



Håndtering av e-meldinger og dokumenter sendt til feil adressat

Formål

Rutinen skal sikre at mottaker gir beskjed til avsender når det er feil i en mottatt melding og melding «Tilbakemelding om feil i mottatt melding» ikke kan benyttes.

Omfang

Rutinen omfatter

Henvisninger og epikriser som sendes i epikriseformat innad i spesialisthelsetjenesten i Norge.

Beskrivelse

Når det mottas feilsending skal mottaker normalt sende negativ applikasjonskvittering eller «Tilbakemelding om feil i mottatt melding» til avsender. Denne rutinen beskriver hvordan man skal håndtere elektroniske epikriser mottatt til feil helseforetak når disse alternativene ikke er mulig.

Handling

E-post sendes til meldingsansvarligadresse registrert i Adresseregisteret på virksomheten som er avsender av meldingen. E-posten må inneholde følgende informasjon:

- Meldingstype, sendt dato og klokkeslett
- Meldings-ID når den foreligger
- Avsender, både virksomhet og tjeneste/fagområde
- Mottaker, både virksomhet og tjeneste/fagområde
- Fødselsdato (dd.mm.åååå NB! ikke fullt fødselsnummer)¹
- Eventuelt kontaktinfo/telefon til avsender

Revisjonsansvarlig

Revisjon av dokumentet utføres av Norsk Helsenett på bakgrunn av kontakt fra meldingsansvarlige i helseregionene. Kontaktinfo:

Publisering

Rutinen publiseres på egnet sted hos Norsk Helsenett.

¹Opplysninger om fødselsdato, alder, kjønn og initialer regnes ikke som personidentifiserende. NOU 2015: 11, Kap. 5.9.2 side 132.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/daaed86b64c04f79a2790e87d8bb4576/no/pdfs/nou201520150011000dddpdfs.pdf>



Nasjonal rutine

Versjon: 1.3

Ny: 29.03.20|Rev: 13.04.21

Revisjonsoversikt

Dato	Endring
29.03.20	Utkast laget på grunnlag av rutinen i Midt-Norge.
02.04.20	Gjennomgang i samarbeidsmøte. Forslag til ny tekst, sendes til arbeidsgruppa på høring, eventuell ny justering, og oversendes til Samut for behandling.
16.04.20	Gjennomgang av redigering, godkjent av samarbeidsgruppen.
04.05.20	Lagt inn referanse til NOU.
05.05.20	Lagt inn endringer etter innspill fra HSØ om applikasjonskwittering, bruk og plassering av meldingsid og presisert kontaktinformasjon til avsender. Har fjernet ordet «Basismeldinger» under «Rutinen omfatter» siden det står eksplisitt at den omfatter henvisninger og epikriser. Har også flyttet handlingsinformasjon først, og administrativ informasjon ned for å få det viktigste fram.
13.04.21	Fjernet referanser til helseforetak og epikrise, justert tekst til å passe flere virksomhetstyper og meldingstyper.

Samarbeidsgruppen har bestått av:

Helse Nord	Wangensteen, Gro	Gro.Wangensteen@helse-nord.no
Helse Midt	Lorentzen, Øyvind	Oyvind.Lorentzen@helse-nordtrondelag.no
	Naversen, Rut	Rut.Naversen@stolav.no
	Fiskaaen, Carl Petter	Carl.Petter.Fiskaaen@hemit.no
	Kjelsvik, Asbjørn	Asbjorn.kjelsvik@helse-mr.no
Helse Vest	Aspen, Lene	lene.aspen@helse-vest-ikt.no
	Slethei, Runar Erstad	runar.erstad.slethei@helse-vest-ikt.no
	Kjeilen, Johnny Ramfjord	johnny.ramfjord.kjeilen@helse-vest-ikt.no
	Myklatun, Gunn Vigdis	gunn.vigdis.myklatun@helse-vest-ikt.no
Helse Sør-Øst	Hamre, Bjørnar	bjhamr@sykehuspartner.no
	Wiger, Jeanette	JEWI@sykehuspartner.no
	Syversen, Mona	monsyv@sykehuspartner.no

Rutinen bygger på anbefalt rutine fra Regionalt fagråd digital samhandling Midt-Norge som gjelder for alle HF og kommuner i Midt-Norge. [Rutinen er publisert her.](#)