Åtgärder vid störningar i Kanta-tjänsterna

Anvisning för tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster

17.3.2025

Kela
Kanta-palvelut
PL 450, 00056 Kela

FPA
Kanta tjänsterma
PB 450, 00056 FPA

Kanta (r) 01.23
www.kanta.fi
kanta@kanta.fi

Förändringshistoria

Version	Förändring	Gjord av	DATUM
1.0	I dokumentet har det gjorts uppdateringar som gäller tillgänglighet, i kapitel 5.2 lagts till anmälan till FPA när störningen inte har anknytning till Kanta-tjänsten och i kapitel 5.3 lagts till anmälan till Fimea och beaktande av anvisningen om cybersäkerhet.	FPA	9.3.2021
1.1	Uppdatering av kapitel 8 Förfaranden vid störningar som hindrar användningen av Kanta-tjänsterna. Finlands Apotekareförbunds checklista i kapitel 9 har tagits bort. Dessutom övriga preciseringar av texten.	THL, FPA	18.1.2023
1.2	Tjänsternas namn har uppdaterats. Termanvändningen har harmoniserats, rubriker och innehåll har förtydligats och länkar har lagts till. Länkarna Anmälan om risksituation och Anmälningar till Valvira har uppdateras och fungerar.	FPA	17.3.2025

Sisällys

Förändringshistoria 1

1 Inledning 3

2 Tjänstetillhandahållarens ansvar vid störningskommunikationen 3

3 Kontrollera om det redan har informerats om störningen 4

4 Meddelande om en störning 5

4.1 Anmälan till det egna användarstödet 5

4.2 Anmälan till FPA 6

4.3 Anmälan till andra myndigheter 6

4.4 Information till den övriga personalen 7

5 Störning som inte förhindrar att Kanta-tjänsterna används 7

6 Störning som förhindrar att Kanta-tjänsterna används 7

6.1 Verksamhetsmodell vid störningar i Patientdatalagret och Socialvårdens klientdatalager 7

6.2 Förfaranden vid störningar i Recepttjänsten 8

1 Inledning

Den här anvisningen är avsedd som stöd för tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster (nedan tjänstetillhandahållare) i situationer då det har upptäckts en störning i Kanta-tjänsterna.

Anvisningen kan också utnyttjas av tjänstetillhandahållarna när de upprättar en informationssäkerhetsplan.

Tjänstetillhandahållaren bör förbereda sig inför eventuella störningar i Kanta-tjänsternas funktion och i användningen av tjänsterna och se till att hela personalen har instruerats i hur den ska agera i dessa situationer. Personalen måste veta hur den ska agera och kommunicera när det uppkommer en störning i den Kanta-tjänst de använder. För personuppgiftsincidenter har en separat anvisning utarbetats.

2 Tjänstetillhandahållarens ansvar vid störningskommunikationen

Agerande i störningssituationer i ett nötskal:

- kontrollera störningsmeddelanden och serviceavbrott som avser Kanta-tjänsterna på kanta.fi
- meddela organisationens eget användarstöd om störningen
- organisationens användarstöd/systemleverantör kontaktar vid behov Kanta-tjänsterna
- informera personalen
- underrätta vid behov andra myndigheter

Tjänstetillhandaren ska ha utsett en aktör, som ansvarar för organisationens störningskommunikation och känner processen för störningskommunikation, senare beskrivs den utsedda aktören i den här anvisningen som användningsstöd. Den som ansvarar för störningskommunikationen ska ha kontaktuppgifterna till användarstödet hos klient- eller patientdatasystemets leverantör lättillgängliga.

När det **uppstår en störning, misstänkt störning, problem i förbindelserna eller misstänkt problem i förbindelserna** mellan tjänstetillhandahållaren och Kanta-tjänsterna ska man agera så att kundens säkerhet eller dennes nödvändiga service äventyras.

Tjänstetillhandahållaren ska informara de övriga parterna om störningen i enlighet sina egna anvisningar.

Information om störningar i Kanta-tjänsterna erhålls i första hand via webbplatsen kanta.fi. Kanta-tjänsternas störningskommunikations sändlistor baserar sig på de kontaktuppgifter som tjänstetillhandahållaren uppgett. Kontaktuppgifterna underhålls på Kanta Extranätet. För att störnings- och dataskyddskommunikationen ska lyckas är det viktigt att tjänstetillhandahållarna håller sina kontaktuppgifter uppdaterade. Anvisning: Såhär uppdaterar du dina kunduppgifter.

Tjänstetillhandahållaren bör bekanta sig med anvisningarna för störningssituationer på Kanta-tjänsternas webbplats.

Tjänstetillhandahållarens åtgärder vid en störning följer en störningsprocess vars olika faser beskrivs i de följande kapitlen.

3 Kontrollera om det redan har informerats om störningen

Om man upptäcker en störning i den Kanta-tjänst som tjänstetillhandahållaren använder ska man börja med att kontrollera om FPA:s Kanta-tjänster har gått ut med ett meddelande om störningen. Kanta-tjänsterna meddelar om störningar i sina tjänster på webbplatsen (figur 3) samt via SMS och e-postmeddelanden genast när störningen har konstaterats. Störningsinformationen fortgår ända tills störningen har upphört. Det kan eventuellt handla om ett serviceavbrott i Kanta-tjänsterna. Servicemeddelandena finns på kanta.fi.

Figur 3. Exempel på ett störningsmeddelande på Kanta-tjänsternas webbplats. Störningsmeddelandena finns också på kanta.fi

Tjänstetillhandahållaren ska ha en verksamhetsmodell för den interna störningskommunikationen. Verksamhetsmodellen för kommunikationen i störningssituationer ska beskrivas tydligt också för situationer där Kanta-tjänsternas störningsmeddelande går till personer som inte är på plats när meddelandet kommer. Det rekommenderas att störningsmeddelandena beställs till adresser som används gemensamt (t.ex. supportställen), från vilka informationen sedan förmedlas vidare i organisationen.

4 Meddelande om en störning

4.1 Anmälan till det egna användarstödet

Om ingen information om en störning i Kanta-tjänsterna har lagts ut på Kanta-tjänsternas webbplats eller kommit till tjänstetillhandahållarens e-post eller mobiltelefon ska användaren omedelbart meddela det egna användarstödet eller informationssystemleverantören om den upptäckta störningen i enlighet med överenskommen praxis.

Vid tekniska störningar ska användarstödet ges tillräckligt med information, till exempel:

- Uppgifter som identifierar arbetsstationen
- Datum och klockslag
- Program
- Vilken patient eller klient (personuppgifterna ska skickas på ett säkert sätt så att den väsentliga informationen förmedlas och det är möjligt att registrera risker)
- En detaljerad beskrivning av hur störningen yttrar sig
- En eventuell skärmdump från programmet och/eller uppgift om felmeddelandet

Här kan man lägga till kontaktuppgifterna till tjänstetillhandahållarens egen informationssystemleverantör:

Det hör till god sed att tjänstetillhandahållarens användarstöd regelbundet informerar tjänstetillhandahållaren om hur utredningen fortskrider, ger en uppskattning av störningens längd samt informerar när problemet är utrett.

4.2 Anmälan till FPA

Vid tekniska störningar ska användaren alltid först ta kontakt med användarstödet i sin egen organisation eller hos sin informationssystemleverantör. Utifrån den tillgängliga informationen bedömer användarstödet om orsaken till störningen är lokal eller har att göra med dataförbindelserna eller Kanta-tjänsten. Om användarstödet bedömer att störningen finns i Kanta-tjänsten, tar användarstödet kontakt med FPA:s tekniska support.

Om störningen inte har direkt anknytning till Kanta-tjänsten men är omfattande och hindrar tjänstetillhandahållaren från att spara uppgifter i Kanta-tjänsten eller hämta uppgifter från Kanta-tjänsten, ska anmälan också i dessa situationer göras till FPA:s tekniska support.

Tjänstetillhandahållaren, dennes informationssystemleverantör eller användarstödet anmäler störningen i Kanta-tjänsten till FPA:s tekniska support med störningsanmälningsblanketten. Blanketten skickas som e-postbilaga till tekninentuki@kanta.fi. Anmälaren måste ge sina kontaktuppgifter och uppgifter om organisationen. Störningen ska beskrivas så detaljerat som möjligt. **Vid kritiska och omfattande störningar ska man inte bara skicka störningsanmälningsblanketten utan också ringa FPA:s tekniska support på nummer 020 634 7787.**

4.3 Anmälan till andra myndigheter

Om det rör sig om en situation som äventyrat klient- eller patientsäkerheten och orsakats av ett informationssystem, en produkt eller utrustning för social- eller hälso- och sjukvård, är både systemleverantören och tjänstetillhandahållaren skyldiga att göra en anmälan om risksituation.

Anmälan ska göras till Valvira och/eller Fimea. Närmare anvisningar finns i respektive webbtjänst:

- Anmälningar till Valvira (valvira.fi)
- Anmälan om risksituation till Fimea (fimea.fi,)

Tjänstetillhandahållaren ska också beakta Anvisningen om cybersäkerhet för aktörer inom social- och hälsovården (valtioneuvosto.fi).

4.4 Information till den övriga personalen

När den person som upptäckt störningen har kontrollerat störningsmeddelandena eller anmält störningen till tjänstetillhandahållarens användarstöd, ska den aktör som ansvarar för störningskommunikationen utan dröjsmål även informera tjänstetillhandahållarens personal om störningen på ett gemensamt överenskommet sätt.

Vid en störning ska organisationen bedöma om situationen kräver att kunderna informeras.

5 Störning som inte förhindrar att Kanta-tjänsterna används

En misstänkt störning eller en störning som inte hindrar att uppgifter söks eller lagras i den Kanta-tjänst som används.

En störning kan misstänkas till exempel om det kommer ett felmeddelande från informationssystemet eller om dataförbindelserna är påtagligt långsamma. Om informationssystemet ger användaren ett felmeddelande när uppgifterna lagras eller om användaren annars är osäker på om uppgifterna lagrades, är det skäl att kontrollera att uppgifterna har lagrats i Kanta-tjänsten.

6 Störning som förhindrar att Kanta-tjänsterna används

Vid en lokal störning kan det egna användarstödet ge ytterligare anvisningar. En lokal störning kan till exempel bero på tjänstetillhandahållarens egna informationssystem eller på problem i den lokala teleoperatörens förbindelser.

Vid en långvarig riksomfattande störning kan Kanta-tjänsterna ge ytterligare anvisningar tillsammans med andra myndigheter.

6.1 Verksamhetsmodell vid störningar i Patientdatalagret, Datalagret för bildmaterial och Socialvårdens klientdatalager

Om förbindelsen till arkivet är bruten kan man i regel agera med de uppgifter man har. Uppgifterna lagras i Patientdatalagret, Datalagret för bildmaterial eller Socialvårdens klientdatalager när förbindelsen återställs.

En störning i tjänsten kan påverka användningen av det lokala patient- eller klientdatasystemet genom att den förhindrar att uppgifter

- söks i Patientdatalagret
- lagras i Patientdatalagret
- söks i Datalagret för bildmaterial
- lagras i Datalagret för bildmaterial
- söks i Socialvårdens klientdatalager
- lagras i Socialvårdens klientdatalager
- söks Viljeyttringstjänsten
- lagras i Viljeyttringstjänsten.

6.2 Förfaranden vid störningar i Recepttjänsten

Om ett elektroniskt recept inte kan göras upp medan störningen pågår, ska antingen ett pappersrecept eller ett telefonrecept göras upp. Vid störningar registreras uppgifterna i receptet i patientdatasystemet, men receptet lagras inte i efterhand som ett elektroniskt recept i patientdatasystemet. Uppgifterna från ett pappers- eller telefonrecept som gjorts upp i en undantagssituation lagras i Receptcentret av apoteket, när patienten tar ut läkemedlet på apoteket.

- Pappersreceptblanketter för störningssituationer beställs via e-post från FPA:s blankettlager (lomakevarasto(at)kela.fi).
- Vid en störning ska recept på narkotika förskrivas med narkotikablanketten. Då anges motiveringen till användning av pappersrecept i punkten för doseringsanvisning.
- Blanketten för europeiska recept kan användas i sådana störnings- och undantagssituationer då det inte går att skriva ut Recept för inköp av läkemedel utomlands.