

Anmälan om störning

Med den här blanketten anmäler kundens systemleverantör eller annan stödfunktion en störning i FPA:s tjänster till FPA:s tekniska kundsupport. 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.

Anmälarens kontaktuppgifter

Namn

Organisation och/eller land

E-post

Telefonnummer

I vilken organisation har störningen upptäckts

I vilken organisation (tjänstetillhandahållaren, serviceenheten, apoteket) har störningen upptäckts? Ge organisationens OID¹.

I vilken Kanta-tjänst har störningen upptäckts

I vilken Kanta-tjänst har störningen upptäckts, t.ex. i Recept-tjänsten, Patientdatalagret, Datalagret för bildmaterial eller Socialvårdens klientdatalager? Preciserat vid behov genom att ange tjänstens tilläggsfunktion.

Via vilken Kanta-anslutningspunkt används Kanta-tjänsten? Ge anslutningspunktens OID.

Uppgifter om störningen

Störningen inträffade (datumet)

Tidpunkt för störningen (hh.mm)

Informationssystem

Meddelandets OID eller UUID²

Dokumentets OID³

SUID⁴

Beskrivning om störningen

Beskriv här så ingående som möjligt, vilken slags störning det är fråga om. Vad påverkas av störningen? Uppskatta störningens omfattning, längd och frekvens. Får man ett felmeddelande från Kanta-tjänsterna eller informationssystemet? Vilket slags?

Anvisningar för ifyllande av blanketten

FPA:s kontaktuppgifter

FPA:s tekniska kundsupport
e-post: tekninentuki@kela.fi
telefon: +358 20 634 7787

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.

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.

Specificerande identifierare

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 gäller tjänsten Gränsöverskridande recept meddelas apotekets / hälso- och sjukvårdsaktörens eller den nationella kontaktpunktens 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 (CDA) som ska skickas till Receptcentret, Patientdataarkivet eller Klientdatarkivet för socialvården (exempelvis recept, expediering av recept, vårddokument, klientdokument) till exempel
<ClinicalDocument xmlns="urn:hl7-org:v3" xmlns:hl7fi="urn:hl7finland">
<idroot="1.2.246.10.1602257.93.2009.997"/>

⁴ **SUID, dvs. Study Instance UID**, är en unik identifierare i OID-format för varje bildundersökning. Dicom-fält (0020,000D). I bilddiagnostikens CDA-dokument finns SUID:
<code code="22.2" codeSystem="1.2.246.537.6.12.999.2003" codeSystemName="KanTa-palvelut - Tekninen CDA R2 rakennekoodisto 2003" displayName="Study Instance UID"/>
<!-- Study Instance UID tähän -->
<value xsi:type="II" root="1.2.246.556.9000.2020.94739.160456245971499112223365.300"/>