

## Retningslinje for brug af mail-adresser

### Formål med retningslinjen

Det forudsættes, at alle afdelinger og alle medarbejdere har en unik e-mailadresse.

Denne retningslinjes formål er:

- At fastlægge rammerne for brug af mailsystemet generelt samt håndtering af personfølsomme data i e-mails.
- At fastlægge rammerne for brug af afdelingernes officielle mailboks og svartider på e-mails sendt til denne mailboks.

### Målgruppe

Afdelingsledere, mellemledere, superbrugere, medarbejdere

### Hvad må e-mail-systemet bruges til

- E-mail er et arbejdsredskab på linje med hospitalets andre arbejdsredskaber.
- E-mail skal sikre hospitalet en hurtig og effektiv kommunikation, der understøtter vores arbejdsprocesser.
- Hospitalets e-mailsystem bruges til at sende relevante meddelelser til enkeltpersoner eller målgrupper på og udenfor hospitalet. Indholdet skal have en faktisk betydning for den enkelte modtager.
- Hospitalets fælles e-mailgrupper skal bruges med omtanke. Send kun mails til dem, dit budskab er relevant for. Det generer modtagerne, når der sendes mails til mange personer, for hvem indholdet ikke er relevant.
- Hospitalets e-mailsystem må ikke bruges til at reklamere for kommercielle arrangementer eller produkter.
- Hospitalets e-mailsystem må kun i begrænset omfang bruges til privat mailkorrespondence.
- Afdelingernes e-mail-adresser er afdelingens officielle postkasse. Der skal være link til postkassen på hjemmesiden og den skal anføres på brevpapir, pjecer oa.
- Hvor e-mailadressen er tilgængelig på hjemmesiden skal det fremgå, hvilken type henvendelser adressen kan bruges til- og hvad den ikke kan bruges til.

### Svartider

Enhver e-mail har samme status og svares ud fra samme principper som et almindeligt brev. Man skal dog være opmærksom på, at e-mail-afsenderen typisk har en forventning om et meget hurtigt svar. Tilstræb derfor at svare så hurtigt som muligt.

De formelle maksimale svartider kan variere alt efter funktion.

Generelt er reglen, at der *inden for tre hverdage* skal svares eller sendes en kvittering til afsenderen om, at e-mailen er modtaget og vil blive besvaret. Senest *inden for en uge* skal afsenderen have modtaget et endeligt svar.

### Autosvar

I perioder på mere end tre dage, hvor man ikke har adgang til sin e-mail (pga skiftende vagter, vagter uden adgang til computer, ferie el), anvendes autosvar. Svaret skal indeholde oplysninger om fraværets længde, hvornår man kan forvente et svar og hvem der evt. kan kontaktes i fraværperioden.

## Navne

Navngivning af afdelingsmailadresser skal matche afdelingsnavne og samtidig være korte og forståelige for modtageren. Princippet er: [forkortet afdelingsnavn/speciale@hih.regionh.dk](mailto:forkortet.afdelingsnavn/speciale@hih.regionh.dk)

I bilag 1 findes forslag til navneliste for afdelingernes e-mail-adresser.

## Tydelig afsender

E-mails skal have en tydelig afsender/mailsignatur. Signaturen skal følge Region Hovedstadens designmanual, som defineres ved:

### Navn Mellemsnavn Efternavn/Alternativt afdelingsnavn

Tlf.: +45 48 29 48 29  
Fax: +45 XX XX XX XX  
Web: [www.hillerodhospital.dk](http://www.hillerodhospital.dk)

Signaturen skrives med Verdana punkt 8. Dit og hospitalets navn skal skrives med fed. Du kan læse mere på regionens intranet: regi / viden og værktøjer / øvrige designelementer / e-mail-signatur.

E-mailsignaturen dannes ved at gå ind i Outlook og vælge: funktioner / indstillinger / postformater / signaturer.

## Tydelig besked i emnefelt

E-mails skal have en præcis overskrift i emnefeltet. Overskrift dækker indholdet af den enkelte e-mail.

## Sprogbrug

Selvom sprogbrugen på nettet og i e-mails generelt er mere uformel end i et almindeligt brev, skal man være opmærksom på, at e-mail lovmæssigt har samme status som et brev. Når man svarer på en e-mail som offentlig myndighed, skal sprogbrugen derfor være i samme stil som i et almindeligt brev. Vær derfor meget varsom med at anvende smileys og andre e-mail-koder.

## Privat brug af e-mails

Region Hovedstaden har en defineret fælles retningslinje for privat brug af e-mails:

*Postsystemerne er etableret med henblik på arbejdsrelateret brug. Region Hovedstaden accepterer dog, at medarbejderne i et mindre omfang også benytter e-mail til privat korrespondance. E-mail og vedhæftede filer, der er mærket "privat", "personligt" eller lignende, må som udgangspunkt kun åbnes af medarbejderen selv. Medarbejderen må dog acceptere, at e-mail kan blive læst af sikkerhedshensyn. Den sikre e-post er knyttet til regionen og må ikke anvendes til privat brug.*

## Personfølsomme data og e-mails

Du skal benytte en såkaldt sikker e-mail, når du sender fortrolige eller personfølsomme data til modtagere uden for Region Hovedstaden. En modtager uden for Region Hovedstaden er en e-mail-adresse, der IKKE ender på [regionh.dk](http://regionh.dk).

En sikker e-mail er en krypteret og signeret e-mail, som sendes med et virksomhedscertifikat. Hvis du har brug for at anvende en sikker e-mail, kan du læse mere om hvordan på IntraNord. Afdelinger kan få deres egen sikre mailboks. Kontakt ServiceDesk 3112.

Du må sende fortrolige og personfølsomme e-mails internt i Region Hovedstaden (e-mail-adresser, der ender på *regionh.dk*)

**Husk at personfølsomme data skal slettes inden 30 dage fra mailboksen** (både i "indbakke", "sendt post" og "slettet post"). Dette er gældende både for sikre mailbokse, der benyttes eksternt og for almindelige mailbokse internt i Region Hovedstaden.

#### **Hvad er personfølsomme data**

Personfølsomme data er (ifølge persondataloven Lovens § 7, stk. 1) oplysninger der, omhandler oplysninger om racemæssig eller etnisk baggrund, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold og oplysninger om helbredsmæssige og seksuelle forhold. Disse oplysninger anses for følsomme oplysninger

Eksempelvis vil en mail vedr. ændring af en tid i et ambulatorium, være defineret som personfølsomme data. Mailen vil som minimum indeholde patientnavn og et navn på et ambulatorium. Navnet på et ambulatorium er en indikation af helbredsmæssige forhold.

#### **Hvad er persondata**

Persondata er alle informationer, der kan føres tilbage til en bestemt person via: CPR-nr., navn, adresse eller billede.

#### **Journalisering**

Arkivering og journalisering skal følge gældende retningslinjer på området præcis som data, der er tilgængelige i papirversioner.