

Dokumenttyp Riktlinje	Ansvarig verksamhet Kansliavdelningen	Version 2	Antal sidor 5
Dokumentägare Marcus Liniver Enhetschef Sekretariatet	Fastställare Peter Bäckstrand Regiondirektör	Giltig fr.o.m. 2023-03-01	Giltig t.o.m. 2026-02-28

## E-post

**Gäller för:** Region Värmland

En stor del av kommunikationen inom Region Värmland och mellan Region Värmland och dess omvärld sker via e-post. E-post i offentlig verksamhet består ofta av allmänna handlingar och ska därför hanteras enligt riktlinje **Registrering och hantering av allmänna handlingar (RIKT-23559)**.

## Säkerhet

E-post är sårbar för obehörig åtkomst. Information kan komma i orätta händer, förändras eller gå förlorad. Det är lätt att feladressera e-post och virusangrepp sker ofta via e-post.

Behandla e-post från okända avsändare med försiktighet. Verkar det misstänkt ska du inte öppna det, framför allt inte bifogade filer. Vid misstanke om virusmitta ska du omedelbart informera IT. Sänd inte vidare virusvarningar, utan kontakta IT-säkerhetsansvarig.

## Personuppgifter och sekretess

Dataskyddsförordningen (GDPR) reglerar behandling av personuppgifter och omfattar därmed e-post:

- Du får inte skicka patientrelaterad eller annan sekretessreglerad information via e-post om inte en krypteringsslösning används. För uppgifter inom hälso- och sjukvården använd istället 1177.se. Undantag gäller genom särskilda regler för kallelser och påminnelser i hälso- och sjukvården.
- Har du mottagit e-post med uppgifter om en patients vård och behandling ska du, om det behöver journalföras, skriva ut det på papper och skanna in i det i journalen. E-posten ska därefter raderas och tas bort ur mappen för borttaget.
- Har du mottagit e-post med sekretessbelagd information som inte ska journalföras ska du istället diarieföra det genom att skicka det till [diariefora@regionvarmland.se](mailto:diariefora@regionvarmland.se). E-posten ska därefter raderas och tas bort ur mappen för borttaget.
- Om du mottar ett mejl från någon extern avsändare som inte tidigare skickat e-post till dig ska du informera dem om hur deras personuppgifter hanteras. Den här informationen finns på Region Värmlands webbsida. Informationen ska även finnas i din e-postsignatur (Läs avsnittet *Signatur* nedan).

## Diarieföring och borttagning av e-post

E-post som skickas mellan olika områden inom förvaltningen som till exempel hälso- och sjukvården och regionledningskontoret är allmänna handlingar, eftersom de korsar myndighetsgränser.

Interna mejl inom exempelvis hälso- och sjukvården, regional utveckling eller kollektivtrafiken med utkast, skisser, underlag eller idéer till ärenden som inte påbörjats eller är pågående är att betrakta som arbetsmaterial och är därmed inte allmänna handlingar. Om du ändå vill spara ett sådant mejl över tid blir det en allmän handling och ska diarieföras.

Interna mejl gällande ett ärende som avslutats blir en allmän handling om du sparar det efter att ärendet avslutats. Även interna mejl, som inte är kopplade till ett visst ärende men där innehållet (exempelvis bilagor) färdigställts och inte längre är att betrakta som arbetsmaterial, är en allmän handling.

Är mejlet en allmän handling och innehåller information av betydelse för regionens verksamhet ska du diarieföra det utan dröjsmål. Är mejlet en allmän handling men enbart innehåller information av "tillfällig eller ringa betydelse" kan mejlet i stället raderas enligt befintligt gallringsbeslut. Mejl som inte är allmänna handlingar kan raderas direkt efter att du läst dem.

## Radera e-post regelbundet

Din e-postlåda är inte ett lagringsutrymme. E-post som ska bevaras ska diarieföras och e-post som inte ska diarieföras ska tas bort så snart de inte längre behövs.

Du ska gå igenom all e-post i din e-postlåda minst en gång i månaden för att kontrollera att du inte har kvar e-post som du skulle kunna ta bort (såvida du inte har nytta av dem inom ett pågående ärende). Detta eftersom e-post innehåller personuppgifter (minst i form av namn) och därför inte får finnas i din e-postlåda längre än nödvändig. Din e-post är en kanal för kommunikation och inte en lagringsyta för återsökning av gamla beslut och ärenden.

## Bevakning av e-postlåda

Du måste öppna din e-post varje arbetsdag. Bland inkommande e-post kan finnas allmänna handlingar som måste diarieföras utan dröjsmål. Det kan också finnas brådskande ärenden som måste handläggas omedelbart, exempelvis begäran om att få ta del av journal eller andra allmänna handlingar.

Tar du särskilt ofta emot e-post som ska diarieföras ska du vid frånvaro be en kollega kontrollera din e-post. Annars ska du aktivera ett automatiskt frånvaromeddelande med hänvisning till en kollega eller funktionsbrevlåda.

När du tar emot e-post ska du svara så snabbt som möjligt. Kan du inte svara snabbt bör du be att få återkomma.

Om du är frånvarande och din e-post behöver öppnas kan IT göra det. Det gäller exempelvis vid begäran om utlämnande av allmänna handlingar enligt offentlighetsprincipen.

## E-postloggar

Varje gång ett e-postmeddelande kommer in eller skickas lämnar det information i en e-postlogg. Där framgår från vilken e-postadress som meddelandet har skickats och till vilken adress.

Avsändarens/mottagarens namn kan vanligtvis utläsas. Meddelandets rubrik framgår också, liksom datum och klockslag. Det system som Region Värmland har för e-post är en standardlösning där tidpunkten för åtkomst av e-postloggar inte kan konfigureras. E-postloggarna är tillgängliga i 90 dagar och är i sig en allmän handling som måste lämnas ut vid förfrågan.

## Att lämna ut e-post

E-post och e-postlogg är att betrakta som allmänna handlingar. Den ska vid förfrågan från medborgare eller media visas upp eller kopieras, även när du är frånvarande.

Vid en inkommen begäran om utlämnande av e-post eller e-postlogg måste IT Servicedesk kontaktas för att få hjälp med att ta fram e-postloggen. I övrigt hanteras utlämnandet av registrator enligt **Utlämnande av allmän handling (RUT-23579)**.

## Politiker och fackliga representanter

E-posten räknas som allmän handling om innehållet rör förtroendeuppdraget i regionen.

För förtroendevalda politiker och fackliga gäller samma regler som för medarbetare. Interna partimeddelanden och fackliga meddelanden räknas däremot inte som allmänna handlingar och ska därför flyttas till separat mapp.

## Håll isär det privata och arbetet

Du bör inte använda ditt e-postkonto i regionen för privat bruk då det påverkar lagringskapaciteten negativt. E-postanvändningen får dessutom inte riskera ditt arbetes utförande eller regionens säkerhet. Var medveten om att e-posten kan komma att öppnas (till exempel i brådskande situationer vid frånvaro). Om du mottagit privata mejl ska du därför särskilja dem från de du tar emot i tjänsten genom att skapa en privat mapp dit du flyttar mejl som inte rör tjänsten.

Med hänsyn till offentlighetsprincipen och regionens krav på informations säkerhet får du inte använda ditt privat e-postkonto eller chat-appen Messenger i din tjänst. Mejl som rör regionens verksamhet anses inkomna till regionen även om de skickas till din privata e-post.

## Inga massutskick via e-post

Vill du och din verksamhet sprida information brett inom organisationen ska du kontakta kommunikationsavdelningen för att få hjälp att välja rätt kanal för din målgrupp. Massutskick via e-post är inte tillåtet.

Skicka aldrig mejl e-post till personer som inte berörs av innehållet.

## Funktionsbrevlåda

Verksamheter kan skaffa en funktionsbrevlåda (beställs via IT) för att undvika att privatpersoner skickar e-post direkt till medarbetare. Men patienter ska i första hand använda e-tjänsterna på 1177.se i synnerhet i ärenden som rör vård och behandling.

Varje funktionsbrevlåda ska ha en huvudansvarig och minst en ersättare och ska läsas minst en gång per arbetsdag. Vilka som har och har haft tillgång till brevlådan ska dokumenteras.

## E-post i iPhone eller iPad

För att se dina jobbmejl, din kalender och dina kontakter direkt i din jobbmobil eller jobbpadda ska du beställa den kostnadsfria tjänsten *Mobilsynk* via IT. Du ställer sedan själv in ditt epostkonto via appen *Mail* följt av *Exchange*. Här byter du även lösenordet när det gått ut eller ändrats på datorn för annars slutar mobilsynktjänsten att fungera.

## Webbmejl

Webbmejl, det vill säga e-post via webbläsare, nås via adressen <http://portal.office.com> och ger dig möjligheten att läsa din e-post ifrån valfri dator, telefon eller padda. För att undvika risken att någon annan kan komma in på ditt e-postkonto ska du tänka på följande:

- Spara inte ditt lösenord i webbläsaren
- Spara inte mejl eller bilagor på okända enheter
- Logga ut
- Stäng ner webbläsaren

## Praktiska råd om utformning

E-post är ett av Region Värmlands ansikten utåt. Ditt sätt att skriva påverkar intrycket av organisationen. Ha ett välvårdat språk och följ regionens skrivregler, se **Vårdat, enkelt och begripligt språk (RIK-11756)** och grafisk profil. Visa hänsyn till och ha respekt för den du skriver till eller nämner i text. Dina mejl bör ha en vänlig och saklig ton.

Mottagaren bör förstå vad mejlet handlar om redan innan det öppnas. Skriv därför en tydlig rubrik, gärna hela huvudbudskapet, på ämnesraden. Skriv kort! Då är chansen större att ditt mejl läses. Skriv med små bokstäver (gemener). Stora bokstäver (versaler) är svårare att läsa.

Har ett mejl gjort dig upprörd? Överväg då om det är bättre att ringa eller träffa personen. Tänk noga igenom hur du svarar, kanske behöver du vänta en dag eller två.

## Bakgrund, bilder och typsnitt

Utformningen av mejl ska vara enkel och tydlig. Undvik att bifoga stora och många filer. Bakgrundsbilder och andra bilder, till exempel regionloggan, ska inte användas. Bilder gör att filen blir större och tynger ner e-postsystemet.

För att få ett ansikte till ditt namn i dina mejl kan du lägga till en porträttbild på dig själv i Microsoft Outlook.

De typsnitt vi ska använda i mejltext är Arial i storleken 10 punkter eller Calibri 11 punkter.

## Signatur

I våra mejl ska det tydligt framgå vem som är avsändaren. Infoga därför en automatisk signatur (se hjälpfunktion i Outlook) enligt denna mall (typsnitt Arial, storlek 9):

-----  
**Anders Andersson**  
Sjuksköterska  
054-61 XX XX, 070-123 45 67  
[anders.andersson@regionvarmland.se](mailto:anders.andersson@regionvarmland.se)

**Region Värmland**  
Medicinkliniken  
Centralsjukhuset, Rosenborgsgatan 2, 651 85 Karlstad  
[www.regionvarmland.se](http://www.regionvarmland.se)

Region Värmland bildades 1 januari 2019. Vi arbetar med hälso- och sjukvård, tandvård, regional utveckling och kollektivtrafik.

Hur Region Värmland hanterar personuppgifter i e-post finns att läsa på [www.regionvarmland.se/personuppgifter](http://www.regionvarmland.se/personuppgifter)

I e-postsignaturen ska webbadressen [www.regionvarmland.se](http://www.regionvarmland.se) anges. Om du önskar kan adressen kompletteras med ytterligare någon av Region Värmlands webbadresser i marknadsföringssyfte. Exempelvis [www.1177.se](http://www.1177.se). De adresser som Region Värmland ansvarar för är:

[1177.se](http://1177.se)  
[varmlandstrafik.se](http://varmlandstrafik.se)  
[karlstad.se/Karlstadsbuss](http://karlstad.se/Karlstadsbuss)  
[varmland.se](http://varmland.se)

[regionvarmland.se/vardgivarwebben](http://regionvarmland.se/vardgivarwebben)  
[regionvarmland.se/tandvard](http://regionvarmland.se/tandvard)  
[regionvarmland.se/folkhogskolor](http://regionvarmland.se/folkhogskolor)  
[regionvarmland.se/vardgivarwebben/vard-och-behandling/Smittskydd](http://regionvarmland.se/vardgivarwebben/vard-och-behandling/Smittskydd)  
[regionvarmland.se/svenskluftambulans](http://regionvarmland.se/svenskluftambulans)  
[experiolab.se](http://experiolab.se)

Använd inte långa signaturer. Har din tjänst flera roller kan du använda olika signaturer i olika roller.

## Prioritet

Vill du visa mottagaren att ditt mejl bör läsas snarast kan du ange "hög prioritet". Då visas en symbol i mottagarens inkorg. Använd funktionen endast när det verkligen behövs.

## Felsänd e-post

Har du fått ett felsänt mejl ska du meddela avsändaren det, alternativt sända det vidare till den person som du med säkerhet vet att det var ämnat för.

## När anställning upphör

När du ska avsluta din anställning ska du tömma hela ditt e-postkonto (vissa mejl ska du eventuellt diarieföra) innan din chef ser till att det avslutas.

**Dokumentet är utarbetat av:** Marcus Liniver Matilda Eng