		Foretaksnivå			Prosedyre
DIPS - Dialogmeldinger Prosedyre					Side 1 av 4
Dokumentplassering: I.2.1.8-38	Godkjent dato: 31.10.2024	Revideres innen: 31.10.2026	Sist endret: 31.10.2024	Revisjon: 1.08	

Foretaksnivå/Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Elektronisk kommunikasjon
 ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: []

HENSIKT

Sikre korrekt bruk av dialogmeldinger, samt oppfølging av innkomne og sendte meldinger. Prosedyren må sees i sammenheng med brukerveilederne, se kryssreferanser.

MÅLGRUPPE

Leger, behandlere, kontorpersonell samt deres ledere som er involvert i arbeidsflyt for dialogmeldinger.

ANSVAR

Det er forfatter som vurderer når det er behov for å benytte en dialogmelding, og som har ansvar for at den sendes til korrekt mottaker. Forfatter har også ansvar for eventuelle svar på sine dialogmeldinger blir fulgt opp.

Hver avdeling har en arbeidsgruppe for innkomne dialogmeldinger, og det er den enkelte avdeling sitt ansvar at det foreligger rutiner for at disse blir ivare tatt både når det gjelder ansvarsfordeling og videre intern arbeidsflyt.

Avdelingen har også ansvar å sikre oppfølging ved fravær.

FREM GANGSMÅTE

Brukerveiledningen finner du i metodebok.no, se "[frittstående dialogmeldinger](#)" i kapitlet "[PLO og dialogmeldinger](#)".

Dialogmeldinger består av 3 ulike dokumenttyper i DIPS med tilhørende arbeidsflyt:


- DIALOG Forespørsel SO/PS
- DIALOG Svar på forespørsel SO/PS
- DIALOG Avvik SO/PS

Innkomne og utgående dialogmeldinger lagres i pasientens journal.

Når dialogen initieres av SSHF opprettes dokumentet *DIALOG Forespørsel* som et vanlig journaldokument. For å svare ut en innkommet forespørsel benyttes svarknapper i den innkomne meldingen slik at disse knyttes sammen.

- En forespørsel kan besvares med *Svar på forespørsel* eller *Avvik*.
- Et innkommet *Svar på forespørsel* kan besvares med *Svar på forespørsel* eller *Avvik*.
- Et avvik kan besvares med *Svar på forespørsel*.

Utarbeidet av: Robyn Andersen	Fagansvarlig: André T. Smitt-Ingebretsen	Verifisert av:	Godkjent av: <ikke styrt>	Dok.nr: D49559
---	--	----------------	---	--------------------------

		DIPS - Dialogmeldinger Prosedyre			Side: 2 Av: 4
Dokument-id: I.2.1.8-38	Utarbeidet av: Robyn Andersen	Fagansvarlig: André T. Smitt-Ingebretsen	Godkjent dato: 31.10.2024	Godkjent av: <ikke styrt>	Revisjon: 1.08

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

Innkommne dialogmeldinger kommer med oppgavetype *Dokument til vurdering*.

Nye meldinger fra eksterne instanser til SSHF havner i en fellesarbeidsgruppe for kontorpersonell¹. Administrative henvendelser besvares direkte av kontorpersonell fra denne arbeidsgruppen. Ved behov for lege-/behandlerkompetanse for å svare nye meldinger overføres meldingen videre etter avdelingens interne prosedyrer. Som regel til en fellesarbeidsgruppe for leger/behandlere.

Svar på meldinger initiert av SSHF havner i SSHF forfatterens private arbeidsgruppe dersom det finnes. Dersom forfatter ikke har privat arbeidsgruppe havner svar i fellesarbeidsgruppen til kontoret for mottak av meldinger. Disse overføres videre ved behov.

BRUK AV DIALOGMELDINGER / RETNINGSLINJER

Forventet svartid er 1-3 virkedager. Tidshorisonen for dialogmeldinger er fra en henvisning er påbegynt hos ekstern lege og inntil 12 måneder siden sist kontakt ved HF.

Dialogmelding kan ikke brukes for personer som kun har hjelpenummer.

Innhold

Meldingen skal kun inneholde korte og tydelige problemstillinger som er enkle å svare ut, fremstilt i form av ren tekst. Start meldingen med referanse til henvisning hvis aktuelt. Dersom meldingen skal til en spesifikk lege/behandler på et annet HF bør dette skrives i meldingen.

- Vær konkret og vurder ordlyd. Husk at meldingen er en del av pasientens journal.
- Unngå forkortelser og vanskelige medisinske termer.
- Det er ikke nødvendig med navn på avsender og "høflighetsfraser" i selve meldingen.
- Den kan **ikke** inneholde bilder/utklipp og tabeller.


Benyttes til å:

- sende oppklarende spørsmål og svar i pågående eller forventet pasientforløp
- innhente tilleggsinformasjon knyttet til mottatt henvisning for å kunne gi riktig vurdering og prioritet
- sende spørsmål knyttet til inneliggende pasient, et poliklinisk forløp eller oppfølging av pasienter med kroniske sykdommer
- sende spørsmål om legemiddelbehandling
- ettersende tilleggsopplysninger
- sende spørsmål ift. pasienter med et forløp på tvers av sykehus i HSØ

Skal ikke benyttes:

- til øyeblikkelig hjelp eller avklaringer som haster
- til generell veiledning som ikke er knyttet til en spesifikk pasient

¹ Radiologi og laboratoriene har egne arbeidsgrupper til mottak av nye innkommne meldinger som heter <Klinikk Avdeling Dialog>. På laboratoriene følger legene opp meldinger direkte fra disse gruppene.

		DIPS - Dialogmeldinger Prosedyre			Side: 3 Av: 4
Dokument-id: I.2.1.8-38	Utarbeidet av: Robyn Andersen	Fagansvarlig: André T. Smitt-Ingebretsen	Godkjent dato: 31.10.2024	Godkjent av: <ikke styrt>	Revisjon: 1.08

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

- ved omfattende problemstillinger og/eller lange faglige utredninger
- til saksbehandling, avklaring om arbeidsfordeling
- til spørsmål til andre HF som inkluderer flere fagområder. Det må sendes én melding per fagområde.

Bruk av DIALOG meldinger mellom HF

Meldinger som skal til et annet HF kan kun adresseres til et fagområde/tjeneste. Dette gjøres på samme måte som man adresserer edi-dokumenter til andre HF. For eksempel til følgende:

- Indremedisin, Oslo Universitetssykehus HF
- Hjertesykdommer, Oslo Universitetssykehus HF
- Barnesykdommer, Oslo Universitetssykehus HF

Man må ikke blande flere fag i en melding. Det må eventuelt sendes én melding per fagområde.

Det er ikke mulig å adressere en dialogmelding direkte til en lege i et HF. HF-adresser er styrt av et kodeverk med utgangspunkt i tjenestene et HF tilbyr. Dersom en melding skal til en spesifikk lege/behandler må navnet til vedkommende skrives i fritekstfeltet i meldingen. Når dialogen er opprettet, vil svarmeldingene gå mellom de private arbeidsgruppene til legene/behandlerne på meldingstråden.

Bruk av DIALOG Avvik SO/PS

Benyttes for å gjøre mottaker oppmerksom på at mottatt melding ikke vil bli behandlet fordi innholdet ikke er i henhold til avtalt bruk av dialogmeldinger eller er sendt på feil pasient.

Dialogmelding sendt på feil pasient

Det er forfatter som har ansvaret for å sørge for at følgende tiltak iverksettes:

- Gjøre mottaker av meldingen oppmerksom på at mottatt dialogmelding er sendt på feil pasient slik at de kan iverksette korrigerende tiltak på sin side.
- Lage merknad knyttet til feilsendt dokument i DIPS.
- Bestille sletting av feilsendt dokument i henhold til prosedyre.
- Opprette ny dialogmelding på korrekt pasient.

Dialogmeldinger sendt til feil avdeling

Dialogmeldinger som er sendt til feil avdeling, skal videresendes til korrekt avdeling så raskt som mulig. Dersom dialogmelding skal overføres fra PS til SO eller fra SO til PS skal dialogmeldingen sendes til Dokumentsenteret for å endre avdelingstilknytning og dokumenttype. Ved usikkerhet knyttet til hvem som er mottaker må det sendes spørsmål om dette til avsender.

 SØRLANDET SYKEHU	DIPS - Dialogmeldinger Prosedyre				Side: 4 Av: 4
Dokument-id: I.2.1.8-38	Utarbeidet av: Robyn Andersen	Fagansvarlig: André T. Smitt-Ingebretsen	Godkjent dato: 31.10.2024	Godkjent av: <ikke styrt>	Revisjon: 1.08

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

Meldingsovervåking - Applikasjonskvitteringer

Applikasjonskvitteringer for frittstående dialogmeldinger følges opp på samme måte som for epikriser og PLO-meldinger.

Kryssreferanser

[1.2.1.6-29 Sletting av journaldokument](#)

[1.2.1.8-1 Elektroniske meldinger - Kvalitetssikring av at de kommer frem til ekstern mottaker](#)

Eksterne referanser