# Cosmic - Messenger

**Hitta i dokumentet**


Syfte
Bakgrund
Genomförande
Messenger-konton och Mina mottagargrupper
Kategorier och prioritet
Egna bevakningsbehov
Frånvaro
Relaterade rutiner
Referenser och bilagor:
Uppdaterat från föregående version


## Syfte
Beskriva Cosmic Messengers användningsområden och säkerställa ett gemensamt sätt att kommunicera inom och mellan vårdenheter.

## Bakgrund
Messenger är en funktion i Cosmic som möjliggör kommunikation inom och mellan enheter. Meddelanden går att skicka oavsett vilken arbetsenhet man är inloggad på. Messengermeddelande kan skickas till vårdenhet, grupper av användare eller enskilda användare när det finns ett behov av att uppmärksamma mottagare angående en gemensam patient.

Messenger är avsedd för korta meddelanden samt egna bevakningsbehov gällande enskilda patienter, men ersätter inte journaldokumentation i Cosmic eftersom informationen i Messenger inte lagras eller möjliggör spårbarhet. Innehåll som lämpar sig i ett Messengermeddelande kan liknas vid samma typ av frågor som avhandlas vid ett telefonsamtal mellan vårdpersonal. Funktionen ersätter heller inte ett remissflöde och är inte avsett för att exempelvis överlämna vårdansvar till annan vårdutövare. Dokumentation kan behövas i journalen.

## Genomförande
Det finns två typer av meddelanden i Messenger, patientrelaterade meddelanden och icke patientrelaterade meddelanden. Cosmic Messenger ska inte användas för icke patientrelaterade meddelanden, i dessa fall ska e-post eller andra kommunikationsvägar användas.

Inga akuta medicinska frågeställningar ska skickas via Messenger.

Messenger ska endast användas för patientrelaterade meddelanden med administrativ inriktning och enklare konsultationer och frågeställningar som rör vård och behandling. Exempel kan vara receptförfrågan, frågor om bokning, diagnos, slutanteckning (epikris) klar för klassificering, med mera. Detta gäller både meddelande till enskild användares konto eller till mina mottagargrupper och funktionsbrevlåda. Ett meddelande kan vidarebefordras till annan användare eller grupp.

## Bevakning av inkorg
Hälso- och sjukvårdspersonal ska dagligen kontrollera Inkorg i Messenger när de är i tjänst.

Användare i Cosmic som endast har läsbehörighet (exempelvis controllers, utvecklare, ambulanspersonal) rekommenderas att aktivera frånvaromeddelande, som gäller tills vidare utan bestämt slutdatum. Även för dessa användare krävs regelbunden bevakning av inkomna meddelanden. Se vidare i avsnitt Frånvaro.

## Messengerkonton och Mina mottagargrupper

En användare kan ha tillgång till flera konton i Messenger

- Sitt eget Messenger-konton.
- Mina mottagargrupper (skapas endast för sig själv, ingen annan kan se denna grupp).
- Funktionsbrevlåda.

De olika kontona måste då bevakas separat. Det är endast meddelande till det personliga kontot som genererar en avisering. Funktionsbrevlåda och andra användares Messenger-konton, måste bevakas kontinuerligt.

På varje klinik/vårdenhet ska det finnas en funktionsbrevlåda med enhetens namn, skrivet med VERSALER som bevakas av utsedd funktion på vårdenheten. Detta för att tydliggöra vilken funktionsbrevlåda som andra vårdenheter ska välja om behov finns att kommunicera till vårdenheten om något som exempelvis berör en gemensam patient. Det finns också möjlighet att ha flera underordnade funktionsbrevlådor för intern kommunikation och då benämns dessa med *gemener.* Funktionsbrevlåda kommer att läggas upp av Cambio efter beställning. Funktionsbrevlåda ska vara kopplat till vårdande enhet.

Beställning av funktionsbrevlåda görs via Intranät → Stöd och Service → Support och felanmälan → IT och telefoni → Cosmic-support → Beställning → Patientkort och patientlist (Funktionsbrevlåda och vårddatasammanslagning) → Typ av förfrågan → Jag vill göra en beställning → Typ av beställning → Välj önskad val i rullisten. Viktigt att följa funktionsbrevlådans namnstandard enligt ovan.

Observera att det är möjligt att på användarnivå skapa egna mottagargrupper. Dessa ska inte blandas ihop med funktionsbrevlåda med gemensam inkorg, utan är ett meddelande som går ut till flera enskilda användares Messenger-konton i den skapade gruppen.

För mer information, se Cambios manual för Messenger.

## Kategorier och prioritet

För både skickade och mottagna meddelanden kan kategori anges. Kategori används för att filtrera och sortera meddelanden i inkorgen. Kategorierna är gemensamma för SUSSA-regionerna och skapas inte på enhetsnivå.

Följande kategorier finns tillgängliga:

- (Ingen)

- Analys- och undersökningssvar
- Intyg
- Läkemedel
- Planering

Prioriteringsnivå går att ange för både skickade och mottagna meddelanden. Det finns tre nivåer av prioritet; låg, normal eller hög prioritet. Prioriteringsnivå normal är alltid förvald. Prioriteringsnivån hög och låg är illustrerad i form av pilsymboler.

→ Låg prioritet (blå nedåtpekande pil) – För kännedom, det finns ingen förväntan på att mottagaren ska agera på meddelandet.

→ Normal prioritet – Ska omhändertas så fort tid finns.

→ Hög prioritet (röd uppåtpekande pil) – Ska hanteras snarast eller inom 24h.

## Egna bevakningsbehov

Det är möjligt att skicka meddelande till sin egen inkorg eller till en funktionsbrevlåda. inkorg vid behov av patientrelaterad administrativ bevakning. Detta arbetssätt ska inte ersätta väntelista, då används funktion *Planerade vårdåtgärder*.

## Frånvaro

Vid planerad frånvaro ska frånvaro och autosvar läggas in i Messenger av den enskilde användaren. Detta görs i Messenger-menyn *Egenskaper* och fliken *Frånvaro*. Notera att frånvaro inte framkommer för avsändaren förrän efter att meddelandet är skickat.

Vid oplanerad frånvaro ska lokal systemadministratör lägga in frånvaro på berörd vårdutövare. Lokala arbetssätt behöver tas fram och förankras i verksamheten.

## Relaterade rutiner

Länkar:
Rutin: Remisshantering
Cosmic - Konsultation

## Referenser och bilagor:

Länk till instruktion/manual
Manual Cosmic - Messenger

## Uppdaterat från föregående version

2026-02-28 Uppdaterat rutin med information om beställning av funktionsbrevlåda under rubrik Messengerkonton och Mina mottagargrupper.

Gäller för: Region Halland

2025-03-18 Uppdaterat rutin där benämningen “gruppkonto” ersatts med funktionsbrevlåda så att det överensstämmer med benämningen i Cosmic.
Rutinen är ny och ersätter rutin VAS – kommunikation inom och mellan vårdenheter i VAS.