

Messenger i Cosmic

Omfattning och ansvar

Rutinen omfattar hela Region Norrbotten och samtliga yrkeskategorier som arbetar i Cosmic.

Verksamhetsområdeschef har övergripande ansvar för att rutinen är känd och implementerad. Verksamhetschef/avdelningschef/motsvarande ansvarar för att rutinen efterlevs inom verksamheten/enheten. Medarbetare ansvarar för att följa rutinen utifrån sin profession.

Syfte

Syftet med denna rutin är att beskriva hur Messenger fungerar, användningsområden samt hantering hantering av frånvaro.

Innehållsförteckning

Messenger i Cosmic	1
Omfattning och ansvar	1
Syfte.....	1
Funktionalitet.....	3
Användningsområden för Messenger	3
Kopplad patient	4
Funktion Skicka senare är ej konfigurerad	4
Behörighet	4
Personliga grupper.....	5
Skapa grupper	5
Skriv gruppmeddelande	5
Funktionsbrevlådor i Messenger	6
Funktionsbrevlådans synlighet	7
Lägga till medarbetare till Funktionsbrevlåda.....	7
Ta bort medarbetare från Funktionsbrevlåda	8
Vid frånvaro.....	9
Originaldokument från Sussa samverkan samt annan källa	10

Funktionalitet

Messenger är en patientbunden meddelandefunktion som endast ska användas till patientbundna aktiviteter som rör administrativa frågor.

Syftet med Messenger är att ersätta telefonsamtal och annan asynkron kommunikation. Fördelen är att det är enkelt och går snabbt att skicka ett meddelanden mellan medarbetare samt kan användas för egna bevakningsbehov. *Messenger* ersätter inte dokumentationen i journalen eftersom meddelanden inte är en journalhandling. Informationen i *Messenger* lagras inte och är inte heller spårbart.

Det finns även möjlighet att skapa personliga gruppmeddelanden (dock inte grupper för enheten vid Go live).

Möjlighet att begära upplägg av Funktionsbrevlådor finns. Lokal rutin behövs för bevakning av denna.

När ett meddelande skickas kan man välja mellan olika kategorier och prioriteringar för att uppmärksamma mottagaren om vad det gäller. Meddelanden kan även skickas på ett framtida datum när en uppföljning ska utföras som påminnelse.

Prioritet ”hög” skall enbart användas för fråga eller meddelande som kräver omedelbar hantering. Avsändaren (även funktionsbrevlåda) ansvarar för att bevaka att frågan/meddelandet besvaras.

Observera att om man öppnar ett meddelande i Messenger som är patientbundet då blir den patient aktiv i patientlisten som meddelandet gällde.

Gamla meddelanden ska kontinuerligt rensas bort manuellt, omfattar alla vyerna, dvs. Inkorg, Skickat, Utkast och Papperskorg.

Adressboken i messenger består av fyra olika adresslistor:

- Arbetsenhetens adresslista: Tom vid Go live, kommer att fyllas på.
- Mina vanligaste adresser: Automatskapas utifrån dina skickade meddelanden.
- Global adresslista: Består av alla mottagare/Funktionsbrevlådor.
- Min grupplista: kan skapas via Egenskaper.

Användningsområden för Messenger

- Bevakningsfunktion för ex receptförnyelse, förnyad förskrivning av inkontinenshjälpmedel.

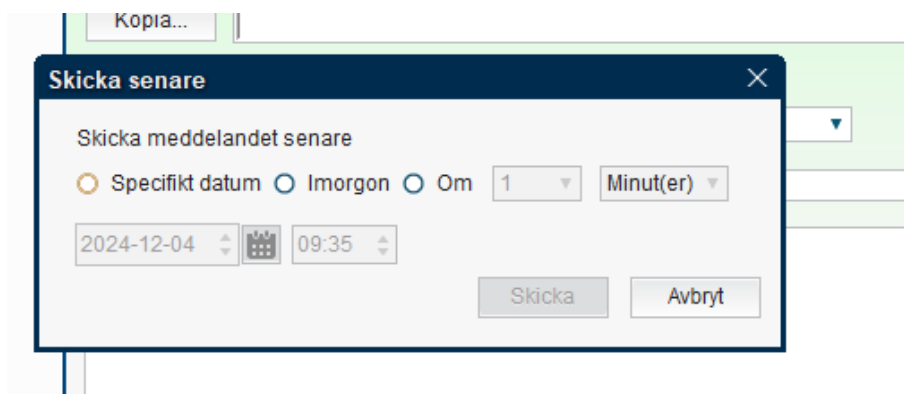
- Journalanteckningar kan länkas till ett Messengermeddelande för exv rådfrågning.
- Provsvar som man vill bevaka.
- Vid beställningen kan man välja *Notis vid svar så* att svarsmottagaren får ett meddelande i *Messenger* när provsvaret inkommit. Dock finns en risk om svarsmottagaren är frånvarande.
- Går att skapa *Messenger* meddelanden från Läkemedelslistan för bevakning eller rådfrågning.
- Teamarbete, där flera medarbetare parallellt är involverade i patienten har *Messenger* en central funktion. Denna funktion finns ej vid Go live i Cosmic.
- Personliga meddelandegrupper kan skapas vid behov.

Kopplad patient

Om ett inkommande meddelande innehåller en kopplad patient, så kommer denna patient automatiskt att hämtas upp i Patientlisten. Det är viktigt att känna till och vara uppmärksam på detta. Man bör alltså avsluta arbetet med en patient innan man börjar gå igenom sina *Messenger*-meddelanden, så man inte sammanblandar patienterna.

Funktion Skicka senare är ej konfigurerad

Funktionen att skicka ett meddelande senare är EJ konfigurerad för Region Norrbotten.



Behörighet

Lokal systemadministratör och *Regional systemadministratör* kan administrera och fördela ut andras messengerkonton vid olika typer av frånvaro om

behov finns. Det är även den *lokala systemadministratören* som lägger till och tar bort medarbetare från Funktionsbrevlådor.

Personliga grupper

Personliga grupper kan skapas i *Messenger* av en medarbetare. Dessa grupper syns i Adressboken- *Min grupplista* för den som skapat gruppen. Dessa grupper är inte sökbara för någon annan än den som skapat gruppen.

Skapa grupper

- Dessa skapas i Messenger via Egenskaper- Adressbok
- Under Sökresultat-Grupper, klicka på Lägg till
- Gruppinformation-Välj ett passende namn för gruppen
- Under Medlemmar klicka på Lägg till.
 - Sök reda på medarbetare som ska ingå i gruppen från Global adresslista
- Spara där efter den skapade gruppen

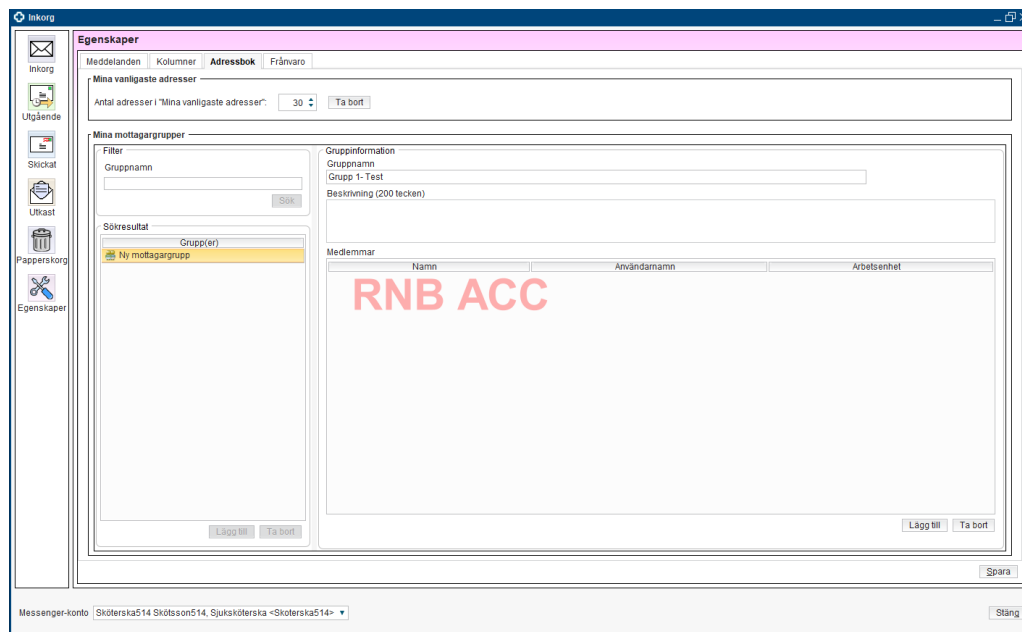


Bild: Skapa grupp

Skriv gruppmeddelande

Gå till Inkorgen och välj Nytt.

Klicka på Till- Välj Min grupplista och markera aktuell grupp meddelandet ska gå till och klicka på Till och bekräfta därefter gruppen genom att klicka på OK.

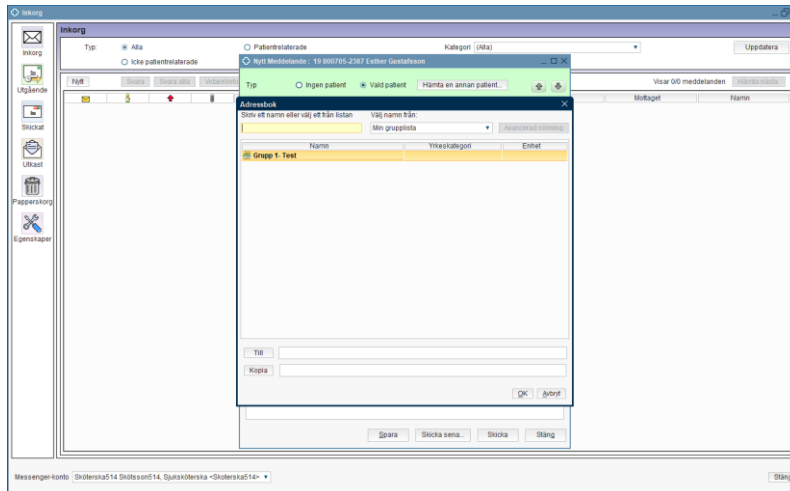


Bild: Lägg till grupp

När ett gruppmmeddelande besvaras, tänk på att svaret går till alla.

Funktionsbrevlådor i Messenger

Beställning av Funktionsbrevlådor görs till Cambio, via specifikt beställningsunderlag där namn på enhet, HSA-id samt namn på Funktionsbrevlåda ska framkomma. Namnet på funktionsbrevlådan bör följa regionens namnstandard, dvs enhetens namn samt ort. När funktionsbrevlåda är levererad går det att lägga till ta bort medarbetare, detta görs av *Lokal systemadministratör* på enheten. Dessa Funktionsbrevlådor är sökbara för alla inom region Norrbotten.

Användare som tilldelats åtkomst till en eller flera Funktionsbrevlåda måste alltid vara **uppmärksamma på vilket Messengerkonto som är valt i inkorgen** Detta för att meddelanden ska skickas från rätt konto samt för att bevakning av inkommande meddelanden ska kunna ske då valet av Messengerkonto i inkorgen påverkar avisering av inkommande meddelanden. Så länge Messengerkontot inte ändras och fönstret Inkorg inte stängs, visas notifikationer direkt när nya meddelanden/svar inkommer till funktionsbrevlådan.



Bild: Hitta sina Messenger-konton

Varje enhet ansvarar själv för att skapa rutiner för bevakning och rensning av sina funktionsbrevlådor.

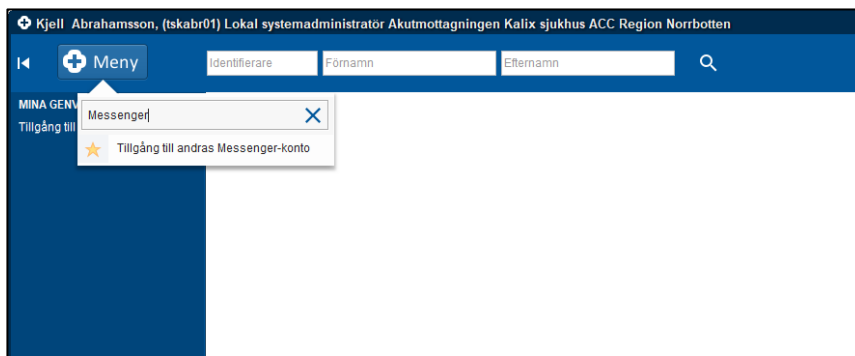
Funktionsbrevlådans synlighet

Funktionsbrevlådan kommer att synas för den personal som är upplagd att hantera brevlådan på den enhet som man har lagt upp behörigheten. Om man exempelvis har lagt upp behörighet för personal och varit inloggad som lokal systemadministratör på en mottagning, så kommer inte funktionsbrevlådan att vara valbar på en avdelning eller annan mottagning under kliniken/hälso-centralen. Om medarbetaren behöver kunna se funktionsbrevlådan oberoende av vilken mottagning/avdelning hen är inloggad på, måste lokal systemadministratör logga in på samtliga mottagningar/avdelningar och koppla personalen till funktionsbrevlådan.

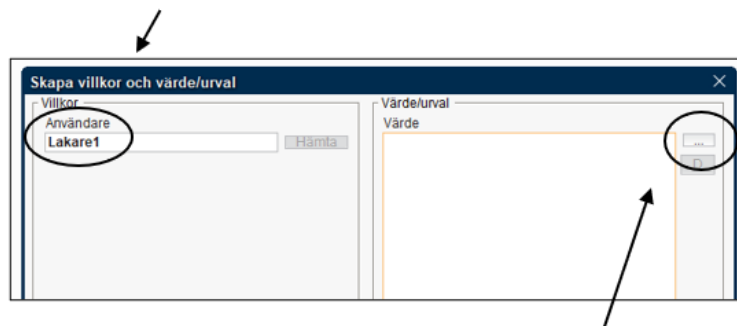
Lägga till medarbetare till Funktionsbrevlåda

Rollen *Lokal systemadministratör* ansvarar för att lägga till eller ta bort medarbetare för en funktionsbrevlåda. Gör så här:

1. Välj Tillgång till andras Messenger-konto i Menyn.

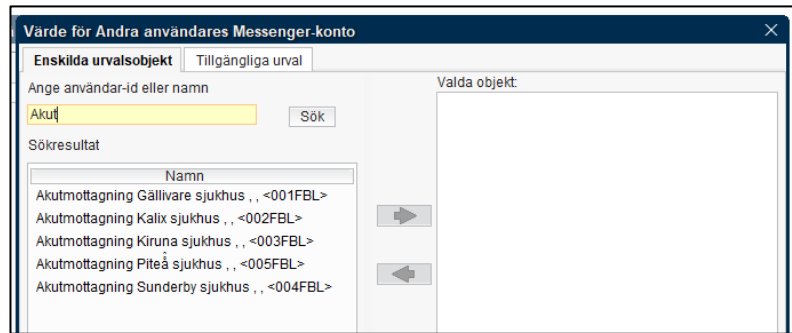


2. Välj Lägg till längst ner i högra hörnet av den vy som öppnas.
3. En ruta öppnas. Välj den person som ska ha behörighet, sök på användar-id. När användar-id blir fetmarkerat i rutan är användaren vald.

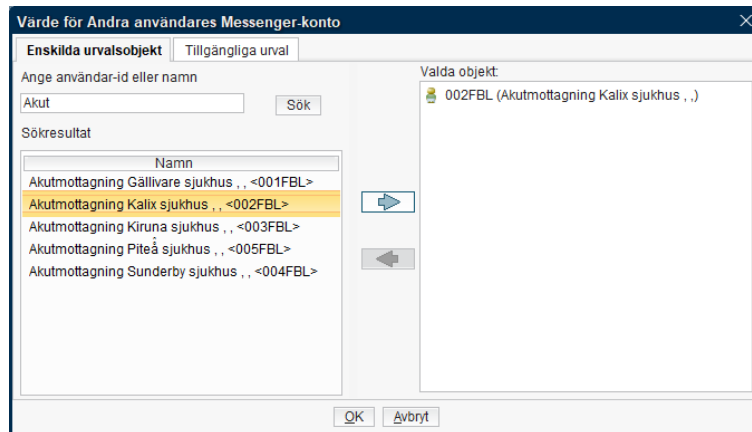


4. Klicka på de tre prickarna uppe i högra hörnet av samma ruta och välj aktuell Funktionsbrevlåda genom att börja skriva namnet på funktionsbrevlådan i översta fältet. Namnet på funktionsbrevlådan

följer enhetens namn i iHSAk.



5. Klicka på den funktionsbrevlåda du ska välja och klicka sedan på pilen som pekar till höger. Dubbelkolla att du valde rätt funktionsbrevlåda. Nu har du valt vilken funktionsbrevlåda som personen ska ha tillgång till. Klicka OK, rutan stängs.

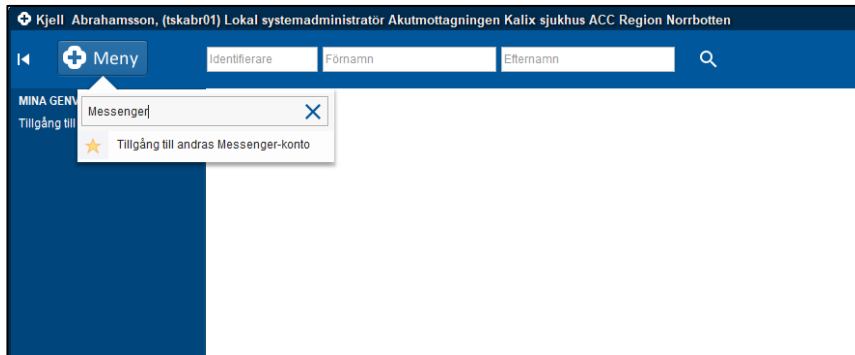


6. Klicka på Skapa i den ruta som fortfarande är öppen. Behörigheten till funktionsbrevlådan är klar.
7. Upprepa proceduren för alla som ska ha tillgång till funktionsbrevlådan.

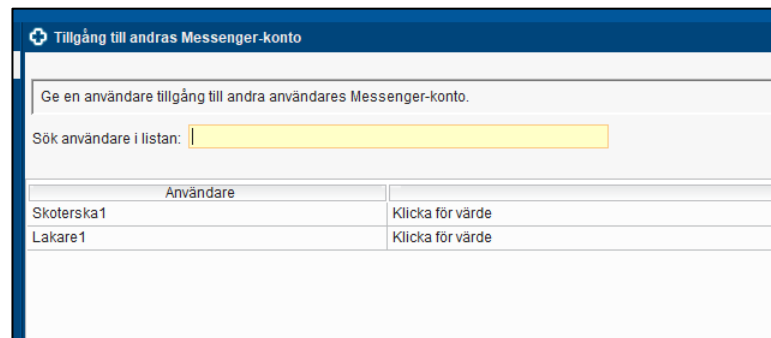
Ta bort medarbetare från Funktionsbrevlåda

Om du ska plocka bort en medarbetare från en funktionsbrevlåda, gör så här:

1. Välj Tillgång till andras Messenger-konto i Menyn.



2. Sök eller klicka på den person du vill ta bort.



3. Klicka på Ta bort längst ner i högra hörnet på vyn. Klart.

Vid frånvaro

För att viktiga meddelanden ska kunna bevakas, ex. vid frånvaro på grund av sjukdom eller ledighet, kan det ibland vara nödvändigt att ta över ett Messengerkonto. Övertagandet gäller tills man stänger fönstret Meddelanden, eller tills man väljer att aktivt byta tillbaka till sitt eget Messengerkonto.

Den *lokala systemadministratören* styr vilka andra användare som ska vara tillgängliga för varje specifik användare. För detta krävs specifik behörighet som verksamhetschef beställer och gäller enbart för den arbetsenhet du är inloggad på. Användaren som tar över en medarbetares messengerkonto måste ha inloggning till den arbetsenheten som man skapar detta konto på. Den användare som tar över en annan användares Messengerkonto kan också skicka meddelanden från kontot. För att det tydligt ska framgå vem som i praktiken skickar meddelandet kommer det att stå t.ex. 'Från: Anna Svensson genom Maria Johansson' i dessa meddelanden.

Lokala rutiner behöver utarbetas för hantering vid planerad eller oplanerad frånvaro så att ingen bevakning som behöver besvaras blir liggande.

Originaldokument från Sussa samverkan samt annan källaDokumentID: [ARBGRP1112-1374266480-187](#)DokumentID: [ARBGRP1112-1374266480-90](#)