

Retningslinje for bruk av elektronisk kommunikasjon (dialogmeldinger) utenom innleggelseser

Behandlet og godkjent av	Dato	Merknad
Helsefelleskapet Ahus og kommunene		
Helse- og omsorgsfaglig samarbeidsutvalg	03.06.2021	
Helsefelleskapet for Ahus og bydelene		
Helsefelleskapet for Ahus og bydelene	09.06.2021	

Dokumentinformasjon	
Versjon	1
Eier og revisjonsansvarlig	Helsefelleskapet Ahus og kommunene ved SSU og Helsefelleskapet for Ahus og bydelene
Gyldig fra dato	09.06.21
Tid for gjennomgang/revisjon	2022

Innhold

1. Formål og parter	3
2. Lovgrunnlag	3
3. Dialogmeldinger – definisjon	3
4. Hensikt og omfang	3
4.1. Forventet svartid	3
4.2. Utforming og innhold	3
4.3. Dialogmelding skal ikke benyttes ved	4
5. Felles ansvar	4
5.1. Meldingstyper	5
5.2. Eksempel på bruksområder for dialogmeldinger	5
Start i sykehuset	5
Start i kommunen	5
5. Plikt til gjennomføring og forankring	5
6. Evaluering og revisjon	6
7. Ikrafttredelse og varighet	6
Vedlegg	6
Vedlegg 1: Adressering av dialogmeldinger fra Oslo kommune / kommuner i opptaksområdet til Akershus universitetssykehus	7
Vedlegg 2: Adressering av dialogmeldinger fra Akershus universitetssykehus til Oslo kommune	8

1. Formål og parter

Retningslinjen har som formål å avklare ansvarsforhold og diverse praktiske forhold mellom Akershus universitetssykehus HF (Ahus) og kommunene og bydelene i Ahus sitt opptaksområde (i teksten brukes kommune synonymt med kommune/bydel), for bruk av elektronisk kommunikasjon (dialogmeldinger) utenom innleggelses.

2. Lovgrunnlag

Retningslinjen er utarbeidet av partene, jfr. *Samarbeidsavtale mellom Ahus og Oslo kommune, Tjenesteavtale 7 - samarbeid om lokale IKT-løsninger, og Overordnet samarbeidsavtale for Helsefelleskapet Ahus og kommunene, Retningslinje for samarbeid om IKT-løsninger lokalt.*

3. Dialogmeldinger – definisjon

Dialogmeldinger er elektronisk dialog om en navngitt pasient. Dialogen kan starte i kommunen eller på sykehuset. Dialogmelding kan ikke brukes for pasienter som kun har hjelpenummer. Hver melding blir et dokument i pasientens journal. Dialogmelding inneholder kortfattet, avgrenset informasjon, og erstatter ikke henvisninger, epikriser og polikliniske notater.

4. Hensikt og omfang

Dialogmeldinger skal bidra til å understøtte informasjonsutveksling om pasienter som er i polikliniske behandlingsforløp eller nylig skrevet ut fra sykehuset. De skal kunne erstatte telefoner, fax og brev.

Dialogmelding kan brukes fra henvisning er sendt fra fastlege/annen henvisende instans i kommunen, mens pasienten er i forløpet og inntil 12 mnd. etter siste kontakt på sykehuset.

4.1. Forventet svartid

Innen 5 virkedager.

4.2. Utforming og innhold

1. Start meldingen med navn på mottaker og/ eller fagområde hvis behov

2. Angi hvem du er, funksjon, hvor du arbeider og kontaktinfo/telefonnummer
3. Oppgi referanse til henvisning/epikrise eller dato for pasientkontakt, hvis aktuelt
4. Skriv kort. Vær konsis og konkret. Unngå forkortelser og vanskelige faglige termer
5. Beskriv tydelige problemstillinger som er lette å svare ut, og som ikke genererer nye spørsmål
6. Kun ren tekst kan benyttes i meldingene. Informasjon sendt i vedlegg vil ikke nå mottaker
7. Det skal ikke settes på kopimottaker av meldingen – sendingen vil da feile
8. Ikke bland fagområder (f.eks. kirurgi og medisin) i samme melding. En tråd med dialogmeldinger må gjelde samme problemstilling

4.3. Dialogmelding skal ikke benyttes ved

1. Øyeblikkelig hjelp eller funn av alvorlig karakter- da må telefon benyttes og legetjenesten involveres etter gjeldende rutiner
2. Generelle råd, kommentarer og spørsmål som ikke gjelder den aktuelle pasienten
3. Administrative diskusjoner om arbeidsfordeling mellom spesialisthelsetjenesten og primærhelsetjenesten

5. Felles ansvar

1. Alle må ha overordnede rutiner som sikrer at dialog og informasjonsutveksling skjer koordinert, og i hovedsak gjennom henvisning, poliklinisk notat, dialogmeldinger og epikrise
2. Kommunen må, så langt mulig, søke avklaringer internt, i samarbeid med fastleger/øvrige legetjeneste i kommunen, før man retter forespørsel med dialogmelding til sykehuset
3. Tilsvarende interne avklaringer må gjøres på sykehuset før man henvender seg med dialogmelding til kommunen
4. Det skal ikke sendes dialogmeldinger kun for å bekrefte at en melding er mottatt
5. Alle må ha interne rutiner og arbeidsflyt som sikrer at meldingen kommer frem til korrekt mottaker
6. Ved feilsendinger eller annen feilbruk av dialogmeldingene plikter mottaker å gi beskjed til avsender. Det skal da varsles via meldingen «Avvik» (også kalt «Tilbakemelding om feil i mottatt melding»)

5.1. Meldingstyper

Følgende meldingstyper kan brukes:

- Forespørsel
- Svar på forespørsel
- Avvik / Tilbakemelding om feil i mottatt melding

5.2. Eksempel på bruksområder for dialogmeldinger

Start i sykehuset

Jordmortjeneste:

- Dialog med jordmortjeneste i kommunen om pasienter om følges opp av sykehuset

Sykepleietjeneste:

- Deling av informasjon med sykepleietjenesten i kommunen og på sykehjem for pasienter som ikke er innlagt

Psykisk helsetjeneste (behandlere i psykisk helse og rus):

- Dele informasjon og avklare samarbeid med psykisk helsetjeneste

Psykisk helsetjeneste (behandlere i BUP):

- Etterspørre informasjon for henviste pasienter (der fastlege ikke er henviser).
- Gjensidig deling av informasjon med helsestasjon og skolehelsetjeneste for barn i behandlingsforløp.

Start i kommunen

Saksbehandlertjenesten:

- Avklaringer knyttet til bestillinger i polikliniske notat og epikriser, også for pasienter som ikke har hjemmetjeneste fra før

Sykepleietjenesten:

- Avklaringer knyttet til oppfølging av pasienter etter utskrivelser
- Deling av viktig kunnskap med sykehuset for pasienter i polikliniske forløp

Demenskoordinator:

- Avklaring av behov meldt fra sykehuset

Tjenester for psykisk helse og rus:

- Deling av informasjon i ulike behandlingsforløp

5. Plikt til gjennomføring og forankring

Partene forplikter seg til å følge denne retningslinje og innfri krav hjemlet i aktuelle avtaler og lovverk.

Partene forplikter seg til å gjøre retningslinjen kjent for egne ansatte.

6. Evaluering og revisjon

Retningslinjen evalueres etter behov. SF/SU ved AU, har ansvar for å gjennomføre evalueringene og eventuelt revidere retningslinjen.

Partene forplikter seg til å gi hverandre fortløpende tilbakemelding dersom det foreligger eller oppstår forhold som bør forbedres/endres underveis eller som forhindrer overholdelse av denne retningslinjen.

7. Ikrafttredelse og varighet

Retningslinjen trer i kraft fra den datoen den er godkjent av SF/SU og løper inntil den på ny blir revidert.

Vedlegg

Se under

Vedlegg 1: Adressering av dialogmeldinger fra Oslo kommune / kommuner i opptaksområdet til Akershus universitetssykehus

Akershus universitetssykehus har tjenestebasert adressering. Den enkelte tjenesten representerer enten en stor sykdomsgruppe eller et fagområde. Dialogmeldingen adresseres til den sykdomsgruppen eller til det fagområdet pasienten hører til.

AKERSHUS UNIVERSITETSSYKEHUS HF - Virksomhet - Adresseregisteret (nhn.no)

Eksempel:

	~		
Geriatrici	@	99959	VIS
Gynekologi	@	94845	VIS
Hjertesykdommer			
Gardermoen	@	156046	VIS
Nordbyhagen	@	99962	VIS
Indremedisin			
Kongsvinger	@	140939	VIS
Infeksjonsmedisin	@	99961	VIS
Karkirurgi			
Kongsvinger	@	140940	VIS
Nordbyhagen	@	94841	VIS
Kirurgi			
Kongsvinger	@	140942	VIS
Laboratoriefag			
IHR	@	99972	VIS
Lungesykdommer	@	99963	VIS

Vedlegg 2: Adressering av dialogmeldinger fra Akershus universitetssykehus til Oslo kommune

Eksempel:

Rekvirentkode Dips	Navn	EPJ-system	Brukes når	Mottaker i kommunen (spesifiser tjeneste og bydel i meldingen)
TJE102289	Saksbehandling	Geric	Avklaringer vedr søknad om tjeneste	Saksbehandler / bestillerenhet
TJE102287	Sykepleietjeneste	Geric	Når pasienter mottar pleie- og omsorgstjenester i bydel. Angi hvilken tjeneste det gjelder	Sykepleietjeneste ved sykehjem Hjemmesykepleie Fransiskushjelpen Kreftkoordinator Demenskoordinator
TJE103999	Ergoterapi, PLO	Geric	Forutsetter vedtak om ergoterapitjeneste i bydelen	Ergoterapitjenesten, Pleie og omsorg
TJE103998	Fysioterapi, PLO	Geric	Forutsetter vedtak om fysioterapitjeneste i bydelen	Fysioterapitjenesten, pleie og omsorg
TJE105781	Jordmortjeneste	CGM Journal	Dialog med jordmor på helsestasjon om pasienter som følges opp av sykehuset	Jordmor på helsestasjon i bydelen
TJE146203	Smittevern, Helsestasjon	CGM Journal	Dialog med smittevern og vaksinasjon i regi av helsestasjon	Helsesykepleier SMV- vaksinasjon / Lege SMV
TJE103536	Psykisk helsetjeneste	Geric	Dialog om psykisk helsehjelp i bydelen	Psykisk helsetjeneste i bydelen
TJE105780	Helsestasjon for ungdom	CGM Journal	Dialog med helsestasjon for ungdom	Helsesykepleier HFU / Lege HFU / Psykolog
TJE71589	Helsestasjon- og skolehelsetjeneste	CGM Journal	Dialog med helsestasjon- og skolehelsetjenesten	Helsesykepleier, lege, fysio- og ergoterapeut, familieveileder, psykolog