

DIREKTORATET FOR E-HELSE
Postboks 221 Skøyen
0213 OSLO

Vår referanse:

21/00483-2

Deres referanse:

21/236

Dato:

24.06.2021

Saksbehandler:

Jeanette Wiger

Høringsvar - Bruk av standarden Tilbakemelding om feil i mottatt melding

Sykehuspartner HF støtter behovet for å tydeliggjøre bruk av standarden [Tilbakemelding om feil i mottatt melding](#). Feilaktig bruk kan være en utfordring å håndtere forvaltningsmessig og det er uheldig at avvik som ikke er relatert til feil i meldinger kommer inn i pasientens journal. Erfaringene tilsier at det er en del bruk av denne meldingen i sektoren som ikke er forenlig med hensikten.

Det er også ønskelig at dokumentet blir normert som en retningslinje.

Tilbakemeldinger på innholdet i veiledningen

Kapittel 1.1

Setningen «*Meldingen er et kommunikasjonsmiddel for å gi avsender av mottatt melding tilbakemelding om feil i meldingen*» er tung å lese og kommunikasjonsmiddel bør fjernes.

Setningen «*Den er også dokumentasjon på at avsender av melding med feil/feil i innhold har fått tilbakemelding*» ønskes forenklet.

Forslag om å slå sammen innholdet i de 2 setningene til: «Meldingen benyttes for å gi beskjed til avsender om at det foreligger en feil i meldingen de sendte, og sikrer samtidig dokumentasjon på at tilbakemelding er gitt».

Kapittel 2

Foreslår å bytte ut e-melding i denne setningen med elektronisk melding: «*Tilbakemelding om feil i mottatt melding skal benyttes når du har mottatt en **e-melding** i journalsystemet du enten ikke kan eller skal behandle*»

Foreslår å fjerne utdypende/manglende, samt erstatte innhold med informasjon i denne setningen: «*Ved behov for å gi en tilbakemelding som gjelder pasientrelatert innhold, behandling eller etterspørre **utdypende/manglende innhold**, kan dialogmelding (Dialog Forespørsel) brukes. Alternativt kan andre kommunikasjonsmåter benyttes*»

Kapittel 3.1

Forslag om å fjerne lenger i denne setningen: «*Pasienten har ikke **lenger** lege ved dette kontoret*».

Kapittel 3.3

Ønskelig at det tas med noe her om at andre feil kan omfatte at innhold i meldingen ikke er i henhold til avtalt bruk, spesielt ved bruk av dialogmeldinger. Helseforetakene i Helse Sør-Øst har det som en del av sine rutiner at de sender «Tilbakemelding om feil i mottatt melding/Avvik» i tilfeller der innholdet går ut over avtalte retningslinjer for bruk. Ber om at det vurderes om det bør stå noe om at «Tilbakemelding om feil i mottatt melding» med status «Annet» også kan benyttes når innhold i meldingen ikke samsvarer med aktuell pasient.

Kapittel 4.1

Setningen «*Når en Tilbakemelding om feil i mottatt melding mottas som svar på en sendt elektronisk melding, må avsender følge opp den sendte meldingen*» fremstår uklar med tanke på hvem som skal følge opp hvilken melding. Kan det tydeliggjøres hva som menes her?

Kapittel 4.2

I disse setningene er vi usikre på hva som menes: «*Dersom meldingen inneholder pasientopplysninger som krever oppfølging, skal hensynet til pasienten prioriteres. Når avsender kontaktes skal det fremgå at pasienthensynet er ivaretatt*». Ber om at dette utdypes/tydeliggjøres.

Kapittel 5

Her står det angitt at «Tilbakemelding om feil i mottatt melding» skal kunne benyttes på alle fagmeldinger og i tillegg at den kun skal kunne opprettes som svar på mottatt fagmelding. Applikasjonskvittering anses vel også som en fagmelding? Her bør det vurderes å omformulere punktene. Lurer også litt på «*Valget om å sende Tilbakemelding om feil i mottatt melding skal kun være tilgjengelig når det er sendt positiv applikasjonskvittering*». Er det sendt negativ applikasjonskvittering så skal ikke meldingen være tilgjengelig i fagsystemet og således ikke kunne besvares. Er det nødvendig å ha med dette?

Tilbakemelding på om kodeverdien "Mangelfulle opplysninger" bør tas ut fra kodeverk 8117 «Avvik ved mottak av elektronisk melding»

Vi tror ikke dette har avgjørende betydning for om meldingen blir riktig benyttet eller ikke, men har heller ingen spesielle motforestillinger mot at kodeverdien tas ut. Dersom man mener det er mangelfulle opplysninger bør heller informasjon etterspørres via forespørsel/svar på forespørsel.

Samtidig er dette en verdi som ligger bakt inn som mulighet i mange system og vil nok uansett ta tid før denne verdien blir utfaset. Det må derfor påregnes at denne kan bli benyttet i ulik grad en god stund framover selv om den blir tatt ut av kodeverket.

Med vennlig hilsen
Sykehuspartner HF

Jeanette Wiger
seniorrådgiver