

Prosedyre for mottak av elektroniske meldinger fra tjenestemottaker – Digihelse.

1 Hensikt

Sikre god meldingshåndtering mellom tjenestemottaker og bydel. Tjenestemottaker i denne sammenheng er personer som er nærmere bestemt av leverandøren av hjemmetjenestene, for tiden mottakere av hjemmesykepleie og praktisk bistand, samt dennes valgte pårørende gitt ved fullmakt i helsenorge.no

2 Ansvar og myndighet

Ansvarsfordelingen for at meldingstrafikken skal fungere som ønsket deles mellom flere parter: Helsenorge.no

Bydel Frogner, som benytter seg av funksjonaliteten

Tjenestemottaker som er digitalt aktive

3 Roller og definisjoner

Rutinen forutsetter at bydelen har definert og gitt tilstrekkelige tilganger til en rolle som er ansvarlig for håndtering av digitale tjenester for tjenestemottakere, i denne sammenheng elektroniske meldinger.

Definisjoner av roller:

Tjenesteansvarlig = Tjenesteansvarlig evt med støtte fra primærkontakt har det daglige ansvar for utførelse av tjenesten til bruker av hjemmesykepleie. Oppfølgingsansvaret med tjenestemottaker og pårørende.

Meldingsansvarlig = den som skal sjekke nye meldinger daglig. For Frogner bydel er dette følgende:

Koordinator = arbeidslistefordeler praktisk bistand. Koordinerer arbeidsoppgavene til ansatte i egen enhet. Har kontakt med tjenestemottaker.

Arbeidslagsleder = arbeidslistefordeler hjemmesykepleien (i fellesskap med sykepleierkonsulent). Koordinerer arbeidslistefordeling til ansatte i egen enhet. Har kontakt med tjenestemottaker.

Meldingsovervåker = er den som skal sjekke at alle meldinger er lest og behandlet. For praktisk bistand er dette teamleder, for hjemmesykepleien er dette sykepleierkonsulent.

Prosedyre for mottak av elektroniske meldinger fra tjenestemottakere**4 Gjennomføring**

Meldinger fra tjenestemottaker må kontrolleres og besvares daglig etter bestemte retningslinjer. Det bør brukes på forhånd definerte maler i svarene der dette er mulig, for å få en likebehandling.

Tid	Kontaktpunkt	Frister
Dagvakt	Meldingssenter/ mottakssenter i EPJ. (Geric)	Meldinger sjekkes minimum tre ganger på dagvakt tilsvarende PLO meldinger, ved vaktskifter og fortløpende.
Kveld /natt	Meldingssenter/ mottakssenter i EPJ. (Geric)	Ved vaktskifter.

Type innhold i meldinger	Utførelse	Aksjonspunkt og frist	Ansvarlig
• Henvendelse til en tjeneste	• Lese innholdet og besvare meldingen	• Sette status til «ferdig behandlet» og besvare meldingen så snart som mulig, innen en virkedag	• Meldingsansvarlig innen enheten
• Henvendelse fra tjenestemottaker som må behandles av en annen ansatt	• Lese innholdet og gi et midlertidig svar med at meldingen er videresendt	• Så snart som mulig, innen en dag	• Meldingsansvarlig innen enheten
	• Videreformidle meldingen til annen ansatt	• Sette saken til «under behandling»	
	• Sendte utfyllende svar til tjenestemottaker	• Sette status til «ferdig behandlet»	• Tjenesteansvarlig
• Endring og avlysning av avtale	• Endre arbeidslistefordelingen, dersom mulig	• Så snart som mulig	• Meldingsansvarlig innen enheten

Prosedyre for mottak av elektroniske meldinger fra tjenestemottakere

	• Gi beskjed til ansatt som skulle vært på hjemmebesøk (Sende beskjed direkte til håndterminal)	• Så snart som mulig for å unngå bomtur	
	• Besvare meldingen	• Sette saken til «Ferdig behandlet»	
• Søknad om tjeneste eller økt hjelpebehov	• Gi midlertidig svar med informasjon om forventet saksbehandlingstid på søknaden		• Meldingsansvarlig innen enheten
VED TILLITSMODELL P.t ikke Bydel FROGNER	• Videreformidle meldingen til saksbehandler der dette er en annen ansatt	• Setter saken til «Under saksbehandling»	• Saksbehandler innen enheten
	• Saksbehandler returnerer utfyllende svar til tjenestemottaker, og viser evt til søknadsskjema på kommunenes hjemmeside	• Setter saken til «ferdig behandlet»	
• Søknad om tjeneste eller økt hjelpebehov FROGNER:	• Videreformidle til søknadskontoret, returnere svar til tjenestemottaker om at søknad er videreformidlet.	• Setter saken til «ferdig behandlet» • Vurderer evt. strakstiltak i påvente av saksbehandling ved behov for økt hjelp	• Meldingsansvarlig for tjenesten - Evt. revurderingsrutiner: • Tjenesteansvarlig • Team leder (ansvarlig for tjenesten)

Prosedyre for mottak av elektroniske meldinger fra tjenestemottakere

• Faktura spørsmål	• Videreformidle spørsmålet til fakturaansvarlig i Bydelen (p.t: A.Hovde)	• Sette saken til «under behandling»	• Meldingsansvarlig i enheten
	• Opprette melding med svar om at saken er videresendt fakturabehandler i bydelen. Evt m kontaktinfo (telf) til fakturabehandler.	• Setter saken til «ferdig behandlet»	
• Annen klage	• Behandle klagen og gjøre nødvendige oppgaver knyttet til innholdet	• Sette saken til «under saksbehandling»	• Meldingsansvarlig i enheten
	• Gi konkret tilbakemelding når klagen er behandlet	• Sette saken til «ferdig behandlet»	• Teamleder • Arbeidslagsleder
	• Vurdere om svar på klagen skal gis i egnet arkiv-/avviksystem	•	
• Usaklige meldinger	•	•	• Leder
• Meldinger som inneholder spørsmål til ulike tjenestesteder	• Besvare innholdet som gjelder egen tjeneste • Videreformidle resten av innholdet til annen tjeneste	• Sette saken til «under saksbehandling»	• Meldingsansvarlig i enheten • Medingsansvarlig i enheten
	• Besvare innholdet som gjelder egen tjeneste	• Setter saken til «ferdig behandlet»	
• Meldinger sendt til feil mottaker, f.eks meldinger som skulle vært sendt til fastlege	• Besvare meldingen med informasjon om at denne må opprettes på nytt og sendes til rette mottaker	• Så snart som mulig innen en dag	• Meldingsansvarlig i enheten

Prosedyre for mottak av elektroniske meldinger fra tjenestemottakere**5 Dokumenter**

Maler, sjekklister, skjema o.l som brukes i denne prosedyren	Original lagret hvor
Se egen prosedyre for meldingshåndtering i egen kommune/bydel	<i>Compilo, (beskrive hvilken mappe) Frogner: Avvente til pilot er ferdig</i>
Se egne manualer for meldingshåndtering i eget journalsystem.	<i>Tieto</i>
Se egen oversikt over standardtekster som brukes i svarmeldinger	<i>Ingen standardtekster utarbeidet p.t</i>

6 Registreringer og arkivering

Dokumenter som produseres ved gjennomføring av prosedyren	Arkiv/lagres hvor	Arkiveringstid
		<i>Alltid</i>

7 Referanser**8 Versjoner**

Versjonsnummer	Dato	Signatur
Versjonsnummer 1	03.10.2017	Ivar H Paulsen, systemkoordinator