

## Aftale vedrørende brug af elektroniske korrespondancemeddelelser.

Nærværende aftale vedrørende brug af elektroniske korrespondancemeddelelser har karakter af en overordnet aftaleramme for apotekers og kommuners kommunikation gennem anvendelse af elektroniske korrespondancemeddelelser.

### 1. Aftalparter

Frederikssund Apotek  
Skibby Apotek  
Frederikssund Kommune

### 2. Aftalens ramme

Aftalen er en rammeaftale, hvori minimumskrav til samarbejdet mellem apoteket og kommunen vedrørende brug af elektroniske korrespondancemeddelelser er fastsat.

### 3. Elektronisk korrespondancemeddelelse

Ved en elektronisk korrespondancemeddelelse forstås i denne aftale, MedComs Den Gode Korrespondance, en ustruktureret meddelelsestype der er fritekst baseret.

### 4. Anvendelsesparter

Korrespondancemeddelelser anvendes hos alle samarbejdsparter af fagligt kompetent personale, der er underlagt gældende fortrolighedsaftaler/ tavshedspligt.

### 5. Anvendelsesområde

Korrespondancemeddelelsen skal anvendes som en erstatning for fax eller telefon.

En elektronisk korrespondancemeddelelse er altid knyttet til en borger og dennes cpr.nr. (Elektroniske korrespondancemeddelelser anvendes ikke til kommunikation, som ikke er knyttet til en specifik borger)

Elektroniske korrespondancemeddelelser anvendes ikke ved akutte henvendelser. I sådanne tilfælde benyttes alternative kommunikationsformer som telefon eller fax.

Indholdet i korrespondancemeddelelsen skal være entydigt, specifikt, relevant og borgerrelateret såsom:

Forespørgsel på bestilt receptpligtig medicin  
Henvendelser vedrørende bestilling af håndkøbsmedicin  
Henvendelser vedrørende dosisdispensering  
Henvendelser vedrørende dødsfald

Ved medicinbestilling skal bestillingen være apoteket i hænde sendes 2 dage før levering.

Generel kommunikation og almene forespørgsler foregår via e-mail. E-mail læses én gang dagligt af aftalens parter.

### 6. Anvendelsesaftaler

Aftalens parter forpligter sig til at benytte elektroniske korrespondancemeddelelser til max udnyttelse (100%), såfremt betingelserne er opfyldt.

(at det ikke er en akut henvendelse eller en ikke borgerspecifik besked) mellem kommunen og apoteket.

Elektroniske korrespondancemeddelelser læses 2 gange dagligt.

Forespørgsler besvares indenfor 1 døgn på hverdage. Dette betyder, at en meddelelse afsendt fredag besvares den følgende mandag.

Ved bestilling af produkter til leverance noteres modtageradresse automatisk i forsendelsen.

## 7. Kommunikationsvarighed

Forsendelsestiden for elektroniske korrespondancemeddelelser kan variere, og der kan forekomme 1-2 timers passagetid, inden meddelelsen modtages hos adressaten.

Ved dokumenteret systemnedbrud undtages parterne for aftalens almene betingelser.

## 8. Nedbrud

Ved fagsystemnedbrud med varighed af mere end 7 timer varsles samarbejdesparter via rundsendt e-mail til den aftalte adresseliste.

Ved netnedbrud mere end 7 timer, skal der meldes via telefon.

Der oprettes en e-mailadresseliste med centralt placerede personer, som kan orienteres ved problemer med systemet.

Adresselisten opdateres hvert kvartal.

*Skal vi aftale hvordan vi gør, hvem er ansvarlig? Forslag: en fælles postkasse for hver lokationsnummer der læses daglig uafhængig af medarbejderfremmøde.?*

## 8. Dokumentation

I de kommunale systemer opbevares elektroniske korrespondancemeddelelser i borgerens journal.

På apoteket opbevares korrespondancemeddelelserne i indbakken og kan fremsøges på borgerens cpr.nr.

## 9. Adressater:

For at lette identificeringen af hvad korrespondancemeddelelsen indeholder, skal afsenderen altid angive en modtagergruppe. I denne forbindelse vælges X apotek eller X kommune. Kommunens omsorgssystemer sorterer indkomne korrespondancemeddelelser på cpr.nr. og sikrer, at meddelelsen modtages i den relevante gruppe.

## 10. Genforhandling

Aftalen kan genforhandles, såfremt aftalen viser sig uhensigtsmæssig for aftalens parter.

## II. Opsigelse

Aftalen kan opsiges, såfremt aftalens parter ikke lever op til aftalens bestemmelser.

Ovenstående er accepteret af begge parter den \_\_\_\_\_

Apoteker X

X kommune

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_