

Anmälan om störning

Med den här blanketten anmäler kundens systemleverantör eller annan stödfunktion en störning i FPA:s tjänster till den tekniska kundsupporten. Anmälarens kontaktuppgifter och uppgifter om organisationen är obligatoriska. Störningen ska beskrivas så ingående som möjligt.

Kritiska och omfattande störningar ska alltid anmälas även per telefon till FPA:s tekniska kundsupport på numret +358 20 634 7787.

Kontaktuppgifter

Anmälarens (systemleverantör eller stödfunktionens ansvarsperson) kontaktuppgifter

Namn

Organisation och/eller land

E-post

Telefonnummer

Organisationens uppgifter

Tjänstetillhandahållarens eller apotekets OID¹

Serviceenhetens eller filialapotekets OID¹

Anslutningspunktens OID

Uppgifter om störningen

Kanta-tjänst där störningen upptäckts

- Recepttjänsten (inbegripet tjänsten Gränsöverskridande recept)
- Patientdataarkivet
 - Arkivet över bildmaterial
 - Förfrågnings- och förmedlingstjänsten
 - Arkivering av gamla patientuppgifter
- Klientdataarkivet för socialvården
- Mina Kanta-sidor
- Datalagret för egna uppgifter på Mina Kanta-sidor
- Läkemedelsdatabasen
- Annan, vilken?

Andra FPA-tjänster avsedda för apoteken

- E-tjänsten för förfrågan om direktersättningsuppgifter
- Responsförfrågan om apoteksredovisningar
- Mottagningstjänst för uppgifter om läkemedelsinköp och redovisningsdata
 - Köp
 - Redovisning

Uppgifter om störningen	Störningen inträffade	Tidpunkt för störningen (hh.mm)
	Informationssystem	
	Eventuellt felmeddelande från Kanta-tjänsterna/systemet	
	Meddelandets OID eller UUID²	
	Dokumentets OID³	
	Receptets OID⁴	
	Användningsfall eller funktion som störningen hänför sig till	
	Störningens omfattning, längd eller upprepade förekomst	
	Beskrivning av störningen	
Preliminär klassificering av störningen	<input type="checkbox"/> Störningen hänför sig inte till det apoteks-, klient- eller patientdatasystem som servicetillhandahållaren använder, utan har lokaliserats till FPA:s service-helhet.	
	<input type="checkbox"/> Störningen orsakar en misstanke om ett fel som äventyrar patientsäkerheten eller de tjänster som en klient inom socialvården får.	
	<input type="checkbox"/> Störningen orsakar en misstanke om ett informationssystemfel som äventyrar patientens eller klientens integritetsskydd.	
	<input type="checkbox"/> Störningen gör användningen av tjänsterna betydligt långsammare eller förhindrar användningen.	
	<input type="checkbox"/> Störningen kan inte lokaliseras, men det kan antas att den påverkar även andra aktörer utöver servicetillhandahållaren.	
	<input type="checkbox"/> Annan, vilken?	
Preliminär uppskattning av störningens inverkan		
Närmare information		
Kontaktuppgifter till organisationens egen tekniska kundsupport	Kontaktuppgifter till anmälarens egen tekniska kundsupport, om anmälaren representerar en social- och/eller hälsovårdsorganisation eller ett apotek	

Anvisningar för ifyllande av blanketten

1.1 Kontaktuppgifter

FPA:s tekniska kundsupport

e-post: tekninentuki@kela.fi

telefon: +358 20 634 7787

1.2 Att anmäla en störning

Vid en störning ska systemets användare ta kontakt med den egna enhetens användarstöd, där störningens omfattning och fortsatta åtgärder bedöms. Vid behov överför användarstödet utredningen av störningen till sin systemleverantör och/eller annat stöd på följande nivå. Dessa utreder situationen ur systemets synvinkel och överför vid behov utredningen till FPA:s tekniska kundsupport.

Kritiska och omfattande störningar (ett eller flera av de störningskriterier som nämns på blanketten uppfylls) **ska alltid anmälas även per telefon till FPA:s tekniska kundsupport på numret +358 20 634 7787.**

1.3 Närmare uppgifter som behövs om störningen

För utredningen behöver FPA:s tekniska kundsupport så ingående uppgifter om störningen som möjligt.

¹**Apotekets eller social-/hälsovårdens organisationsuppgifter** meddelas i enlighet med SOTE-organisationsregistret, Valvira – klassificeringen av självständiga yrkesutövare inom hälso- och sjukvården eller Apoteksregistret. När det rör sig om tjänsten Gränsöverskridande recept meddelas apotekets/hälso- och sjukvårdsaktörens uppgifter.

² **Meddelandets OID** är en kod som identifierar ett meddelande som skickats till Receptcentret, Patientdataarkivet eller Klientdatarkivet för socialvården, till exempel

```
<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"/>
```

Meddelandets UUID är en kod som identifierar ett meddelande som kommer från utlandet.

³ **Dokumentets OID** är en kod som identifierar ett dokument som ska skickas till Receptcentret, Patientdataarkivet eller Klientdatarkivet för socialvården (exempelvis recept, expediering av recept, vårdokument, klientdokument) (CDA) till exempel

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

⁴ **Receptets OID** är en kod som identifierar ett recept (CDA) (koden behövs om den avviker från dokumentets OID, exempelvis vid fel i samband med expediering av recept), till exempel

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

```
<id root="1.2.246.10.1602257.93.2009.1001"/>
```

OBS! Personbeteckning eller andra personuppgifter som kan användas för att identifiera en kund inom social-/hälsovården får inte antecknas på denna blankett! Den tekniska kundsupporten ber vid behov separat om sådana uppgifter.