

## Åtgärder vid störningar i Kanta-tjänsterna

Anvisning för tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster

22.1.2019

22.1.2019

## Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Tjänstetillhandahållarens ansvar vid störningskommunikationen.....	3
3	En störning upptäcks i Kanta-tjänsternas funktion eller i förbindelserna till tjänsten.....	5
4	Kontrollera om det redan har informerats om störningen.....	5
5	Meddelande om en störning.....	6
6	Information till den övriga personalen.....	6
7	Störningens omfattning.....	7
7.1	En störning misstänks, men den hindrar inte användningen av Kanta-tjänsterna.....	7
7.2	En störning har konstaterats och den hindrar användningen av Kanta-tjänsterna.....	7
8	Verksamhetsmodell vid störningar som hindrar användningen av Kanta-tjänsterna.....	7
8.1	Verksamhetsmodell vid störningar i Patientdataarkivet och Klientdataarkivet för socialvården...	7
8.2	Verksamhetsmodell vid störningar i Recepttjänsten.....	8
9	Samarbete mellan tjänstetillhandahållaren och apoteket vid en störning.....	8

22.1.2019

## 1 Inledning

Den här anvisningen är avsedd som stöd för tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster (nedan tjänstetillhandahållare) i situationer då det har upptäckts en störning i Kanta-tjänsterna.

Anvisningen kan också utnyttjas av tjänstetillhandahållarna när de upprättar en Plan för egenkontroll av informationssäkerhet och dataskydd.

Tjänstetillhandahållaren bör förbereda sig inför eventuella störningar i Kanta-tjänsternas funktion och se till att hela personalen har instruerats i hur den ska agera i dessa situationer. Personalen måste veta hur den ska agera och kommunicera när det uppkommer en störning i den Kanta-tjänst de använder. För personuppgiftsincidenter har en separat anvisning utarbetats.

## 2 Tjänstetillhandahållarens ansvar vid störningskommunikationen

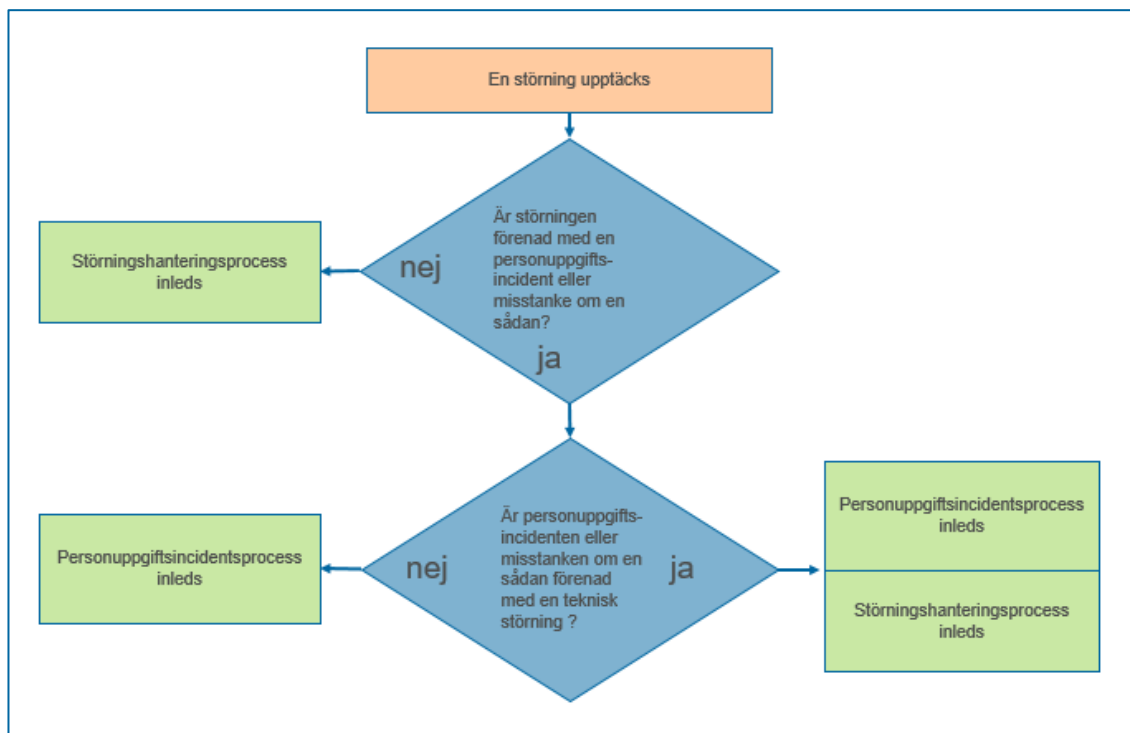
Tjänstetillhandahållaren ska ha utsett en aktör som ansvarar för störningskommunikationen. Den som ansvarar för störningskommunikationen ska ha kontaktuppgifterna till användarstödet hos klient- eller patientdatasystemets leverantör lättillgängliga.

Information om störningar i Kanta-tjänsterna erhålls i första hand via webbplatsen kanta.fi. Kanta-tjänsternas störningskommunikations sändlistor baserar sig på de kontaktuppgifter som tjänstetillhandahållaren uppgett. Kontaktuppgifterna underhålls på Kanta Extranätet. För att störnings- och dataskyddskommunikationen ska lyckas är det viktigt att tjänstetillhandahållarna håller sina kontaktuppgifter uppdaterade. Anvisning: [Så här uppdaterar du dina kunduppgifter](#).

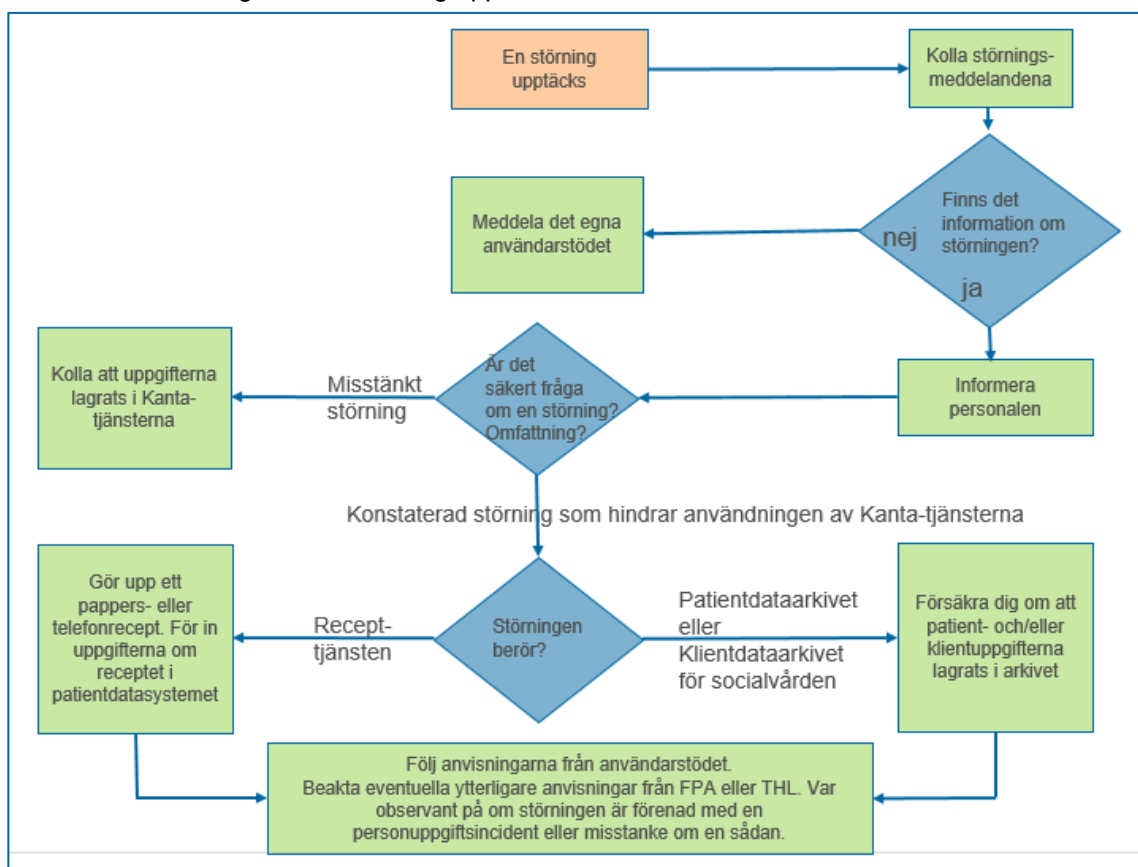
Tjänstetillhandahållaren bör bekanta sig med [anvisningarna för störningssituationer](#) på Kanta-tjänsternas webbplats.

Tjänstetillhandahållarens åtgärder vid en störning (Figur 1-2) följer ett störningsprocessschema, vars olika faser kort beskrivs i de följande kapitlen.

22.1.2019



Figur 1. En störning upptäcks



Figur 2. Social- och hälsovårdens åtgärder vid en störning

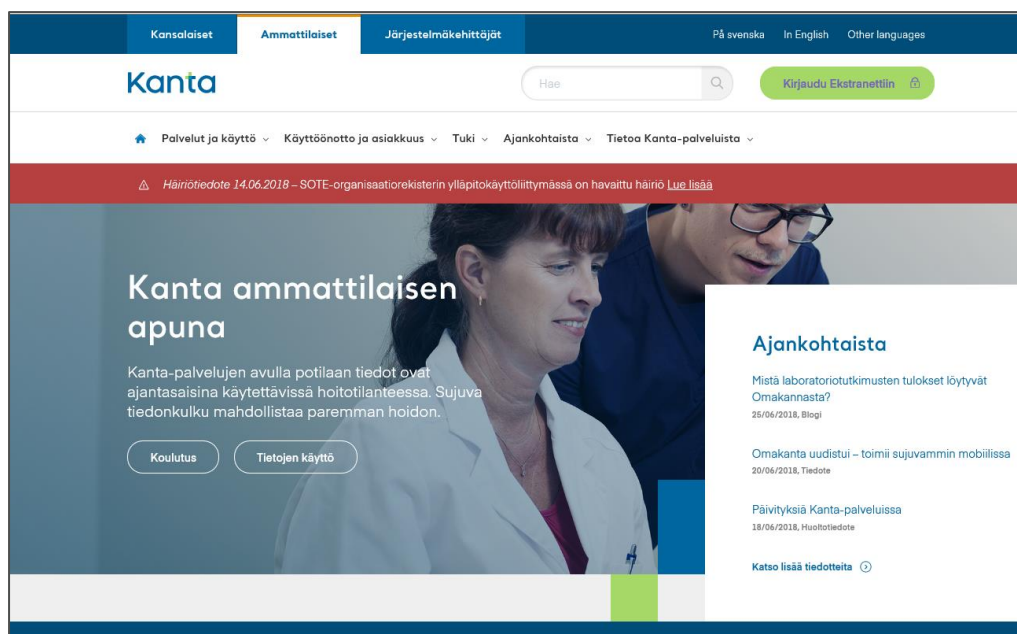
22.1.2019

### 3 En störning upptäcks i Kanta-tjänsternas funktion eller i förbindelserna till tjänsten

Tjänstetillhandahållaren ska förbereda sig inför störningar genom att säkerställa att personalen vet hur de ska agera och kommunicera i störningssituationer. När det uppstår en **störning, misstänkt störning, problem i förbindelserna eller misstänkt problem i förbindelserna** mellan tjänstetillhandahållaren och Kanta-tjänsterna ska personalen agera så att patientsäkerheten eller servicen till klienten inte äventyras. Tjänstetillhandahållaren ska informera de övriga parterna om störningen i enlighet med sina anvisningar.

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

Om man upptäcker en störning i den Kanta-tjänst som tjänstetillhandahållaren använder ska man börja med att kontrollera om FPA:s Kanta-tjänster har gått ut med ett meddelande om störningen. Kanta-tjänsterna meddelar om störningar i sina tjänster på webbplatsen (figur 3) samt via SMS och e-postmeddelanden genast när störningen har konstaterats. Störningsinformationen fortgår ända tills störningen har upphört.



Figur 3. Exempel på ett störningsmeddelande på Kanta-tjänsternas webbplats. Störningsmeddelandena finns också på <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/hairiotiedote>

Tjänstetillhandahållaren ska ha en verksamhetsmodell för den interna störningskommunikationen. Modellen ska också klart och tydligt beskriva hur man ska gå till väga om störningsmeddelandet går till personer som inte är på plats när meddelandet kommer. Det rekommenderas att störningsmeddelandena beställs till adresser som används gemensamt (t.ex. supportställen), från vilka informationen sedan förmedlas vidare i organisationen.

22.1.2019

## 5 Meddelande om en störning

Om ingen information om en störning i Kanta-tjänsterna har lagts ut på Kanta-tjänsternas webbplats eller kommit till tjänstetillhandahållarens e-post eller mobiltelefon ska användaren omedelbart meddela det egna användarstödet om den upptäckta störningen.

Vid tekniska störningar bör användarstödet ges åtminstone följande uppgifter:

- Uppgifter som identifierar arbetsstationen
- Datum och klockslag
- Program
- Vilken patient eller klient (personbeteckningen får inte skickas via e-post)
- En detaljerad beskrivning av hur störningen yttrar sig
- En eventuell skärmdump från programmet och/eller uppgift om felmeddelandet

Här kan man lägga till kontaktuppgifterna till tjänstetillhandahållarens egen informationssystemleverantör

Vid tekniska störningar ska användaren alltid först ta kontakt med användarstödet i sin egen organisation eller hos sin informationssystemleverantör. Utifrån den tillgängliga informationen bedömer användarstödet om orsaken till störningen är lokal eller har att göra med dataförbindelserna eller Kanta-tjänsten. Om användarstödet bedömer att störningen finns i Kanta-tjänsten eller om störningen uppfyller vissa störningskriterier tar användarstödet kontakt med FPA:s tekniska support.

Tjänstetillhandahållaren, dennas informationssystemleverantör eller någon annan stödaktör anmäler störningen i Kanta-tjänsten till FPA:s tekniska support med [störningsanmälningsblanketten](#). Anmälaren måste ge sina kontaktuppgifter och uppgifter om organisationen. Störningen ska beskrivas så detaljerat som möjligt. **Kritiska och omfattande störningar ska också alltid anmälas via telefon till FPA:s tekniska support på nummer 020 634 7787.**

Det hör till god sed att tjänstetillhandahållarens användarstöd regelbundet informerar tjänstetillhandahållaren om hur utredningen fortskrider, ger en uppskattning av störningens längd samt informerar när problemet är utrett.

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

## 6 Information till den övriga personalen

När den person som upptäckt störningen har kontrollerat störningsmeddelandena eller anmält störningen till tjänstetillhandahållarens användarstöd, ska den aktör som ansvarar för störningskommunikationen utan

22.1.2019

dröjsmål även informera den övriga personalen om störningen på ett gemensamt överenskommet sätt.

Vid en störning ska organisationen bedöma om situationen kräver att kunderna informeras.

## 7 Störningens omfattning

Användningen av Kanta-tjänsterna är beroende av störningens eller problemets omfattning eller av säkerheten. Alternativen är:

### 7.1 En störning misstänks, men den hindrar inte användningen av Kanta-tjänsterna

En misstänkt störning eller en störning som inte hindrar att uppgifter söks eller lagras i den Kanta-tjänst som används.

En störning kan misstänkas till exempel om det kommer ett felmeddelande från informationssystemet eller om dataförbindelserna är påtagligt långsamma. Om informationssystemet ger användaren ett felmeddelande när uppgifterna lagras eller om användaren annars är osäker på om uppgifterna lagrades, är det skäl att kontrollera att uppgifterna har lagrats i Kanta-tjänsten.

### 7.2 En störning har konstaterats och den hindrar användningen av Kanta-tjänsterna

En störning har konstaterats och den hindrar att uppgifter söks eller lagras i den Kanta-tjänst som används.

Agera i enlighet med verksamhetsmodellen i kapitel 8.

## 8 Verksamhetsmodell vid störningar som hindrar användningen av Kanta-tjänsterna

Vid en lokal störning kan det egna användarstödet ge ytterligare anvisningar. En lokal störning kan till exempel bero på tjänstetillhandahållarens egna informationssystem eller på problem i den lokala teleoperatörens förbindelser. Vid en långvarig riksomfattande störning kan Kanta-tjänsterna och Institutet för hälsa och välfärd ge ytterligare anvisningar.

### 8.1 Verksamhetsmodell vid störningar i Patientdataarkivet och Klientdataarkivet för socialvården

Om störningen berör patient- eller klientdatasystemet antecknas patient- eller klientuppgifterna i systemet när störningen har upphört. Om förbindelsen till arkivet är bruten kan man i regel agera med de uppgifter man har. Uppgifterna lagras i Patientdataarkivet eller Klientdataarkivet för socialvården när förbindelsen fungerar igen.

En störning i arkivet kan påverka användningen av det lokala patient- eller klientdatasystemet genom att hindra att:

22.1.2019

- uppgifter söks och/eller lagras i Patientdataarkivet och/eller Informationshanteringstjänsten
- uppgifter söks och/eller lagras i Klientdataarkivet för socialvården.

## 8.2 Verksamhetsmodell vid störningar i Recepttjänsten

Så länge störningen pågår görs recepten upp som antingen adb-, pappers- eller telefonrecept. Vid en störning förs uppgifterna om receptet in i patientdatasystemet. När läkemedel förskrivs på något annat sätt än med ett elektroniskt recept ska detta alltid motiveras.

- Motiveringen till användning av pappers- eller telefonrecept i undantagssituationer är teknisk störning. Pappersreceptblanketter för störningssituationer beställs via e-post från FPA:s blankettlager (lomakevarasto(at)kela.fi).
- På skriftliga recept och telefonrecept ska läkemedelsförskrivaren dessutom alltid ange orten där receptet har gjorts upp (tjänstetillhandahållaren) samt ange om det är fråga om läkemedelsanvändning som påbörjas (ja/nej).
- Om man vid en störning använder pappersreceptblanketter ska motiveringen till användning av pappersrecept anges i den punkt som är avsedd för ändamålet.
- Vid en störning ska recept på narkotika förskrivas med narkotikablanketten. Då anges motiveringen till användning av pappersrecept i punkten för doseringsanvisning.
- Blanketten för europeiska recept kan användas i sådana störnings- och undantagssituationer då det inte går att skriva ut Recept för inköp av läkemedel utomlands.
- Med telefonrecept får endast den minsta förpackningsstorleken av HCI-läkemedel förskrivas.

Uppgifterna från ett pappers- eller telefonrecept som gjorts upp i en undantagssituation lagras i Receptcentret av apoteket, när patienten tar ut läkemedlet på apoteket.

## 9 Samarbete mellan tjänstetillhandahållaren och apoteket vid en störning

Till hjälp för apoteken och tillhandahållarna av hälso- och sjukvårdstjänster har Apotekareförbundet gjort upp en [checklista](#) för saker som ska gås igenom gemensamt i samband med recept.

Listan upptar bland annat åtgärder vid störningar i Recepttjänsten. Det är bra om tjänstetillhandahållaren och apoteken tillsammans kommer överens om tillvägagångssättet exempelvis vid en regional störning: Hur ska man på lokal nivå informera de olika aktörerna och hur ska man gå till väga för att trygga patientens läkemedelsbehandling när förbindelsen till Receptcentret inte fungerar.

Fimeas föreskrift om expediering av läkemedel (2/2016, punkt 12.2) förutsätter att instruktioner om apotekets åtgärder i en störningssituation ska ges i samråd med hälso- och sjukvården på orten.