

Dokumenttyp Rutin	Ansvarig verksamhet Hälsa- och sjukvård	Version 3	Antal sidor 4
Dokumentägare Annika Lind Utvecklingsledare	Fastställare Wolmer Edqvist Områdeschef	Giltig fr.o.m. 2022-04-25	Giltig t.o.m. 2024-04-24

Rutin för kommunikation via Cosmic Messenger mellan Värmlands kommuner och regionenheter

(innehåller även Underlag för dödsbevis)

Gäller för: Region Värmland

Samt Hälsa- och sjukvårdspersonal i Värmlands kommuner

Syfte

Syftet är att underlätta kommunikation mellan kommunernas hälsa- och sjukvårdspersonal samt personal på länets vårdcentraler, Palliativa team samt Närsjukvårdsteamerna västra och norra. Kommunikationen avser patienter utan pågående samordningsärende. **Patienter med pågående samordningsärenden hanteras via Cosmic Link.**

Varje enhet ska ha en officiell funktionsbrevlåda i Messenger emellan vilka kommunikation och frågeställningar kan ske. Frågeställningarna kan gälla receptförnyelser eller patientrelaterade frågor.

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 förvaltslista för respektive kommun. Vid kontakt med annan vårdcentral än den egna kommunens, Palliativa teamen och Närsjukvårdsteamerna används den globala adresslistan för att hitta aktuell enhet. Vid sökning av 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
- Underlag för dödsbevis

Frågor som kommuniceras via Messenger skall ej vara av akut karaktär, **undantag för Underlag för dödsbevis, som hanteras skyndsamt**. Mottagare av Messengermeddelande har 72 timmar på sig att besvara meddelandet, gäller ej *Underlag för dödsbevis* vilket ska besvaras snarast möjligt. På frågeställningar via Messenger som ej besvarats, så ansvarar avsändaren för att kontakta på annat sätt.

Kommunikation via Cosmic Messenger gällande Underlag för dödsbevis utfärdat av kommunal sjuksköterska

Från och med första maj 2022 kan även Cosmic Messenger användas i stället för fax, för att kommunicera *Underlag för dödsbevis utfärdat av kommunal sjuksköterska*. I Cosmic Messenger kommer *underlag för dödsbevis* finnas som valbar kategori, med frastext som bygger på, och innehåller exakt samma information som blanketten **FOR-15157 Underlag för dödsbevis utfärdat av kommunal sjuksköterska**.

Att kommunicera och lämna underlaget för dödsbevis via Cosmic Messenger ersätter arbetssättet med att faxa blanketten till vårdcentralen. Cosmic Messenger är ett patientsäkert sätt att kommunicera, och gör det möjligt att förmedla informationen skyndsamt. Blanketten kvarstår som ett arbetsmaterial för kommunernas sjuksköterskor. Efter att informationen överförts via Cosmic Messenger sparas blanketten hos avsändaren (kommunen) tills återkoppling erhållits från aktuell vårdcentral eller aktuellt team beroende på vem som ansvarar för patienten. Efter återkoppling kan blanketten kasseras.

Praktisk anvisning

Använd kategori *Underlag för dödsbevis* i rullisten, skriv sedan frastexten **undö** i textrutan och klicka därefter på *enterknappen* för att fälla ut den fullständiga frastexten. Frastexten innehåller exakt samma rubriker som finns i blanketten. Viktigt är att skriva under alla rubriker. Skicka sedan meddelandet med underlaget för dödsbevis till aktuell Funktionsbrevlåda beroende på vilket regionenhet som ansvarar för patienten. Vårdcentral, Palliativt team eller Närsjukvårdsteam.

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

Regionens 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 och Jenny Wennberg