

Håndtering av e-meldinger sendt til feil adressat

Rutinen er behandlet i de fylkesvise fagråd digital samhandling i Midt-Norge. Regionalt fagråd digital samhandling Midt-Norge vedtok rutinen 17.11.17. Rutinen gjelder for alle kommuner (K) og sykehus (HF) i Midt-Norge fom 01.01.18

Formål

Rutinen skal sikre at mottager gir beskjed til avsender når basismelding-, dialog- og/eller PLO-melding er sendt til feil adressat

Omfang

Rutinen omfatter:

- **Basismeldinger:** Henvisninger, epikriser, laboratoriesvar, radiologihenvisninger og -svar
- **Dialogmeldinger:** Forespørsel og Svar på forespørsel
- **PLO-meldinger:** Melding om innlagt pasient (HF), Innleggelsesrapport (K), Helseopplysninger 24-timer/Oppdatering (HF), Melding om utskrivningsklar (HF), Avmelding av utskrivningsklar pasient (HF), Utskrivningsrapport (HF), Melding om utskrevet pasient (HF)

Beskrivelse

Når det mottas feilsending skal mottaker sende avvist/avviksmelding til avsender snarest
Mottaker dokumenterer feilsendingen med:

- Dato og klokkeslett
- Navn på hvem som kontakter avsender
- Hva som ble avtalt

Meldingen slettes fra Innboksen

Unntak fra rutinen

Unntaket gjelder fagsystemene Profil* (med tidligere versjoner enn versjon 8.70) og GCM Helsestasjon, samt når kommunen mottar brev og andre utskrifter som er sendt feil per post. I slike situasjoner er det ikke mulig til å varsle om feilsendingen ved bruk av avvist/avviksmelding. E-post sendes til meldingsansvarlig@helse-midt.no alternativt meldingsansvarlig@navn.kommune.no og må inneholde følgende informasjon:

- Meldingstype, sendt dato og klokkeslett
- Avsendersykehus/-kommune og -tjeneste
- Mottakerkommune/-sykehus og -tjeneste
- Fødselsdato (dd.mm.åååå NB! ikke f.nr.), samt to første bokstaver fra etternavn (for eksempel Olsen skriv OL)

Revisjonsansvarlig

Revisjon av dokumentet utføres av regional meldingskoordinator på vegne av Fagråd digital samhandling Midt-Norge. Send e-post til meldingsansvarlig@helse-midt.no ved spørsmål.
Revisjonsoversikt på neste side

**Meldingen «Tilbakemelding om feil i mottatt melding» (TOFIMM) som benyttes for å varsle elektronisk om feilsendte meldinger er tilgjengelig i Profil fra versjon 8.70*

Revisjonsoversikt

Dato	Endring
20.06.22	Gjennomgang i Regional arbeidsgruppe digital samhandling. Mindre justeringer i ordlyd.
04.04.22	Etter gjennomgang i Regional arbeidsgruppe digital samhandling er det tilføyet versjonsnummer for Profil under unntaket.
28.02.22	Endring av navn fra fylkesvise til HFvise fagråd
04.05.20	Ingen endring av rutinen. Vi bruker kun fødselsdato og to første initialer av etternavn når det sendes melding per e-post om feilsending til meldingsansvarligadressene, men har behov for å dokumentere at dette er innenfor regelverket i vår rutine. «Opplysning om fødselsdato, alder kjønn og intialer regnes ikke som personidentifiserende. Disse opplysningene brukes for å kontrollere om samme bivirkningshendelse er meldt fra flere kilder» i NOU 2015:11 Med åpne kort, s 134 .
30.09.19	Brev og andre utskrifter sendt per post, føyd til som unntak fra rutinen. Unntak er flyttet under den elektroniske rutinen. Supplert med informasjon sykehus/kommune trenger fra den feilsendte meldingen for å finne den igjen. Endret revisjonsansvarlig. Godkjent etter e-posthøring via lokale fagråd
24.08.19	CGM Helsestasjon tilføyes som unntak fra rutinen