**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

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.