

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Giltig från: 2025-10-03

Innehållsansvar: Hanna Björnheden, (hanbj16), Kommunikationschef

Giltig till: 2027-10-01

Godkänd av: Anders Goliger, (andgo10), Kommunikationsdirektör

E-post

Revideringar i denna version

Krypterad granskning och sekretess har reviderats. Riktlinjen har också uppdaterats med en komplett mall för e-postsignatur.

Syfte

E-post är en viktig kommunikationskanal som ska användas på ett genomtänkt sätt för att kommunikationen ska bli effektiv och säker. Kommunikation via e-post ska också uppfylla de krav som gäller för allmänna handlingar enligt Tryckfrihetsförordningen.

Riktlinjen syftar till att tydliggöra de krav som gäller för e-posthantering för samtliga medarbetare inom SU.

Ansvar

Varje medarbetare som har en e-postlåda eller har till uppgift att använda en funktionsbrevlåda i tjänsten har ett ansvar att följa denna riktlinje.

Arbetsbeskrivning

Vgregion-adress

Alla medarbetare vid Sahlgrenska Universitetssjukhuset som i tjänsten kommunicerar internt eller externt via e-post ska göra det via en vgregion-adress.

Undvik att använda vgregion-adress i privata ärenden. Privat användning av e-postadress får endast ske i mycket begränsad omfattning och får inte inkräkta på ordinarie arbetsuppgifter, får inte påverka regionens IT-resurser i form av ökade kostnader eller innebära en ökad risk för spam och får i övrigt inte påverka lagringsutrymme och prestanda på ett negativt sätt. Det ska tydligt framgå när e-post skickas privat.

Bevaka din e-postlåda

Har du inte möjlighet att läsa din e-post varje vardag ska du delegera den uppgiften till någon annan så att informationen hanteras på rätt sätt. Det gäller både din personliga vregion-adress och funktionsbrevlådor.

Kryptera e-post med sekretessbelagda uppgifter

Sekretessbelagd information kan skickas med e-post inom VGR om den är krypterad. Sekretessbelagd information får inte e-postas om den inte kan krypteras, vilket enbart kan göras inom VGR. Det gör att sekretessbelagd information till mottagare utanför VGR måste skickas med post eller annan säker informationsöverföring såsom SDK (säker digital kommunikation).

E-post med sekretessbelagda uppgifter som skickas av patienter får endast besvaras utan historik och med en hänvisning till att kontakta oss på ett annat sätt, till exempel ”1177 Vårdguidens e-tjänster”. Eftersom vi inte kan säkerställa att vi svarar rätt patient, ska en säker kommunikation användas. I ”1177 Vårdguidens e-tjänster” har patienten identifierat sig via e-legitimation och därmed vet vi säkert vem vi kommunicerar med.

Radera e-postmeddelanden med sekretessbelagda uppgifter när de har diarieförts och arkiverats.

Diarieför och arkivera viktiga meddelanden

Ett e-postmeddelande som inkommer eller skickas är en allmän handling och har samma krav på diarieföring och arkivering som all annan korrespondens.

E-postmeddelanden till och från allmänheten, myndigheter och företag vars innehåll har betydelse för någon del av Sahlgrenska Universitetssjukhusets verksamhet ska diarieföras.

E-postmeddelanden mellan medarbetare inom SU räknas oftast som arbetsmaterial och kan raderas när de inte behövs längre. Undantag från

det är meddelanden som tillför fakta i ett ärende, ligger till grund för beslut eller av annan anledning kan behövas i framtiden.

E-postmeddelanden kan vara allmänna handlingar och ska i så fall lämnas ut till den som begär det, efter sekretessprövning.

Signatur får inte innehålla logotyp

Det är inte tillåtet att lägga in logotyp eller andra grafiska element i signaturen.

Logotypen blir i många fall till en bild som sällan visas i mottagarens program för e-post. En bild i en signatur skickas också som en bifogad fil och e-postmeddelandet markeras som att det har bilagor. Om vår e-post alltid har bifogade filer blir det svårare för mottagaren att uppmärksamma de gånger vi verkligen skickat ett dokument.

Mall för e-post-signatur

I Outlook är det möjligt att ha flera signaturer att välja mellan om man till exempel ibland vill växla till engelska. Signaturen ska ha samma typsnitt, storlek och färg som övrig text.

E-postsignaturen ska se ut enligt följande på svenska

Med vänliga hälsningar

Namn Namnsson

Titel alternativt roll (till nytta för mottagaren)

Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Avdelning

Telefon: 031-343 XX XX | Mobil: +46 XXX XX XX XX

E-post: namn.namn@vgregion.se

Postadress: Gata, postnummer, Göteborg/Mölndal

Besöksadress: xxxxx

E-postsignaturen ska se ut enligt följande på engelska:

Kind regards

Name Name

Title

Sahlgrenska University Hospital

Department

Telephone: +46 31 343 XX XX I Mobile: +46 XXX XX XX XX

E-mail: name.name@vgregion.se

Postal/visiting address: Road, postal no., Gothenburg, Sweden (använd detta alternativ om gatuadressen även är postadress, annars enligt nedan)

Postal address: 416 85 Gothenburg, Sweden

Visit: xxxx xx

Signatur för mobil/surfplattor

Med vänliga hälsningar

Namn Namnsson

Titel

Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Avdelning

Telefon: 031-343 XX XX I Mobil: +46 XXX XX XX XX

Skickat från min mobiltelefon/surfplatta (välj det som passar)

Råd om att kommunicera via e-post

- Skriv tydligt och kortfattat
- Skriv kortfattat och det viktigaste först. Undvik gärna förkortningar, eftersom de många gånger kan vara svåra att förstå.
- Formulera alltid en tydlig ärenderad där syftet framgår. Det gör det lättare för mottagaren att förstå vad e-postmeddelandet innehåller, vilket gör det enklare att sortera och prioritera. Exempel: Kallelse till arbetsplatsträff den 1 december
- Skriv aldrig personuppgifter i ärenderaden, såsom namn eller personnummer,

- Skriv en inledande mening om hur du vill att mottagaren ska agera efter att ha läst ditt e-postmeddelande. Var tydlig med om du vill att mottagaren ska vidarebefordra det och till vilka. Exempel: För vidarebefordran till område X sektionschefer.
- Om du skickar till många mottagare samtidigt är det viktigt att det framgår vilka e-postmeddelandet gått till och vem som förväntas ta ansvar för informationen. Exempel: Till alla sektionschefer vid verksamhet X. Jag vill att ni arbetar fram ett program för utbildningsdagen den 2 maj. Sammankallande är X.

Kopia

Om du skickar kopia är det viktigt att tala om till vilka och varför. Exempel: Kopia skickas för kännedom till samtliga vårdenhetschefer inom område X.

Svar och vidarebefordran

Använd inte Svar till alla om det inte är viktigt för alla mottagare att se ditt svar.

Vidarebefordra inte e-postmeddelanden slentrianmässigt. Tänk igenom om det är just du som har ansvar för att vidarebefordra informationen.

Bilagor

Skriv i meddelandet om bilagor bifogats. Om innehållet inte tydligt framgår av bilagornas filnamn, skriv en kort förklaring. Exempel: Jag bifogar två bilagor: 1. Projektplan 2. Kommunikationsplan

Viktigt meddelande

Använd funktionen Hög angelägenhetsgrad enbart när det verkligen är motiverat. Om du använder den slentrianmässigt kan den tappa i trovärdighet.

Var uppmärksam på skräppost och nätfiske

Öppna inte skräppost (spam) utan släng den direkt eftersom den kan vara skadlig för våra system. Vidarebefordra inte heller skräppost till andra för att varna. Om du får problem med skräppost ska du ta kontakt med VGR IT.

Uppföljning, utvärdering och revision

Avvikelse från riktlinje ska rapporteras till närmaste chef och anmälas i MedControl Pro.

Relaterad information

Riktlinje vid användning av e-post i Västra Götalandsregionens verksamheter kanslichef

Dokumentation

Styrande dokument hanteras och arkiveras i Sofia/Sty. De ska hanteras enligt sjukhusets gällande rutiner för arkivering av allmänna handlingar.

Granskare

Eva-Marie Ekman, sjukhusjurist

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Innehållsansvar: Hanna Björnheden, (hanbj16),
Kommunikationschef

Godkänd av: Anders Goliger, (andgo10),
Kommunikationsdirektör

Dokument-ID: SU9771-677637494-186

Version: 11.0

Giltig från: 2025-10-03

Giltig till: 2027-10-01