

Dokumenttyp Rutin	Ansvarig verksamhet Samverkan	Organisation Region Värmland	Version 7
Dokumentägare Annika Lind Utvecklingsledare	Fastställare Henrik Svensson T.f. biträdande hälso- och sjukvårdsdirektör	Giltig fr.o.m. 2025-02-04	Giltig t.o.m. 2027-02-04

Kommunikation via Cosmic Messenger mellan Värmlands kommuner och Region Värmland

Gäller för: Hälso- och sjukvård

Syfte

Syftet är att underlätta kommunikation mellan kommunernas hälso- och sjukvårdspersonal samt personal på länets vårdcentraler, palliativa team, närsjukvårdsteamerna västra och norra, regionens specialistmottagningar och rehabiliteringsmottagningar. **Kommunikationen avser patienter med pågående vårdåtagande hos respektive aktör utan pågående samordningsärende.** Patienter med pågående samordningsärenden hanteras via Cosmic Link.

Cosmic Messenger får inte användas för allmän rådgivning, vårdbegäran eller remisshantering.

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

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

Daglig bevakning behövs av behörig personal av funktionsbrevlådan i Messenger, både för- och eftermiddag. Enskild verksamhet utser vem/vilka som huvudsakligen bevakar deras funktionsbrevlåda.

Vid kontakt med annan vårdcentral än den egna kommunens, 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 utfärdat av kommunal sjuksköterska (se specifikt gällande detta under egen rubrik)*

Frågor som kommuniceras via Messenger ska inte vara av akut karaktär, **undantag för Underlag för dödsbevis, som hanteras skyndsamt**. Mottagare av Messengermeddelande har 72 timmar (veckodagar – ej helg eller röd vardag) 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 2022-05-01 kan 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 ***Underlag för dödsbevis utfärdat av kommunal sjuksköterska (FOR-15157)***.

Att kommunicera och lämna underlaget för dödsbevis via Cosmic Messenger ersätter arbets sättet 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 vilken 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 och 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 (UAP) för avslut av funktionsbrevlåda.

Utskrifter

Utskrift av meddelande från Messenger är möjligt men utskriften räknas då som ett arbetsunderlag som innehåller känsliga personuppgifter vilka ska skyddas från obehörig läsning och 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, [Behörighetsbeställning - Region Värmland](#).

Utbildning

Utbildning i Messenger sker främst via E-film som finns under Meny i Cosmic. Scrolla ner till Hjälps och välj sen eUtbildning.

Det finns även en instruktion som heter **Messenger (INS-09037)**. Den finns att återfinna i regionens dokumenthanteringssystem Vida samt är utskickad via kommunernas Linkbrevlådor för intern förvaring inom egna kommunen. Får ej publiceras på externa sidor på grund av Cambios upphovsrätt.

Övriga frågor gällande hanteringen i Messenger hänvisas till utveckling och användarstöd patientjournal (UAP).

Eventuell lokal rutin

Om egen lokal rutin utarbetas bör den innehålla nedanstående frågeställningar:

- Vem har ansvar för att bevaka enhetens funktionsbrevlåda?
- Vem har ansvar för att regelbundet rensa gamla meddelanden?
- Tidpunkter för bevakning av funktionsbrevlåda?
- Vem har ansvar vid semestrar?
- Vem har ansvar för att uppdatera behörigheterna vid byte av personal?

Utarbetad av: Annika Lind, Jenny Wennberg