

Retningslinjer for bruk av dialogmeldinger

Bruk av dialogmeldinger

Dialogmelding (*Forespørsel og Svar på forespørsel*) er elektronisk dialog om en navngitt pasient med norsk personnummer eller D-nummer.

Adressering foregår tjenestebasert, d.v.s. via tjenester som mottaker har registrert i [Adresseregisteret](#). Eksempel: *Lungesykdommer, Haukeland universitetssjukehus, Helse Bergen*.

Meldingen vil vises i pasientens journal, samt på Helsenorge.no.

Dialogmeldingen skal bidra til å understøtte informasjonsutveksling om pasienter som er i polikliniske behandlingsforløp eller nylig utskrevet fra sykehuset for aktuell tilstand.

Dialogmeldingen skal inneholde kortfattet og avgrenset informasjon, og skal kunne erstatte telefoner. Den erstatter ikke henvisninger, epikriser og polikliniske notater.

Forventet svartid

3-5 virkedager

Utforming og innhold

1. Start meldingen med navn på fagområde og/eller mottaker.
2. Angi hvem du er og hvor du arbeider.
3. Oppgi referanse til henvisning/epikrise eller dato for pasientkontakt, hvis aktuelt.
4. Skriv kort og tydelig problemstilling med et språk som også pasienten forstår. Unngå forkortelser.
5. Kun ren tekst kan benyttes i meldingene. Informasjon sendt i vedlegg vil ikke nå mottakeren.
6. En dialogmelding kan kun ha én mottaker. En tråd med dialogmeldinger må gjelde samme problemstilling.

Dialogmelding skal ikke benyttes:

1. Ved øyeblikkelig hjelp eller funn av alvorlig karakter. Da må telefon benyttes og legetjeneste involveres etter gjeldende rutiner.
2. For å bekrefte at en melding er mottatt/oppgave er gjort.
3. Ved ønske om generelle råd som ikke gjelder den aktuelle pasienten, eller der pasienten ikke er kjent for sykehuset fra før.
4. Ved administrative diskusjoner om arbeidsfordeling.
5. For å varsle om pasientavvik eller samhandlingsavvik. Dette skal meldes i eget avvikssystem.
6. Ved behov for dialog rundt planlegging av pasientens utskrivelse når pasienten er innlagt på sengepost. I slike tilfeller skal dialogmelding sendes som en del av et PLO-meldingsforløp mellom pleiepersonell i sykehus og kommune.

Meldingstyper

- Forespørsel
- Svar på forespørsel
- Tilbakemelding om feil i mottatt melding (Dersom mottatt dialogmelding ikke følger retningslinjene.)