

Dokumentnamn Regional Rutin Messenger i Cosmic	
Framtagen av Funktionsgrupp Messenger VaL Fvis, ansvarig Helena Ritzén	Dokumentnummer 24-6181
Beslutad av Magnus Johansson, Hälso- och sjukvårdsdirektör	Beslutsdatum 2024-11-21

Messenger

Rutinbeskrivning – Messenger i Cosmic

Innehåll

1	Allmänt om Messenger	1-1
2	Ansvar	2-2
2.1	Verksamhetschefens ansvar	2-2
2.2	Användares ansvar	2-2
2.3	Administratör eller motsvarande.....	2-2
3	Tillämpning	3-3
3.1	Riktlinje för information i Messenger.....	3-3
4	Administration av behörigheter och konton.....	4-4
4.1	Bevakning av brevlådor/konton	4-4
4.2	Rensning av meddelanden	4-4
4.3	Utskrifter	4-5
	Funktionsgrupp Messenger VaL, FVIS.....	4-5
	Revisionshistorik.....	4-5

1 Allmänt om Messenger

Cosmic Messenger ska ses som ett vykorts-/mailsysteem inne i Cosmic, främst för patientrelaterade administrativa frågor. Korta frågor och svar om kända patienter som skickas inom en klinik/vårdcentral är också tillåtna, i dessa fall ska den information som ska journalföras dokumenteras på korrekt plats i systemet då informationen i Cosmic Messenger inte är en journalhandling.

Cosmic Messenger är installerad inom hela regionen och går inte att välja bort på enhetsnivå. Individuell brevlåda, mottagargrupp eller funktionsbrevlåda kan konfigureras. En funktionsbrevlåda innebär att du som yrkesperson skickar och tar emot meddelanden på uppdrag av din enhet (HSA-enhet). Mottagargrupp används för att skicka till en grupp användare inom den egna enheten (HSA-enhet).

Dokumentnamn Regional Rutin Messenger i Cosmic	
Framtagen av Funktionsgrupp Messenger VaL Fvis, ansvarig Helena Ritzén	Dokumentnummer 24-6181
Beslutad av Magnus Johansson, Hälso- och sjukvårdsdirektör	Beslutsdatum 2024-11-21

Användartillgång är behörighetsstyrd. Meddelande som skickas i Cosmic Messenger är endast synliga för avsändare och mottagare samt personer med behörighet att bevaka deras Messenger-konton. Tredje part kan inte se om det har skickats några meddelanden och i så fall vilka meddelanden som skickats på en specifik patient.

2 Ansvar

2.1 Verksamhetschefens ansvar

- Att varje enskild vårdenhet har och följer lokala arbetssätt för hur Cosmic Messenger används i olika arbetsprocesser.
- Att rutiner finns och tillämpas för bevakning av Messenger-konton (såväl individuella som funktionsbrevlådor och mottagargrupper).
- Att utse en eller flera administratörer beroende på arbetsenhetens storlek.
- Utifrån riskbedömning besluta om behörighetstilldelning

2.2 Användares ansvar

- Varje användare med Messengerkonto ansvarar själv för sin inkorg, läsa meddelande, svara och ta bort meddelande.
- Avsändaren är ansvarig för att säkerställa att information som kommuniceras får kommuniceras till vald(a) mottagare för att säkerställa lagefterlevnad och överenskommelser.
- Avsändaren (även funktionsbrevlåda och mottagargrupp) ansvarar för att bevaka att mottagaren tagit del av informationen.
- Avsändaren ansvarar för att den information som ska bevaras är journalförd på korrekt plats. Information i Cosmic Messenger är inte en journalhandling.
- Mottagaren ansvarar för att meddela avsändaren i de fall då mottagaren inte kan besvara/ta hand om ärendet eller då meddelandet skickats till fel person eller funktionsgrupp.
- Användare ansvarar för att uppdatera sina mottagargrupper så att personer som slutat på arbetsenheten inte finns kvar där.

2.3 Administratör eller motsvarande

- Administrerar behörigheter och konton.
- Hantera behörighet för bevakning av andra Messenger-konton på den egna arbetsenheten.

Dokumentnamn Regional Rutin Messenger i Cosmic	
Framtagen av Funktionsgrupp Messenger VaL Fvis, ansvarig Helena Ritzén	Dokumentnummer 24-6181
Beslutad av Magnus Johansson, Hälso- och sjukvårdsdirektör	Beslutsdatum 2024-11-21

3 Tillämpning

3.1 Riktlinje för information i Messenger

Messenger som modul är ett kommunikationsverktyg för patientrelaterade administrativa ärenden och avsedd för hantering av korta meddelanden mellan användare/aktörer i Cosmic samt för egna bevakningsbehov.

Messenger kan användas för att koppla information (via en länk) från andra moduler i Cosmic med syfte att påtala/påkalla uppmärksamhet. Meddelandehantering i Messenger ersätter inte dokumentation i Cosmic och all vårddokumentation ska registreras i journalen. Remiss ska användas och får inte utföras som ett meddelande i Messenger, se riktlinjer på Remisshantering i Cosmic.

Messenger får inte heller användas som ett ordinationsverktyg för till exempel läkemedel eller behandlingar.

Det finns ingen kvittensfunktion på ett meddelande i Messenger men avsändaren kan se om meddelandet öppnats eller inte.

Exempel på lämpliga användningsområden:

- Påtala oklarheter i diktat och be om förtydligande
- Påminnelse om telefonkontakt med patient
- Ställa fråga såsom ”Ska patienten få ny återbesökstid?”
- Påtala behov av att förlänga recept
- Påtala behov av att korrigera felaktigheter och göra förtydliganden
- Läkemedelsuppföljning - ”Patient står på följande organpåverkande läkemedel – ska vi justera dosen?”
- Provfrågor - ”Patient har följande provsvar, när ska ta prover nästa gång?”
- Dagvårdsfrågor exv. ”Ska vi göra si eller så med denna patient vid bästa besök?”
- Läkemedelsfrågor – ”Patient har provat följande, ska vi göra så här nu?”
- Utbildningsfrågor – ”Håller du med om följande spirometri etc.?”
- Kontrollfrågor – ”Önskar bekräfta följande som vi pratade om på...? Stämmer denna ordination?”
- Korridorskonsultationer; ibland/oftare lämpligare i skrift.

Meddelandehantering ska alltså användas för att underlätta patientvården och nödvändiga kontakter enheter och vårdpersonal emellan.

Prioritet ”hög” ska enbart användas för fråga eller meddelande som kräver skyndsam hantering.

Dokumentnamn Regional Rutin Messenger i Cosmic	
Framtagen av Funktionsgrupp Messenger VaL Fvis, ansvarig Helena Ritzén	Dokumentnummer 24-6181
Beslutad av Magnus Johansson, Hälso- och sjukvårdsdirektör	Beslutsdatum 2024-11-21

Användare behöver kort och tydligt i meddelandet påvisa vad som ska ske och vilken ansvarig person som meddelandet är riktat till. På så sätt minskar man risken för fler än nödvändigt blir involverade i ärendet.

När meddelande skrivs ska lämplig kategori användas. Kategorierna är ett sätt att sortera inkomna och skickade meddelanden. Finns ingen lämplig kategori används ”tom rad”. Förutom kategori ska meddelandet också ha en tydlig rubrik, detta är i synnerhet viktigt då ”tom rad” används som kategori.

4 Administration av behörigheter och konton

När ny personal börjar på enheten ansvarar Administratör eller motsvarande för tilldelning av behörighet genom att:

- Tilldela konto i de fall användaren ska börja använda meddelandehanteraren för första gången.
- Lägga in användaren i enhetens adressbok.
- Lägga till användaren till funktionsbrevlåda om denne ska ha sådan behörighet.

Användare som slutar eller för en tid är ledig ska i första hand själv vidarebefordra meddelanden, tömma sin inkorg, skickat och papperskorg samt skicka/ta bort meddelanden som ligger sparade i utkast.

Den som avbeställer ett Cosmic- och Messengerkonto förvissas sig om att användaren har tömt sitt Messenger. Om användaren haft tillgång till annans konto eller funktionsbrevlåda ska detta urval tas bort. Behörighet som administratör ska avbeställas och tas bort.

Byter användaren arbetsenhet inom regionen är det viktigt att denne tas bort från listor på den tidigare arbetsenheten för att inte få tillgång till information som denne inte ska ta del av.

4.1 Bevakning av brevlådor/konton

För funktionsbrevlådor i Messenger ska ansvarig verksamhetschef säkerställa att det finns lokala arbetssätt för att meddelanden kontinuerligt gås igenom för att trygga en säker och effektiv verksamhet. För funktionsbrevlåda gäller daglig bevakning vardagar.

4.2 Rensning av meddelanden

För att upprätthålla god prestanda ska manuell rensning av papperskorg, skickat, inkorg och mina vanliga adresser ske regelbundet av användaren.

Dokumentnamn Regional Rutin Messenger i Cosmic	
Framtagen av Funktionsgrupp Messenger VaL Fvis, ansvarig Helena Ritzén	Dokumentnummer 24-6181
Beslutad av Magnus Johansson, Hälso- och sjukvårdsdirektör	Beslutsdatum 2024-11-21

4.3 Utskrifter

Utskrift ska undvikas och om behov av utskrift finns (arbetsunderlag) ska underlaget destrueras när ärendet är avslutat. Ansvarig verksamhetschef ska säkerställa att det finns lokala arbetssätt för destruktion.

I övrigt, se Region Sörmlands gemensamma rutiner och riktlinjer *Vårdokumentation – Utskrift och återlämnande av journalhandling*.

Funktionsgrupp Messenger VaL, FVIS

- Helena Ritzén
- Eva Faltin
- Pernilla Norrbin

Revisionshistorik

Datum	Beskrivning av förändring	Version RS	Version Sussa
2024-03-29	Färdigställd inför beslut i beredningsgrupp	1.0	
2024-04-26	Kompletterad med icke-administrativ användning	1.1	
2024-10-14	Beredd och fastställd i FVIS Styrgrupp	1.1	
2024-10-23	Beslutad i Länsstyrgrupp	1.1	
2024-11-21	Beslutad av Hälso- och sjukvårdsdirektör	1.1	