OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Gäller för: Kommunikation och kansli
Innehållsansvar: Emma Henricsson, (emmpe17), Kommunikatör
Granskad av: Catrin Olofsson, (catol), Kommunikatör
Godkänd av: Camilla Silvesjö, (camsi5), Kommunikationschef

Giltig från: 2026-07-06
Giltig till: 2028-06-29

Kommunikationsenhetens funktionsbrevlåda – vägledning

Förändringar sedan föregående version

Förlängd giltighetstid.

Bakgrund, syfte och mål

Rutinen syftar till att tydliggöra vem som svarar på e-post som inkommer via kommunikationsenhetens funktionsbrevlåda samt hur e-posten hanteras. Detta för att säkerställa att all e-post blir besvarad och hanteras på ett så lämpligt sätt som möjligt.

Avgränsningar

Dokumentet riktar sig till kommunikatörer vid Skaraborgs Sjukhus kommunikationsenhet och ska tillämpas på e-post som inkommer via funktionsbrevlådan med e-postadress: kommunikationsenheten.skas@vgregion.se.

Arbetsbeskrivning

Ansvar

Den eller de kommunikatörer som är ansvariga för funktionsbrevlådan kontrollerar dagligen om några nya e-postmeddelanden har inkommit. Om ingen av de ansvariga kommunikatörerna är i tjänst faller ansvaret på de kommunikatörer som är i tjänst.

Markering

När en kommunikatör tar sig an ett ärende ska detta markeras. Detta görs genom att högerklicka på e-postmeddelandet och välja alternativet Kategorisera, och därefter välja den färg man blivit tilldelad. När ett e-postmeddelande är färgmarkerat betyder det att någon av kommunikatörerna arbetar med ärendet.

Färgmarkering ska även göras när mejlet har vidarebefordrats (gul markering) samt när mejlet är besvarat (grön markering).

Prioritering

De kommunikatörer som ansvarar för funktionsbrevlådan har i uppgift att prioritera inkommande e-post genom att göra en bedömning av hur brådskande hanteringen är. Principen är att det som bedöms som mest brådskande prioriteras. Om inget av mejlen i inkorgen bedöms som brådskande är principen att de mejl som inkommit tidigast hanteras först.

Svara, vidarebefordra eller ta bort

All inkommande e-post ska hanteras. Detta kan ske genom att kommunikatören besvarar mejlet, alternativt vidarebefordrar till person/enhet/funktion som kan svara. Det kan också ske genom att kommunikatören flyttar mejlet till mappen Borttagna objekt, det görs endast när det gäller mejl i form av spam eller reklam. Om mejlet inte faller under kategorin spam eller reklam, men av någon anledning ändå inte ska besvaras, flyttar kommunikatören mejlet till mappen *Klara*.

Känsliga uppgifter

Om ett mejl innehåller känsliga uppgifter, till exempel personuppgifter i kombination med information om sjukdom, diagnos eller liknande, ska historiken raderas innan kommunikatören besvarar mejlet. Om ett sådant mejl behöver vidarebefordras kan det vara mer lämpligt att skriva ut mejlet och skicka det till berörd person/enhet/funktion via internpost. Vid osäkerhet kring hantering av e-post med känsliga uppgifter kan kvalitet- och utvecklingsenheten konsulteras.

Avsluta

När hanteringen av ett ärende är klar, det vill säga när mejlet är besvarat eller vidarebefordrat, avslutas ärendet genom att kommunikatören flyttar mejlet till mappen *Klara*.

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Kommunikation och kansli

Innehållsansvar: Emma Henricsson, (emmpe17), Kommunikatör

Granskad av: Catrin Olofsson, (catol), Kommunikatör

Godkänd av: Camilla Silvesjö, (camsi5), Kommunikationschef

Dokument-ID: SKAS9736-1105106649-12

Version: 5.0

Giltig från: 2026-07-06

Giltig till: 2028-06-29