**Häiriöilmoitus:** Tällä lomakkeella asiakkaan järjestelmätoimittaja tai muu tukitaho ilmoittaa Kelan palveluihin liittyvästä häiriötilanteesta tekniseen tukeen. Ilmoittajan yhteystiedot ja organisaatiotiedot ovat pakollisia. Häiriön tiedot on annettava mahdollisimman kattavasti.

**Kriittisistä ja laajavaikutteisista häiriöistä tulee aina ilmoittaa myös puhelimitse Kela/Kanta-palvelujen tekniseen tukeen numeroon 020 634 7787.**

**Yhteystiedot**

|  |  |
| --- | --- |
| Ilmoittajan (järjestelmätoimittaja tai tuen vastuuhenkilö) yhteystiedot | **Nimi** |
| **Organisaatio** |
| **Sähköposti** |
| **Puhelinnumero** |
| Organisaation yhteystiedot | **Itsenäisen ammatinharjoittajan, toimintayksikön tai apteekin OID** |
| **Palveluyksikön tai sivuapteekin OID** |
| **Liityntäpisteen OID** |

**Häiriöön liittyvät tiedot**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kanta-palvelu, jossa häiriö on havaittu** | Resepti-palvelu  Potilastiedon arkisto  ☐ Kuva-aineistojen arkisto  ☐ Kysely- ja välityspalvelu  ☐ Terveydenhuollon todistusten välitys Kelaan  ☐ Vanhojen potilastietojen arkistointi  Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto  Omakanta  Omakannan Omatietovaranto  Lääketietokanta  Muu, mikä? | |
| **Kelan muut apteekeille tarkoitetut palvelut** | Suorakorvaustietojen kyselypalvelu  Apteekkitilitysten palautekysely  Lääkeosto- ja tilitystietojen vastaanottopalvelu  Osto  Tilitys | |
| **Häiriön tiedot** | **Tapahtumapäivä (pp.kk.vvvv)** | **Tapahtuma-aika (hh.mm)** |
|  | **Tietojärjestelmä** | |
|  | **Mahdollinen Kanta-palvelujen/järjestelmän palauttama virheilmoitus** | |
|  | **Sanoma OID2** | |
|  | **Asiakirjan OID3** | |
|  | **Lääkemääräyksen OID4** | |
|  | **Käyttötapaus tai toiminto, johon häiriö liittyy** | |
|  | **Häiriön laajuus, kesto tai toistuvuus** | |
|  | **Häiriön kuvaus** | |
| **Häiriön alustava luokittelu** | Häiriö ei liity palvelujen antajan käytössä olevaan apteekki-, asiakas- tai potilastietojärjestelmään, vaan se paikallistetaan Kelan palvelukokonaisuuteen.  Häiriö aiheuttaa epäilyn potilasturvallisuuden tai sosiaalihuollon asiakkaan saaman palvelun vaarantumisesta.  Häiriö aiheuttaa epäilyn potilaan tai asiakkaan tietosuojan vaarantavasta tietojärjestelmän ongelmasta.  Häiriö estää tai hidastaa merkittävästi palvelujen käyttöä.  Häiriön paikallisuudesta ei voida varmistua, vaan voidaan olettaa sen vaikuttavan palvelujen antajan lisäksi myös muihin toimijoihin.  Muu, mikä | |
| **lustava arvio häiriön vaikutuksista** |  | |
| **Lisätiedot** |  | |
| **Organisaation oman teknisen tuen yhteystiedot** | Yhteystiedot ilmoittavan tahon omaan tekniseen tukeen, jos ilmoittaja edustaa sosiaali-/terveydenhuollon organisaatiota tai apteekkia: | |

Arvoisa ilmoittaja! Pyrimme jatkuvasti kehittämään palveluamme ja asiakkaidemme käytössä olevia materiaaleja. Sen vuoksi toivomme, että antaisit tähän palautetta juuri täyttämästäsi lomakkeesta ja siinä mahdollisesti havaitsemistasi puutteista.Kiitos!

|  |
| --- |
|  |

Ohjeet lomakkeen täyttöön

**Yhteystiedot**

**Kela/Kanta-palvelujen tekninen tuki**

sähköposti: [tekninentuki@kanta.fi](mailto:tekninentuki@kanta.fi)

puhelin: 020 634 7787

Häiriöstä ilmoittaminen

Häiriötilanteessa järjestelmän loppukäyttäjä on yhteydessä oman yksikkönsä käyttötukeen, jossa arvioidaan häiriön laatu ja jatkotoimet. Tarvittaessa käyttötuki ohjaa häiriön selvitettäväksi järjestelmätoimittajalleen ja/tai muuhun seuraavan tason tukiportaaseen, joka selvittää tilannetta järjestelmän näkökulmasta ja ohjaa selvityksen tarvittaessa edelleen Kela/Kanta-palvelujen tekniseen tukeen.

**Kriittisistä ja laajavaikutteisista häiriöistä** (yksi tai useampi lomakkeella esitetyistä häiriökriteereistä täyttyy) **tulee aina ilmoittaa myös puhelimitse Kela/Kanta-palvelujen tekniseen tukeen numeroon 020 634 7787.**

Häiriöstä tarvittavat lisätiedot

Kela/Kanta-palvelujen tekninen tuki tarvitsee häiriöstä mahdollisimman kattavat tiedot selvitystyötä varten.

**1Apteekin tai sosiaali-/terveydenhuollon organisaatiotiedot** ilmoitetaan SOTE-organisaatiorekisterin, Valvira – Terveydenhuollon itsenäiset ammatinharjoittajat-luokituksen tai Apteekkirekisterin mukaisina.

**2Sanoma OID** on Reseptikeskukseen, Potilastiedon arkistoon tai Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon lähetetyn sanoman yksilöivä tunniste, esimerkiksi

<RCMR\_IN000002FI01 xmlns="urn:hl7-org:v3" xmlns:urn="hl7-org:v3" ITSVersion="XML\_1.0">

<id root="1.2.246.10.2159250.93.2014.18130081399318003"/>

**3Asiakirjan OID** on Reseptikeskukseen, Potilastiedon arkistoon tai Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon lähetettävän asiakirjan (esim. lääkemääräys, lääkemääräyksen toimitus, hoitoasiakirja, asiakkuussasiakirja) (CDA) yksilöivä tunniste esimerkiksi

<ClinicalDocument xmlns="urn:hl7-org:v3" xmlns:hl7fi="urn:hl7finland> <idroot="1.2.246.10.1602257.93.2009.997"/>

**4Lääkemääräyksen OID** on sähköisen lääkemääräyksen (CDA) yksilöivä tunniste (tarvitaan, jos on eri kuin asiakirjan OID, esimerkiksi virhetilanne lääkemääräyksen toimittamisessa), esimerkiksi

<ClinicalDocument xmlns="urn:hl7-org:v3" xmlns:hl7fi="urn:hl7finland>

<id root="1.2.246.10.1602257.93.2009.1001"/>

**Huom!** Sosiaali-/terveydenhuollon asiakkaan henkilötunnusta tai muita yksilöiviä henkilötietoja ei kirjata tälle lomakkeelle! Tekninen tuki pyytää niitä tarvittaessa erikseen.