

Regional rutine:

Versjon: 3

Ny: 17.11.17 | Rev: 18.03.22

Varsling ved nedetid til/ fra kommuner og HF i Midt- Norge

Rutinen er behandlet i de HFvise fagråd digital samhandling i Midt-Norge. Regionalt fagråd digital samhandling Midt-Norge vedtok rutinen 17.11.17

Formål

Rutinen skal sikre forsvarlig helsehjelp ved at oppdaterte og nødvendige helseopplysninger kan utveksles mellom kommuner og helseforetak (HF) når e-meldinger over Norsk Helsenett ikke kan benyttes.

Rutinen skal sikre at HF og kommuner i Midt-Norge benytter meldingsansvarlig@virksomhetsnavn.no i tråd med gjeldende føringer:

- Signert Samhandlingsavtale mellom HF og aktuell kommune
- Veileder for elektronisk meldingsutveksling hos Norsk Helsenett:
«Alle virksomheter tilknyttet Norsk Helsenett publisere en egen meldingsansvarligadresse.»
- Norm for informasjonssikkerhet i helse- og omsorgs- og sosialsektoren:
«Virksomheten skal utarbeide prosedyrer for overvåking av meldingstrafikk. Prosedyrene skal sikre at virksomheten har definert hvem som har ansvar for å overvåke meldingstrafikken, og at vedkommende har fått nødvendig opplæring»

Omfang

Rutinen gjelder for alle kommuner og HF i Midt-Norge ved planlagt og uplanlagte hendelser som resulterer i stopp i meldingsutvekslingen fra 01.11.17

To viktige forutsetninger er:

1. Alle kommuner skal ha opprettet e-postadressen meldingsansvarlig@kommune.no samt ha rutine for intern distribusjon av viktig informasjon til alle berørte ansatte
2. Kommunene skal opprette ett telefonnummer inn for mottak av pasientrelaterte henvendelser ved nedetid, herunder også rutine for oppfølging av samtalen, for eksempel oppdatert legemiddelliste mv. Det skal ikke benyttes fax i denne kommunikasjonen. Det vil være naturlig at kommunene har ulik intern organisering av telefoniløsningen.

Beskrivelse

1. Planlagte hendelser

- Varsel av planlagte hendelser som resulterer stopp i meldingsutveksling av e-meldinger mellom kommunen og HF i mer enn 2 timer, sendes til: meldingsansvarlig@helse-midt.no

Regional rutine:

Versjon: 3

Ny: 17.11.17 | Rev: 18.03.22

- Hemit varsler om stopp i meldingstrafikk på vegne av HFene, varslet går til kommunens meldingsansvarligadresse.
- Henvendelser om planlagt nedetid skal ikke besvares.

Varsel av planlagte hendelser

E-post med varslings skal inneholde følgende informasjon:

- Emnet/tittelen på e-posten skal være:
 - o «Planlagt stopp/forsinkelse i meldingstrafikk XXX kommune/HF dato og klokkeslett fra-til»
- Telefonnummer for mottak av pasientrelaterte opplysninger ved nedetid:
- Tidspunkt for nedetid:
- Berørt tjeneste (for eksempel PLO eller helsestasjon):
- Iverksatte tiltak:
- Denne e- posten skal ikke besvares.

2. Uplanlagte hendelser

- Varsel av uplanlagte hendelser som resulterer stopp/tregghet i utvekslingen av e-meldinger mellom kommune og HF i mer enn 2 timer meldes til:
meldingsansvarlig@helse-midt.no eller meldingsansvarlig@kommune.no
- Den enkelte virksomhet er ansvarlig for oppfølging av henvendelser på meldingsansvarlig@virksomhet.no. Henvendelser om uplanlagte hendelser besvares **snarest**, og senest første virkedag.

Varsel av uplanlagte hendelser

E-post med varslings skal inneholde følgende informasjon:

- Emnet/tittelen på e-posten skal være:
 - «Feil i meldingsutveksling»
 - «Manglende kvittering»
 - «Viktig informasjon vedrørende meldingsutveksling»
- Telefonnummer for mottak av pasientrelaterte opplysninger ved nedetid
- Tidspunkt hendelsen oppstod:
- Berørt tjeneste (for eksempel PLO eller helsestasjon):
- Iverksatte tiltak (for eksempel kontaktet leverandør):
- Når normal e-meldingskommunikasjon forventes å være på plass:

3. Oppfølging av uplanlagte hendelser og meldinger som ikke er kvittert:

- Avsender skal snarest ha bekreftelse på at henvendelser til meldingsansvarligadressen er mottatt og følges opp, og senest første virkedag.
- Henvendelse fra Hemit sendes senest etter 2 timer mellom 08.00-15.00 på hverdager. Aktuell representant for KS e-Komp og meldingsansvarlig i HF settes på kopi. Kommunen besvarer henvendelse med KS e-Komp og meldingsansvarlig på kopi. KS e-Komp følger opp saken videre dersom kommunen ikke responderer på henvendelsen fra Hemit.
- Når utfordringen er eskalert til KS e-Komp, avsluttes overvåkingsalarm for aktuelle tjenester hos Hemit. Hemit gjenoppretter ordinær overvåking når utfordring er bekreftet løst.

Regional rutine:

Versjon: 3

Ny: 17.11.17|Rev: 18.03.22

- Ved behov for ytterligere oppfølging av aktuell virksomhet kan områdets representant for KS e-Komp sørge for innkalling til felles møte med representanter fra:

Kommunens ledelse
Samhandlingsavdeling samt meldingsansvarlig ved aktuelt foretak
Lokalt fagråd
Hemit

Revisjonsansvarlig

Revisjon av dokumentet utføres av regional koordinator som redaktør for rutinen, og kan kontaktes for spørsmål her: meldingsansvarlig@helse-midt.no

Revisjonsoversikt:

Dato	Endring
18.03.22	Ingen endring – revidert i RADS
28.02.22	Endring fra fylkesvise til HFvise fagråd.
14.06.21	Punkter for bruk og oppfølging av meldingsansvarligadressen tatt inn i rutinen.
01.03.21	Revisjon etter gjennomgang i Mandagsmøte 22.03.21. Ingen endring i innhold, innramming av innhold som skal være med i e-post for varsling for at dette vises bedre.
19.04.18	Malen for varsling endres: - telefonnummer for mottak av pasientrelaterte opplysninger ved nedetid settes øverst i e-posten. emnet/overskriften på e-posten være standardisert slik: «Stopp/ forsinkelse i meldingsutveksling xxx kommune dato klokkeslett fra og til.»