

## Åtgärder vid störningar i Kanta-tjänsterna

Anvisning för tillhandahållare av social- och hälsovårdstjänster

18.1.2023

FPA

18.1.2023

## 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

## Sisällys

Förändringshistoria .....	1
1 Inledning .....	3
2 Tjänstetillhandahållarens ansvar vid störningskommunikationen .....	3
3 En störning upptäcks i Kanta-tjänsternas funktion eller i förbindelserna till tjänsten .....	5
4 Kontrollera om det redan har informerats om störningen .....	5
5 Meddelande om en störning .....	6
5.1 Anmälan till det egna användarstödet .....	6
5.2 Anmälan till FPA .....	6
5.3 Anmälan till andra myndigheter .....	7
6 Information till den övriga personalen .....	7
7 Störningens omfattning .....	8
7.1 En störning misstänks, men den hindrar inte användningen av Kanta-tjänsterna .....	8
7.2 En störning har konstaterats och den hindrar användningen av Kanta-tjänsterna .....	8
8 Förfaranden vid störningar som hindrar användningen av Kanta-tjänsterna .....	8
8.1 Förfaranden vid störningar i Patientdataarkivet och Klientdataarkivet för socialvården .....	9
8.2 Förfaranden vid störningar i Recepttjänsten .....	9
9 Samarbete mellan tjänstetillhandahållaren och apoteket vid en störning .....	10

## 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.

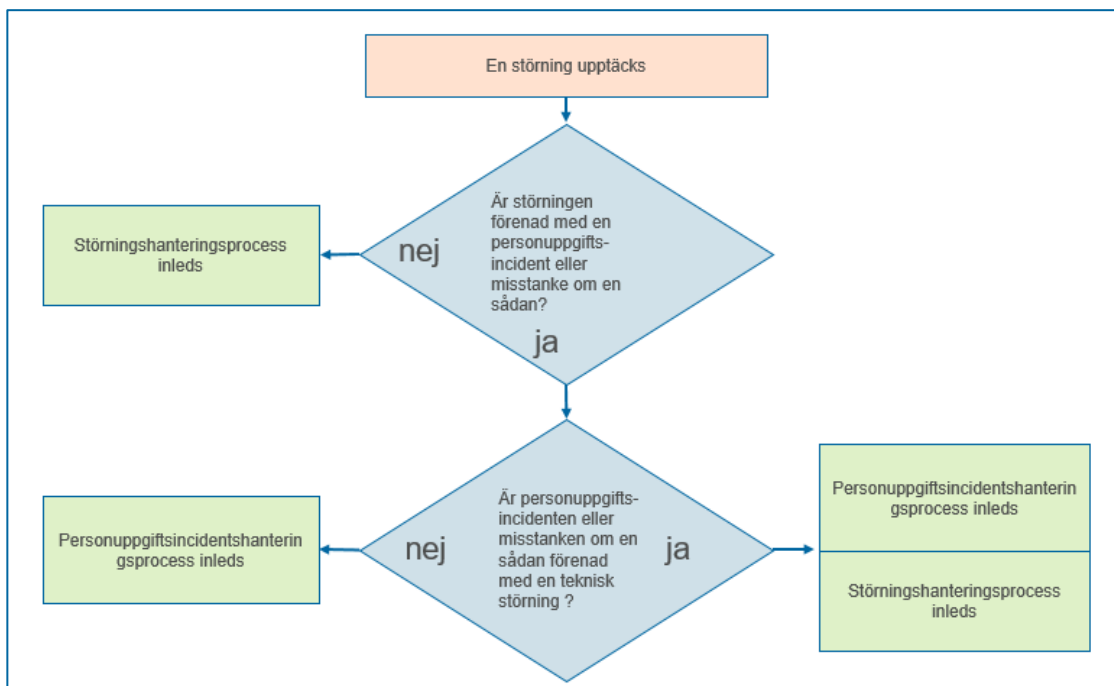
## 2 Tjänstetillhandahållarens ansvar vid störningskommunikationen

Tjänstetillhandahållaren ska ha utsett en aktör som ansvarar för störningskommunikationen. Den som ansvarar för störningskommunikationen ska ha kontaktuppgifterna till användarstödet hos klient- eller patientdatasystemets leverantör lättillgängliga.

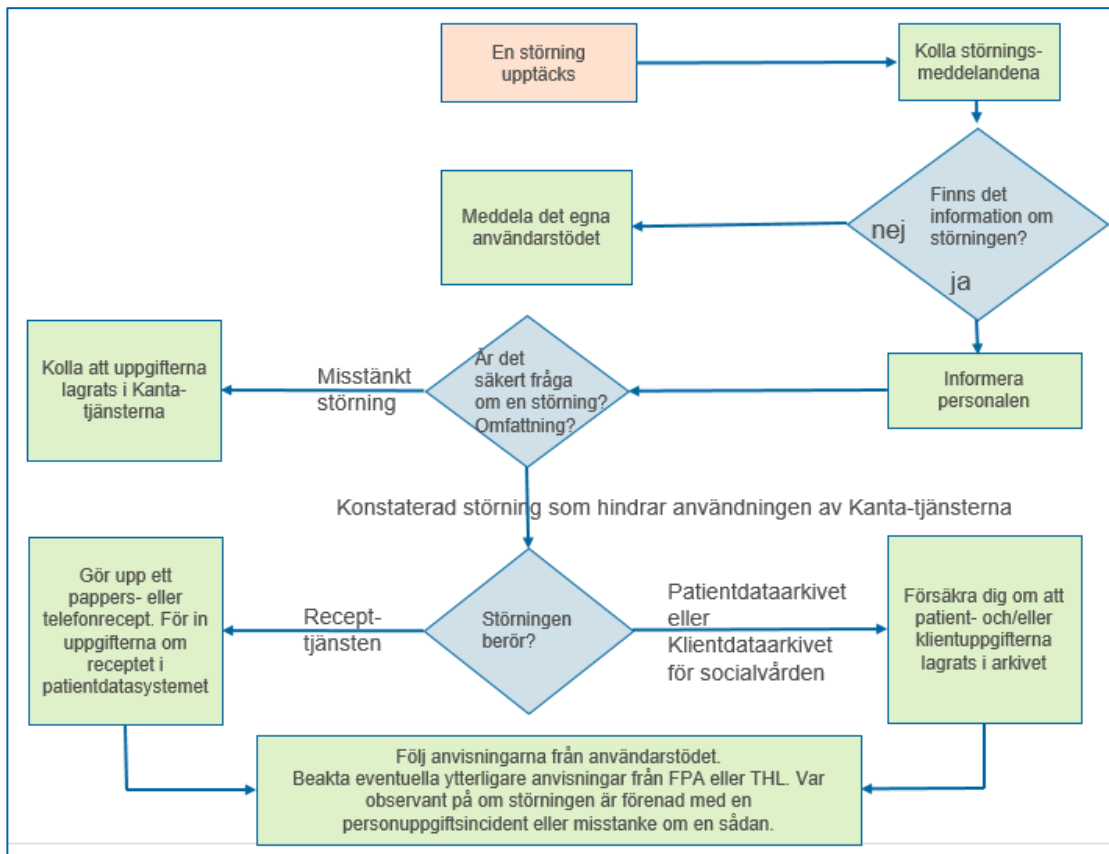
Information om störningar i Kanta-tjänsterna erhålls i första hand via webbplatsen kanta.fi. Kanta-tjänsternas störningskommunikations sändlistor baserar sig på de kontaktuppgifter som tjänstetillhandahållaren uppgett. Kontaktuppgifterna underhålls på Kanta Extranätet. För att störnings- och dataskyddskommunikationen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

Tjänstetillhandahållaren bör bekanta sig med [anvisningarna för störningssituationer](#) på Kanta-tjänsternas webbplats.

Tjänstetillhandahållarens åtgärder vid en störning (Figur 1-2) följer ett störningsprocessschema, vars olika faser kort beskrivs i de följande kapitlen.



Figur 1. En störning upptäcks



Figur 2. Social- och hälsovårdens åtgärder vid en störning

### 3 En störning upptäcks i Kanta-tjänsternas funktion eller i förbindelserna till tjänsten

Tjänstetillhandahållaren ska förbereda sig inför störningar genom att säkerställa att personalen vet hur de ska agera och kommunicera i störningssituationer. När det uppstår **en störning, misstänkt störning, problem i förbindelserna** eller misstänkt problem i förbindelserna mellan tjänstetillhandahållaren och Kanta-tjänsterna ska personalen agera så att varken säkerheten eller den nödvändiga servicen för kunden äventyras.

Tjänstetillhandahållaren ska informera de övriga parterna om störningen i enlighet med sina anvisningar.

### 4 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.



Figur 3. Exempel på ett störningsmeddelande på Kanta-tjänsternas webbplats.

[Störningsmeddelandena finns också på kanta.fi](https://kanta.fi)

Tjänstetillhandahållaren ska ha en verksamhetsmodell för den interna störningskommunikationen. Modellen ska också klart och tydligt beskriva hur man ska gå till

väga om störningsmeddelandet 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.

## 5 Meddelande om en störning

### 5.1 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 om den upptäckta störningen.

Vid tekniska störningar bör användarstödet ges åtminstone följande uppgifter:

- 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.

### 5.2 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 eller om störningen uppfyller vissa störningskriterier 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, dennas informationssystemleverantör eller någon annan stödaktör anmäler störningen i Kanta-tjänsten till FPA:s tekniska support med [störningsanmälningsblanketten](#). Blanketten skickas som e-postbilaga till [tekninentuki@kanta.fi](mailto: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.**

### 5.3 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 \(fimea.fi, endast på finska\)](#)

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

## 6 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.



## 7 Störningens omfattning

Förfarandena i störningssituationen är beroende av hur omfattande störningen eller problemet i Kanta-tjänsterna är, eller hur säker man är på att en störning föreligger.

Alternativen är:

### 7.1 En störning misstänks, men den hindrar inte användningen av Kanta-tjänsterna

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.

### 7.2 En störning har konstaterats och den hindrar användningen av Kanta-tjänsterna

En störning har konstaterats och den hindrar att uppgifter söks eller lagras i den Kanta-tjänst som används.

Agera i enlighet med förfarandena i kapitel 8.

## 8 Förfaranden vid störningar som hindrar användningen av Kanta-tjänsterna

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.

## 8.1 Förfaranden vid störningar i Patientdataarkivet och Klientdataarkivet för socialvården

Om förbindelsen till arkivet är bruten kan man i regel agera med de uppgifter man har. Uppgifterna lagras i Patientdataarkivet eller Klientdataarkivet för socialvården när förbindelsen fungerar igen.

En störning i arkivet kan påverka användningen av det lokala patient- eller klientdatasystemet genom att hindra att:

- uppgifter söks och/eller lagras i Patientdataarkivet och/eller Informationshanteringstjänsten
- uppgifter söks och/eller lagras i Klientdataarkivet för socialvården.

## 8.2 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.

- När läkemedel förskrivs på något annat sätt än med ett elektroniskt recept ska detta alltid motiveras. Som motivering till att pappers- eller telefonrecept används vid en störning antecknas teknisk störning.
- Pappersreceptblanketter för störningssituationer beställs via e-post från FPA:s blankettlager ([lomakevarasto\(at\)kela.fi](mailto:lomakevarasto(at)kela.fi)).
- På skriftliga recept och telefonrecept ska läkemedelsförskrivaren dessutom alltid ange orten där receptet har gjorts upp (tjänstetillhandahållaren) samt ange om det är fråga om läkemedelsanvändning som påbörjas (ja/nej).
- 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.

- Med telefonrecept får endast den minsta förpackningsstorleken av HCl-läkemedel förskrivas.

## 9 Samarbete mellan tjänstetillhandahållaren och apoteket vid en störning

Det är bra om tjänstetillhandahållaren och apoteken tillsammans kommer överens om tillvägagångssättet exempelvis vid en regional störning: Hur ska man på lokal nivå informera de olika aktörerna och hur ska man gå till väga för att trygga patientens läkemedelsbehandling när förbindelsen till Receptcentret inte fungerar.

Fimeas föreskrift om expediering av läkemedel (2/2016, punkt 12.2) förutsätter att instruktioner om apotekets åtgärder i en störningssituation ska ges i samråd med hälso- och sjukvården på orten.