

## Toiminta Kanta-palvelujen häiriötilanteessa

Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajalle

29.12.2022

## 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

## Sisällys

Muutoshistoria .....	1
1 Johdanto.....	3
2 Palvelunantajan vastuu häiriöviestinnässä .....	3
3 Kanta-palvelujen toiminnassa tai yhteyksissä havaitaan häiriö .....	5
4 Tarkista, onko häiriöstä jo tiedotettu .....	5
4.1 Kanta-palvelujen huoltotiedotteet .....	6
5 Ilmoitus häiriöstä .....	6
5.1 Ilmoitus omaan käyttötukeen .....	6
5.2 Ilmoitus Kelaan .....	6
5.3 Ilmoitus muille viranomaisille .....	7
6 Henkilökunnan tiedottaminen .....	7
7 Häiriön laajuus.....	7
7.1 Epäillään häiriötä, joka ei estä Kanta-palvelujen käyttöä .....	8
7.2 Häiriö on todettu ja se estää Kanta-palvelujen käytön .....	8
8 Toimintamalli Kanta-palvelujen käytön estävän häiriön aikana .....	8
8.1 Toimintamalli Potilastiedon arkiston ja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston häiriötilanteessa	8
8.2 Toimintamalli Resepti-palvelun häiriötilanteessa.....	9
9 Palvelunantajan ja apteekin välinen yhteistyö häiriötilanteessa .....	9

## 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 palvelunantajalle 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.

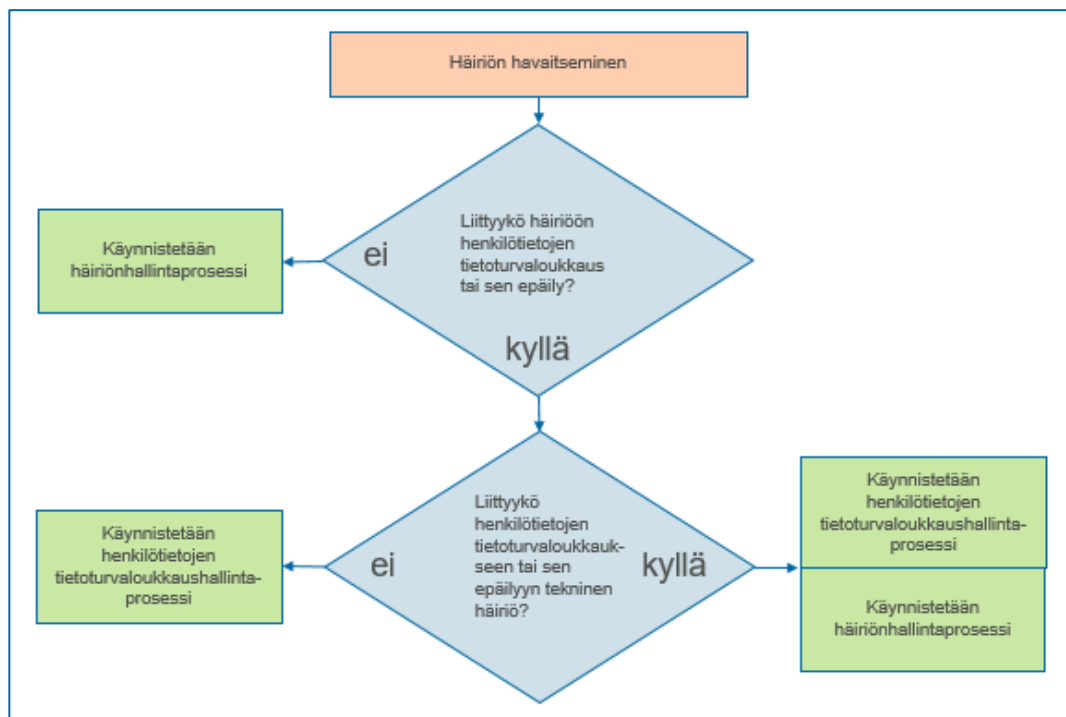
## 2 Palvelunantajan vastuu häiriöviestinnässä

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

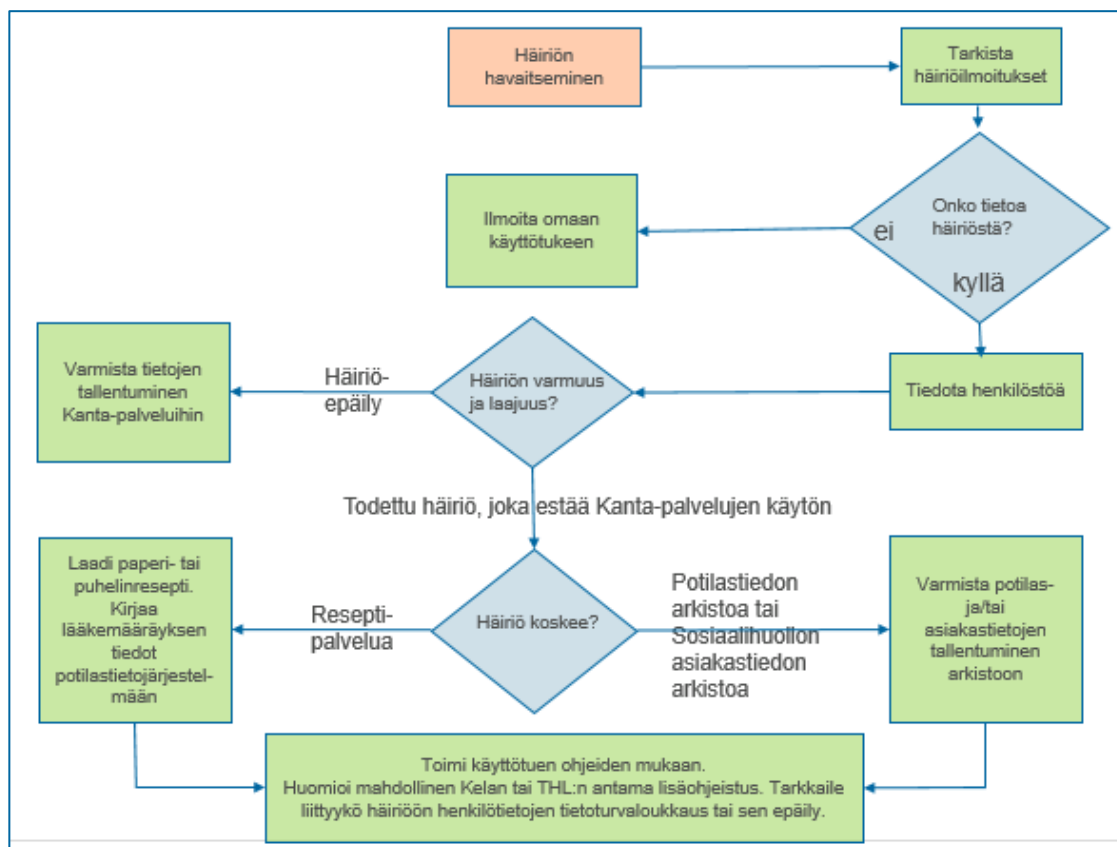
Kanta-palvelujen häiriötilanteesta saa tietoa ensisijaisesti kanta.fi-sivuston kautta. Kanta-palvelujen häiriöviestinnän jakelulistat perustuvat palvelunantajan antamiin yhteystietoihin. Yhteystietoja ylläpidetään Kanta Ekstranetissä. Häiriö- ja tietosuojaviestinnän onnistumiseksi on tärkeää, että palvelunantajat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

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

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



Kuva 1. Häiriön havaitseminen



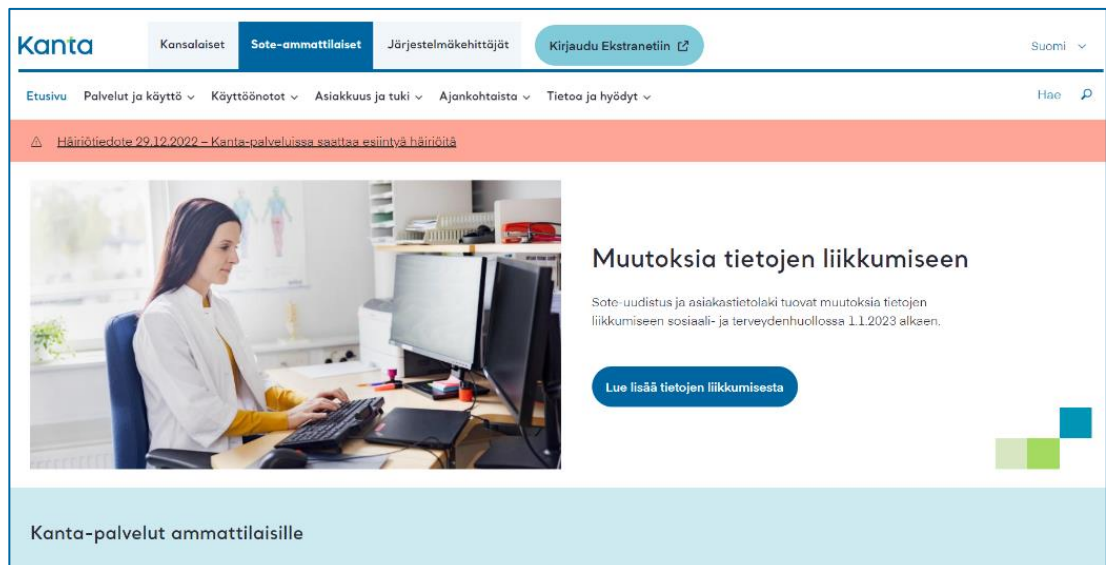
Kuva 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaohje häiriötilanteessa

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

Palvelunantajan tulee varautua häiriötilanteisiin varmistamalla, että henkilöstö on tietoinen häiriötilanteisiin liittyvästä toiminnasta ja viestinnästä. 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.

### 4 Tarkista, onko häiriöstä jo tiedotettu

Jos palvelunantajan käyttämässä Kanta-palvelussa havaitaan häiriö, on ensimmäiseksi tarkistettava, onko Kanta-palvelut julkaisseut 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.



Kuva 3. Esimerkki Kanta-palvelujen verkkosivuilla olleesta häiriötiedotteesta. [Häiriötiedotteet löydät myös kanta.fistä](#)

Palvelunantajalla on oltava toimintamalli siitä, miten sisäinen häiriöviestintä toteutetaan. Häiriöviestinnäntoimintamalli 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.

## 4.1 Kanta-palvelujen huoltotiedotteet

Kanta-palvelujen huoltotyöt voivat vaikuttaa palvelujen käyttöön. [Huoltotiedotteet](#)- verkkosivulta voi tarkistaa huoltotoimenpiteet ja ajankohdat.

# 5 Ilmoitus häiriöstä

## 5.1 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.

Käyttötukeen tulee antaa teknisissä häiriötilanteissa ainakin seuraavat tiedot:

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

Tähän voi täydentää palvelunantajan oman tietojärjestelmätoimittajan yhteystiedot:

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

## 5.2 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 tai häiriö täyttää tietyt häiriökriteerit, 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 muu tukitaho ilmoittaa Kanta-palveluun liittyvästä häiriötilanteesta Kelan tekniseen tukeen [häiriöilmoituslomakkeella](#). Se lähetetään sähköpostin liitteenä osoitteeseen [tekninentuki@kanta.fi](mailto:tekninentuki@kanta.fi). Ilmoittajan yhteystiedot ja organisaatitiedot ovat pakollisia. Häiriön tiedot on annettava mahdollisimman kattavasti.

**Kriittisistä ja laajavaikuttteisista häiriöistä tulee häiriöilmoituslomakkeen lähettämisen lisäksi soittaa Kelan tekniseen tukeen numeroon 020 634 7787.**

### 5.3 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 \(fimea.fi\)](#)
- [Ilmoitukset Valviralle \(valvira.fi\)](#)

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

## 6 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.

## 7 Häiriön laajuus

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



## 7.1 Epäillään 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 palvelunantajan omista tietojärjestelmistä tai paikallisen teleoperaattorin yhteysongelmista.

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

## 8.1 Toimintamalli Potilastiedon arkiston ja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston häiriötilanteessa

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

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.

- Lääkkeen määrääminen muulla tavalla kuin sähköisenä reseptinä on aina perusteltava. Perusteluksi häiriötilanteessa kirjataan paperi- tai puhelinreseptiin syyksi tekninen häiriö.
- Paperireseptilomakkeita häiriötilanteiden varalle tilataan sähköpostilla Kelan lomakevarastosta (lomakevarasto(at)kela.fi).
- Lääkkeen määrääjän on kirjallisessa ja puhelinreseptissä lisäksi aina kerrottava reseptin laatimipaikka (palvelunantaja) sekä kerrottava onko kyseessä lääkkeen käytön aloitus (kyllä/ei).
- 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 ulkomailta ostoa varten.
- Puhelinreseptillä saa määrätä PKV-lääkettä vain pienimmän pakkauskoon verran.

## 9 Palvelunantajan ja apteekin välinen yhteistyö häiriötilanteessa

Palvelunantajan 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.