

Samarbejdsaftale vedr. fejlsendte korrespondancemeddelser

Godkendt september 2026



Den Tværsektorielle Grundaftale



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder

KKR
NORDJYLLAND



PRÆKTISERENDE
LÆGERS
ORGANISATION

Samarbejdsaftale vedr. fejlsendte korrespondancemeddelelser

Dato	Arbejdsgruppens sammensætning	
	Samarbejdsaftale vedr. fejlsendte korrespondancemeddelelser	
	Kommuner	Navn
		Mail
		Grethe Lomholt Nielsen, Frederikshavn Kommune
		glni@frederikshavn.dk
		Helga Dorthea Nielsen, Thisted Kommune
		heni@thisted.dk
		Camilla Slot Mortensen, Vesthimmerlands Kommune
		csmo@vesthimmerland.dk
		Kristina Farsinsen, Aalborg Kommune
		farsinsen@aalborg.dk
		Thomas Gajhede Haugaard, Det Fælleskommunale Sundhedssekretariat (sekretær)
		tgh@aalborg.dk
	Region	Lise Nørregaard, Aalborg Universitetshospital (formand)
		Lise.soendergaard@rn.dk
		Josephine Friis Egelund, Digitalisering og IT
		j.friis@rn.dk
		Ditte-Maj Kudahl Nielsen, Regionshospital Nordjylland
		dimn@rn.dk
		Jesper Torp Nielsen, Sundhedsplanlægning (sekretær)
		jeton@rn.dk
	Nord-KAP	Louise Gordon Vejøl
		logs@rn.dk
	PLO	Har ikke ønsket at være repræsenteret.
Dato	Opfølgning på aftalen (i Fælles Forretningsudvalg, Strategisk Sundhedsforum og/eller Sundhedssamarbejdsudvalget)	
Dato	Hvilken ændring er foretaget på hvilket beslutningsgrundlag	Udarbejdet af

1. Formål med samarbejdsaftalen vedr. fejlsendte korrespondancemeddelelser

Region Nordjylland har i årene 2023-2025 modtaget en større mængde utilsigtede hændelser, der omhandler korrespondancemeddelelser fremsendt i MedCom modulet, der er sendt til forkert modtager i kommunerne. Samlet set har dette resulteret i bekymring for patientsikkerheden – særligt i forhold til tidskritisk indhold i korrespondancemeddelelserne. Derudover bruges der unødvendige administrative ressourcer i både regionen og i kommunerne på håndtering af de meddelelser, der er sendt forkert.

Formålet med samarbejdsaftalen er at optimere anvendelsen af korrespondancemeddelelser med henblik på at sikre præcis, patientsikker og rettidig kommunikation.

2. Målgruppe

Målgruppen er alle ledere og medarbejdere i både kommune og region (hospitaller og praktiserende læger), som anvender korrespondancemeddelelser.

3. Mål for indsatsen

Sikre hensigtsmæssige lokationsnumre.

Der er aftalt et fælles princip om at tildele lokationsnummer på højest mulige niveau. Det skal undgås, at underliggende organisationer får nedarvede lokationsnumre og dermed tildeles det samme lokationsnummer som den overordnede organisation. Dette med henblik på at undgå, at forsendelser havner i samme postkasse.

Der henvises til regionens PRI dokument [*Kommunale modtagere af korrespondancemeddelelser*](#), som skitserer overblik over kommunale lokationsnumre og her gælder, at hver kommune sender opdateringer til Region Nordjyllands Digitalisering og IT (DIT) ved ændringer.

Sikre lokale arbejdsgange til korrekt anvendelse af korrespondancemeddelelser.

Selve håndteringen af fejlsendte korrespondancer og forpligtigelserne og ansvarsfordelingen i forbindelse hermed er adresseret og beskrevet uddybende i nedenstående afsnit 4 omkring selve opgaveløsningen og opgavefordelingen. Her er der ydermere fokus på tilbagemelding til afsender, så der løbende sikres læring i forhold til at undgå fejlforsendelser i fremtiden ved valg af forkert modtager og/eller borger.

4. Opgaveløsning og opgavefordeling

Anvendelse af lokationsnummer i et fagsystem

Et lokationsnummer bruges til elektronisk kommunikation, herefter kaldet korrespondancemeddelelser, mellem samarbejdspartner.

Et lokationsnummer kan anvendes i fagsystemer som er godkendt til kommunikation af korrespondancemeddelelse. Det kan være fagsystemer, der anvendes kommunalt indenfor ældre-, sundheds- og omsorgsområdet, socialområdet, børne- og familieområdet, tandplejen og sundhedsplejen og regionalt på hospitalerne og ved praktiserende læger. Når et fagsystem tildeles et lokationsnummer, følger der et ansvar og en række forpligtigelser med.

Ledelse

Som leder for en organisation, hvor man anvender et lokationsnummer i et fagsystem, har lederen ansvaret for nedenstående:

- Medarbejderne skal være introduceret til arbejdet med korrespondancemeddelelser.
- Lokale arbejdsgange skal være beskrevet - *hvem læser, hvem behandler og afslutter*. Arbejdsgangene skal være kendte og tilgængelige for medarbejderne.
- Tværsektorielle arbejdsgange skal være formidlet til og kendt af medarbejderne.
- Systematisk opfølgning på at både lokale og tværsektorielle arbejdsgange overholdes.

Medarbejder

Som medarbejder har man ansvaret for nedenstående inden korrespondancer anvendes:

- Kendskab til de lokale og tværsektorielle arbejdsgange vedr. brug af korrespondancemeddelelser
- Borgers samtykke er indhentet forud for kommunikation med andre parter via lokationsnummer.

Arbejdsgang for fejlsendte korrespondancer:

Medarbejdere har ansvaret for at håndtere fejlsendte korrespondancer, og skal gøre følgende:

- Hvis man opdager, at der er *sendt* oplysninger til et forkert lokationsnummer, eller at man har sendt oplysninger om den forkerte borger:
 - o Kontakt modtageren telefonisk og oplys om fejlen
 - o Håndter fejlen i fagsystemet efter lokale arbejdsgange
 - o Lav en UTH¹ efter lokale arbejdsgange
 - o Hvis det drejer sig om følsomme personoplysninger, anmeldes et sikkerhedsbrud efter lokale arbejdsgange
- Hvis man *modtager* fejlsendte korrespondancer eller oplysninger om den forkerte borger:
 - o Kontakt afsender telefonisk og gør opmærksom på fejlen
 - o Korrespondancemeddelelse besvares med henvisning til beskrivelse af fejlforsendelse og eventuel telefonisk samtale om, at denne er sendt tilbage
 - o Håndter i eget fagsystem efter egne vejledninger
 - o Udarbejd en UTH efter lokale arbejdsgange

For praktiserende læger

Hvis en klinik *modtager* fejlsendte korrespondancer eller oplysninger om den forkerte borger:

¹ Utilsigtet Hændelse

- Den *modtagende* klinik besvarer korrespondancen og beskriver, at den er forkert modtaget.

Private klinikker håndterer fejlsendte korrespondancemeddelelser som en utilsigtet videregivelse af personoplysninger, og gør efterfølgende afsenderen opmærksom på fejlen og undlader at anvende oplysningerne. I tilfælde af risiko for brud på persondatasikkerheden, vurderer afsenderens organisation, om hændelsen registreres som et databrud og anmeldes eventuelt efter gældende regler.

Kvalitetssikring

Korrespondancemeddelelser skal generelt læses og håndteres hver dag jf. aftale om [Samarbejdsaftale om Tværsektorielt Samarbejde](#); herunder også forkert fremsendte korrespondancer.

Almen praksis er undtaget fra ovenstående, idet overenskomsten kun forpligter håndtering indenfor tre hverdage, men det skal tilstræbes at reagere hurtigst muligt på fejlfremsendte korrespondancer af hensyn til patientsikkerheden.

5. Administrative og ressourcemæssige konsekvenser

Det vurderes, at samarbejdsaftalen ikke medfører ændringer i kapacitet, aktivitetsniveau eller økonomi for de berørte sektorer. Aftalen har karakter af proceduremæssige justeringer i eksisterende arbejdsgange med henblik på at understøtte patientsikkerheden samt sikre et mere hensigtsmæssigt og struktureret korrespondance flow mellem sektorerne.

Endvidere vurderes det, at samarbejdsaftalen ikke medfører et øget behov for kompetenceudvikling, rådgivning eller tilførsel af yderligere udstyr, idet aftalen alene vedrører præcisering og anvendelse af gældende arbejdsgange.

6. Implementering og opfølgning på samarbejdsaftalen

De berørte sektorer forpligtiger sig med samarbejdsaftalen til at sikre implementering i alle organisationer, hvor der er medarbejdere, der anvender korrespondancemeddelelser.

Samarbejdsaftalen evalueres efter behov og senest ét år efter godkendelse.