



---

# Cosmic Meddelande mellan region och kommun

Övergripande rutin

**Dokumenthistorik**

<b>Version</b>	<b>Datum</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Handläggare</b>
01	241107	Utkast för publicering på Vårdgivarwebben	Henrik Synnergren Anna-Karin Alex

## Innehållsförteckning

1. Syfte och avgränsning	4
2. Informationshantering	4
3. Hantering av meddelanden	4
4. Användarens ansvar	4
5. Rensning av meddelanden	5
6. Utskrifter	5
7. Överenskommelse	5
8. Administration av meddelandefunktionen	5
9. Lokal rutin	5
10. Driftavbrott/ Reservrutin	5

## Övergripande rutin

### 1. Syfte och avgränsning

Dokumentet beskriver avsedd användning av Cosmic Meddelande som kommunikationsverktyg mellan Region Östergötland och länets kommuner. Cosmic Meddelande är avsedd för hantering av korta patientanknutna meddelanden mellan användare/aktörer där inhämtat samtycke finns. Patienter med behov av planering av samordnade insatser hanteras via samordningsärenden i Cosmic Link.

### 2. Informationshantering

Enbart patientanknuten administrativ information är tillåten att föra i dialog via Cosmic Meddelande och får inte ersätta dokumentation i journalen. Information som behövs för en god och säker vård dokumenteras i respektive huvudmans verksamhetssystem. Meddelanden ska inte kopieras in i journalen.

### 3. Hantering av meddelanden

Kommunikationen i Cosmic Meddelande kan ske via funktionsbrevlådor och/eller personliga brevlådor.

#### Funktionsbrevlåda

En funktionsbrevlåda är ett meddelandekonto i Cosmic som flera användare kan dela på. Det är ett meddelandekonto för en "funktion" istället för en person. Beställning av funktionsbrevlåda görs av verksamhetschef. Bevakning av funktionsbrevlådor och svarsrutiner beskrivs i den lokala rutinen och den gemensamma överenskommelsen.

#### Personliga brevlådor

Alla användare med meddelandekonto i Cosmic har en personlig brevlåda. Verksamhetens lokala rutin avgör om personliga brevlådor ska användas. Om personliga brevlådor används ska frånvarohanteraren aktiveras vid frånvaro eller semester. En eller flera personer kan få tillgång till en annan användares brevlåda för bevakning. Den användare som tar över en annan användares brevlåda kan också skicka meddelanden därifrån. Detta får enbart göras i undantagsfall och rutiner ska finnas på enheten när det är tillåtet. Bevakning av personliga brevlådor och svarsrutiner beskrivs i den lokala rutinen och den gemensamma överenskommelsen.

### 4. Användarens ansvar

Avsändaren har ansvaret för meddelandet tills svar erhållits. Avsändaren har även ansvaret att bedöma om frågan är lämplig att ställa med meddelandefunktionen, vid komplexa frågeställningar eller akuta ärenden ska andra kontaktvägar övervägas. Om personliga brevlådor används ansvarar användaren för att aktivera frånvaromeddelande vid planerad frånvaro.

## 5. Rensning av meddelanden

Varje användare ansvarar för att hanterade meddelanden kontinuerligt rensas bort manuellt. Alla vyerna (Inkorg, Skickat, Utkast och Papperskorg) ska tömmas. För Cosmic Meddelande funktionsbrevlåda ska ansvarig verksamhetschef säkerställa att det finns rutiner för manuell rensning.

## 6. Utskrifter

Utskrift ska i första hand undvikas, om behov av utskrift finns (arbetsunderlag) ska underlaget destrueras när ärendet är avslutat. Ansvarig verksamhetschef ska säkerställa att det finns rutiner för destruktions.

## 7. Överenskommelse

En skriftlig överenskommelse upprättas mellan de två enheter där kommunikationsverktyget ska användas för att skapa en gemensam förväntansbild samt att minimera risken för missförstånd runt kommunikationen. I överenskommelsen redogör enheterna för när svar kan förväntas, ansvariga kontaktpersoner samt eventuella andra specifika överenskommelser som behöver finnas dokumenterade. Meddelanden får inte skickas till mottagare som man inte har en överenskommelse med.

## 8. Administration av meddelandefunktionen

Administration av meddelande sker lokalt för varje kommun/kommunenhet. De roller som behövs för administrationen är *Lokal administratör* samt *Meddelandeadministratör*. *Lokal administratör* skapar meddelandekonton till nya medarbetare och avslutar konton när medarbetare slutar. *Meddelandeadministratör* administrerar tillgång till funktionsbrevlådor eller till annan användares personliga inkorg samt kan aktivera frånvaromeddelanden vid oplanerad frånvaro.

## 9. Lokal rutin

På enheten behöver en lokal rutin skapas där behörighetstilldelning, ansvarsfördelning, intern hantering av meddelanden samt reservrutin beskrivs. Verksamhetschef säkerställer att det finns lokal rutin som efterföljs för att säkerställa en säker och effektiv informationsöverföring.

## 10. Driftavbrott/ Reservrutin

Cosmic Meddelande fungerar inte i Cosmic Läskopia. Vid driftavbrott får andra kommunikationsvägar användas.