

Häiriöilmoitus

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

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

Ilmoittajan yhteystiedot

Nimi

Organisaatio ja/tai maa

Sähköposti

Puhelinnumero

Missä organisaatiossa häiriö on havaittu

Millä palvelunantajalla, palveluyksiköllä tai apteekilla häiriö ilmenee? Ilmoita tässä organisaation OID¹.

Mitä Kanta-palvelua häiriö koskee

Mitä Kanta-palvelua häiriötilanne koskee, esim. Resepti-palvelua, Potilastietovarantoa, Kuva-aineistojen tietovarantoa, Sosiaalihuollon asiakastietovarantoa. Tarkenna tarvittaessa kertomalla lisäpalvelu tai toiminnallisuus, jossa häiriötilanne ilmenee.

Minkä Kanta-liityntäpisteen kautta Kanta-palvelua käytetään? Ilmoita tässä Kanta-liityntäpisteen OID.

Häiriön tiedot

Tapahtumapäivä

Tapahtuma-aika (hh.mm)

Tietojärjestelmä

Sanoman yksilöivä tunniste OID tai UUID²

Asiakirjan OID³

SUID⁴

Kuvaus häiriöstä

Kuvaa tässä mahdollisimman kattavasti, millaisesta häiriöstä on kyse. Mihin häiriö vaikuttaa? Arvioi häiriön laajuus, kesto, toistuvuus. Antaako Kanta-palvelut tai tietojärjestelmä virheilmoitusta? Millaisen?

Ohjeet lomakkeen täyttöön

Kelan yhteystiedot

Kelan tekninen tuki
sähköposti: tekninentuki@kela.fi
puhelin: +358 20 634 7787

Häiriöstä ilmoittaminen

Häiriötilanteessa järjestelmän käyttäjä on yhteydessä oman yksikkönsä käyttötukeen, jossa arvioidaan häiriön laatu ja jatkotoimet. Tarvittaessa käyttötuki ohjaa häiriön selvittäväksi järjestelmätoimittajalleen ja/tai muuhun seuraavan tason tukiportaaseen, joka selvittää tilannetta järjestelmän näkökulmasta ja ohjaa selvityksen tarvittaessa edelleen Kelan tekniseen tukeen.

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

Huom! Sosiaali-/terveydenhuollon asiakkaan henkilötunnusta tai muita yksilöiviä henkilötietoja ei kirjata tälle lomakkeelle! Tekninen tuki pyytää niitä tarvittaessa erikseen.

Yksilöivät tunnisteet

¹ Apteekin tai sosiaali-/terveydenhuollon organisaatiotiedot ilmoitetaan SOTE-organisaatiorekisterin, Valvira – Terveystietojärjestelmän itsenäiset ammatinharjoittajat -luokituksen tai Apteekkirekisterin mukaisina. Rajat ylittävä resepti -palvelun kyseessä ollessa ilmoitetaan apteekin / terveydenhuollon toimijan tai kansallisen yhteyspisteen tiedot.

² Sanoma OID on Reseptikeskukseen, Potilastietovarantoon tai Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon 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, Potilastietovarantoon tai Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon lähetettävän CDA-asiakirjan (esim. lääkemääräys, lääkemääräyksen toimitus, hoitoasiakirja, asiakkuussasiakirja) yksilöivä tunniste esimerkiksi
<ClinicalDocument xmlns="urn:hl7-org:v3" xmlns:hl7fi="urn:hl7finland">
<idroot="1.2.246.10.1602257.93.2009.997"/>

⁴ SUID eli Study Instance UID on OID-muotoinen jokaiselle kuvantamistutkimukselle uniikki tunniste. Dicom-kenttä (0020,000D). Kuvantamisen CDA-asiakirjalta SUID löytyy:
<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"/>