

Toiminta Kanta-palvelujen häiriötilanteessa

Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajalle

17.3.2025

Muutoshistoria

Versio	Muutos	Tekijä	PVM
1.0	Dokumenttiin tehty saavutettavuuteen liittyvät päivitykset, lisätty lukuun 5.2. ilmoittaminen Kelaan silloin, kun häiriö ei liity Kanta-palveluun ja lisätty lukuun 5.3. ilmoittaminen Fimealle ja kyberturvallisuusohjeen huomioiminen.	Kela	30.12.20
1.1	Päivitetty lukua 8 Toimintamalli Kanta-palvelujen käytön estävän häiriön aikana. Poistettu Suomen Apteekkariliiton muistilista luvusta 9. Lisäksi muita tekstitarkennuksia.	THL, Kela	29.12.2022
1.2.	Päivitetty palveluiden nimet. Termien käyttöä yhtenäistetty, selkeytetty otsikointia sekä sisältöjä ja lisätty linkkejä. Ilmoitus vaaratilanteesta -linkki ja Ilmoitus Valviraan -linkki päivitetty toimiviksi.	Kela	17.3.2025

Sisällys

Muutoshistoria	1
1 Johdanto.....	3
2 Palvelunantajan vastuu häiriöviestinnässä	3
3 Kanta-palvelujen toiminnassa tai yhteyksissä havaitaan häiriö	4
4 Ilmoitus häiriöstä	5
4.1 Ilmoitus omaan käyttötukeen	5
4.2 Ilmoitus Kelaan	5
4.3 Ilmoitus muille viranomaisille	6
4.4 Henkilökunnan tiedottaminen.....	6
5 Häiriö, joka ei estä Kanta-palvelujen käyttöä	6
6 Kanta-palvelujen käytön estävä häiriö	7
6.1 Toimintamalli Potilastietovarannon ja Sosiaalihuollon asiakastietovarannon häiriötilanteessa ...	7
6.2 Toimintamalli Resepti-palvelun häiriötilanteessa.....	7

1 Johdanto

Tämä ohje on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan (jatkossa palvelunantaja) tueksi tilanteessa, jossa Kanta-palveluissa on havaittu häiriö.

Lisäksi ohje on tarkoitettu hyödynnettäväksi tietoturvasuunnitelmaa laadittaessa.

Palvelunantajan tulee varautua Kanta-palvelujen toiminnassa ja käytössä mahdollisesti ilmeneviin häiriötilanteisiin ja huolehtia siitä, että koko henkilöstö on ohjeistettu toimimaan näissä tilanteissa. Henkilöstön on tiedettävä, kuinka toimitaan ja viestitään silloin, kun käytössä olevassa Kanta-palvelussa ilmenee häiriö. Henkilötietojen tietoturvaloukkaustilanteisiin on laadittu erillinen [toimintaohje](#).

2 Palvelunantajan vastuu häiriöviestinnässä

Häiriötilanteessa toiminta pähkinänkuoressa:

- tarkista Kanta-palveluja koskevat häiriötiedotteet ja huoltokatkot kanta.fistä
- ilmoita häiriöstä organisaation omaan käyttötukeen
- organisaation käyttötuki/järjestelmätoimittaja ottaa tarvittaessa yhteyttä Kanta-palveluihin
- tiedota henkilöstöä
- tiedota tarvittaessa muita viranomaisia

Palvelunantajalla on oltava nimetty taho, joka vastaa organisaation häiriöviestinnästä ja tuntee häiriöviestinnän prosessin, myöhemmin tässä ohjeessa nimetty taho kuvataan käyttötukena. Häiriöviestinnästä vastaavalla taholla on oltava asiakas- tai potilastietojärjestelmän toimittajan käyttötuen yhteystiedot helposti saatavilla.

Palvelunantajan ja Kanta-palvelujen välisen **häiriön, häiriöepäilyn, yhteysongelman tai yhteysongelmaepäilyn** ilmetessä tulee toimia siten, ettei asiakkaan turvallisuus tai hänen saamansa välttämätön palvelu vaarannu. Palvelunantajan tulee tiedottaa häiriöstä muita osapuolia oman ohjeistuksen mukaisesti.

Kanta-palvelujen häiriötilanteesta saa tietoa ensisijaisesti kanta.fi-sivuston kautta. Kanta-palvelujen häiriöviestinnän jakelulistat perustuvat palvelunantajan antamiin yhteystietoihin.

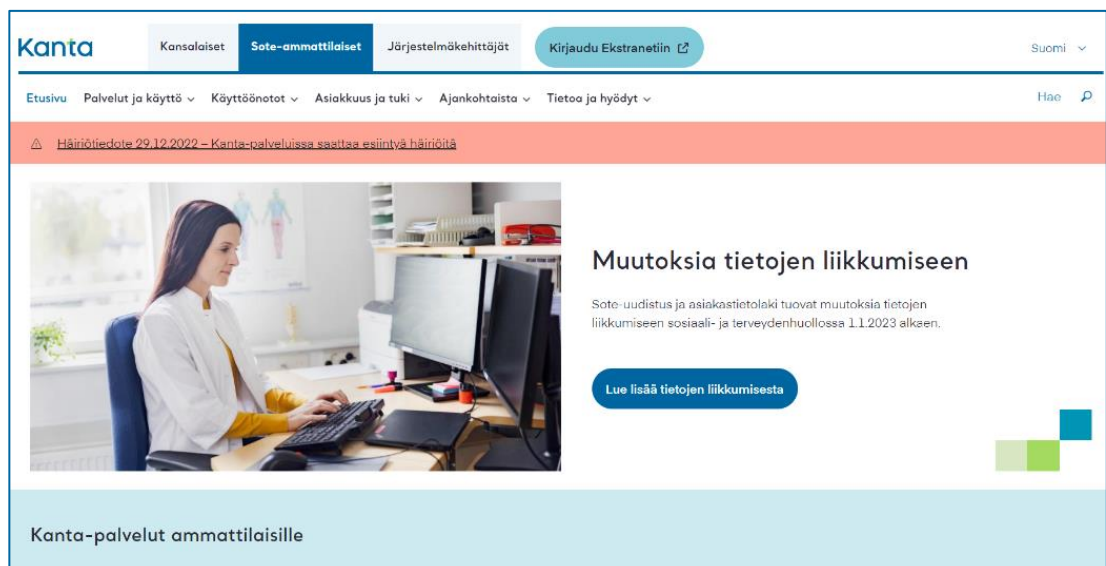
Yhteystietoja ylläpidetään Kanta Ekstranetissä. Häiriö- ja tietosuojaviestinnän onnistumiseksi on tärkeää, että palvelunantajat pitävät yhteystietonsa ajantasalla. Ohje: [Näin päivität asiakastietosi \(pdf\)](#).

Palvelunantajan tulee tutustua kanta.fi-sivuilla julkaistuun [häiriötilanneohjeeseen](#).

Palvelunantajan toiminta häiriötilanteessa noudattaa häiriöprosessia, jonka eri vaiheista on kerrottu seuraavissa kappaleissa.

3 Kanta-palvelujen toiminnassa tai yhteyksissä havaitaan häiriö

Jos palvelunantajan käyttämässä Kanta-palvelussa havaitaan häiriö, on ensimmäiseksi tarkistettava, onko Kanta-palvelut julkaissut tiedotteen häiriöstä. Kanta-palvelut tiedottaa palveluissaan havaituista häiriöistä verkkosivuilla (kuva 3), tekstiviestillä ja sähköpostiviestillä heti kun häiriö on todettu. Häiriötiedotus jatkuu niin kauan, kunnes häiriö on päättynyt. Mahdollisesti kyseessä voi olla Kanta-palvelujen huoltokatko. [Huoltotiedotteet](#) löytyvät kanta.fi-sivuilta.



Kuva 3. Esimerkki kanta.fi-sivuilla olleesta häiriötiedotteesta. [Häiriötiedotteet löydät myös kanta.fistä](#)

Palvelunantajalla on oltava toimintamalli siitä, miten sisäinen häiriöviestintä toteutetaan. Häiriöviestintätoimintamalli on kuvattava selkeästi myös niihin tilanteisiin, joissa Kanta-

palveluiden lähettämä häiriötiedote tulee henkilöille, jotka eivät ole häiriön ilmoitushetkellä paikalla. On suositeltavaa ottaa häiriötiedotteet yhteiskäyttöisiin (esim. tukipisteiden) osoitteisiin, joista tiedottaminen hoidetaan eteenpäin organisaatiossa.

4 Ilmoitus häiriöstä

4.1 Ilmoitus omaan käyttötukeen

Jos Kanta-palvelujen verkkosivuille, palvelunantajan sähköpostiin tai matkapuhelimeen ei ole tullut tietoa Kanta-palvelua koskevasta häiriöstä, tulee käyttäjän ilmoittaa havaitsemastaan häiriöstä välittömästi omaan käyttötukeen tai tietojärjestelmätoimittajalle organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti.

Käyttötukeen tulee antaa teknisissä häiriötilanteissa riittävät tiedot, esimerkiksi:

- Työaseman yksilöintitiedot
- Päivämäärä ja kellonaika
- Sovellus
- Kuka potilas tai asiakas (henkilötietojen turvallinen lähettäminen niin, että oleellinen tieto välittyy riskien kirjaamisen mahdollistamiseksi)
- Tarkka kuvaus toiminnasta häiriötilanteesta
- Mahdollinen kuvakaappaus sovelluksesta ja/tai tieto virheilmoituksesta

Hyvien toimintatapojen mukaista on, että palvelunantajan käyttötuki ilmoittaa säännöllisin väliajoin palvelunantajalle, miten selvitys etenee, antaa aikatauluarvion sekä tiedottaa, kun asia on selvitetty.

4.2 Ilmoitus Kelaan

Käyttäjä ottaa yhteyden teknisissä häiriötilanteissa ensimmäisenä oman organisaation tai tietojärjestelmätoimittajansa käyttötukeen. Käyttötuki arvioi käytettävissä olevien tietojen perusteella, onko häiriön syy paikallinen, tietoliikenteeseen tai Kanta-palveluun liittyvä. Mikäli käyttötuki arvioi, että häiriö on Kanta-palvelussa, käyttötuki ottaa yhteyttä Kelan tekniseen tukeen.

Jos häiriö ei liity suoranaisesti Kanta-palveluun, mutta se on laaja ja estää palvelunantajaa tallentamasta tietoa Kanta-palveluun tai hakemasta Kanta-palveluun tallennettua tietoa, tulee myös näissä tilanteissa ilmoittaa asiasta Kelan tekniseen tukeen.

Palvelunantaja, sen tietojärjestelmätoimittaja tai käyttötuki ilmoittaa Kanta-palveluun liittyvästä häiriötilanteesta Kelan tekniseen tukeen [häiriöilmoituslomakkeella](#). Se lähetetään sähköpostin liitteenä osoitteeseen tekninentuki@kanta.fi. Ilmoittajan yhteystiedot ja organisaatitiedot ovat pakollisia. Häiriön tiedot on annettava mahdollisimman kattavasti. **Kriittisistä ja laajavaikutteisista häiriöistä tulee häiriöilmoituslomakkeen lähettämisen lisäksi soittaa Kelan tekniseen tukeen numeroon 020 634 7787.**

4.3 Ilmoitus muille viranomaisille

Jos kyseessä on sosiaali- tai terveydenhuollon tietojärjestelmän, laitteen tai tarvikkeen aiheuttama asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantanut tilanne, ovat sekä järjestelmätoimittaja että palvelunantaja velvollinen tekemään vaaratilanneilmoituksen.

Ilmoitus tehdään Fimealla ja/tai Valviralle. Saat tarkempia ohjeita heidän verkkopalveluistaan:

[Ilmoitus vaaratilanteesta \(fimea.fi\)](https://fimea.fi)

[Ilmoitukset Valviralle \(valvira.fi\)](https://valvira.fi)

Palvelunantajan tulee huomioida myös [kyberturvallisuusohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille \(julkaisut.valtioneuvosto.fi\)](#).

4.4 Henkilökunnan tiedottaminen

Kun häiriön havainnut henkilö on tarkistanut häiriöstä annettavat ilmoitukset tai ilmoittanut siitä palvelunantajan käyttötukeen, häiriöviestinnästä vastaava taho tiedottaa viivytyksettä häiriöstä myös muuta palvelunantajan henkilöstöä yhteisesti sovitulla tavalla.

Häiriötilanteessa organisaation tulee arvioida, vaatiiko tilanne asiakastiedottamista.

5 Häiriö, joka ei estä Kanta-palvelujen käyttöä

Häiriöepäily tai häiriö, joka ei estä tietojen hakemista käytetystä Kanta-palvelusta tai tietojen tallentamista Kanta-palveluun.

Häiriötä voidaan epäillä esimerkiksi tietojärjestelmän antaman virheilmoituksen tai merkittävän tietoliikennehitauden perusteella. Mikäli tietojen tallentamisen yhteydessä

tietojärjestelmä antaa käyttäjälle virheilmoituksen tai käyttäjä on muutoin epävarma tietojen tallentumisesta, on syytä varmistaa, että tieto on tallentunut Kanta-palveluun.

6 Kanta-palvelujen käytön estävä häiriö

Paikallisen häiriön aikana oma käyttötuki voi antaa lisäohjeita. Paikallinen häiriö voi johtua esimerkiksi palvelunantajan omista tietojärjestelmistä tai paikallisen teleoperaattorin yhteysongelmista.

Pitkäaikaisen maanlaajuisen häiriön aikana Kanta-palvelut antaa lisäohjeita yhdessä muiden viranomaisten kanssa.

6.1 Toimintamalli Potilastietovarannon, Kuva-aineistojen tietovarannon ja Sosiaalihuollon asiakastietovarannon häiriötilanteessa

Jos yhteys palveluun on poikki, voidaan pääsääntöisesti toimia olemassa olevan tiedon varassa. Tiedot tallentuvat Potilastietovarantoon, Kuva-aineistojen tietovarantoon tai Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon, kun yhteys palautuu.

Palvelun häiriö voi vaikuttaa paikallisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän käyttöön siten, että se estää tietojen

- hakemisen Potilastietovarannosta
- tallentamisen Potilastietovarantoon
- hakemisen Kuva-aineistojen tietovarannosta
- tallentamisen Kuva-aineistojen tietovarantoon
- hakemisen Sosiaalihuollon asiakastietovarannosta
- tallentamisen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon
- hakemisen Tahdonilmaisupalvelusta
- tallentamisen Tahdonilmaisupalveluun.

6.2 Toimintamalli Resepti-palvelun häiriötilanteessa

Jos sähköistä reseptiä ei voi laatia häiriötilanteen aikana, määrätään joko paperi- tai puhelinresepti. Häiriötilanteessa lääkemääräyksen tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään, mutta reseptiä ei tallenneta jälkikäteen sähköisenä reseptinä potilastietojärjestelmään. Apteekki tallentaa poikkeustilanteissa laaditun paperi- tai puhelinreseptin tiedot Reseptikeskukseen, kun potilas noutaa lääkkeen apteekista.

- Paperireseptilomakkeita häiriötilanteiden varalle tilataan sähköpostilla Kelan lomakevarastosta (lomakevarasto(at)kela.fi).
- Häiriötilanteessa huumausaineresepit määrätään huumausainelomakkeella. Tällöin perustelu paperireseptin käytölle kirjataan huumausainelomakkeeseen annosohjeelle varattuun kenttään.
- Eurooppalaista lääkemääräyslomaketta voi käyttää niissä häiriö- ja poikkeustilanteissa, joissa ei voida tulostaa Lääkemääräystä ulkomailla ostoa varten.