



God brug af e-post

*- en vejledning for medarbejderne
på Bispebjerg Hospital*



FORORD

Med hospitalets kommunikationspolitik i hånden ønsker vi at styrke kommunikationen til gavn for både patienter, ansatte og samarbejdspartnere. At sende en mail sidestilles med enhver anden form for kommunikation på Bispebjerg Hospital og skal håndteres professionelt.

E-poster i dag et vigtigt kommunikationsværktøj i det daglige arbejde på Bispebjerg Hospital. Senest har de offentlige initiativer, eDag og eDag2 understøttet udbredelsen af elektronisk kommunikation både internt i den offentlige sektor og i forhold til borgere og andre virksomheder. Den voksende udvikling i brugen af e-post betyder, at denne kommunikationsform påvirker og ændrer vores arbejdssituation, og derfor er der brug for nogle hensigtsmæssige rammer for brug af e-post.

Men hvordan skriver vi mest effektivt til modtageren, så det også er i tråd med principperne for god kommunikation? Hvad er god takt og tone i mails? Og hvilke pligter har vi som medarbejdere, når vi sender og modtager mails?

Denne vejledning indeholder en række gode råd om e-post, så dem der modtager informationen hurtigt kan sætte sig ind i: Hvad er indholdet? Hvad betyder det for mig? Og hvad skal jeg gøre med det? Sidst i vejledningen finder du en kort beskrivelse af, hvordan de elektroniske postkasser skal håndteres.

Vejledningen er udarbejdet på opfordring og i samarbejde med hospitalets afdelingsledelsesgruppe.

Kommunikationsenheden
Bispebjerg Hospital, juni 2007.

8

GODE RÅD OM E-POST

1. Overvej hvem du sender mail til
2. Brug emnefeltet
3. Skriv kort og klart
4. God takt og tone
5. Svar med historik og uden bilag
6. Skriv tydelig afsender
7. Ryd op i din e-post og slet "gamle" meddelelser
8. Her skal e-post ikke bruges



1. OVERVEJ HVEM DU SENDER MAIL TIL

Til tiden, det rette sted – er et af vores vigtigste principper for kommunikation på Bispebjerg Hospital. Vigtig information skal være tilgængelig på relevante tidspunkter og steder, som imødekommer modtageren af informationen mest muligt. Og ikke al information er lige vigtigt. Som afsender er det altid godt at overveje, hvem der har brug for informationen. Modtageren af din mail bruger tid på at gennemgå indkomne mails. Det er derfor også godt at overveje, hvem der anføres som ekstra modtagere (carbon Copy = Cc).

Send ikke per automatik mail ud til en gruppe, gør det kun, hvis alle i gruppen har brug for informationen. For de fleste modtagere er det irriterende at modtage post, som ikke er relevant. En hovedregel er, at generel information på Bispebjerg Hospital sendes til afdelingernes elektroniske postkasser og ikke til de personlige postkasser.

2. BRUG EMNEFELTET

Hjælp din modtager og udfyld emnefeltet med en sigende overskrift, som kort beskriver, hvad informationen handler om. Emnet er afgørende for, hvor langt oppe på prioriteringslisten din mail ender hos en travl modtager. Et relevant og sigende emne gør det derudover nemmere, for både dig selv og din modtager, at sortere og finde mailen igen senere. Hvis du ikke skriver noget i emnefeltet, risikerer du at modtageren betragter det som spam eller at systemet ganske enkelt filtrerer din mail fra.

3. SKRIV KORT OG KLART

E-post går både for at være effektiv og hurtig kommunikation - med de fordele og ulemper der er forbundet med det. Nogle af fordelene ved e-post er, at det er 'tidsbesparende', at det giver modtageren mulighed for øjeblikkelig skriftlig respons, og det sætter hurtigt gang i en (elektronisk) dialog. Ulemperne er dog, at det er en upersonlig form for kommunikation, selvom mailen er kendt for at skabe hurtige relationer, og der er 'fare for at blive misforstået'. Derfor er det altid en god idé at gennemtænke budskabet og skrive så kort og klart som muligt - der skal stå mindst muligt 'mellem linjerne'. Som modtagere skal vi hurtigt kunne sætte os ind i: Hvad er indholdet? Hvad betyder det for mig? Og hvad skal jeg gøre med det? Hvis der er mange informationer i mailen og mere end ca. 7-8 linjer, kan det hjælpe at inddele teksten i nogle underoverskrifter.

Hvis mailen indeholder vedhæftede dokumenter, er det en stor hjælp for modtageren, at der er sigende navne/titler på dokumenterne. Og send kun store vedlagte datafiler med mail efter aftale med modtageren.

4. GOD TAKT OG TONE

Som medarbejdere repræsenterer vi Bispebjerg Hospital, også når vi sender mail. Som i al anden kommunikation lægger vi vægt på at vores omgangstone grundlæggende er venlig og respektfuld. Ofte er en mail præget af mere talesprog end skriftsprog, som vi kender fra papirbreve. En

god tommelfingerregel er dog at skelne mellem den første og de efterfølgende mail. Ved første kontakt er man på den sikre side, hvis man låner fra papirbrevet og skriver: Kære Jens Petersen. Selv om "kære" er en smule gammeldags, så er det stadig en af de mest neutrale og sikre tiltaleformer. 'Til' er for tilknapet, og 'Hej' kan være for kækt, hvis det dukker op i en mail første gang. Som udgangsreplik er 'Med venlig hilsen' eller den korte udgave 'Mvh' de mest neutrale og udbredte.

Efter første mail er det ikke kun indgang og udgang, der blødes op, men ofte også indholdet, som gerne får et glimt i øjet. Flere benytter sig af stemningstegn eller fx ekstra fremhævelser af det personlige aftryk med udsagn som "jeg må løbe". Men vær opmærksom på, at din modtager ikke kan høre dit tonefald eller se dit glimt i øjet. Ironi og sarkasme kan misforstås og STORE BOGSTAVER, ??? og !!! kan opfattes, som om du råber.

5. SVAR MED HISTORIK OG UDEN BILAG

Når du besvarer mails, er det vigtigt at bruge funktionen "svar med historik". Derved sender du sammen med dit svar en kopi af den mail, du besvarer. Det er nemlig ikke altid, modtageren kan huske, hvad der blev skrevet i sidste mail. Hvis mailhistorikken er lang, kan det være en hjælp for din modtager, at du skriver et kort resumé om indholdet.

Hvis mailen indeholder vedhæftede filer, skal du i stedet for bruge funktionen 'svar uden bilag'. Herved svarer du på mailen med historik, men de vedhæftede filer bliver sorteret fra, så de ikke optager plads i systemet flere gange. Og brug kun 'svar alle' hvis alle har behov for at få dit svar.

6. SKRIV TYDELIG AFSENDER

Samtlige medarbejdere på Bispebjerg Hospital bør nederst i deres e-post oplyse følgende: Navn, stilling, afdeling, adresse, telefonnummer, e-post-adresse, hjemmesideadresse. Sender man mail til udlandet bør disse informationer skrives på engelsk. Oplysningerne kan tilføjes e-posten automatisk, ved at du opretter en 'autosignatur' i Lotus Notes: værktøjer - indstillinger - signatur.

7. RYD OP I DIN E-POST OG SLET "GAMLE" MEDDELELSER

Erfaringen viser, at vi er mange som anvender indbakker og udbakker som et personligt arkiv. Det kan være hensigtsmæssigt, hvis materialet ikke skal arkiveres som led i sagsbehandling, og hvis det kun skal gemmes i begrænset periode. E-post som indeholder personoplysninger skal ifølge persondataloven slettes, når de har opfyldt deres formål – dette skal ske senest efter 30 dage. Det er en god idé at du automatisk sletter e-post fra indbakke og udbakke, når posten er læst, sendt og arkiveret.



8. HER SKAL E-POST IKKE BRUGES

1) Information der haster bør kun mailles efter forudgående aftale

For eksempel skal du undlade at indkalde til møde med kort varsel via mail eller sende mødemateriale umiddelbart forud for et møde. Du kan ikke være sikker på, at modtageren læser det.

2) Fortrolig og følsom information som sendes uden for regionens sikre net

Følsomme personoplysninger må kun sendes uden for regionens sikre net, hvis meddelelsen er krypteret. Kryptering sker ved brug af digital signatur. Hvis du vil sende post som sikker e-post skal du, når du er sikker på at modtageren har et gyldigt certifikat, vælge nyt memo og i feltet "Emne" skrive: {{bbh}} foran overskriften. Det kan indtil videre kun ske fra hospitalets sikre e-postadresse: direktion@bbh.regionh.dk.

3) Ubehagelig information

Information som modtageren vil opfatte som ubehagelig bør ikke kommunikeres via mail. Her er det nødvendigt med den direkte dialog.

4) Undlad at læse og besvare spam

Bispebjerg Hospital er beskyttet af spamfiltre, som fjerner kendte spammeddelelser. Hvis de irrelevante meddelelser alligevel skulle komme i din indbakke, kan du kende dem på den ukendte afsenderadresse eller mangelfulde information i emnefeltet. Reager aldrig på en spammeddelelse, men slet den direkte uden at åbne den.





HÅNDTERING AF ELEKTRONISKE POSTKASSER

PERSONLIGE POSTKASSER

Du har som ansat på Bispebjerg Hospital ansvaret for at læse og besvare alle mails, som du modtager på din personlige mailadresse. **Tjek din indbakke mindst én gang dagligt** – eller én gang per vagt. Hvis du ikke har tid til at besvare din mail, er det vigtigt for afsenderen at få en melding om, at du har modtaget mailen, og hvornår du eventuelt kan besvare den.

Modtager du mange mails hver dag, er det en god idé at undgå lydsignaler ved ny post, da det kan virke forstyrrende i arbejdssituationen. Og det er godt at overveje at begrænse antallet af gange, du tjekker dine mails, 2 – 3 gange dagligt er passende.

I afdelingerne findes retningslinjer for, hvordan din mail håndteres ved ferie, sygdom og andet fravær. Det kan gøres på flere måder:

- Få mailsystemet til at videresende dine mails til én af dine kolleger på hospitalet.
- Giv en kollega adgang til at læse dine mails.
- Få mailsystemet til at sende et autosvar. Et autosvar bør indeholde information om, at du ikke er til stede, hvornår du er tilbage, om mailen bliver videresendt, eller hvem afsenderen alternativt kan tage kontakt til.

Hvis du fratræder din stilling, skal du rydde op i sin postkasse og tømme den. Mails kan videresendes til en kollega indtil postkassen nedlægges. Der skal etableres autosvar for denne periode med besked om, at du er fratruddet. Det er lederens opgave at sikre, at mailadressen bliver nedlagt.

AFDELINGSPOSTKASSER

Alle afdelinger og klinikker har en afdelingspostkasse. I denne postkasse modtages generel information, der er relevant for hele afdelingen, eller som ikke henvender sig specifikt til én medarbejder. **Generel information sendes altid til afdelingernes postkasser** og ikke til de personlige postkasser.

Skal du skrive til en afdelings postkasse, skal du kende afdelingens bogstavsbetegnelse Z, Y, K osv. I "TIL feltet" (adresse) skriver du **BBH** – [og bogstav på afdelingen]. Hvis du er uden for hospitalets net og skal skrive til en afdelings postkasse, skriver du fx afd.m@bbh.regionh.dk. Alle klinikker skal i denne sammenhæng også betegnes "afd." En oversigt over postkasserne findes på hjemmesiden www.bispebjerghospital.dk under punktet "Afdelinger".

- Afdelingerne har retningslinjer for, hvem der tømmer og videresender posten og hvor ofte – dog mindst en gang dagligt. Det fremgår også, hvem der har opgaven i tilfælde af sygdom, ferie og andet fravær. Når posten er videresendt, lægges ansvaret for besvarelse og journalisering hos den medarbejder, der har åbnet posten.

ADRESSELISTER I LOTUS NOTES

Som en hjælp, når du skal sende e-post til flere personer eller afdelinger samtidigt, er der oprettet nogle adresselister i Lotus Notes. I stedet for at slå alle modtagernes mailadresser op, kan man da vælge en adresseliste. Du kan finde en oversigt over hospitalets gruppeadresser på intranettet under VIP → God brug af e-post.



Bispebjerg Hospital



Bispebjerg Hospital · Bispebjerg Bakke 23
2400 København NV · tlf. 3531 3531

Udgivet af: Kommunikationsenheden, Bispebjerg Hospital, juni 2007.
Redaktør: Kommunikationschef Else Wad Bjørn
Grafisk tilrettelæggelse: Line Bjørnbøl - www.ad-b.dk
1. udgave - Oplag: 2.500