

## Toiminta Kanta-palvelujen häiriötilanteessa

Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajalle

Kanta-palvelut  
22.1.2019

## Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	3
2	Palvelujen antaja vastuu häiriöviestinnässä .....	3
3	Kanta-palvelujen toiminnassa tai yhteyksissä havaitaan häiriö .....	5
4	Tarkista, onko häiriöstä jo tiedotettu .....	5
5	Ilmoitus häiriöstä .....	6
6	Muun henkilökunnan tiedottaminen .....	6
7	Häiriön laajuus.....	7
7.1	Epäillään häiriötä, joka ei estä Kanta-palvelujen käyttöä .....	7
7.2	Häiriö on todettu ja se estää Kanta-palvelujen käytön .....	7
8	Toimintamalli Kanta-palvelujen käytön estävän häiriön aikana .....	7
8.1	Toimintamalli Potilastiedon arkiston ja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston häiriötilanteessa	7
8.2	Toimintamalli Resepti-palvelun häiriötilanteessa.....	7
9	Palvelujen antajan ja apteekin välinen yhteistyö häiriötilanteessa .....	8

## 1 Johdanto

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

Lisäksi ohje on tarkoitettu hyödynnettäväksi palvelujen antajalle Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa.

Palvelujen antajan tulee varautua Kanta-palvelujen toiminnassa 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.

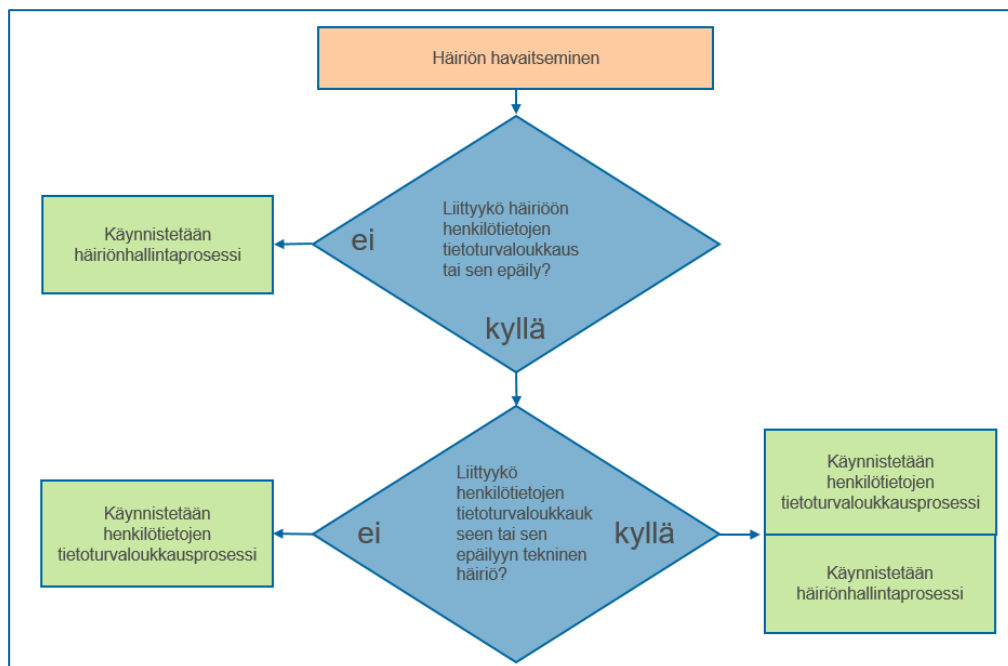
## 2 Palvelujen antaja vastuu häiriöviestinnässä

Palvelujen antajalla on oltava nimetty taho, joka vastaa häiriöviestinnästä ja tuntee häiriöviestinnän prosessin. Häiriöviestinnästä vastaavalla taholla on oltava asiakas- tai potilastietojärjestelmän toimittajan käyttötuen yhteystiedot helposti saatavilla.

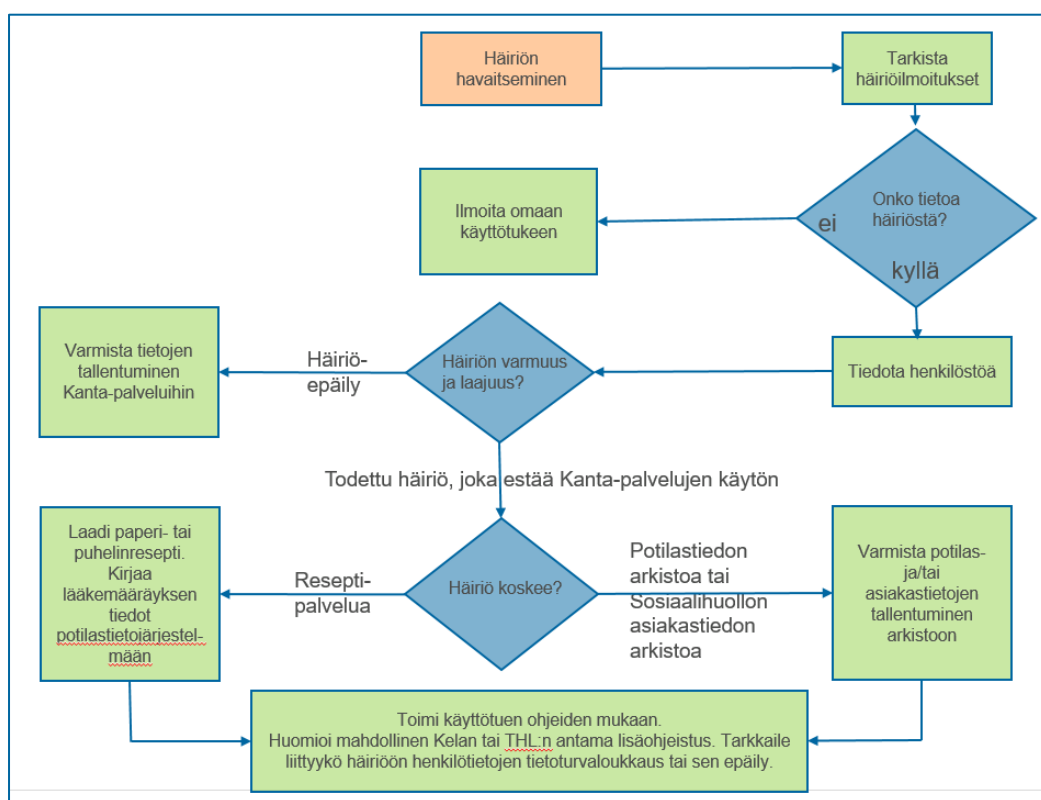
Kanta-palvelujen häiriötilanteesta saa tietoa ensisijaisesti kanta.fi-sivuston kautta. Kanta-palvelujen häiriöviestinnän jakelulistat perustuvat palvelujen antajan antamiin yhteystietoihin. Yhteystietoja ylläpidetään Kanta Ekstranetissä. Häiriö- ja tietosuojaviestinnän onnistumiseksi on tärkeää, että palvelun antajat pitävät yhteystietonsa ajantasalla. Ohje: [Näin päivität asiakastietosi](#).

Palvelujen antajan tulee tutustua Kanta-palvelujen verkkosivuilla julkaistuun [häiriötilanneohjeeseen](#).

Palvelujen antajan toiminta häiriötilanteessa (Kuvat 1-2) noudattaa häiriöprosessikaaviota, jonka eri vaiheista on kirjoitettu lyhyet kuvaukset seuraavissa kappaleissa.



Kuva 1. Häiriön havaitseminen



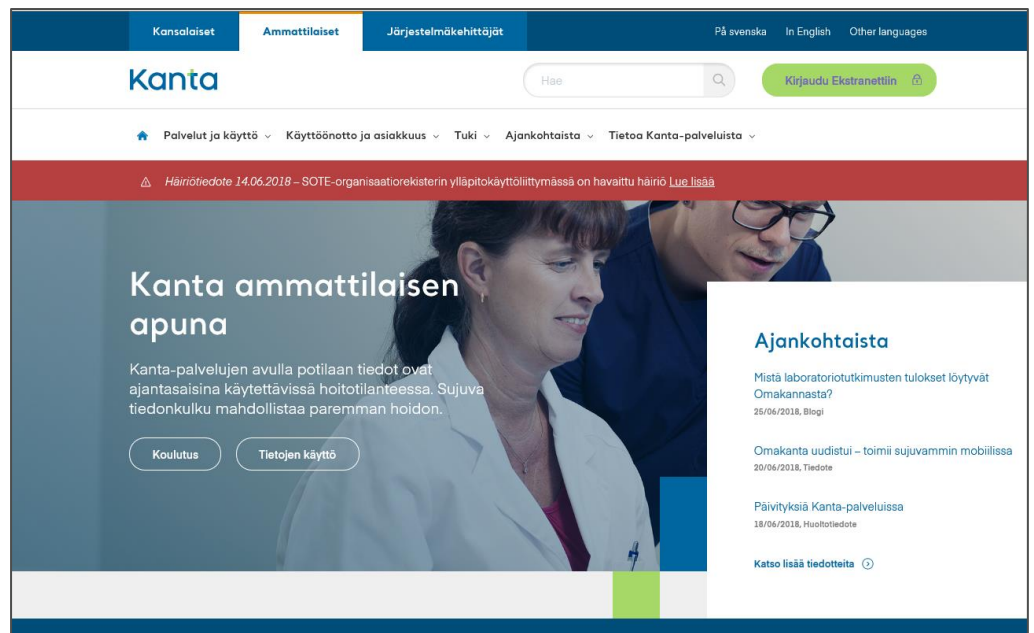
Kuva 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaohje häiriötilanteessa

### 3 Kanta-palvelujen toiminnassa tai yhteyksissä havaitaan häiriö

Palvelujen antajan tulee varautua häiriötilanteisiin varmistamalla, että henkilöstö on tietoinen häiriötilanteisiin liittyvästä toiminnasta ja viestinnästä. Palvelujen antajan ja Kanta-palvelujen välisen **häiriön, häiriöepäilyn, yhteysongelman tai yhteysongelmaepäilyn** ilmetessä tulee toimia siten, ettei potilasturvallisuus tai asiakkaan saama palvelu vaarannu. Palvelujen antajan tulee tiedottaa häiriöstä muita osapuolia oman ohjeistuksen mukaisesti.

### 4 Tarkista, onko häiriöstä jo tiedotettu

Jos palvelujen antajan 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. Häiriötiedote jatkuu niin kauan, kunnes häiriö on päättynyt.



Kuva 3. Esimerkki Kanta-palvelujen verkkosivuilla olleesta häiriötiedotteesta.

Häiriötiedotteet löydät myös sivulta

<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/hairiotiedote>

Palvelujen antajalla on oltava toimintamalli siitä, miten sisäinen häiriöviestintä toteutetaan. Häiriöviestintätoimintamalli on kuvattava selkeästi myös niihin tilanteisiin, joissa viesti häiriöstä tulee henkilöille, jotka eivät ole häiriöviestin ilmoitushetkellä paikalla. On suositeltavaa ottaa häiriötiedotteet yhteiskäyttöisiin (esim. tukipisteiden) osoitteisiin, joista tiedottaminen hoidetaan eteenpäin organisaatiossa.

## 5 Ilmoitus häiriöstä

Jos Kanta-palvelujen verkkosivuille, palvelujen antajan sähköpostiin tai matkapuhelimeen ei ole tullut tietoa Kanta-palvelua koskevasta häiriöstä, tulee käyttäjän ilmoittaa havaitsemastaan häiriöstä välittömästi omaan käyttötukeen.

Käyttötukeen tulee antaa teknisissä häiriötilanteissa ainakin seuraavat tiedot:

- Työaseman yksilöintiedot
- Päivämäärä ja kellonaika
- Sovellus
- Kuka potilas tai asiakas (henkilötunnusta ei saa toimittaa sähköpostitse)
- Tarkka kuvaus toiminnasta häiriötilanteessa
- Mahdollinen kuvakaappaus sovelluksesta ja/tai tieto virheilmoituksesta

Tähän voi täydentää palvelujen antajan oman tietojärjestelmätoimittajan yhteystiedot

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 tai häiriö täyttää tietyt häiriökriteerit, käyttötuki ottaa yhteyttä Kelan tekniseen tukeen.

Palvelujen antaja, sen tietojärjestelmätoimittaja tai muu tukitaho ilmoittaa Kanta-palveluun liittyvästä häiriötilanteesta Kelan tekniseen tukeen [häiriöilmoituslomakkeella](#). Ilmoittajan yhteystiedot ja organisaatiotiedot ovat pakollisia. Häiriön tiedot on annettava mahdollisimman kattavasti. **Kriittisistä ja laajavaikutteisista häiriöistä tulee aina ilmoittaa myös puhelimitse Kelan tekniseen tukeen numeroon 020 634 7787.**

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

Jos kyseessä on terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttama potilasturvallisuutta vaarantanut tilanne tai epäily sen vaarantumisesta, ovat sekä järjestelmätoimittaja että palvelujen antaja velvollinen tekemään [vaaratilanneilmoituksen](#) Valviralle. Ilmoitus tehdään häiriötilanteen päätyttyä.

## 6 Muun henkilökunnan tiedottaminen

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

Häiriötilanteessa organisaation tulee arvioida, vaatiiko tilanne asiakastiedottamista.

## 7 Häiriön laajuus

Kanta-palvelujen käyttö riippuu häiriön tai ongelman laajuudesta tai varmuudesta. Vaihtoehdot ovat:

### 7.1 Epäilläään häiriötä, 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.

### 7.2 Häiriö on todettu ja se estää Kanta-palvelujen käytön

Häiriö on todettu ja se estää tietojen hakemisen käytetystä Kanta-palvelusta tai tietojen tallentamisen Kanta-palveluun.

Toimi luvussa 8 olevan toimintamallin mukaisesti.

## 8 Toimintamalli Kanta-palvelujen käytön estävän häiriön aikana

Paikallisen häiriön aikana oma käyttötuki voi antaa lisäohjeita. Paikallinen häiriö voi johtua esimerkiksi palvelujen antajan omista tietojärjestelmistä tai paikallisen teleoperaattorin yhteysongelmista. Pitkäaikaisen maanlaajuisen häiriön aikana Kanta-palvelut ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos voivat antaa lisäohjeita.

### 8.1 Toimintamalli Potilastiedon arkiston ja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston häiriötilanteessa

Jos häiriö koskee potilas- tai asiakastietojärjestelmää, kirjataan potilas- tai asiakastiedot järjestelmään häiriön päätyttyä. Jos yhteys arkistoon on poikki, voidaan pääsääntöisesti toimia olemassa olevan tiedon varassa. Tiedot tallentuvat Potilastiedon tai Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon, kun yhteys palautuu.

Arkiston häiriö voi vaikuttaa paikallisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän käyttöön siten, että se estää:

- tietojen hakemisen ja/tai tallentamisen Potilastiedon arkistosta/arkistoon ja/tai Tiedonhallintapalvelusta/Tiedonhallintapalveluun
- tietojen hakemisen ja/tai tallentamisen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta/arkistoon.

### 8.2 Toimintamalli Resepti-palvelun häiriötilanteessa

Häiriötilanteiden aikana reseptit laaditaan joko paperi- tai puhelinreseptinä. Häiriötilanteessa lääkemääräyksen tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Lääkkeen määrääminen muulla tavalla kuin sähköisenä reseptinä on aina perusteltava.

- Perustelu paperi- tai puhelinreseptiin poikkeustilanteissa on tekninen häiriö. Paperireseptilomakkeita häiriötilanteiden varalle tilataan sähköpostilla Kelan lomakevarastosta (lomakevarasto(at)kela.fi).
- Lääkkeen määrääjän on kirjallisessa ja puhelinreseptissä lisäksi aina kerrottava reseptin laatimipaikka (palvelujen antaja) sekä kerrottava onko kyseessä lääkkeen käytön aloitus (kyllä/ei).
- Jos häiriötilanteessa käytetään paperireseptilomakkeita, kirjataan perustelu paperireseptin käytölle sille varattuun kohtaan.
- 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.
- Puhelinreseptillä saa määrätä PKV-lääkettä vain pienimmän pakkauskoon verran.

Apteekki tallentaa poikkeustilanteissa laaditun paperi- tai puhelinreseptin tiedot Reseptikeskukseen, kun potilas noutaa lääkkeen apteekista.

## 9 Palvelujen antajan ja apteekin välinen yhteistyö häiriötilanteessa

Apteekkariliitto on tuottanut apteekkien ja terveydenhuollon palvelujen antajan avuksi [muistilistan](#) yhteisesti läpikäytävistä asioista reseptiin liittyen.

Listan asioihin kuuluu mm. toiminta Resepti-palvelun häiriötilanteissa. Palvelujen antajan ja apteekkien on hyvä sopia keskenään, kuinka toimitaan esimerkiksi alueellisessa häiriötilanteessa: Kuinka asiasta informoidaan paikallisella tasolla eri toimijoille ja mikä on toimintamalli potilaan lääkehoidon turvaamiseksi silloin, kun yhteys Reseptikeskukseen ei toimi.

Fimean määräys lääkkeen toimittamisesta (2/2016, kohta 12.2) edellyttää, että apteekin toiminta häiriötilanteessa on ohjeistettava yhteistyössä paikallisen terveydenhuollon kanssa.