

## 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 OID<sup>1</sup>**

**Palveluyksikön tai sivuapteekin OID<sup>1</sup>**

**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                                | <b>Tapahtumapäivä</b>  | <b>Tapahtuma-aika (hh.mm)</b> |
|   | <b>Tietojärjestelmä</b>  |                               |
|   | <b>Mahdollinen Kanta-palvelujen/järjestelmän palauttama virheilmoitus</b>  |                               |
|   | <b>Sanoman yksilöivä tunniste OID tai UUID<sup>2</sup></b>   |                               |
|   | <b>Asiakirjan OID<sup>3</sup></b>  |                               |
|   | <b>Lääkemääräyksen OID<sup>4</sup></b>   |                               |
|   | <b>Käyttötapaus tai toiminto, johon häiriö liittyy</b>   |                               |
|   | <b>Häiriön laajuus, kesto tai toistuvuus</b>   |                               |
|   | <b>Häiriön kuvaus</b>  |                               |
| 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](mailto: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 esitetyistä häiriökriteereistä 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.

<sup>1</sup>**Apteekin tai sosiaali-/terveydenhuollon organisaatiotiedot** ilmoitetaan SOTE-organisaatiorekisterin, Valvira – Terveystietojärjestelmän itsenäiset ammattihenkilöt -luokituksen tai Apteekki- ja lääkintärekisterin mukaisina. Rajat ylittävän resepti –palvelun kyseessä ollessa ilmoitetaan apteekin/terveydenhuollon toimijan tai kansallinen yhteispisteen tiedot.

<sup>2</sup>**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.

<sup>3</sup>**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.