

		Foretaksnivå		Retningslinje
DIPS - PLO Rutine for håndtering av feil med PLO-meldinger				Side 1 av 1
Dokument ID: I.2.1.8-11	Godkjent dato: 31.10.2024	Gyldig til: 31.10.2026	Revisjon: 5.00	

Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Elektronisk kommunikasjon

Hvis enkelte meldinger ikke kommer frem i korrespondanseloggen:

- Få hjelp av en ressursperson eller annen kollega for å se om du har registrert riktig. Har du for eksempel kun lagret og ikke godkjent dokumentet/meldingen?
- Dersom du har fulgt brukerveiledningen, og meldingen likevel ikke kommer inn i loggen. Ring mottaker av meldingen og gi beskjed om problemet. Dersom det er mulig å sende «Forespørselmelding»; benytt dette som erstatning inntil problemet er løst, adresseres til enten saksbehandler eller sykepleietjenesten.

Ring Brukerstøtte Sykehuspartner på tlf. 32 23 53 30 og varsle om feilen.

Hvis enkelte meldinger i korrespondanseloggen ikke får positiv kvittering etter 1-2 timer:

- Ring kommunen for å høre om meldingen likevel er kommet gjennom. Hvis ikke meldingen er kommet gjennom, skal man formelt sende meldingene «Helseopplysninger» og «Melding om utskrivingsklar pasient» i papirformat (skriv ut meldingen fra korrespondanseloggen/mine journaldokumenter). Meldinger som haster kan eventuelt også fakses etter avtale med kommunen. De andre meldingene («Melding om innlagt pasient», «Forespørsel» og «Svar på forespørsel» samt «Melding om utskrevet pasient») kan ringes inn til kommunen. Dersom dialog med kommunen ikke skjer via elektroniske meldinger, men i en telefonsamtale med kommunen, må denne kommunikasjonen dokumenteres i evaluering/behandlingsplanen.

Ring Brukerstøtte Sykehuspartner på tlf. 32 23 53 30 og varsle om feilen.

- Hvis kun enkelte meldinger feiler (rødt felt i loggen), gjør som i punktet over.

Hvis ingen PLO-meldinger kommer gjennom til en eller flere kommuner, ingen meldinger får positiv kvittering eller samtlige meldinger feiler:

- **Ring Brukerstøtte Sykehuspartner på tlf. 32 23 53 30 og varsle om feilen.** Disse varsler seksjon for Helse IKT og kommunene om problemet.
- Bruk telefonen ved korrespondanse med kommunen. Send meldingene «Helseopplysninger» og «Melding om utskrivingsklar pasient» i papirformat (skriv ut meldingen fra korrespondanseloggen/mine journaldokumenter). Meldinger som haster kan eventuelt også fakses etter avtale med kommunen. De andre meldingene («Melding om innlagt pasient», «Forespørsel» og «Svar på forespørsel» samt «Melding om utskrevet pasient») kan ringes inn til kommunen.

Kryssreferanser

Eksterne referanser

Utarbeidet av: Hege Mari Johnsen	Fagansvarlig: André T. Smitt-Ingebretsen	Godkjent av: Kjetil Nyhus	
--	--	-------------------------------------	--