

Se vedlagte adresseliste

Deres ref.:
Saksbehandler: NAJAM
Vår ref.: 12/2229
Dato: 14.03.2012

Høring - Brukerstøtte for elektronisk meldingsutveksling

Helsedirektoratet sender med dette rapport om "Brukerstøtte for elektronisk meldingsutveksling" på høring til sentrale aktører i helse- og omsorgssektoren.

Bakgrunn og formål

Etter hvert som meldingsutveksling har blitt mer utbredt gjennom Nasjonalt meldingsløft, har det vist seg at det er ulik praksis og rutiner vedrørende brukerstøtte. Det kan være vanskelig for den enkelte virksomhet å skille mellom egne brukerfeil, systemfeil og helsefaglige spørsmål knyttet til meldingsutvekslingen, og det er uklar ansvarsfordeling mellom aktørene. Erfaringer fra Nasjonalt meldingsløft har tydeliggjort at man ikke nødvendigvis trenger en sentralisert brukerstøtte, men heller rutiner for hvordan feilsituasjoner skal håndteres og tydelige ansvarsbeskrivelser. Styringsgruppen for Nasjonalt meldingsløft vedtok i februar 2011 å igangsette prosjekt Brukerstøtte i regi av Nasjonalt meldingsløft.

Målet med prosjektet er å bidra til god brukerstøtte for å understøtte elektronisk meldingsutveksling i helse- og omsorgssektoren. En helhetlig brukerstøtte med tydelig definert ansvar skal være tilgjengelig for alle parter som samhandler med elektroniske meldinger. Brukerne av systemene skal:

- Vite hvor de kan henvende seg og få hjelp når de trenger det
- Vite hvilket ansvar brukerstøtten har for oppfølging av henvendelsen

Fra 1. januar 2012 har Norsk Helsenett SF, gjennom Statsbudsjettet, fått ansvaret for videre utbredelse av elektronisk meldingsutveksling. Dette inkluderer oppfølging av de tiltak som er igangsatt gjennom Meldingsløftet, deriblant prosjekt Brukerstøtte. Helsedirektoratet har etter avtale med Norsk Helsenett SF, ansvar for å ferdigstille prosjektrapporten før overlevering til Norsk Helsenett SF.

Innhold og virkeområde

Prosjektet har fokus på brukerstøtte for alle virksomheter som behandler helse- og personopplysninger (legekontor, helseforetak, kommuner, NAV, HELFO etc.), og som sender og mottar elektroniske meldinger til/fra andre aktører.

Prosjektet er avgrenset til å gjelde brukerstøtte knyttet til elektronisk meldingsutveksling. Prosjektet tar i denne omgang kun for seg brukerstøtte knyttet til de meldinger som er:

- en del av Nasjonalt meldingsløft (basismeldinger som henvisning, epikriser, lab.meldinger osv, pleie- og omsorgsmeldinger, behandlerkravmelding, sykmelding, legeerklæring)
- innenfor dagens samhandlingsarkitektur
- i ordinær drift.

Prosjektet skal ikke *etablere* en samlet brukerstøtte, men foreslå hvordan helhetlig brukerstøtte skal organiseres, og beskrive ansvar og roller for håndtering og oppfølging av henvendelser til brukerstøtten. Forslagene skal være leverandøruavhengig.

Prosjektets anbefalinger kan ha overføringsverdi til alle aktører som sender og mottar elektroniske meldinger over helsenettet.

Innspill fra høringsinstansene

Prosjektet har nå utarbeidet anbefalinger som vi ønsker å få innspill på fra sentrale aktører. Se vedlagte rapport.

Helsedirektoratet ber høringsinstansene spesielt om å vurdere hovedanbefalingene fra prosjektet:

1. "Å Holde orden i eget hus" - Dette innebærer at hver virksomhet må ivareta en rekke krav til elektronisk meldingsutveksling (som er definert i "Kravdokument 1: Krav til elektronisk meldingsutveksling"), herunder å ha brukerstøtte for virksomhetens medarbeidere.
2. Brukerstøtte i hver virksomhet - Prosjektet ser på det som et suksesskriterium at brukerstøtten i hver virksomhet har en koordinatorrolle som holder i problemstillingen til den er løst og koordinerer samarbeidet mellom brukerstøtter.
3. Samarbeid mellom brukerstøtter – Det bør inngås (samarbeids)avtale mellom brukerstøttene. Virksomhetenes brukerstøtter skal bistå andre brukerstøtter med å rette feil for å sikre at den elektroniske meldingsutvekslingen fungerer. Hver virksomhet skal ha ett kontaktpunkt hvor samhandlingspartnerens brukerstøtter kan henvende seg ved feil.
4. Kostnadsfordeling – Fortrinnsvis skal det ikke faktureres mellom virksomhetenes brukerstøtter for håndtering av feil ifm. meldingsutvekslingen.
5. Norsk Helsenett SF tar ansvar for å følge opp prosjektets anbefalinger, herunder pilotere samarbeidsavtalen.
6. Det anbefales at kravene til samarbeid mellom brukerstøtter innarbeides i én nasjonal avtale, fortrinnsvis i avtalen aktørene inngår ved tilknytning til helsenettet (NHN-tilknytningsavtale/partneravtale).

Høringsfrist er mandag 4. april 2012.

Eventuelle spørsmål kan rettes til Helsedirektoratet ved Nasrin Amele Jamedari, nasrin.amele.jamedari@helsedirektoratet.no.

Vennlig hilsen

Norunn Elin Saure e.f.

avdelingsdirektør

Nasrin Amele Jamedari
rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk

Vedlegg:

v.0.9_Rapport_Brukerstøtte for elektronisk meldingsutveksling.doc

Adressater.doc