

Prosedyre for pasientrelatert elektronisk meldingsutveksling

Behandlet og godkjent av	Dato	Merknad
Helse- og omsorgsfaglig samarbeidsutvalg	2018	

Dokumentinformasjon	
Versjon	
Eier og revisjonsansvarlig	Strategisk samarbeidsutvalg
Gyldig fra dato	2018
Tid for gjennomgang/revisjon	

Innhold

1. Innledning	3
2. Krav	3
3. Grunnleggende prinsipper – ”Holde orden i eget hus”	3
4. Kontaktpunkt for samarbeid om pasientrelatert elektronisk samhandling	4
5. Prosedyre for varsling av oppgraderinger, endringer i teknisk oppsett og virksomhetssertifikat	4
6. Prosedyre for å varsle akutt nedetid og nødrutiner	5
6.1. Den som har koordinatorrolle	5
6.2. Overvåkning	5
6.3. Nødrutiner for PLO	6
7. Prosedyrer for forløpstesting	6
8. Kostnadsfordeling	7
9. Begrepsliste	7
9.1. Brukerstøtte	7
9.2. IKT-utvalg	7
9.3. Visningsfil	7
9.4. Normen	7
9.5. Prosesdokument	7
9.6. Forløpstesting	7
9.7. Tjenesteleverandør	8
9.8. Systemleverandør	8
9.9. Virksomhet	8

1. Innledning

Prosedyrene er hjemlet i *Retningslinje for samarbeid om lokale IKT-løsninger* (tidligere delavtale 9).

Rutinene trer i kraft fra signering og gjelder til en av partene ber om revidering.

2. Krav

Rutinene omhandler samarbeid mellom brukerstøtte i kommunene på Romerike, i Follo og Ahus. Dette kan være brukerstøtter i virksomheten selv, inkludert tjenesteleverandører eller systemleverandør som leverer systemer for elektronisk meldingsutveksling.

Rutinene gjelder pasientrelatert elektronisk meldingsutveksling over Norsk helsenett med meldinger som er i ordinær drift mellom kommunene og Ahus.

IKT-utvalget i samarbeidsstrukturen mellom kommunene på Romerike, i Follo og Ahus får oppgaven med å evaluere rutinene inkludert vedlegg.

3. Grunnleggende prinsipper – ”Holde orden i eget hus”

Alle virksomheter som skal samhandle ved bruk av elektroniske meldinger over Norsk helsenett må ivareta Normens krav for at meldingsutvekslingen skal skje på en sikker og forsvarlig måte.

Prosessdokument *Krav til elektronisk meldingsutveksling* beskriver 24 krav, både tekniske og organisatoriske, som må være oppfylt for at elektronisk meldingsutveksling skal fungere på en sikker måte. Dokumentet er knyttet til Normen.

Vedlegg 1 viser en skjematisk oversikt over alle krav. Det forutsettes at hver virksomhet sikrer rutiner i henhold til disse kravene.

Den enkelte virksomhet må sikre at det til enhver tid er publisert nødvendig og oppdatert informasjon som har konsekvenser for den elektroniske meldingsutvekslingen på sine nettsider.

Dette er for eksempel:

- Kontaktpunkt for samarbeid og hjelp
- Meldinger i produksjon med versjonsnummer
- Informasjon om virksomhetssertifikat
- Gjeldende rutiner i vår region, samt relevante interne rutiner

Den enkelte virksomhet er ansvarlig for å vedlikeholde denne informasjonen, samt varsle samhandlingsparter ved endringer. Verifisering av at det ligger korrekt informasjon og fungerende lenker på virksomhetenes nettsider må innlemmes i virksomhetenes internrutiner.

4. Kontaktpunkt for samarbeid om pasientrelatert elektronisk samhandling

Hver virksomhet må sikre ett kontaktpunkt for alle henvendelser knyttet til pasientrelatert elektronisk meldingsutveksling:

- Kontaktpunkt for feilsøking
- Kontaktpunkt for avvik
- Kontaktpunkt for å varsle planlagt nedetid/oppgradering
- Kontaktpunkt for akutt nedetid
- Kontaktpunkt for å varsle endringer i virksomhetssertifikat

Kontaktpunktet må:

- Være betjent på virkedager
- Gjøres tilgjengelig/kjent på virksomhetens nettsider
- Være konstant og uavhengig av fravær og ferie

5. Prosedyre for varsling av oppgraderinger, endringer i teknisk oppsett og virksomhetssertifikat

Varsling om planlagte oppgraderinger samt endringer i teknisk oppsett skal skje på mail til kontaktpunkt for kommunikasjonsparter som er gjort tilgjengelig på virksomhetens nettsider.

Ved endringer i systemer som krever ressurser til testing, og/eller nedetid for elektronisk meldingsutveksling skal kontaktpunkt varsles så tidlig som mulig og senest 14 dager før endringen er planlagt produksjonssatt.

I henhold til delavtale for IKT-samarbeid må det påregnes at oppgradering og verifikasjon av produksjonssetting skal kunne skje utenfor ordinær arbeidstid.

Ferieperioder er frysperiode for planlagte oppgraderinger som kan påvirke meldingsutvekslingen. Ferieperioder defineres som skolens sommer-, jule- og påskeferie. Det er kun unntak dersom kritiske feil må rettes.

Vedrørende virksomhetssertifikat

Virksomheten skal sikre at informasjon om egne virksomhetssertifikat er tilgjengelig i Norsk helsenett Adresseregister.

Virksomheten skal varsle samhandlingspart på mail om endringer av virksomhetssertifikat. Frist for varsling er 2 uker.

Virksomheten som oppdaterer virksomhetssertifikatet, er ansvarlig for å koordinere nødvendig testing ved denne endringen. Samhandlingspart plikter å avsette ressurser til denne testingen.

6. Prosedyre for å varsle akutt nedetid og nød rutiner

Ved akutt nedetid må virksomheten ha rutiner for å vurdere om og når samhandlingspart skal varsles.

Varsling skal deretter skje umiddelbart til kontaktpunkt for samhandlingsparter som er gjort tilgjengelig på virksomhetens nettsider.

Etter at feil er varslet, har samhandlingspartene felles eierskap til feilen, inntil feilen er rettet opp.

Det må i hvert enkelt tilfelle avtales hvem som skal ha koordinatorrolle.

6.1. Den som har koordinatorrolle

- Følger opp problemstillingen til den er løst.
- Koordinerer samarbeidet med andre aktører/brukerstøtter virksomheten har avtale med – følger sakene på tvers
- Gir tilbakemelding til samhandlingspartner(e) når problemet er løst, ev. orienterer om fremdrift dersom det tar lang tid å løse feilen. Alle samhandlingsparter har ansvar for å informere sine brukere om status.

Den enkelte virksomhet må sikre at det finnes eskaleringsmuligheter både internt i egen virksomhet og mellom virksomhetene. Den enkelte virksomhet må sikre avtaler med sine leverandører for å kunne følge opp feil/avvik i drift.

6.2. Overvåkning

Hovedregelen er at det er avsender som har ansvar for å følge opp manglende eller negativ applikasjonskviktering. Før man involverer samhandlingspart må den enkelte virksomhet følge interne rutiner for å avdekke feil og avvik i eget system. Hver virksomhet må i tillegg sikre en rutinemessig overvåkning av hele meldingsmiljøet på virkedager. Dersom en virksomhet avdekker eller mistenker feil

meldingsutvekslingen hos samhandlingspart, plikter virksomheten å varsle den aktuelle samhandlingspart om dette.

6.3. Nødrutiner for PLO

For PLO-meldinger er det enighet om at telefon er gjeldende nødrutine når PLO er i full elektronisk drift. Eksisterende oversikt over kontaktkoordinator i kommunene og utskrivningsansvarlige/driftskoordinatorer på Ahus ligger tilgjengelig på Ahus sine nettsider.

Hver virksomhet må ha interne rutiner som sikrer at ansatte fortsetter å sende PLO-meldinger i henhold til avtalte rutiner også ved nedetid. Tidskritisk informasjon må i tillegg gis per telefon. All muntlig dialog må dokumenteres i pasientens journal. PLO-meldingene som er blitt opprettet i løpet av nedetiden, blir sendt når feil er rettet.

Når andre nasjonale standardiserte elektroniske meldinger som er tidskritiske tas i bruk, må kommunene på Romerike, i Follo og Ahus etablere nødrutiner for disse.

7. Prosedyrer for forløpstesting

Det skal foretas forløpstesting ved:

- Oppstart av ny kommunikasjonspart
- Oppgradering av system med ny melding
- Oppgradering av system med oppgradert melding
- Oppgradering av system uten endringer på meldinger
- Oppgradering av kommunikasjonsmodul
- Endringer i virksomhetssertifikat

Sjekkliste for testing av elektroniske meldinger mellom virksomheter er retningsgivende for testingen som skal skje i forhold til basismeldingene. For testing av PLO-meldinger, brukes sjekklister som er utarbeidet i *Veileder for implementering av PLO-meldinger mellom kommuner og helseforetak* mellom Ahus og kommunene på Romerike og i Follo.

Visningen i meldingene i avsender og mottakssystem skal testes ved oppgraderinger hvor visningsfilene til meldingene er endret/oppdatert. Testing av visning er ivaretatt i nevnte sjekklister.

8. Kostnadsfordeling

I henhold til *Retningslinje for samarbeid om IKT-løsninger* pkt. 9, dekker partene selv sine kostnader i forbindelse med test, oppgraderinger og håndtering av feil i meldingsutvekslingen.

9. Begrepsliste

9.1. Brukerstøtte

Definisjon hentet fra Helsedirektoratet og Nasjonalt Meldingsløft sitt dokument *Brukerstøtte for elektronisk meldingsutveksling*: «Med brukerstøtte menes i denne sammenheng teknisk brukerstøtte som innebærer å få programvare til å fungere. I forhold til elektronisk meldingsutveksling kan eksempler på saker være at brukeren ikke mottar applikasjonskvittering, får feilmelding, får negativ transportkvittering eller ikke får sendt en melding.»

9.2. IKT-utvalg

Utvalg i samarbeidsstrukturen mellom Ahus og kommunene i Follo og på Romerike med ansvar for å gi råd til videreutvikling av rutiner knyttet til delavtale for IKT-samarbeid.

9.3. Visningsfil

Standard visningsfiler utviklet av Helsedirektoratet for de fleste av meldingstypene som de forvalter. Visningsfilene kan benyttes for å generere en html-visning av innholdet i en melding.

9.4. Normen

Norm for informasjonssikkerhet i helse-, omsorgs- og sosialsektoren (Normen) er en samling av krav og retningslinjer, som skal bidra til tilfredsstillende informasjonssikkerhet hos den enkelte virksomhet, og i sektoren generelt.

9.5. Prosessdokument

I tilknytning til Normen har Helsedirektoratet utarbeidet ulike dokumenter som de benevner prosessdokumenter. Et av prosessdokumentene er *Krav til elektronisk meldingsutveksling*.

9.6. Forløpstesting

Forløpstesting er jfr. *Krav til elektronisk meldingsutveksling* definert som verdikjedetesting.

I forhold til meldingsutveksling skal forløpstesting sikre at løsningen er implementert korrekt for sending og mottak av aktuell melding slik de skal sendes i praksis, inkludert sending og mottak av transport- og applikasjonskvittering.

9.7. Tjenesteleverandør

I denne sammenheng er tjenesteleverandør den aktøren som på vegne av virksomheten drifter hele eller deler av IKT-systemer som berører den elektroniske meldingsutvekslingen.

9.8. Systemleverandør

I denne sammenheng er *Systemleverandør* ment leverandører av virksomhetens elektroniske pasientjournal (EPJ).

9.9. Virksomhet

I denne sammenheng er *Virksomhet* ment avtalepartene for *Retningslinje for Samarbeid om lokale IKT-løsninger*, altså den enkelte kommune på Romerike, i Follo og Ahus.