



Riktlinjer e-post Vårdförbundet

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 instruktion för rensning tagits fram. Detta dokument innehåller riktlinjer för e-postanvändningen framåt.

Riktlinjerna utgör ett stöd i det dagliga arbetet med e-post och ska bidra till ökad tydlighet, att information hanteras korrekt, minskad risk för missförstånd och öka sannolikheten att vår kommunikation får avsedd effekt.

E-post är ett kommunikationsverktyg för meddelanden. E-post är inte ett arkiv, lagrings-, ärende- eller dokumenthanteringssystem.

Du bör endast använda din Vårdförbundsadress i ditt uppdrag, oavsett om det är i rollen som anställd eller förtroendevald.

Vårdförbundskonton - @Vårdförbundet.se och @Mittvardforbund.se

Hos Vårdförbundet finns två e-postsystem i drift; vardforbundet.se respektive mittvardforbund.se. Riktlinjerna gäller för båda varianterna av e-postkonton.

Anställda samt några grupper av förtroendevalda har tillgång till vardforbundet.se. Information i vardforbundet.se-konton kan till exempel synkas i mobil. Ett vardforbund.se-konto kräver en dyr licens. Alla övriga förtroendevalda har tillgång till mittvardforbund.se-konto i sitt uppdrag. Via mittvardforbund.se loggar man in och når e-posten via ett webbgränssnitt.

Medlemmar utan förtroendeuppdrag kan inte skapa någon e-postadress från Vårdförbundet.

Tänk på att e-postkontot mittvardforbund.se raderas om man inte har varit aktiv och skickat e-post under en period av 12 månader.

Privat användning av Vårdförbundets e-post

Den e-postadress som tillhandahålls av Vårdförbundet är avsedd för e-post i anställningen och i uppdraget. Vårdförbundets e-postadress ska inte användas för till exempel prenumeration på nyhetsbrev som inte rör uppdraget, för privat kommunikation eller liknande.

Vårdförbundets kommunikation i privat eller arbetsgivarens e-post

Den organisation eller företag som äger e-postsystemet äger också tillgången till uppgifterna i systemet. Det innebär att då förtroendevald använder privat e-postadress eller sin arbetsgivares e-postsystem för Vårdförbundsmeddelanden, omöjliggörs för Vårdförbundet att ge instruktioner om gallring. Dessutom kan vi inte uppfylla kravet på registerutdrag av medlems samtliga ärenden och noteringar eller garantera radering av medlems alla personuppgifter om medlemmen begär det.

Personuppgifter, personnummer och känslig information i e-post

En personuppgift är något som kan identifiera en enskild individ, t.ex. ett namn, personnummer eller en e-postadress. Enligt lagstiftning omfattas även ostrukturerat material som information i e-post. Det betyder att uppgifter vi har i e-posten ska hanteras korrekt, behöver rensas regelbundet och i vissa fall krypteras innan de skickas. Det kan också vara så att vissa ärenden och personuppgifter överhuvudtaget inte ska hanteras i e-post.

Generellt gäller att du tänker igenom vad du skriver och vidarebefordrar. E-post kan lätt skickas vidare. Sekretessbelagd eller på annat sätt känslig information lämpar sig därför inte för e-post.

E-post till och från medlem

Medlem har alltid rätt att själv välja kontaktväg till Vårdförbundet. Vi tar självklart emot medlemsärenden via e-post. Däremot behöver vi tänka på att e-post inte är ett säkert sätt att kommunicera när vi ska besvara medlemmens ärende.

I första hand ska kommunikation med medlem därför ske i form av t.ex. ett telefonsamtal eller göras inom medlems- och ärendehanteringssystemet. Medlem ser svaret i e-postutskick i form av en länk till ärende i vårt ärendehanteringssystem. I andra hand kan vi ha extern e-postkommunikation med medlemmar. Vi ska inte använda personnummer i e-postmeddelanden, i Outlook-uppgifter eller i kalenderbokningar.

Efter rekommendation från TCO ska vi också undvika att använda ordet medlem och uttryck som 'ditt medlemskap' i rubrikraden. Detta för att det inte direkt i rubrikraden ska synas att meddelandet är ställt till en medlem i Vårdförbundet. Medlemskap i facklig organisation är en känslig personuppgift.

Om du e-postar flera medlemmar, skicka via "Hemlig kopia" istället för "Till" eller "Kopia". Då ser inte mottagarna vilka andra som också har fått utskicket.

Kryptering

Bilagor med känsliga uppgifter, som inte på annan sätt kan hanteras via vårt dokumenthanteringssystem, medlemsärendesystem eller annat alternativ, ska krypteras. Observera att det är bilagan som krypteras, inte själva e-postmeddelandet.

Det är till exempel lämpligt att kryptera listor över uppgifter i medlemsregister, deltagarlistor, lönelistor samt mötesprotokoll med personnummer.

E-post som innehåller bilagor med extra känslig personinformation, till exempel sjukdomstillstånd, rehab-ärenden och känsliga person- eller personalärenden ska alltid, om mottagaren är en anställd eller förtroendevald, skickas till dennes ”vårdförbundsadress” och krypteras.

Vårdförbundet använder det fria krypteringsprogrammet 7-Zip. Vid kryptering kan du till exempel 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/>). Instruktion finns även på externwebben på sidorna för förtroendevalda. Mottagaren behöver inte programmet 7-Zip för att låsa upp och läsa bilagan, det räcker med lösenordet.

E-post om medlemmar

Om du behöver skicka meddelanden internt som rör en medlem eller ett medlemsärende, ska du så långt det är praktiskt möjligt undvika e-post. Istället hanterar du det som ett ärende i vårt ärendehanteringssystem.

All e-post som är av vikt att vi sparar och som är kopplad till

- ✓ Medlem
- ✓ Ärende
- ✓ Arbetsgivare

ska sparas i dokument- respektive ärendehanteringssystem och inte som e-post.

Efter att e-postmeddelandet sparats på korrekt plats i dokument- respektive ärendehanteringssystem ska det raderas från Outlook, både i In-, Utkorg samt i Borttaget.

E-post till och från anställda

E-post till och från anställda ska rensas när du inte längre behöver dem för det aktuella ärendet. När en anställd slutar ska e-post avseende den anställde gallras bort.

E-postadresser för medarbetare eller förtroendevalda som slutar får omedelbart ett automatiskt svarsmeddelande där det framgår att personen har slutat med hänvisning till vem man ska kontakta för vidare information. Dessa skickas i form av en ”no reply-adress”.

E-post med andra typer av personuppgifter

E-post med personuppgifter av annat slag, t.ex. korrespondens med leverantörer eller annan tredje part, ska rensas när du inte längre behöver informationen för att utföra ditt uppdrag.

Uppgiftsfunktionen i Outlook

Uppgiftsfunktionen i Outlook som är kopplad till en medlem eller ett medlemsärende får inte innehålla personnummer eller andra personuppgifter utan uppgifterna ska istället sparas i vårt dokument- eller ärendehanteringssystem där kopplingen finns.

Uppgiftsfunktionen i Outlook som är kopplad till arbetsgivare eller arbetsställe som inte har koppling till ett medlemsärende eller person, hanteras som vanligt. Allt som rör uppgiften som vi behöver dokumentera och spara så som anteckningar eller dokument ska sparas i vårt dokument- eller ärendehanteringssystem där kopplingen finns.

Kalenderbokningar i Outlook

Om en kalenderbokning är kopplad till en medlem eller ett medlemsärende ska den inte innehålla personnummer eller andra uppgifter som kan identifiera medlem.

Kontakter i Outlook

Kontaktuppgifter till medlemmar och förtroendevalda ska rensas om medlemmen/den förtroendevalda utträder ur Vårdförbundet. Kontaktuppgifter till externa kontakter ska tas bort när vi inte längre behöver dem för vårt uppdrag, t.ex. om ett affärsavtal avslutas.

Privata kontakter där Vårdförbundet inte har en direkt relation ska tas bort. Vårdförbundet saknar grund att lagra dessa personuppgifter. Annars krävs formellt samtycke från respektive individ, vilket blir ohanterligt.

Inkluderat i flera av de telefoner vi har i verksamheten finns funktioner som med automatik sparar kontaktlistor. Kontaktlista i telefonen synkas i vissa fall med kontakter i Outlook. Det är inget som hanteras i detta skede, då det är svårt att tekniskt förhindra detta.

Automatisk vidarebefordran

Automatisk vidarebefordran av alla inkommande e-postmeddelanden är inte tillåten och funktionen har därför spärrats centralt.

Rensa e-posten regelbundet

Alla med ett e-postkonto från Vårdförbundet ansvarar själv för att kontinuerligt rensa det egna kontots e-post, uppgifter, kalenderbokningar och kontaktuppgifter i Outlook. Med gallra och rensa avses att radera information som du inte längre får spara eller behöver i ditt uppdrag. Lagstiftningen ställer tydliga krav på gallring av personuppgifter som vi inte har giltiga skäl att spara, d.v.s. personuppgifter gällande tidigare medlemmar eller anställda måste tas bort när vi inte längre behöver dem för att kunna utföra vårt arbete och uppdrag.

Eftersom all skickad och mottagen e-post till eller från en medlem innehåller medlemmens e-postadress (vilket är en känslig personuppgift) ska dessa kontinuerligt

tas bort från våra e-postlådor om de är äldre än ett år. Om uppgifter behöver sparas ska detta istället ske i form av ett medlemsärende, i vårt dokumenthanteringssystem eller i H: om det är eget arbetsmaterial.

Uppgifter såsom e-post till eller från presumtiva medlemmar ska gallras efter tre månader.

E-post som är äldre än ett år ska bara sparas om det finns ett tydligt syfte, t ex ett pågående avtal, affärsrelation eller liknande. Huvudregeln är alltid att inte använda e-post som en lagringsplats.