		Foretaksnivå		Prosedyre
Oppfølging av arbeidsoppgaver i forbindelse med digital utsending av venteliste- og innkallingsbrev				Side 1 av 6
Dokumentplassering: I.2.1.8-23	Godkjent dato: 10.11.2024	Revideres innen: 10.11.2026	Sist endret: 10.11.2024	Revisjon: 2.00

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

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: []

HENSIKT

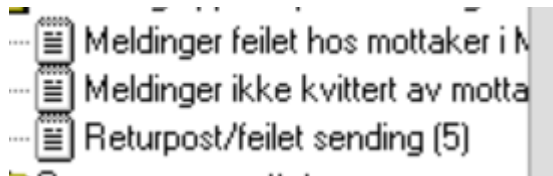
Hver avdeling skal daglig overvåke både meldinger som har feilet (negative applikasjonskvitteringer) og meldinger som ikke er kvittert (manglende applikasjonskvitteringer) på sendte dokumenter og gjennomføre tiltak for å få informasjonen fram. Denne prosedyren gjelder overvåking av elektroniske meldinger i DIPS i forbindelse med digital utsending av venteliste- og innkallingsbrev.

MÅLGRUPPE

Personell som sender ut venteliste- og innkallingsbrev samt personell som overvåker elektroniske meldinger i DIPS.

FREM GANGSMÅTE

Brev som er sendt ut elektronisk kan generere flere typer oppgaver:




Det er viktig at disse oppgavene blir fulgt opp så fort som mulig.

Det er satt opp i konfigurasjon i Message Broker at det skal komme en arbeidsoppgave dersom enten det ikke er mottatt leveranse rapport eller ikke mottatt applikasjonskvittering etter 10 timer. Dersom ingen av delene er kommet, kommer det 2 arbeidsoppgaver.

Innhold:

Arbeidsoppgave "Meldinger feilet hos mottaker i MB":.....	2
Arbeidsoppgave "Returpost/feilet sending":	3
Arbeidsoppgave: "Meldinger ikke kvittert av mottaker i MB":.....	5

Utarbeidet av: DIT / Øyvind Seland	Fagansvarlig: Leif Steinar Brådland	Verifisert av: []	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Dok.nr: D50746
---------------------------------------	--	----------------------	------------------------------	-------------------

 SØRLANDET SYKEHUS		Oppfølging av arbeidsoppgaver i forbindelse med digital utsending av venteliste- og innkallingsbrev			Side: 2 Av: 6
Dokument-id: I.2.1.8-23	Utarbeidet av: DIT / Øyvind Seland	Fagansvarlig: Leif Steinar Brådland	Godkjent dato: 10.11.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 2.00

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

Arbeidsoppgave "Meldinger feilet hos mottaker i MB":

Dersom en sending har feilet og må sendes på nytt vil det komme en negativ applikasjonskvittering fra helsenorge.no inn i arbeidsflyt. Ved å dobbeltklikke på oppgaven åpnes "Varsel om avvist melding"-bildet.

Negative applikasjonskvitteringer genererer en oppgave av type "Meldinger feilet hos mottaker i MB" og vil ha beskrivelse "Negativ applikasjonskvittering mottatt for inntaksbrev"

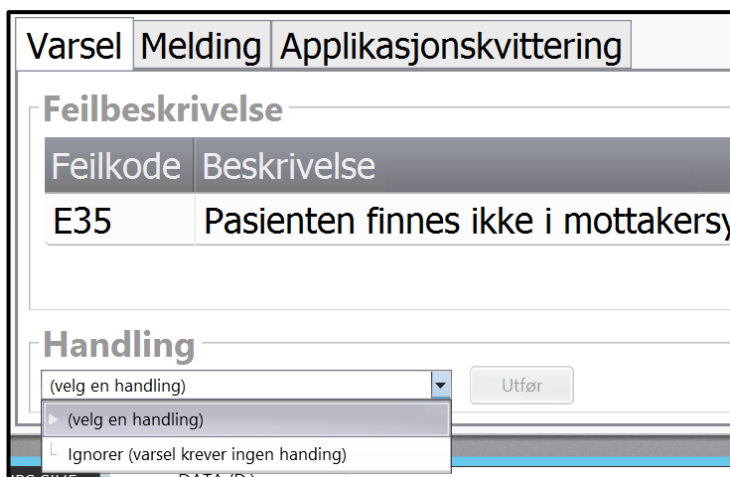


beskrivelse	
Negativ applikasjonskvittering mottatt for inntaksbrev	T
Negativ applikasjonskvittering mottatt for inntaksbrev	T

I "Varsel om avvikende applikasjonskvitterings" bildet vil det stå en feilkode, f.eks. "E35 Pasienten finnes ikke i mottakers system".


Pasienten må kontaktes enten ved å skrive ut brevet på papir eller ringes dersom brevet ikke vil komme fram i posten før planlagt timen.

Når oppgaven er utført, må man velge en handling:



Varsel	Melding	Applikasjonskvittering
Feilbeskrivelse		
Feilkode	Beskrivelse	
E35	Pasienten finnes ikke i mottakersy	
Handling		
(velg en handling)		Utfør
<ul style="list-style-type: none"> (velg en handling) Ignorer (varsel krever ingen handling) 		

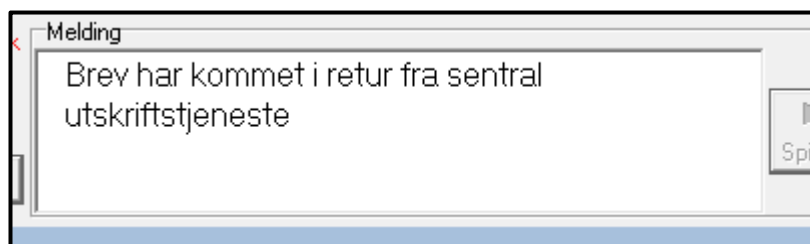
Det eneste valget er "Ignorer (varsel krever ingen handling)". Dette er misvisende, men den eneste mulighet i skjermbildet per nå. Du kan skrive inn en kommentar dersom du ønsker dette før du trykker "Utfør". Da blir oppgaven utført og borte fra arbeidsoppgaveoversikten.

 SØRLANDET SYKEHU		Oppfølging av arbeidsoppgaver i forbindelse med digital utsending av venteliste- og innkallingsbrev			Side: 3 Av: 6
Dokument-id: I.2.1.8-23	Utarbeidet av: DIT / Øyvind Seland	Fagansvarlig: Leif Steinar Bråndland	Godkjent dato: 10.11.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 2.00

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

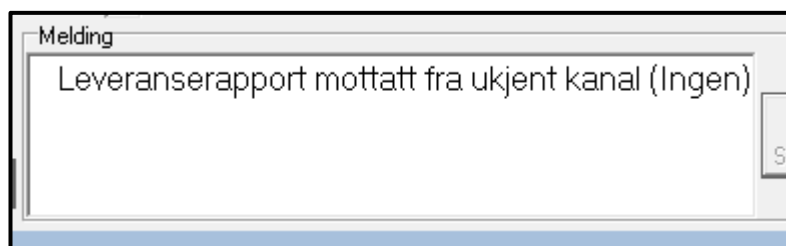
Arbeidsoppgave "Returpost/feilet sending":

Ved å dobbeltklikke på oppgavene her, åpner det aktuelle dokumentet seg. Dersom Posten ikke kan levere et brev til adressen på konvolutten, blir det sendt en melding tilbake til DIPS med beskjed om dette. Årsaken til retur står i Meldings-feltet:



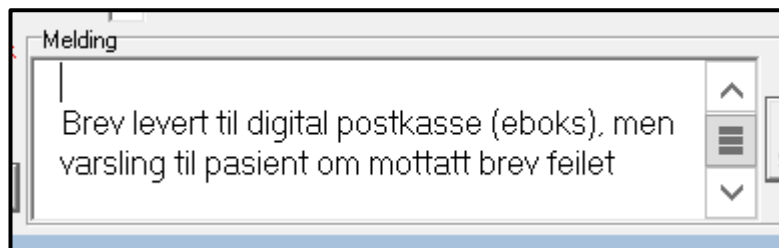
Følg eksisterende prosedyre for brev som kommer i retur.


Andre feil som gir oppgave av typen "Returpost/feilet sending":



Dette kan komme av at pasienten er meldt død i folkeregister. Dette kan forekomme dersom Folkeregisterdata ikke her helt oppdatert i DIPS.

I eksempelet under har varselet fra helsenorge.no ikke kommet fram til pasienten:



 SØRLANDET SYKEHU		Oppfølging av arbeidsoppgaver i forbindelse med digital utsending av venteliste- og innkallingsbrev			Side: 4 Av: 6
Dokument-id: I.2.1.8-23	Utarbeidet av: DIT / Øyvind Seland	Fagansvarlig: Leif Steinar Brårdland	Godkjent dato: 10.11.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 2.00

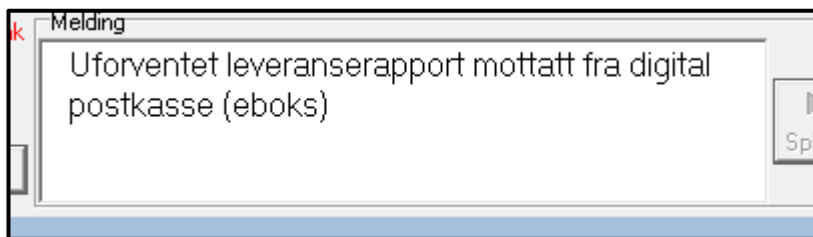
Foretaksnivå/Klinisk dokumentasjon og pasientadministrasjon/DIPS - elektronisk pasientjournal/Elektronisk kommunikasjon

Samme informasjon som i arbeidsoppgaven skal også finnes under Merknad i dokumentloggen:

Hendelse	Merknad	Bruker
Innsyn		Popov, E
Elektronisk innsyn	Brev levert til digital postkasse (eboks), men varsling til pasient om mottatt brev feilet	Gjeilo, Li
Innsyn		Gjeilo, Li

Her må du sørge for å informere pasienten om at innkallingsbrevet er tilgjengelig på helsenorge.no.


Dersom e-boks ikke kvitterer for en melding innen neste batch-utsending av leveranserapporter, blir det sendt en leveranserapport uten sendestatus. I DIPS heter dette en "uforventet leveranserapport". Denne genererer en arbeidsoppgave av typen "Feilet sending":



Finn fram det aktuelle brevet og sjekk dokumentloggen. Dersom brevet har kommet fram til e-boks, vil det vises i dokumentloggen:

Merknad	
	E
	F
	F
	F
ir Brev levert til digital postkasse (eboks)	E
ir Uforventet leveranserapport mottatt fra digital postkasse (eboks)	E
ir Elektronisk inntaksbrev sendt	E
	E
	E
Dette er ny versjon.	E
	E
	E

Oppgaven kan da kvitteres ut uten mer arbeid.

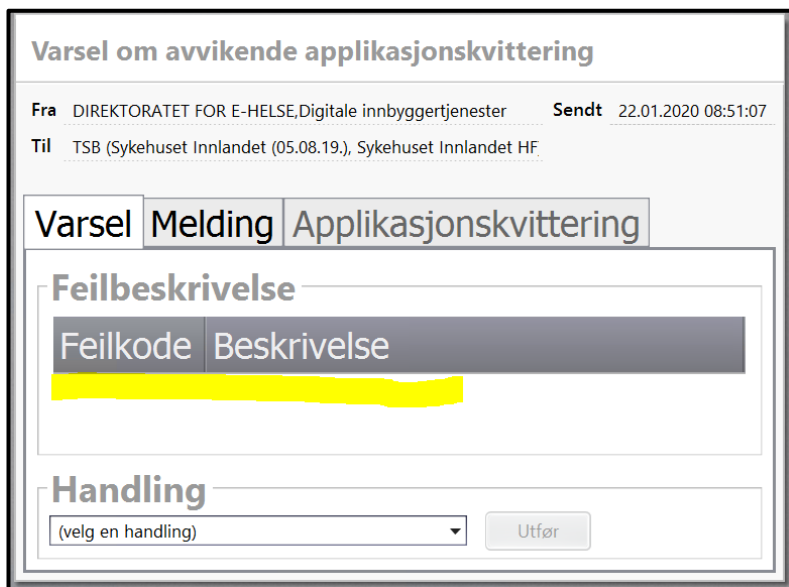
 SØRLANDET SYKEHU	Oppfølging av arbeidsoppgaver i forbindelse med digital utsending av venteliste- og innkallingsbrev				Side: 5 Av: 6
Dokument-id: I.2.1.8-23	Utarbeidet av: DIT / Øyvind Seland	Fagansvarlig: Leif Steinar Brådland	Godkjent dato: 10.11.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon : 2.00

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

Arbeidsoppgave: "Meldinger ikke kvittert av mottaker i MB":

Arbeidsoppgaven "Ingen applikasjonskvittering for inntaksbrev mottatt" blir generert når DIPS ikke har mottatt en applikasjonskvittering innen tiden den forventer å få en kvittering. **OBS!** Kvitteringen kan ha kommet etter at varselet ble generert. Du må åpne brevet og sjekke status i dokumentlogg før du foreta noe annet arbeid.

Dersom du klikker på oppgaven får du opp samme bildet som ved negativ applikasjonskvittering, men uten en feilkode:



Varsel om avvikende applikasjonskvittering

Fra DIREKTORATET FOR E-HELSE, Digitale innbyggertjenester Sendt 22.01.2020 08:51:07

Til TSB (Sykehuset Innlandet (05.08.19.), Sykehuset Innlandet HF)

Varsel Melding Applikasjonskvittering

Feilbeskrivelse	
Feilkode	Beskrivelse

Handling

(velg en handling) Utfør


Finn det aktuelle brevet og åpne dokumentloggen. Dersom det ikke er mottatt en leveranserapport, må du ta en aksjon for å få resende brevet, enten elektronisk eller på papir.

ir Ingen leveranserapport mottatt for brev	
ir Elektronisk inntaksbrev sendt	

Dersom brevet har kommet fram til pasienten vil det stå i dokumentloggen hvor brevet ble levert:

ir Brev levert på Helse Norge	
ir Ingen leveranserapport mottatt for brev	
ir Elektronisk inntaksbrev sendt	

Dersom brevet er kommet fram, kan oppgaven kvitteres ut uten mer arbeid.

 SØRLANDET SYKEHU		Oppfølging av arbeidsoppgaver i forbindelse med digital utsending av venteliste- og innkallingsbrev			Side: 6 Av: 6
Dokument-id: I.2.1.8-23	Utarbeidet av: DIT / Øyvind Seland	Fagansvarlig: Leif Steinar Bråndland	Godkjent dato: 10.11.2024	Godkjent av: Kjetil Nyhus	Revisjon: 2.00

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

Dersom man verken får leveranse-rapport eller applikasjonskvittering får du 2 varsler! 1 av hver oppgave type:

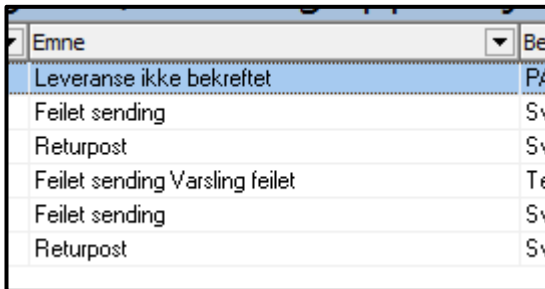


Oppgave dato	Frist	Pasient	Beskrivelse	Arbeidsgruppe
22.01.2020 20:39:37		Danser, Line	Ingen applikasjonskvittering for inntaksbrev mottatt	TSB Neg applikasjonskvit
22.01.2020 09:51:07		Danser, Line	Ingen applikasjonskvittering for inntaksbrev mottatt	TSB Neg applikasjonskvit

Oppgave dato	Frist	Pasient	Emne	Beskrivelse	Arbeidsgruppe
22.01.2020 20:39:04		Danser, Line	Leveranse ikke bekreftet	PAS-Dagsplan/timeplukk	TSB
12.01.2020 22:25:05		Danser, Line	Feilet sending	Oppfølging av TSB Neg applikasjonskvit	TSB

Disse kan ligge i forskjellige arbeidsgrupper.

Bruk Emne-feltet for å få oversikt over hvorfor en oppgave er blitt generert:



Sentral utskriftstjeneste sender som regel kvittering tilbake en gang om dagen, ofte rundt kl. 1300.

Kryssreferanser

[I.2.1.1-1](#)

[Pasienter med sperret \(fortrolig\) adresse](#)

Eksterne referanser