



Arbetssätt för e-post

För att säkerställa att Vårdförbundet uppfyller både verksamhets- och lagkrav har riktlinjer för e-post, ett rekommenderat arbetssätt för en effektiv e-postanvändning och en gallringsinstruktion tagit fram. Detta dokument innehåller arbetssätt för e-post. Nedan följer ett anvisningar för en effektiv och god hantering av e-postanvändningen för förtroendevalda och medarbetare i Vårdförbundet.

Utgå från mottagaren

Vem är mottagare? Välj ton och tilltal medvetet. Vi anpassar oss efter mottagaren och till syftet med det vi skriver. Du representerar alltid Vårdförbundet som avsändare.

Ämnesrad

Ämnesrad tillsammans med avsändare avgör hur mottagaren läser mejlet. Komplettera gärna med: ”För åtgärd”. ”Behöver ditt svara senast” eller ”För information”.

- Sätt en rubrik i mejlet för att beskriva innehållet. Var tydlig i dina formuleringar.
- Håll dig till ett ämne per mejl, annars blir det lätt rörigt.
- Vid en längre konversation kan det finnas skäl att uppdatera rubriken så att den fortfarande är aktuell i konversationen.
- Starta inte nya trådar i en befintlig konversation. Skapa ett nytt mail för nya ämnen.
- Använd prefix för att hjälpa mottagaren att ta ställning till hur mejlet ska hanteras.

Exempel:

FDI - För Din Information. Information för kännedom. Använd detta prefix på ärenden som inte kräver någon åtgärd, mer än att för kännedom ta del av texten. Då hjälper du mottagaren att genast förstå hur texten ska läsas.

Mottagare

<i>Till</i>	Den du vänder dig till. Om du skickar ett mejl till flera personer och t ex ber om hjälp, ange tydligt vem som ska göra vad. T ex: <i>Per, vilka möten anser du att vi behöver delta i?</i>
<i>Kopia</i>	Den du vill ska ta del av ett mejl för kännedom, förväntas inte svara eller agera på innehållet.
<i>Hemlig kopia</i>	Fältet används för utskick där du vänder dig till en grupp personer och inte vill visa mottagarna varandras

mejladresser. Undvik att skicka hemlig kopia i andra sammanhang.

Adressera grupper och använda gruppsändlistor

I den gemensamma adressboken finns grupplistor upplagda. Syftet är att förenkla så att ingen i en gruppering missar informationen. Är du säker på att alla medlemmar i gruppen verkligen berörs av mejlet? Rensa annars bort de namn som inte berörs. Vi skickar inte e-post i onödan.

Ett tips när det gäller e-post till återkommande ”egna” grupper, är att själv skapa kontaktgrupper under Kontakter i Outlook. Du sparar både tid och säkerställer samtidigt att du inte glömmer någon vid återkommande utskick till egna grupper.

Kontrollera vad du skrivit

Kontrollera det du skickar, innan du trycker på sänd-knappen. Var lika noga inom Vårdförbundet som till aktörer externt. Använd stavningskontroll. Stavningskontroll finns för olika språk, du ändrar själv inställningen. Tänk på att mejl ofta förstärker det du vill ha sagt – ifrågasättande kommentarer kan låta onödigt hårda och ”roliga mejl” kan uppfattas som oseriösa.

Läskvitto

Använd läskvitto sparsamt. Utgå från att mottagaren läser och hanterar mottagen e-post. Ett läskvitto är heller ingen garanti att mottagaren verkligen läst meddelandet. Vissa epostsystem genererar läskvitto då meddelandet nått mottagarens mejlssystem generellt, inte en viss mottagare.

Svara

- Vid svar på en befintlig diskussionstråd via mejl använd alltid *Svara* eller *Svara alla* – skriv inte ett nytt mejl.
- Använd *Svara alla* ytterst sparsamt. Rensa bort de namn du vet inte berörs.
- Om du är Kopiemottagare är brevet inte riktat till dig och du förväntas alltså inte svara.

Svara med besked om när du kan återkomma

Om du inte har möjlighet att återkomma med svar på mejlfråga relativt omgående, eller om svaret kräver arbete av dig som innebär att svaret kommer att dröja, bör du svara med besked om när du kan återkomma med det svar som avses.

Undvik bilagor

Bilagor ska om möjligt undvikas i e-postmeddelanden och istället placeras i beslutat dokumenthanteringssystem. För närvarande gäller systemen Clara eller Hitta respektive

H: om det avser eget arbetsmaterial. Orsaken är att e-postens volym ökar med bilagor och versionshantering försvåras. Internt är det alltid bättre att hänvisa till dokument i dokumenthanteringssystemen än att skicka bilagor.

Iakta försiktighet för att undvika virus och spam

Var alltid försiktig vid hantering av e-post från okända avsändare, framför allt om det innehåller bifogade filer eller länkar till internetsidor. Vi klickar inte på okända länkar. Filen kan innehålla virus, generera spam eller vara ett försök att komma åt dina inloggningsuppgifter. Helpdesk kommer aldrig att efterfråga dina inloggningsuppgifter.

Använd kryptering vid känsligt innehåll

Undvik ren text i e-postmeddelanden som innehåller känsligt innehåll. Bilaga i e-post med extra känslig personinformation som till exempel sjukdomstillstånd, rehab- eller arbetsskadeärenden och känsliga person- eller personalärenden ska, om mottagaren är en anställd eller förtroendevald, skickas till dennes ”vårdförbundsadress” och krypteras.

Även bilagor med känsliga uppgifter som inte kan hanteras via vårt dokumenthanterings- eller medlemsärendesystem ska krypteras. Vårdförbundet använder det fria krypteringsprogrammet 7-Zip. Observera att man inte behöver 7-Zip för att dekryptera bilagan, det räcker med lösenordet.

Vid kryptering ska du skicka lösenordet för att låsa upp meddelandet som ett sms, (se instruktion på intranätet <https://intranet.vardforbundet.se/Stod--Riktlinjer/Manualer-och-lathundar--rutiner-for-tjanster/Instruktion-for-7-Zip/>).

Automatisk vidarebefordran

Automatisk vidarebefordran av e-postmeddelanden är inte tillåten och funktionen har därför spärrats. Orsaken är att information som Vårdförbundet har ansvar för ska stanna i de egna systemen.

Vad ska inte skickas med e-post?

Innan du skickar e-post, fundera alltid en extra gång om e-post verkligen är den bästa lösningen för det du vill uppnå. Ibland är ett samtal en enklare och snabbare väg för att lösa en fråga. Om det är ett ärende som finns inlagt i Clara så bör kommunikation ske via ärendehanteringssystemet istället.

Exempel på situationer då det kan vara bättre med annan kommunikation än e-post:

- När du behöver direkt respons
- Vid långdragna och komplicerade konversationer
- Avstå från att göra massutskick – till exempel intranätet kan vara en bättre kommunikationskanal.
- Är ämnet kontroversiellt eller på annat sätt känsligt, finns en konflikt? Tänk på att missförstånd lätt kan uppstå. Formuleringar kan upplevas hårdare än du avser.

- Sekretess - för vissa frågor är mejl en direkt olämplig form av kommunikation

Ytterligare hjälp för mottagaren – så kan du skriva tydligare:

Sammanfattande inledning

Mottagaren ska inte behöva läsa ett långt mejl till slutet för att få en uppfattning om vad du vill åstadkomma med mejlet. Istället kan vi inleda med en kort sammanfattning av dess innehåll och vad du förväntar dig av mottagaren innan du fördjupar dig.

Skapa avsnitt – struktur

Om det är ett längre brev kan du göra mycket för att öka läsbarheten genom att arbeta med rubriker och avsnitt. Du underlättar för läsaren att orientera sig mellan brevs olika delar.

Punktlistor eller infogad tabell kan ge uppmärksamhet och tydliggöra att det är olika textdelar eller frågor som behandlas.

Markera viktigare text

Använd till exempel fetstil för att markera viktig information eller nyckelord.

Håll meddelandet kort

Skriv så kort och koncist som möjligt. Bifoga referensinformation eller länkar om du vill ge fördjupning. Ange i meddelandet vad du bifogar, varför och vad som är relevant.

Använd signatur

Använd signatur i dina meddelanden, såväl externt som internt. Håll signaturen kort och professionell, med relevant information som mottagare behöver för att:

- förstå din roll
- kunna kontakta dig