

Dokumenttyp Rutin	Ansvarig verksamhet Hälsa- och sjukvårdens ledningsstöd	Version 1	Antal sidor 3
Dokumentägare Annika Lind Utvecklingsledare	Fastställare Anna-Carin Edström Bitr Hälsa och sjukvårdsdirektör	Giltig fr.o.m. 2020-05-06	Giltig t.o.m. 2022-05-06

Rutin för kommunikation via Cosmic Messenger mellan Värmlands kommuner och vårdcentraler

Gäller för: Region Värmland
Samt Hälsa och sjukvårdspersonal i Värmlands kommuner

Bakgrund

Cambio erbjuder under 2020 alla Värmlands kommuner att kostnadsfritt få tillgång till funktionen Messenger i Cosmic. Utvärdering kommer att ske innan 2021. Ställningstagande till eventuell fortsatt användning av Messenger tas i samband med det.

Syftet är att underlätta kommunikation mellan kommunernas hälsa och sjukvårdspersonal samt personal på vårdcentralerna. Kommunikationen avser patienter utan pågående samordningsärenden. ***Patienter med pågående samordningsärenden hanteras via Cosmic Link.***

Varje kommun och vårdcentral ska ha en officiell funktionsbrevlåda i Messenger emellan vilka kommunikation och frågeställningar kan ske.

Messenger ska endast användas för patientrelaterad administrativ information. Kommunikationen sker via funktionsbrevlådor. Funktionsbrevlådorna används som mottagare av meddelanden i stället för att skicka till en specifik person. Messenger ska inte användas för övrig information även om den är direkt driftrelaterad som störningar etc.

Tillvägagångssätt

Daglig bevakning behövs av behörig personal av funktionsbrevlådan i Messenger, både för- och eftermiddag. Enskild verksamhet utser vem/vilka som huvudsakligen bevakar deras funktionsbrevlåda.

Adresserna till vårdcentralernas funktionsbrevlådor finns i en förvalslista för respektive kommun. Vid behov av kontakt av annan vårdcentral än den egna kommunens används den globala adresslistan för att hitta aktuell vårdcentral. Välj alltid *Vc XX Allmänmedicinska mottagningen (FBL)*

De meddelanden som skickas i Messenger ska innehålla en tydlig frågeställning eller ha ett tydligt syfte.

Messenger För kännedom ska undvikas så långt det är möjligt. Kategorin "för kännedom" anger att avsändaren inte efterlyser någon åtgärd från mottagaren – det får alltså inte innebära patientrisk om anteckningen ej läses av mottagaren.

Exempel på kategorier som finns som valbara rubriker i meddelanden i Messenger är:

- Recept
- Läkemedel
- Frågeställning
- Konsultation läkare
- Provtagning
- Rehabilitering
- Samordnande sjuksköterska
- För kännedom
- Påminnelse
- Uppföljning
- Utredande åtgärder

Frågor som kommuniceras via Messenger skall ej vara av akut karaktär. Mottagare av Messengermeddelande har 72 timmar på sig att besvara meddelandet. På frågeställningar via Messenger som ej besvarats, så ansvarar avsändaren för att kontakta på annat sätt.

Användning av Messenger

Informationshantering

Messenger är inte till för att spara information långsiktigt.

Länk till journalanteckning kan vid behov bifogas till meddelanden från Regionens håll. I journalen anges då till vilken funktionsbrevlåda/vårdpersonal journalanteckningen är skickad. Länken med journalanteckningen kan då läsas av kommunens Hälso och sjukvårdspersonal som har tillgång till funktionsbrevlådan. Kommunens personal kan ej bifoga någon journal från sitt håll då de ej har några journaler i Cosmic och ej heller behörighet till den funktionen.

Intern kommunikation

Vårdcentralens personal har möjlighet att vidarebefordra inkommande meddelanden till namngiven person under förutsättning att mottagaren är vidtalad gällande att meddelande inkommit.

Kommunens personal har möjlighet att vidarebefordra inkommande meddelanden till namngiven person under förutsättning att mottagaren är vidtalad gällande att meddelande inkommit, samt att hen har ett Messengerkonto. Saknas Messengerkonto får annat kommunikationssätt användas.

Meddelanden inklusive länkade journalanteckningar som inkommit till funktionsbrevlådor ska vid behov vidarebefordras till berörd vårdpersonals personliga brevlåda inte skrivas ut. Detta gäller även länkade journalanteckningar.

Funktionsbrevlådor - frånvaro

Frånvarohanteraren får inte användas. Varje verksamhet ansvarar för att skapa en rutin för bevakning av funktionsbrevlådorna. Stängning av funktionsbrevlådor får endast ske permanent, ej vid tillfälliga stängningar. Kontakta enheten Utveckling och användarstöd patientjournal för avslut av funktionsbrevlåda.

Utskrifter

Utskrift av meddelande från Messenger är möjligt men utskriften räknas som ett arbetsunderlag och ska förstöras när ärendet är avslutat.

Rensning av gamla meddelanden

Användare ansvarar för att regelbundet tömma funktionsbrevlådans samtliga mappar, inklusive Papperskorgen. Meddelanden som är äldre än ett år rensas automatisk bort av systemet.

Behörigheter

På vårdgivarwebben finns en blankett som ska fyllas i vid ansökan om ny behörighet eller avslutande av ej aktuell behörighet gällande Messengerkonto i Cosmic.

Sökvägen är: Region Värmland – Service och IT – Cosmic Link – Behörighetsbeställningen – Anmälan/avregistrering behörighet i Cosmic

Utbildning

Utbildning i Messenger sker främst via E-film som finns under Meny i Cosmic. Scrolla ner till Hjälp och välj sen eUtbildning.

Det finns även en instruktion som heter INS-09037- v.5.0 Messenger. Den finns att återfinna i Regionens ledningssystem VIDA, samt är utskickad via kommunernas Linkbrevlådor för intern förvaring inom egna kommunen. Får ej publiceras på externa sidor pga. Cambios upphovsrätt.

Övriga frågor gällande hanteringen i Messenger hänvisas till Support Cosmic

Eventuell egen lokal rutin

Om egen lokal rutin utarbetas bör den innehålla nedanstående frågeställningar.

- Vem som har ansvar för att bevaka enhetens funktionsbrevlåda.
- Vem som har ansvar för att regelbundet rensa gamla meddelanden.
- Tidpunkter för bevakning av funktionsbrevlåda.
- Vem som har ansvar vid semestrar.
- Vem som har ansvar för att uppdatera behörigheterna vid byte av personal.

Dokumentet är utarbetat av: Annika Lind Jenny Wennberg