

Rutin för dokumenthantering, användande av interna kommunikations- ytor och verktyg för informations- hantering



Dokument fastställt av Chef Generalsekreterarens stab
Datum 2021-06-23

Gäller till och med datum 2023-06-23

Revideras och följs upp av (ägare) Generalsekreterarens stab

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
2	Dokumenthantering	1
2.1	Principer för dokumenthantering	1
3	Kommunikationsytor och verktyg för informationshantering	2
3.1	Principer för kommunikation	2
3.2	Principer för användning av olika verktyg	2
4	Ansvar	3
5	Val av ytor och verktyg	3
5.1	Lagringsytor	4
5.2	Lagring av specifik information	5
5.3	Kommunikationsytor	6
5.4	Verktyg för samverkan	8

1 Inledning

Svenska Röda Korset liksom allt större delar av hela samhället, såväl civilsamhällets organisationer, våra samarbetspartner och privatpersoner arbetar i dag företrädesvis digitalt med informationsbehandling och lagring. Utgångspunkten för Svenska Röda Korset är att vara så transparenta och så tillgängliga som möjligt samt att främja enkel samverkan inom organisationen och med andra. Samtidigt värnar organisationen om en god informationssäkerhet.

Den här rutinen gäller alla anställda inom tjänstepersonsorganisationen på Svenska Röda Korset.

2 Dokumenthantering

I den här rutinen likställs begreppet dokumenthantering med det lite vidare begreppet filhantering. Dokument inbegriper primärt text och kalkylark; i filer inkluderas även t.ex. bild, film och ljud.

2.1 Principer för dokumenthantering

Svenska Röda Korsets dokumenthantering grundar sig på en öppen lösning där dokument och filer är tillgängliga för alla anställda inom tjänstepersonsorganisationen. Det krävs ett aktivt val för att begränsa tillgängligheten till specifikt material.

I syfte att göra digitalt arbete enklare och effektivare bör alla alltid eftersträva att:

- Endast lagra ett exemplar av varje fil - spara inte kopior på olika ställen, jobba med länkar, dela inte kopior utan dela länkar.
- Spara filer på gemensamma lagringsytor - endast i undantagsfall lokalt på datorn eller i en personlig folder, lägg saker på rätt ställe från början.
- Namnge foldrar och filer så de beskriver innehållet, tänk på att namnet ska vara sökvänligt, lämpliga begrepp att inkludera är ämne (t.ex. projekt X), typ av dokument (t.ex. protokoll) och datum, välj namn som är så korta som möjligt men ändå begripliga.

Tjänstepersonsorganisationen lagrar i första hand filer digitalt inom ramen för en molnbaserad Microsoft SharePoint-lösning, ”[SRK:s filer](#)”. Det går också att, vid behov, bjuda in andra användare, såväl förtroendevalda, frivilliga och externa användare. SharePoint möjliggör för användare att komma åt filerna såväl från smartphone, surfplatta eller privat dator som från sin jobbdator. Lösningen i sig erbjuder även möjlighet att söka på dokumentnamn och innehåll i alla dokument på sidan, möjlighet för flera personer att arbeta i samma dokument samtidigt och inbyggd versionshantering för dokument.

Säkerhetskopiering av information och filer sker per automatik som en del av vår molnbaserade Microsoft 365 lösning, det gäller såväl information som sparas i de gemensamma foldrarna som information som lagrats på var och ens enskilda lagringsyta.

Utöver SharePoint kan specifika fil-kategorier även lagras i andra verksamhetsnära system, t.ex. PUFF, journalsystem eller ärendehanteringssystem. Lagring på olika öppna plattformar som Google Drive eller Dropbox är däremot inte en del av organisationens officiella dokumenthantering.

Arkivering av dokument sker i enlighet med [Svenska Röda Korsets arkivrutiner](#) och den ”dokumenthanteringsplan” som varje avdelning upprättar i detta syfte.

3 Kommunikationsytor och verktyg för informationshantering

Svenska Röda Korset tillhandahåller en standardiserad IT-arbetsplats till alla anställda inom tjänstepersonsorganisationen.

När vi arbetar med olika digitala verktyg innebär det att information på ett eller annat sätt sparas digitalt. Antingen i filer som lagras på olika lagringsytor eller enbart åtkomligt från det verktyg som vi använder. (Verktyget kan antingen vara en webbaserad tjänst eller program/applikationer som en laddat ner till sin dator.)

3.1 Principer för kommunikation

För att höja effektiviteten och för att minska stressen från att behöva fånga upp och följa kommunikation i många kanaler är det viktigt att välja rätt kommunikationsyta för varje syfte. Tydlighet med hur olika kommunikationsytor används inom Svenska Röda Korset gör att varje medarbetare enklare kan planera för hur en behöver bevaka respektive yta.

Huvudprincipen för effektiv kommunikation är att dela rätt information med rätt person/personer i rätt kanal. I syfte att säkerställa detta bör alla alltid eftersträva att:

- Aktivt tänka igenom syftet med varje kommunikation, detta syfte förmedlas lämpligen i rubriken i skriftlig kommunikation (använd en [ämnesradskod](#)) eller i en agenda för ett möte.
- Bidra till att hålla nere antalet skickade mail genom att om möjligt jobba med delade konversationstrådar och chattar istället för mejl. Eller slå en signal! När mejl är nödvändigt. CC:a enbart när det behövs, överväg att svara endast avsändaren och inte alla på sändlistan, vidarebefordra inte irrelevanta eller icke-arbetsrelaterade konversationer.
- Bidra till att minska mötestrycket genom att aktivt ta ställning till vilka som behöver delta och ta ett delat ansvar för att inte boka överlappande möten och för att avsluta i tid.

Information som ska nå alla eller många rödakorsare delas lämpligtvis på Rednet. Rednet är ett öppet intranät och platsen för alla Rödakorsare att påbörja sökandet efter information och kunskap. Tjänstepersonsorganisationens huvudsakliga kommunikation sker annars via Outlook och Teams inom ramen för den Microsoft 365-lösning som Svenska Röda Korset valt.

För vidare information om intern kommunikation via olika kanaler så som Röda Rummet, chefsmejl, enhets- och avdelningsmöten, nyhetsbrev för avdelningar / medarbetare och digitala skärmar etc. hänvisas vi till separat dokumentation kring internkommunikation inom Svenska Röda Korset.

3.2 Principer för användning av olika verktyg

Det underlättar för alla medarbetare med en gemensam verktygsportfölj (som en förväntas kunna hantera) och att det finns tydlighet kring vilka verktyg som lämpar sig för vilket ändamål.

Svenska Röda Korsets tjänstepersonsorganisation erbjuder i första hand de verktyg som finns inom ramen för Microsofts 365-paket. För en del verksamhetsspecifika behov tillhandahåller IT-enheten dessutom fristående tjänster som upphandlats eller utvecklats för dessa syften, t.ex. olika ledningssystem, ärendehanteringssystem eller journalssystem.

Använd alltid i första hand dessa rekommenderade programvaror snarare än andra likvärdiga produkter på marknaden. Om en har behov av funktioner som en upplever inte finns i det befintliga erbjudandet ska detta lyftas till IT-enheten. Ingen ska på egen hand köpa in program eller tjänster utan att konsultera IT-enheten. Svenska Röda Korsets riktlinjer för IT och informationssäkerhet innebär att alla system som används alltid ska uppfylla vissa krav.

Det finns i dag många gratis-tjänster på marknaden som endast kräver att en registrerar sig, tänk på att information som läggs i sådana system därmed lagras utanför Svenska Röda Korset. Om en ändå ser behov av att använda dessa tjänster för ett specifikt syfte rekommenderas att inte använda sig av privata mailadresser eller konton utan att i så fall registrera sig med sin redcross-adress och att alltid hämta hem informationen för lagring hos Svenska Röda Korset. Samtidigt bör IT-enheten ändå alltid informeras.

4 Ansvar

Det är upp till alla nivåer av organisationen, varje verksamhet, process eller projekt att ha en bra dokumenthantering i linje med denna rutin. I slutändan är det chefens ansvar att säkerställa ändamålsenliga arbetssätt och varje medarbetares skyldighet att hålla sig till dessa.

Svenska Röda Korset tillhandahåller en standardiserad digital arbetsplats och rekommendationer för hur den ska användas. Det är varje medarbetares ansvar att sätta sig in i de verktyg och ytor och kanaler som finns tillgängliga och för varje ändamål välja det mest lämpade. IT-enheten ansvarar för drift av den digitala arbetsplatsen och användarsupport via Servicedesk som nås på servicedesk@redcross.se.

5 Val av ytor och verktyg

För att synliggöra vad som ska sparas var, vilka verktyg som ska användas när och vilka kommunikationsytor som passar till vilket syfte, se listorna på de följande sidorna.

Listorna fokuserar på Svenska Röda Korsets specifika val och rekommendationer. För instruktioner för hur varje specifikt verktyg används och hanteras hänvisas till kunskapsbanken på Rednet och de manualer och lathundar som tillhandahålls av IT-enheten eller direkt från verktygsleverantören.

Hur samverkar jag och delar jag information?

5.1 Lagringsytor

SharePoint

- Avdelningens SharePoint-site (“SRK:s filer”)
 - Primär lagringsyta för filer. Varje avdelning har varsin site, där enheterna sedan har sin egen mapp. Varje enhet beslutar om sin egen mappstruktur därunder.
 - I grunden har alla användare access till alla avdelningssiter. Varje enhetsmapp innehåller dock en mapp “_Sekretess” som är låst till medarbetare på enheten samt en mapp “_Externt delade filer” för att synliggöra sådant som delats med namngivna icke redcross.se användare. Dessa standardmappar finns till för att synliggöra för enheten vad som är sekretess eller externt delat, men observera att om en så finner lämpligt går det att dela ut eller begränsa behörigheten till alla mappar och dokument i strukturen, inklusive de i sekretessfoldern.
 - Under SRK Favoriter i din webbläsare finns en länk till ”[SRK:s filer - Startside](#)”. Alla avdelningars SharePoint-siter är också länkade från kanalen ”Allmänt” i varje enhets Team. En kan också välja att visa specifika foldrar i datorns utforskare genom att länka (ej synka).
- Övriga fristående SharePoint-siter
 - Bör ej användas för lagring av filer, nya SharePoint-siter kommer bara skapas i undantagsfall och innehållet från befintliga siter bör flyttas över till avdelningsstrukturen vid lämpligt tillfälle (t.ex. projekt-avslut).
- Svenska Röda Korsets öppna SharePoint-site (“[SRK Boxen](#)”)

- Öppen yta för extern delning. Här kan alla användare lägga dokument som en behöver dela helt publikt utan att ange specifika individer. Detta är en ny yta som skapats som alla användare har tillgång till och rättigheter att skapa publika delningslänkar från för att undvika att material läggs på externa lagringsytor utanför Svenska Röda Korset, här lägger en inte originalfiler.

Microsoft Teams

- “Filer”-fliken under respektive kanal i ett Team
 - Teams är primärt en samverkans- och kommunikationsyta och bör ej användas för långsiktig lagring av filer. Här sparas automatiskt kopior av bilder, filer, etc. som delas i kanalens chat. Tänk på Teamet som en tillfällig delningsyta och säkerställ att original sparas på rätt plats för att säkerställa att de är tillgängliga och sökbara.
 - En arbetsgrupp eller ett projekt bör företrädesvis arbeta i en folder på lämplig avdelnings SharePoint-site och länka till foldern från Teams. Om arbetsgruppen innehåller användare utan redcross-adress som lagts till som gäster i Teamet kan en ge dem behörighet till Sharepoint-foldern också genom att ge hela Teams-gruppen behörighet.

OneDrive och Den här datorn

- ”Dokument”-mappen i din OneDrive (tidigare “Mina dokument”)

Hur samverkar jag och delar jag information?

- Används endast för personliga dokument för eget bruk, som inte ska delas och inte behöver lämnas över om en avslutar sin anställning. Tillfällig lagring för uppladdning rekommenderas inte, skapa gärna dokumentet direkt i SharePoint i stället! (OBS! dela ej dokument/mappar från din OneDrive, flytta dokumentet till avdelningens SharePoint i stället när samverkan behövs.)
- En när ”Mina dokument” antingen från sin utforskare eller från ” [Microsoft Office Startside](#)” som finns under SRK Favoriter i din webbläsare.
- ”Skrivbord”-mappen i din OneDrive
 - Innehåller filer som visas på ditt skrivbord men i övrigt gäller samma som för ”Dokument”-mappen ovan.

PUFF

- Verksamhetsplanering och uppföljning
 - I PUFF sparas verksamhetsplaneringsdokument och dokumentation av de tertialvisa uppföljningarna.
- Insatsområdes- och insatshanteringssystem

5.2 Lagring av specifik information

Avtal och Fakturor

- Alla avtal ska sparas i OPTO ([rutin avtalsregistrering](#)), enda undantaget är anställningsavtal som arkiveras av HR. Detta gäller såväl avtal som signerats fysiskt som digitalt.
- Fakturor lagras per automatik digitalt i OPTO ([rutin](#)).

- Handlingar och information som är kopplade till projekt, insatser och aktiviteter, ansvarar medarbetaren för att tillse att de finns dokumenterade och spårbara. Varje avdelning ansvarar för att samordna exakt vad som ska sparas direkt i PUFF. Exempel på dokumentation är: projektbeskrivning, eventuell ansökan, överenskommelser om projektet, beslut, finansiell info (rekvisitioner, utbetalningsorder, fakturor), projektrapporter och utvärderingar samt revisionsunderlag.

Övriga lagringsytor

- G:
 - Används inte, det är vår gamla lagringsyta som avvecklades 2019.
- Andra organisationers lagringsytor (t.ex. deras OneDrive/SharePoint, Google Drive eller DropBox)
 - Under pågående projekt där samverkan med andra organisationer sker kan det hända att det är den externa organisationen som är ”värd” för dokumentlagringen. Detta är OK, men tänk på att spara kopior av dokument och filer till vår egen miljö där det är lämpligt.

Mediafiler

- Bilder och filmer som kan återanvändas av många läggs i Mediabanken ([rutin](#)).
- I övrigt sparas bild och filmmaterial i SharePoint i enhetens mappstruktur.

Hur samverkar jag och delar jag information?

- I mappar för bilder, filmer och ljud-filer i din personliga OneDrive sparar olika medieprogram per automatik, dessa foldrar ska enbart användas för personligt material och enbart bilder synas till molnet.

5.3 Kommunikationsytor

Microsoft Teams

- Team och kanaler (konversationstrådar)
 - Samverkan, frågeställningar och diskussion sker i konversationstrådar i kanaler. Ett team kan vara uppdelat i flera kanaler med olika syften/ämnesområden.
 - Här taggar vi team, kanal eller teammedlem ifall vi vill att mottagaren ska notera vårt meddelande. Medlem bör ej förväntas att läsa svar där hen ej taggas. Enklaste sättet att bevaka eventuella interaktioner i olika team är att utgå från sina aktivitetsnotiser (därför viktigt att tagga mottagare).
 - Nya team kan beställas från Servicedesk för nya arbetsgrupper (t.ex. nya enheter eller projekt). Tänk alltid efter om ditt behov kan lösas med en ny kanal i ett befintligt Team först. Team ska inte ses som permanenta utan kopplas till en specifik aktiv arbetsgrupp. Team kan vara öppna eller stängda, ett öppet team är synligt för alla och kräver inget godkännande om man vill gå med.
- Chatt
 - Snabba avstämningar i stunden med namngivna individer.

Personuppgifter

- Personuppgifter ska alltid hanteras med extra omsorg. Att spara separata filer med t.ex. deltagarinformation försvårar efterlevnad av GDPR, använd i stället de gemensamma system som finns. Mer information på hur personuppgifter ska hanteras finns i Svenska Röda Korsets [riktlinje för skydd av personuppgifter](#).

- Gruppchattar (chatt där fler mottagare är tillagda) bör inte användas för samverkan eller längre diskussion (i stället är konversationstrådar i lämpliga kanaler att föredra).
- Chattar är ofta svåröverskådliga i jämförelse med konversationstrådar där ursprungsinlägg och svar samlas.
- Möteschatt
 - Bör användas enbart under pågående möte för att tillfälligt dela information eller kommentera vad som sägs. Om ett möte har bokats från en kanal i ett Team hamnar möteschatten där.

Microsoft Outlook (e-post)

- Extern mejlkommunikation
 - I dialog med kontakter utanför tjänstepersonsorganisationen är mejl att rekommendera, detta gäller generellt sett även för kontakter med frivilliga och förtroendevalda i den mån det inte etablerats särskilda Teams-kanaler eller andra forum för löpande dialog med dem.
 - Använd rekommenderad mejlsignatur då blir Röda Korset som avsändare tydligare, vilket stärker förtroendet för oss som organisation.
- Intern mejlkommunikation

Hur samverkar jag och delar jag information?

- Internt bör mejl framförallt användas för kommunikation utanför arbetsgrupper (och den uppsatta Temasstrukturen), interna mejl fungerar bra för "ensidigt" informationsutskick till många där man inte förväntar sig respons, alternativt för "formella" beslut/uppdrag.
- Använd ämnesradkoder (utföra, information, besluta, kommentera) för att förtydliga syftet med mejlet.

Möten

- Möten med flera deltagare
 - Boka tiden för alla deltagare i Microsoft 365-kalendern (via Outlook eller Teams), systemet visar deltagarnas tillgänglighet. Ange om deltagande förväntas på plats eller via videolänk samt dela agenda/syfte i förväg. Använd funktionen obligatorisk/valfri för att tydliggöra vem som förväntas delta för att mötet ska vara meningsfullt.
 - Våra primära verktyg för videomöten är Teams och Teams Live Event, i undantagsfall för särskilda behov har organisationen tillgång till några licenser av Zoom (lägg ett ärende till Servicedesk om ett sådant behov föreligger).
 - Teams fungerar för upp till 300 deltagare med full interaktion, för större webinarier rekommenderas att skapa ett Teams Live Event.
- Möten mellan två personer
 - Återkommande avstämningar, bokas i Microsoft 365-kalendern (via Outlook eller Teams) och har ett tydligt överenskommet syfte och form (möte på kontoret, videomöte, per telefon, walk and talk...) Samma gäller enstaka planerade möten.
 - Spontana möten. Många frågor är enklast att hantera genom ett snabbt samtal, oavsett om det sker genom att passera

någons skrivbord eller genom att helt enkelt ringa upp via Teams eller telefon. Får du inte kontakt, lämna ett meddelande och be personen höra av sig.

Rednet

- Rednet är vårt intranät, det är inte en dokumentlagringsyta, original ska sparas i SharePoint. Innehållet på Rednet sköts av Rednetredaktörer som varje enhet har.
- Rednet innehåller aktuella nyheter
 - Information av nyhetskaraktär delas i olika kanaler beroende på målgrupp. Nyheter på rednet riktar sig oftast till antingen alla rödakorsare eller till frivilliga och förtroendevalda.
 - Information som enbart berör tjänstepersoner delas i huvudsak istället via chefsmail/chefsinformation på enhetsmöte och/eller personalmejl och samordnas av HR och Kommunikationsenheten.
- Rednet är också en kunskapsbank med referensinformation
 - Artiklar i kunskapsbanken är sorterade utifrån målgrupp.
 - Information "för dig som anställd" i Kunskapsbanken är sådan som kan ligga öppet och som berör alla/många tjänstepersoner.
 - Gällande styrdokument (policyer, riktlinjer och rutiner som berör hela organisationen) delas som daterade pdf:er, ansvarig för respektive dokument behöver i SharePoint spara de underlag och original som kan behövas för framtida revideringsprocesser. Samma gäller även olika mallar t.ex. för presentationer eller ärendemallar för styrelse och ledningsgrupp.

Hur samverkar jag och delar jag information?

Kompassen

- I Kompassen (kompassen.redross.se) finner du guider för digitala arbetsplatsen (Microsoft 365, Windows, Telefoni, Skrivare, Mötesrum och IT säkerhet), PUFF, Zendesk och Opto. Guiderna kommer stegvis lyftas över till kunskapsbanken på Rednet.

5.4 Verktyg för samverkan

Microsoft 365

- Office-paketet
 - Word – framför allt tänkt för texter, Powerpoint – framför allt tänkt för presentationer, Excel – framför allt tänkt för siffror, tabeller och beräkningar, OneNote - tänkt som en anteckningsbok som samlar anteckningar i organiserad form.
 - Tänk på att spara filer och dokument (även OneNotes) på lämplig plats i ”SRK:s filer”, då kan flera personer arbeta samtidigt och samverka via kommentarer direkt i dokumentet.
 - Samtliga ovanstående program finns både som webbversioner och som appar för dator och mobila enheter.
- Övriga Microsoft-appar och tjänster
 - Whiteboard – enkel digital tavla där flera kan rita, sätta notisar eller skriva fritt, integrerat under skärmdelning i Teams-möten, Planner – planeringsverktyg för att hantera en arbetsgrupps uppgifter, motsvarande funktionalitet som t.ex. Trello, To Do – att göra lista integrerad i Outlook och Teams, Forms – för att skapa enkäter och formulär, har motsvarande funktionalitet som t.ex. SurveyMonkey och är att föredra ur ett informationslagringsperspektiv, Sway – verktyg för att skapa och dela utskick.

- Via funktionen Skicka en förfrågan skapar du ärenden till Infoservice, Inköp, Kontorsservice, Receptionen, GDPR, Värvarplattformen och Rednet.

- Microsoft365 -paketet innehåller ett stort antal appar och tjänster, en del ingår kostnadsfritt för alla, andra kräver en tilläggslicens. Detta är ett urval av smarta funktioner som alla har och som bör användas till förmån för andra liknade tjänster på marknaden. Välkommen att utforska även övriga funktioner som erbjuds.
- De flesta av dessa appar kan användas och delas direkt från Teams eller så öppnas de från Microsoft Office startsidan under SRK favoriter i sin webbläsare, och delar eller bjuder in andra användare. En del av dem finns också som nedladdningsbara appar för dator och/eller mobila enheter.
- Vid behov av tillägsprogram från Microsoft som t.ex. Visio – för att skapa t.ex. processkartor eller Project – för projektplanering, lägger chef ärende till Servicedesk.

Andra godkända program, appar och tjänster

- Program för digitala signaturer: Verified (kräver att ett signeringsflöde sätts upp i enlighet med rutiner för detta), används idag för signering av anställningsavtal, styrelseprotokoll, internationella resegodkännanden och samarbets-/projekt-/finansieringsavtal, på varje avdelning finns en utsedd person som kan administrera systemet.

Hur samverkar jag och delar jag information?

- Program för administration av events (utbildningar, större workshops och möten) där det finns behov att ta in anmälningar, göra utskick och utvärderingar: EduAdmin Kontakta Servicedesk vid behov av att administrera ett event.
- Tjänster för interaktiva möten: Padlet – enkel tavla med digitala notisar, Miro – avancerad digital yta för samverkan, Kahoot – frågesport online. Kontakta Servicedesk antingen för stöd vid enstaka möte eller vid behov av personligt användarkonto.
- Program för grafisk redigering: Vid behov av specifika program lägger chef ärende om detta till Servicedesk för inköp och installation av program.
- Vid behov av andra licensbaserade tjänster, kontakta Servicedesk för utredning och eventuellt inköp.