

## Regional rutine for håndtering av e-meldinger sendt til feil adressat

1. Rutinen omfatter:
  - Basismeldinger
  - Plo-meldinger
2. Rutinen er behandlet og anbefalt av Regionalt Fagråd Digital Samhandling i Midt 17.11.17
3. Rutinen gjelder alle kommuner og sykehus i Midt-Norge fra 1.1.18
4. Beskrivelse:

Ved feilsending skal mottaker sende elektronisk avviksmelding til avsender snarest og dersom man vet hvem som er korrekt mottager av meldingen oppgis det. Deretter slettes meldingen fra «Innboks».

Virksomheten som mottar avviksmeldingen har ansvar for å rette opp i avviket
5. Hensikt/formål:

Alle virksomheter som behandler helse- og personopplysninger skal ha prosedyrer for håndtering av avvik, jmf faktaark 8 i Norm for informasjonssikkerhet. Rutinen skal sikre at e-meldinger blir sendt til korrekt adressat.
6. Unntak fra rutinen:

Unntaket gjelder kommuner som har journalsystemet Profil. Disse har ikke mulighet til å varsle om feilsendingen ved bruk av avviksmelding så lenge pasienten ikke har journal i kommunen.

  - a) E-post om avviket sendes til [meldingsansvarlig@helse-midt.no](mailto:meldingsansvarlig@helse-midt.no) snarest
  - b) E-posten skal inneholde:
    - Dato og klokkeslett
    - Avsender (virksomhet og kommunikasjonspart)
    - Mottager (virksomhet og kommunikasjonspart)
    - Meldingstype
    - Initialer på pasientens fornavn/mellomnavn og initialer etternavn og fødselsdato
  - c) Meldingen slettes deretter fra Innboksen i Profil

**Regional rutine**

Versjon: 1

Ny: 17.11.2017 | Rev: 11.01.2018

Regionalt fagråd  
digital samhandling Midt-Norge

7. Rutinen er behandlet i de lokale fagrådene:

- Møre- og Romsdal
- Sør-Trøndelag
- Nord-Trøndelag