

# Retningslinjer for pasientrelatert elektronisk meldingsutveksling mellom Oslo kommune og sektorsykehusene Ahus, Diakonhjemmet, Lovisenberg og OUS

Retningslinjene er hjemlet i Samarbeidsavtale mellom Oslo kommune og Helseforetak – Tjenesteavtale nr. 7<sup>1</sup>.

Underavtalen trer i kraft fra signering og gjelder til en av partene ber om revidering.

## Krav

Retningslinjene omhandler samarbeid mellom brukerstøtte ved Oslo kommune og sektorsykehusene Ahus, Diakonhjemmet, Lovisenberg og OUS.

Retningslinjene gjelder pasientrelatert elektronisk meldingsutveksling over Norsk helsenett med meldinger som er i ordinær drift mellom Oslo kommune og sektorsykehusene.

IKT-utvalget i samarbeidsstrukturen mellom Oslo kommune og sektorsykehusene får oppgaven med å evaluere retningslinjene inkludert vedlegg.

## 1 Grunnleggende prinsipper – ”Holde orden i eget hus”

Alle virksomheter som skal samhandle ved bruk av elektroniske meldinger over Norsk helsenett må ivareta Normens krav for at meldingsutvekslingen skal skje på en sikker og forsvarlig måte. Prosessdokument ”Krav til elektronisk meldingsutveksling”<sup>2</sup> beskriver 24 krav, både tekniske og organisatoriske, som må være oppfylt for at elektronisk meldingsutveksling skal fungere på en sikker måte. Dokumentet er knyttet til Normen. Det forutsettes at hver virksomhet sikrer rutiner i henhold til disse kravene.

Den enkelte virksomhet må sikre at det til enhver tid er publisert nødvendig og oppdatert informasjon som har konsekvenser for den elektroniske meldingsutvekslingen på sine nettsider.

### Dette er:

- Et teknisk kontaktpunkt for elektronisk samarbeid.
- Kontaktpunkt for pasientsamhandling i kommunens virksomheter og på sykehus.
- Gjeldende avtaler i vår region, samt relevante interne rutiner. (avtaler mellom sykehus og kommunen)

Den enkelte virksomhet er ansvarlig for å vedlikeholde denne informasjonen, samt varsle samhandlingsparter ved endringer. Verifisering av at det ligger korrekt informasjon og fungerende lenker på virksomhetenes nettsider må innlemmes i virksomhetenes internrutiner.

---

<sup>1</sup> Vedlegg 1

<sup>2</sup> Lenke til [Krav til elektronisk meldingsutveksling](#)

## **2 Kontaktpunkt for samarbeid om pasientrelatert elektronisk samhandling**

Hver virksomhet må sikre ett kontaktpunkt for alle henvendelser knyttet til pasientrelatert elektronisk meldingsutveksling:

- Kontaktpunkt for feilsøking.
- Kontaktpunkt for avvik.
- Kontaktpunkt for å varsle planlagt nedetid/oppgradering.
- Kontaktpunkt for akutt nedetid.
- Kontaktpunkt for å varsle endringer i virksomhetssertifikat.

### **Kontaktpunktet må:**

- Være betjent innenfor ordinær arbeidstid på virkedager.
- Gjøres tilgjengelig/kjent på virksomhetens nettsider.
- Være konstant og uavhengig av fravær og ferie.

## **3 Rutiner for varsling av oppgraderinger, endringer i teknisk oppsett og virksomhetssertifikat**

Varsling om planlagte oppgraderinger samt endringer i teknisk oppsett skal skje på mail til kontaktpunkt for kommunikasjonsparter som er gjort tilgjengelig på virksomhetens nettsider.

Ved endringer i systemer som krever ressurser til testing, og/eller nedetid for elektronisk meldingsutveksling skal kontaktpunkt varsles så tidlig som mulig og senest 14 dager før endringen er planlagt produksjonssatt.

Det må påregnes at oppgradering og verifikasjon av produksjonssetting skal kunne skje utenfor ordinær arbeidstid.

Ferieperioder er frysperiode for planlagte oppgraderinger som kan påvirke meldingsutvekslingen. Ferieperioder defineres som skolens sommer-, jule- og påskeferie. Det er kun unntak dersom kritiske feil må rettes.

### **Vedr. virksomhetssertifikat**

Virksomheten skal sikre at informasjon om egne virksomhetssertifikat er tilgjengelig i Norsk helsenett Adresseregister.

Virksomheten skal varsle samhandlingspart på mail om endringer av virksomhetssertifikat. Frist for varsling er 2 uker.

Virksomheten som oppdaterer virksomhetssertifikatet er ansvarlig for å koordinere nødvendig testing ved denne endringen. Samhandlingspart plikter å avsette ressurser til denne testingen.

## 4 Rutiner for å varsle akutt nedetid og bruk av nødrutiner

Ved akutt nedetid skal samhandlingspart varsles snarest og senest innen 1 time etter oppdaget nedetid på virkedager. Varsling skal skje til kontaktpunkt for samhandlingsparter som er gjort tilgjengelig på virksomhetens nettsider.

Utenom virkedager er det ikke krav til varsling av samhandlingspart, men man retter feilen internt. Informasjon om nedetiden skal gis til kontaktpunkt i etterkant.

Etter at feil er varslet, har samhandlingspartene felles eierskap til feilen, inntil feilen er rettet opp. Det må i hvert enkelt tilfelle avtales hvem som skal ha koordinatorrollen, fortrinnsvis den virksomhet der feilen har oppstått.

### Den som har koordinatorrolle:

- A. Følger opp problemstillingen til den er løst.
- B. Koordinerer samarbeidet med andre aktører/brukerstøtter virksomheten har avtale med – "følger sakene på tvers".
- C. Gir tilbakemelding til samhandlingspartner(e) når problemet er løst, ev. orienterer om fremdrift dersom det tar lang tid å løse feilen. Alle samhandlingsparter har ansvar for å informere sine brukere om status.

Den enkelte virksomhet må sikre at det finnes eskaleringsmuligheter både internt i egen virksomhet og mellom virksomhetene. Den enkelte virksomhet må sikre avtaler med sine leverandører for å kunne følge opp feil/avvik i drift.

### Overvåkning:

Hovedregelen er at det er avsender som har ansvar for å følge opp manglende eller negativ applikasjonskviktering. Før man involverer samhandlingspart må den enkelte virksomhet følge interne rutiner for å avdekke feil og avvik i eget system. Hver virksomhet må i tillegg sikre en rutinemessig overvåkning av hele meldingsmiljøet på virkedager. Dersom en virksomhet avdekker eller mistenker feil i meldingsutvekslingen hos samhandlingspart, plikter virksomheten å varsle den aktuelle samhandlingspart om dette.

### Nødrutiner

For tidskritiske meldinger er det i Delavtale 7, punkt 8 enighet om at telefon er gjeldende nødrutine.

Hver virksomhet må ha interne rutiner som sikrer at ansatte fortsetter å sende meldinger i henhold til avtalte rutiner også ved nedetid. Tidskritisk informasjon må i tillegg formidles per telefon. All muntlig dialog må dokumenteres i pasientens journal. Meldingene som er blitt opprettet i løpet av nedetiden, blir sendt når feil er rettet.

Når andre nasjonale standardiserte elektroniske meldinger som er tidskritiske tas i bruk, må Oslo kommune og sektorsykehusene etablere nødrutiner for disse.

## 5 Rutiner for forløpstesting

Det skal foretas forløpstesting ved oppstart, oppgraderinger og endringer av system/teknisk plattform, meldinger, kommunikasjonsmodul eller sertifikat

”Sjekkliste for testing av elektroniske meldinger mellom virksomheter”<sup>3</sup> er retningsgivende for testingen som skal skje i forhold til basismeldingene. For testing av PLO-meldinger, brukes sjekklister som er utarbeidet i ”Veileder for implementering av PLO-meldinger mellom kommuner og helseforetak”<sup>4</sup> mellom Oslo kommune og sektorsykehusene.

## 6 Kostnadsfordeling

I henhold til ”Delavtale 7 – Samarbeid om IKT-samarbeid” pkt 9, dekker partene selv sine kostnader i forbindelse med test, oppgraderinger og håndtering av feil i meldingsutvekslingen.

## 7 Begrepsliste

### **Brukerstøtte:**

Definisjon hentet fra Helsedirektoratet og Nasjonalt Meldingsløft sitt dokument

”Brukerstøtte for elektronisk meldingsutveksling”:

Med brukerstøtte menes i denne sammenheng teknisk brukerstøtte som innebærer å få programvare til å fungere. I forhold til elektronisk meldingsutveksling kan eksempler på saker være at brukeren ikke mottar applikasjonskwittering, får feilmelding, får negativ transportkwittering eller ikke får sendt en melding.

### **IKT-utvalg:**

Utvalg i samarbeidsstrukturen mellom Oslo kommune og sektorsykehusene Ahus, Diakonhjemmet, Lovisenberg og OUS med ansvar for å gi råd til videreutvikling av rutiner knyttet til delavtale for IKT-samarbeid.

### **Normen:**

Norm for informasjonssikkerhet i helse-, omsorgs- og sosialsektoren (Normen) er en samling av krav og retningslinjer, som skal bidra til tilfredsstillende informasjonssikkerhet hos den enkelte virksomhet, og i sektoren generelt.

### **Forløpstesting:**

Forløpstesting er jfr ”Krav til elektronisk meldingsutveksling” definert som verdikjedetesting. I forhold til meldingsutveksling skal forløpstesting sikre at løsningen er implementert korrekt for sending og mottak av aktuell melding slik de skal sendes i praksis, inkludert sending og mottak av transport- og applikasjonskwittering.

---

<sup>3</sup> Lenke til ”Sjekkliste for testing av elektroniske meldinger mellom virksomheter”:

<http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/sjekkliste-for-testing-av-elektroniske-meldinger-mellom-virksomheter/Sider/default.aspx>

<sup>4</sup> Lenke til Veileder PLO-meldinger: <https://www.nhn.no/oppgaver-og-prosjekter/digital-samhandling/Documents/Veiledere/VeilederPLO-meldinger.pdf>

**Tjenesteleverandør:**

I denne sammenheng er tjenesteleverandør den aktøren som på vegne av virksomheten drifter hele eller deler av IKT-systemer som berører den elektroniske meldingsutvekslingen.

**Systemleverandør:**

I denne sammenheng er "Systemleverandør" ment leverandører av virksomhetens elektroniske pasientjournal (EPJ).

**Virksomhet:**

I denne sammenheng er "Virksomhet" ment avtalepartene for delavtale 7, "Samarbeid om lokale IKT-løsninger", altså Oslo kommune og sektorsykehusene

Dato:

Dato:

---

Xxxxx Sykehus

---

Oslo kommune**Vedlegg:**

1. Samarbeidsavtale mellom Oslo kommune og X helseforetak – Tjenesteavtale nr. 7
2. Meldingstyper definert av Helsedirektoratet.  
[http://kith.no/templates/kith\\_WebPage\\_1444.aspx#bm2](http://kith.no/templates/kith_WebPage_1444.aspx#bm2)