



# Håndtering av inciderter, problemer og brukerstøtte for NHN dokumentlager

22. april 2026

Dato	Versjon	Beskrivelse	Forfatter
06.02.2026	0.1	Opprettet dokument	Nina Norberg
22.04.2026	1.0	Gjennomgått med team og Oslo kommune	Nina Norberg

## Innhold

1.	Rutiner hos Norsk helsenett .....	3
1.1.	Kritikalitet på tjenesten.....	3
1.2.	Brukerstøtte.....	3
1.3.	Varsling .....	3
2.	Feil- og hendelsesprosess .....	3
2.1.	Helsepersonell oppdager feil og tar kontakt med lokal brukerstøtte .....	3
2.2.	Eskalering til kundesenteret hos Norsk helsenett.....	4
2.3.	Feilsøking av en konkret feilsituasjon .....	4
2.4.	Involvering av leverandør .....	4
2.5.	Feilretting og verifisering.....	4
2.6.	Informere den som har oppdaget feil .....	5
3.	Håndtering av henvendelser fra innbygger .....	5

# 1. Rutiner hos Norsk helsenett

Logg opplasting av journaldokumenter. Henvendelse kundesenter og slack.

## 1.1. Kritikalitet på tjenesten

Dokumentlager er en kritisk tjeneste i NHN sin infrastruktur. Det betyr at tjenesten har en forventet oppetid 24/7 og at Norsk helsenett har rutiner for å holde tjenesten oppe dersom hendelser skulle inntreffe.

## 1.2. Brukerstøtte

- Alvorlige hendelser skal meldes per telefon (uansett tid på døgnet) til Operasjonssenteret.
- Dagvakt mellom kl 08.00 og 16.00.
  - [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no)
  - Slack: ext-nhn-pasientens-journaldokumenter
- Vaktordning mellom kl 16.00 og 08.00.
  - Vakt ringes opp dersom alarmer går ved NHN Operasjonssenter eller ved henvendelser eksternt.
- NHN operasjonssenter er døgnbemannet

## 1.3. Varsling

Norsk helsenett bruker [Norsk helsenett Status](#) for å varsle i produksjon og [Norsk helsenett Testmiljøer Status](#) for å varsle i test. NHN dokumentdeling ligger under flisen "Tjenester". Det vil fremgå av varselet om feilen gjelder NHN dokumentlager eller feil ved opprinnelig kilde.

# 2. Feil- og hendelsesprosess

## 2.1. Helsepersonell oppdager feil og tar kontakt med lokal brukerstøtte

Helsepersonell som oppdager teknisk eller funksjonell feil på tjenesten, kontakter lokal brukerstøtte. Det er nødvendig å dokumentere tilstrekkelig informasjon rundt feilsituasjonen for å gjennomføre feilsøking. Det vil være behov for:

- Tidspunkt feil inntraff
- Miljø (produksjon, test osv)
- Beskrivelse og skjermtklipp så langt det er mulig (NB! ikke ta skjermtklipp av helsedata i produksjon).

Samtlige aktører må dokumentere at deres brukere har tilgang til en lokal brukerstøtte, evt. at de vet hvor de skal henvende seg.

## 2.2. Eskalering til kundesenteret hos Norsk helsenett

Dersom lokal brukerstøtte mistenker at feilen ligger i NHN sin infrastruktur eller det er behov for bistand til feilsøking så skal NHN kontaktes.

## 2.3. Feilsøking av en konkret feilsituasjon

Ved hver feil/hendelse, skal det opprettes egne arbeidsgrupper. Disse gruppene skal håndtere feil/hendelser som oppstår. Det skal alltid være én ansvarlig virksomhet som leder arbeidet rundt feilsøking/-retting. Dersom det er uenighet om hvor feilen ligger håndteres dette gjennom ordinær styringslinje. Hvem som leder arbeidsgruppene, avhenger av hvor feilen ligger. Dialog mellom aktørene bør foregå på en transparent måte, slik at den er inkluderende for alle parter.

Dersom feilen varer over tid, bør det gis en status. Frekvensen på status må ses i sammenheng med feilens alvorlighetsgrad.

## 2.4. Involvering av leverandør

Ved feilsituasjoner som krever involvering av leverandør(er), er arbeidsgruppa ansvarlig for å henvende seg til denne/disse for bistand.

## 2.5. Norsk helsenett oppdager feil utenfor NHNs infrastruktur

Varsler brukerstøtte når feil oppdages på avtalt kontaktpunkt. Feilbeskrivelse bør inneholde informasjon om:

- Beskrivelse av feil
- Beskrivelse av miljø
- Antatt konsekvenser av feilen så lang vi ser det

## 2.6. Virksomheten har behov for utlevering av logg

Det vil bli etablert et API (PJD støttetjenester) der virksomhetene kan hente ut logg. Dette inkluderer hvem som har lest egne journaldokument.

Det er også mulig å få logg ved henvendelse til kundesenteret eller slack.

## 2.7. Feilretting og verifisering

Feilen skal så langt som det er mulig forsøkes verifisert rettet.

## 2.8. Informere den som har oppdaget feil

Etter endt feilretting, bør alle aktuelle aktører, inkludert innmelder, informeres om at feilen er rettet. Norsk helsenett bruker statuspage til dette formålet.

Feilsituasjoner skal gås gjennom i påfølgende forvaltningsmøte. Per nå så brukes forvaltningsmøte til Pasienten journaldokumenter til dette formålet.

## 3. Håndtering av henvendelser fra innbygger

Henvendelser fra innbygger håndteres som en del av tjenesten Pasientens journaldokumenter.

- Lenke: [Logg, loggkontroll og loggoppfølging](#)