

# Bruk av standarden Tilbakemelding om feil i mottatt melding

Utarbeidet av arbeidsgruppe i SamUT ledet av Helse Vest IKT  
Les mer i referat og saksunderlag fra møte i [SamUT](#) 02.12.2020

## Innholdsfortegnelse

1	Om dokumentet .....	3
1.1	Bakgrunn .....	3
1.2	Generelt.....	3
2	Når skal Tilbakemelding om feil i mottatt melding benyttes? .....	3
3	Eksempler på bruk.....	3
3.1	Man har mottatt en melding man ikke skal ha .....	3
3.2	Feil i eventuelle vedlegg.....	3
3.2.1	Vedlegg kan ikke åpnes .....	3
3.2.2	Vedlegg på feil pasient .....	4
3.3	Andre feil med meldingen.....	4
4	Mottak av Tilbakemelding om feil i mottatt melding.....	4
4.1	Generelt.....	4
4.2	Feil bruk.....	4
5	Anbefalinger til implementering .....	4
6	Referanser .....	5

Høringsutkast

# 1 Om dokumentet

## 1.1 Bakgrunn

Dette dokumentet er utarbeidet for å tydeliggjøre bruksområdet, og unngå feilbruk, av meldingstypen «Tilbakemelding om feil i mottatt melding». Meldingen er et kommunikasjonsmiddel for å gi avsender av mottatt melding tilbakemelding om feil i meldingen. Den er også dokumentasjon på at avsender av melding med feil/feil i innhold fått tilbakemelding.

Dokumentet er laget med utgangspunkt i standarden *Tilbakemelding om feil i mottatt melding* (HIS 1151:2006).

## 1.2 Generelt

Meldingen bør være tilgjengelig som svarmelding for alle mottatte meldinger. Meldingen skal inneholde valg for hvilken type tilbakemelding man gir, «Feil adressat» eller «Annet», og et fritekstfelt hvor man kan utdype årsak. Utforming vil variere mellom fagsystem.

## 2 Når skal Tilbakemelding om feil i mottatt melding benyttes?

*Tilbakemelding om feil i mottatt melding* skal benyttes når du har mottatt en e-melding i journalsystemet du enten ikke kan eller skal behandle.

Ved behov for å gi en tilbakemelding som gjelder pasientrelatert innhold, behandling eller etterspørre utdypende/manglende innhold, kan dialogmelding (Dialog Forespørsel) brukes. Alternativt kan andre kommunikasjonsmåter benyttes.

## 3 Eksempler på bruk

### 3.1 Man har mottatt en melding man ikke skal ha

«Feil adressat» skal benyttes når det er avklart at mottaker ikke er rett adressat. Gi en beskrivelse i fritekstfeltet av årsak til at mottaker er feil adressat, for eksempel:

- *Pasienten er ikke bosatt i vår kommune*
- *Pasienten har ikke et aktivt forhold ved dette sykehuset*
- *Pasienten har ikke lenger lege ved dette kontoret*

### 3.2 Feil i eventuelle vedlegg

#### 3.2.1 Vedlegg kan ikke åpnes

«Annet» skal benyttes når meldingen inneholder et vedlegg som mottaker ikke kan åpne. Gi en beskrivelse i fritekstfeltet, for eksempel:

- *Mottatt melding inneholder ett eller flere vedlegg som vi ikke kan åpne. Vennligst send på annen måte.*

Meldinger hvor vedlegg har en teknisk feil skal i utgangspunktet avvises automatisk og ikke være tilgjengelig i journalsystemet.

### 3.2.2 Vedlegg på feil pasient

«Annet» skal benyttes hvis meldingen inneholder vedlegg som tilhører en annen pasient. Skriv i fritekstfeltet en beskrivelse av problemstillingen, for eksempel:

- *Innholdet i mottatt melding refererer til annen pasient. Send på nytt med korrekt vedlegg. Vedleggene slettes fra pasientens journal.*

Avsender og mottaker av meldingen må iverksette nødvendige tiltak som sikrer at det ikke lagres vedlegg (journaldokumenter) i feil journal.

### 3.3 Andre feil med meldingen

«Annet» skal benyttes. Gi i fritekstfeltet en beskrivende forklaring som gjør at avsender forstår hva som er feil i mottatt melding.

Eksempler på forklaring:

- *Mottatt melding er tom/mangler innhold. Ber om at den sendes på nytt.*
- *Mottatt melding krever saksbehandling utenfor pasientens journal og vil ikke bli fulgt opp. Kontakt virksomheten på annen måte.*

Hvis man har mottatt en melding hvor det er benyttet feil meldingstype, men innholdet i meldingen kan følges opp, bør man svare med en dialogmelding (Dialog Svar).


## 4 Mottak av Tilbakemelding om feil i mottatt melding

### 4.1 Generelt

Når en *Tilbakemelding om feil i mottatt melding* mottas som svar på en sendt elektronisk melding, må avsender følge opp den sendte meldingen. Årsak til oppfølging skal fremgå av innholdet i mottatt *Tilbakemelding om feil i mottatt melding*.

Oppfølging og iverksettelse av tiltak for å sikre at nødvendig informasjon kommer til rett mottaker bør skje uten unødig opphold.

### 4.2 Feil bruk

Dersom meldingen inneholder pasientopplysninger som krever oppfølging, skal hensynet til pasienten prioriteres. Når avsender kontaktes skal det fremgå at pasienthensynet er ivaretatt. 


Når det mottas en *Tilbakemelding om feil i mottatt melding* som er brukt feil, skal det svares med en *Tilbakemelding om feil i mottatt melding* hvor man ber om at man bruker korrekt kommunikasjonsmetode.

Om det ikke er mulig å svare med *Tilbakemelding om feil i mottatt melding*, må avsender kontaktes på andre måter. Årsaken til at bruken er feil skal oppgis.

## 5 Anbefalinger til implementering

Meldingen er i dag ulikt implementert i EPJ-systemene.

Følgende funksjonalitet anbefales implementert:

- Valget om å sende *Tilbakemelding om feil i mottatt melding* skal kun være tilgjengelig når det er sendt positiv applikasjonskvittering 
- Meldingen skal kun kunne opprettes som svar på en mottatt fagmelding
- Meldingen skal kunne brukes som svar på alle fagmeldinger som mottas
- Meldingen skal alltid kunne hente pasientinformasjon fra den mottatte fagmeldingen
- Meldingen skal ikke ha forhåndsutfylt kode for type feil

## 6 Referanser

Direktoratet for e-helse, «Tilbakemelding om feil i mottatt melding (HIS 1151:2006)».

Høringsutkast