuppgifter har betydelse för i vilken mängd läkemedlet kan expedieras till patienten i fortsättningen och vad patienten ser på Mina Kanta-sidor.

Ersättningsuppgifter lagras inte i Receptcentret utan förmedlas till FPA via apotekssystemet. Av denna orsak bör det kontrolleras att uppgifterna är korrekta även i apotekssystemet.

### 3.2.2 Störning i Receptcentret som hindrar lagring av uppgifter eller expedieringsuppgifter i Receptcentret

Vid en störning i Receptcentret ska apoteket gå till väga så att nödvändig läkemedelsbehandling kan tryggas för kunden.

Efter apotekets gottfinnande kan man gå till väga på något av följande sätt:

#### **Kunden ombeds återkomma senare när störningen upphört**

Kunden ombeds komma tillbaka till apoteket när störningen har upphört och hålla koll på FPA:s information på [www.kanta.fi](http://www.kanta.fi), till exempel när det inte är fråga om att trygga nödvändig läkemedelsbehandling.

#### **Ett telefonrecept rings in för patienten**

Apoteket kan kontakta den behandlande läkaren eller verksamhetsenheten för hälso- och sjukvård för att få ett telefonrecept för patienten.

#### **Läkemedlet expedieras med stöd av patientanvisningen eller sammanställningen**

Uppgifterna om kundens recept utreds med hjälp av befintliga dokument, såsom patientanvisningen, sammanställningen eller en skriftlig utredning som getts i samband med expedieringen av läkemedlet (= läkemedelsförpackningen och dess klisterremsa med doseringsanvisning, varav uppgifter om läkemedlet framgår).



Apoteket expedierar läkemedlet utifrån de befintliga uppgifterna. Receptet registreras och skickas till FPA (Receptcentret och mottagningstjänsten för redovisningsdata) genast när störningen upphört. I fråga om läkemedelsinköp uppges preparatets faktiska expedieringsdag. Det är skäl att informera kunden om att apoteket kommer att gå in i kundens uppgifter i Receptcentret senare när störningen är över.

Apoteket ansvarar för att expedieringsuppgifterna fogas till rätt recept efter att störningen upphört. Ta kopior av dokumenten för apoteket, bl.a. är streckkoden på patientanvisningen eller sammanställningen till hjälp när man ska hitta receptet i Receptcentret, och det enda sättet att söka efter recept som berörs av förbud. Om receptet inte finns i Receptcentret eller expediering inte kan göras mot receptet, måste apoteket få tag på läkemedelsförskrivaren för att få ett nytt recept till vilket expedieringsuppgiften fogas.

I fråga om läkemedelsersättningar iakttas FPA:s och apotekens direktersättningsavtal och Apotekens SV-anvisningar i tillämpliga delar.

Om apoteket expedierar ett recept på ett avvikande sätt, ska dessa fall alltid dokumenteras separat (Fimeas föreskrift Expediering av läkemedel 2/2016).

### **Patienten hänvisas till jour**

Patienten hänvisas till läkarmottagning, exempelvis hälsocentralen eller regional jour. Man ska ha kommit överens med hälso- och sjukvården om en modell för vart patienter ska hänvisas vid störningar.

### **Åtgärder i enlighet med överenskommelsen med hälso- och sjukvården**

Åtgärder vidtas i enlighet med vad som överenskommit lokalt med den övriga hälso- och sjukvården om förfarandet vid störningar.

### **Ansvaret för anvisningar vid en riksomfattande störning i Receptcentret**

Vid en riksomfattande teknisk störning har Institutet för hälsa och välfärd (THL) möjlighet att meddela preciserade anvisningar.

## **3.3 Störning i mottagningstjänsten för uppgifter om läkemedelsinköp och redovisningsdata**

Om det förekommer en störning i mottagningstjänsten för uppgifter om läkemedelsinköp och redovisningsdata eller om störningen är lokal (t.ex. en lokal datakommunikationsstörning), blir läkemedelsinköpen kvar i apotekssystemet och väntar på överföring. När störningen upphört skickas dessa inköp från apotekssystemet till FPA antingen automatiskt eller av användaren. Initialsjälvrisker uppdateras först när läkemedelsinköpen har överförts till FPA.

### 3.4 Samarbete mellan apoteken och hälso- och sjukvården vid störningar

Fimeas föreskrift om expediering av läkemedel (2/2016) förutsätter att instruktioner om apotekets åtgärder i en störningssituation ska ges i samråd med hälso- och sjukvården på orten. Av anvisningen ska bland annat framgå:

- Vem apoteket ska kontakta eller vart kunden ska hänvisas, om det inte är möjligt att få reda på innehållet i receptet i Receptcentret med hjälp av de dokument som kunden har på apoteket?
- De förfaranden genom vilka man i samråd försöker säkerställa patientens nödvändiga läkemedelsbehandling, om man på orten har avtalat om någon annan handlingsmodell.

Till hjälp för apoteken och hälso- och sjukvården har Apotekareförbundet gjort upp en checklista för saker som ska gås igenom gemensamt. Listan finns på [kanta.fi](http://kanta.fi) > Professionella > Införandet och kundrelation > Förberedande uppgifter.

Listan upptar bland annat åtgärder vid störningar i receptet. Det är bra om hälso- och sjukvården och apoteken kan komma överens om tillvägagångssättet till exempel vid en regional störning: hur ska man informera de olika aktörerna på regional och lokal nivå och hur ska man gå till väga för att trygga patientens läkemedelsbehandling när förbindelsen till Receptcentret inte fungerar.

Av den gemensamma anvisningen bör bland annat framgå:

- Hur når man läkemedelsförskrivaren för att begära ett telefonrecept vid en störning? Har man lokalt kommit överens om mobilnummer som kan användas uteslutande för kommunikation mellan apoteket och hälso- och sjukvården?
- Vart ska kunden hänvisas om det inte går att nå läkaren via telefon? Ska kunden hänvisas till hälsocentralen eller den regionala juren för att trygga nödvändig läkemedelsbehandling?
- Har man lokalt kommit överens om någon annan modell för att i samarbete trygga nödvändig läkemedelsbehandling för patienten?

## 4 Dosdispensering vid störningar i Receptcentret

De flesta störningarna i Receptcentret är kortvariga, dvs. under 24 timmar. Vid kortvariga störningar är målet att apoteket inte ska behöva upprepa dosdispenseringsåtgärder som det redan utfört. Ett långvarigt avbrott pågår längre än 24 timmar. Ett sådant avbrott försvårar dosdispenseringen avsevärt, eftersom det inte går att uppdatera ändringar i recepten och beställningarna börjar hopa sig då dosdispenseringsbeställningar inte kan göras i enlighet med normal praxis.

### 4.1 Åtgärder vid kortvariga störningar i Receptcentret

- Apoteket kontaktar dosdispenseringsleverantören och kommer överens om hur länge man kan vänta på att avbrottet ska upphöra.
- Apoteket väntar på att avbrottet ska upphöra och uppdaterar ändringarna och gör beställningarna när avbrottet upphört.

## 4.2 Åtgärder vid långvariga störningar i Receptcentret

- Apoteket använder uppgifterna om föregående beställning som underlag och gör manuellt de ändringar i medicineringen som vårdenheterna meddelat.
- Tills vidare borde man också ha en separat medicineringslista i enlighet med den rekommenderade verksamhetsmodellen.

### 4.2.1 Dosdispenseringsbeställningar

1. Apoteket använder föregående beställning som underlag för beställningen.
2. Apoteket kontrollerar i den uppdaterade medicineringslista som hälso- och sjukvården lämnat vilka ändringar som behöver göras i beställningen (detta är det kontrollverktyg för ändringar i medicineringen som tills vidare rekommenderas i SHM:s anvisning).
3. Apoteket beställer läkemedlen.
4. När störningen upphört hämtar apoteket ändringarna i medicineringen och kontrollerar att medicineringen är i sin ordning.

### 4.2.2 Dosdispenseringsexpedieringar

1. Om störningen fortsätter antecknar apoteket att de preparat som expedieras har kontrollerats i medicineringslistan på papper.
2. Om störningen har börjat efter beställningen görs kontrollen i den här undantagssituationen mot beställningen.
3. När störningen upphört för apoteket in expedieringarna i Receptcentret.