

Häiriöilmoitus

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

Kriittisistä ja laajavaikutteisista häiriöistä tulee aina ilmoittaa myös puhelimitse Kelan tekniseen tukeen numeroon +358 20 634 7787.

Yhteystiedot

Ilmoittajan
(järjestelmätoimittajan
tai tuen vastuuhenkilön)
yhteystiedot

Nimi

Organisaatio ja/tai maa

Sähköposti

Puhelinnumero

Organisaation tiedot

Palvelun antajan tai apteekin OID¹

Palveluyksikön tai sivuapteekin OID¹

Liityntäpisteen OID

Häiriöön liittyvät tiedot

Kanta-palvelu, jossa
häiriö on havaittu

- Resepti-palvelu (mukaan lukien Rajat ylittävä resepti –palvelu)
- Potilastiedon arkisto
 - Kuva-aineistojen arkisto
 - Kysely- ja välityspalvelu
 - Vanhojen potilastietojen arkistointi
- Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto
- Omakanta
- Omakannan Omatietovaranto
- Lääketietokanta
- Muu, mikä?

Kelan muut apteekkeille
tarkoitettut palvelut

- Suorakorvaustietojen kyselypalvelu
- Apteekkitilitysten palautekysely
- Lääkeosto- ja tilitystietojen vastaanotto
 - Osto
 - Tilitys

21.2.2019

Häiriön tiedot	Tapahtumapäivä	Tapahtuma-aika (hh.mm)
	Tietojärjestelmä	
	Mahdollinen Kanta-palvelujen/järjestelmän palauttama virheilmoitus	
	Sanoman yksilöivä tunniste OID tai UUID²	
	Asiakirjan OID³	
	Lääkemääräyksen OID⁴	
	Käyttötapaus tai toiminto, johon häiriö liittyy	
	Häiriön laajuus, kesto tai toistuvuus	
	Häiriön kuvaus	
Häiriön alustava luokittelu	<input type="checkbox"/> Häiriö ei liity palvelujen antajan käytössä olevaan apteekki-, asiakas- tai potilastietojärjestelmään, vaan se on paikallistettu Kelan palvelukokonaisuuteen.	
	<input type="checkbox"/> Häiriö aiheuttaa epäilyn potilasturvallisuuden tai sosiaalihuollon asiakkaan saaman palvelun vaarantumisesta.	
	<input type="checkbox"/> Häiriö aiheuttaa epäilyn potilaan tai asiakkaan tietosuojan vaarantavasta tietojärjestelmän ongelmasta.	
	<input type="checkbox"/> Häiriö estää tai hidastaa merkittävästi palvelujen käyttöä.	
	<input type="checkbox"/> Häiriön paikallisuudesta ei voida varmistua, vaan voidaan olettaa sen vaikuttavan palvelujen antajan lisäksi myös muihin toimijoihin.	
	<input type="checkbox"/> Muu, mikä?	
Alustava arvio häiriön vaikutuksista		
Lisätiedot		
Organisaation oman teknisen tuen yhteystiedot	Yhteystiedot ilmoittavan tahon omaan tekniseen tukeen, jos ilmoittaja edustaa sosiaali- ja/ tai terveydenhuollon organisaatiota tai apteekkia	

Ohjeet lomakkeen täyttöön

1.1 Yhteystiedot

Kelan tekninen tuki

sähköposti: tekninentuki@kela.fi

puhelin: +358 20 634 7787

1.2 Häiriöstä ilmoittaminen

Häiriötilanteessa järjestelmän käyttäjä 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 Kelan tekniseen tukeen.

Kriittisistä ja laajavaikutteisista häiriöistä (yksi tai useampi lomakkeella esitetystä häiriökriteeristä täyttyy) **tulee aina ilmoittaa myös puhelimitse Kelan tekniseen tukeen numeroon +358 20 634 7787.**

1.3 Häiriöstä tarvittavat lisätiedot

Kelan tekninen tuki tarvitsee häiriöstä mahdollisimman kattavat tiedot selvitystyötä varten.

¹**Apteekin tai sosiaali-/terveydenhuollon organisaatiotiedot** ilmoitetaan SOTE-organisaatiorekisterin, Valvira – Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tai Apteekki- ja lääkintäalan ammattihenkilöiden rekisterin mukaisina. Rajat ylittävän resepti –palvelun kyseessä ollessa ilmoitetaan apteekin/terveydenhuollon toimijan tai kansallinen yhteyspisteen tiedot.

²**Sanoma 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"/>
```

Sanoma UUID on ulkomailta tulevan sanoman tunniste.

³**Asiakirjan 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"/>
```

***Lääkemääräyksen OID** on 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.