



Handläggare
Sofia Forsberg
Telefon: 08-50824836

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

Ärende enligt Lex Sarah

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden avslutar utredning enligt Lex Sarah med ställningstagandet att det inträffade är att betrakta som ett allvarligt missförhållande.
2. Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) fastställs.
3. Omedelbar justering.

Susanne Leinsköld
Stadsdelsdirektör

Anna Mattsson
Avdelningschef

Bakgrund

Bestämmelser om lex Sarah finns i 14 kap 2-7 §§ socialtjänstlagen (SoL) och 24 a-e §§ lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Där stadgas att den som fullgör en uppgift inom socialtjänsten, en verksamhet enligt LSS eller vid Statens institutionsstyrelse (SiS) har en skyldighet att rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden som denne upptäcker eller på annat sätt får kännedom om i den egna verksamheten.

Rapporten ska utredas av den nämnd eller verksamhet där missförhållandet eller den påtagliga risken för ett missförhållande inträffat. Utredningen ska komma fram till vad som inträffat, hur det kunnat inträffa och vad som kan göras för att något liknande inte ska kunna inträffa igen. Om missförhållandet anses vara allvarligt,

eller om det förelegat en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande, ska rapporten anmälas till Inspektionen för vård och omsorg.

Syftet med bestämmelserna om lex Sarah är att fel och brister i verksamheten som riskerar att leda till återkommande missförhållanden ska kunna upptäckas och åtgärdas.

Ärendet

Den 20/12 2018 kontaktar säkerhetsansvarig på Tieto som är stadens IT leverantör Stockholm stads informationssäkerhetsansvarig och informerar om att en incident inträffat. Incidenten består i att personuppgifter röjts för obehörig då personer som är aktuella på olika enheter för ekonomiskt bistånd i staden har fått andra personers uppgifter i sina digitala brevlådor. Incidenten har drabbat samtliga 14 stadsdelar samt Socialförvaltningen. I Skärholmens stadsdelsförvaltning är 48 personer drabbade fördelat på 19 personer som mottagit uppgifter om andra personer än dem själva och 29 personer vars personuppgifter blivit röjda. De personuppgifter som röjts varierar i omfattning men omfattar namn, personnummer, adress, kontaktuppgifter och information om den enskildes ekonomiska situation. Av de 48 personer som drabbats i Skärholmen är incidenten särskild allvarlig i två fall då dessa personer lever med skyddade personuppgifter. I dessa båda ärenden har i det ena ärendet fullständigt namn röjts och i det andra ärendet har fullständigt namn, personnummer och adressen till Skatteverket röjts.

Incidenten inträffade den 6/12 2018 och upptäcktes av Tieto den 13/12 klockan 17:17. Stockholm stad informerar samtliga stadsdelar om det inträffade den 21/12 2018 klockan 13:00.

Konsekvenser för den enskilde

Inom socialtjänsten råder sträng sekretess. Att röja att personer ens är aktuella för stöd inom socialtjänsten, att få sina personuppgifter röjda samt att personliga uppgifter så som inkomst och annat röjt är mycket allvarligt och kan få ett flertal konsekvenser så som att ens personuppgifter missbrukas, att ens trygghet hotas i de fall en individ har skyddade personuppgifter, att ens personliga förhållanden blir kända för annan och att förtroendet för socialtjänsten som myndighet ifrågasätts eller påverkas negativt. Konsekvenserna drabbar naturligtvis i första hand den enskilde medborgaren men också myndigheten.

Åtgärder

Följande åtgärder har vidtagits i samband med att incidenten uppmärksammades:

2018-12-06 Incidenten inträffar

2018-12-13 Incidenten upptäcks genom att Kivra (de som ansvarar för de digitala brevlådorna) kontaktar Tieto. Tieto inleder felsökning och identifierar felet. Tieto uppger att felet handlar om att när uppgifter från Tieto och Skatteverket ska integreras så sker fel i kodningen.

2018-12-14 Tieto uppger att rättning av fel produktionsätts

2018-12-20 Säkerhetsansvarig på Tieto kontaktar informationssäkerhetsansvarig i Stockholm stad och informerar om incidenten

2018-12-21 Tjänsten för digitala brevlådor stängs av Tieto

2018-12-21 Skypemöte med stadens informationssäkerhetsansvarig och tillgängliga dataskyddsombud i staden. Vid mötet beslutas att anmälan om personuppgiftsincident till Dataskyddsinspektionen skickas centralt för staden och inte från varje stadsdel. Detta då omfattningen ännu är oklar. Vidare fattas beslut att personuppgiftsincidenten i IA även den rapporteras centralt.

2018-12-27 Stadsdelsdirektör och dataskyddsombud i Skärholmens stadsdelsförvaltning formerar ett team för att hantera arbetet med incidenten. Teamet består utöver stadsdelsdirektördirektör och dataskyddsombud av utvecklingschef, enhetschef på enheten för ekonomiskt bistånd, biträdande enhetschef på enheten för ekonomiskt bistånd, metodutvecklare på enheten för ekonomiskt bistånd samt tre medarbetare på enheten för ekonomiskt bistånd.

2018-12-27 Förvaltningen får en lista av Tieto på personer vars personuppgifter blivit röjda

2018-12-28 Genomgång av de listor som förvaltningen fått från Tieto. Vid genomgången upptäcker teamet att listan omfattar personer som inte tillhör Skärholmens stadsdelsförvaltning

2018-12-28 Ytterligare skypemöte med stadens informationssäkerhetsansvarig och tillgängliga dataskyddsombud i staden. Även andra stadsdelar har fått listor som omfattar personer

som inte tillhör deras stadsdel och beslut fattas om att avvakta nästa steg vilket är att varje stadsdel kontaktar de enskilda och informerar om incidenten.

Tieto anmodas att leverera nya listor med korrekt fördelning av personer per stadsdel.

2018-12-28 Klockan 15:00 inleder teamet i Skärholmens stadsdelsförvaltning arbetet med att ringa upp de personer som drabbats. I samråd med stadsdelsdirektören fattas också beslut om att teamet behöver fortsätta arbetet med att kontakta berörda personer även under lördagen den 29 december.

2018-12-29 Av de 18 personer som nu finns på Skärholmens lista över personer som mottagit uppgifter om annan person så har teamet kommit i kontakt med 16 personer. Personerna har informerats om incidenten och uppmanats att radera de uppgifter som de mottagit. Flertalet av de 16 personerna har inte hunnit märka att de mottagit felaktiga uppgifter, många har inte hunnit öppna sina meddelanden i sina digitala brevlådor.

Av de två personer som återstår av de 18 så har en person inte kunnat nå då dennes telefon är avstängd och den andre personen tillhör inte Skärholmens stadsdelsförvaltning utan Farsta stadsdelsförvaltning. Teamet underrättar stadsledningskontoret (SLK) om den person som felaktigt finns på Skärholmens lista.

I arbetet som teamet gör där underlag som skickats till de digitala brevlådorna går igenom upptäcks ytterligare ett ärende där en person mottagit uppgifter om annan. Detta ärende fanns inte på Tietos lista. Det betyder att ärendetalet för de som mottagit andras uppgifter justeras upp från 18 till 19 personer. Denna person lyckas teamet nå och informera om incidenten.

Av de 29 personer vars uppgifter har röjts kommer teamet i kontakt med och kan informera 23 av dessa om incidenten. Två av dessa 23 har skyddade personuppgifter. En av de två drabbade uttrycker stor oro över det inträffade och kommer kontakta sin advokat. Vad gäller det ärendet har teamet informerat SLK som också förmedlat informationen vidare till juridiska avdelningen. Den personen som uttryckt stor oro har fått sina uppgifter röjda till en person boende i en annan stadsdel. Teamet har kontaktat den stadsdel där uppgifterna röjts och uttryckt önskemål om att prioritera att kontakta den person som felaktigt mottagit den skyddade personens uppgifter. Den andra stadsdelen lovar att prioritera detta samt hålla teamet i Skärholmen underrättade om ärendet.

Fem av de 29 personer som fått sina uppgifter rökta har ännu inte gått att nå. En av dessa har ett inplanerat besök på förvaltningen kommande vecka och planen är att en biträdande enhetschef på ekonomiskt bistånd informerar den enskilde då. De resterande fyra personerna som inte gått att nå har haft sina mobiler avstängda eller så har numret inte gått att nå. Beslut fattas att nya försök att nå dessa fyra ska ske den 2 januari 2019.

En av de 28 personer som fått sina uppgifter rökta önskar få komma till förvaltningen på ett möte om det inträffade. Mötet bokas till den 3 januari 2019.

2019-01-04 Av de nu 29 personer som fått sina uppgifter rökta har förvaltningen lyckats nå och informera 27 stycken. En av de 29 är en person som saknar telefon och en adress där denne kan nå varför planen blir att denne informeras vid kommande besök till förvaltningen. Den andre personen har inte gått att nå per telefon så en kallelse till ett möte har skickats via post och ett möte inplaneras till den 17 januari 2019 för att då informera den enskilde om det inträffade.

En person har önskat skriftlig information om incidenten och sådan information har skickats. Huruvida samtliga drabbade ska få skriftlig information är fortsatt en pågående diskussion i staden.

Samtliga 19 personer som mottagit andras personuppgifter har nu nåtts och informerats om det inträffade.

2019-01-08 Skypemöte med SLK som meddelar att varje stadsdel fattar ett eget beslut om de vill informera de drabbade skriftligt.

2019-01-12 Skärholmens stadsdelsförvaltning rapporterar personuppgiftsincidenten i IA.

2019-01-15 Beslut fattas att samtliga drabbade i Skärholmens stadsdelsförvaltning ska få skriftlig information om incidenten. Brevet skickas rekommenderat till samtliga drabbade så att förvaltningen kan följa att informationen nått de enskilda.

2019-01-17 samt 2019-01-18 Drabbade i stadsdelen (19 som mottagit andras personuppgifter samt 28 av de 29 som fått sina uppgifter rökta) får skriftlig information om incidenten. I det sista ärendet har teamet samrått kring den enskildes mycket utsatta livssituation och fattat beslut att informationen måste förmedlas personligen och vid en, för den enskilde, väl avvägd tidpunkt när det är möjligt för den enskilde att tillgodogöra sig informationen.

2019-01-18 Dataskyddsinspektionen meddelar att varje stadsdel måste upprätta en egen anmälan om incidenten då varje stadsdel har personuppgiftsansvar. En anmälan om personuppgiftsincident görs till Dataskyddsinspektionen från Skärholmens stadsdelsförvaltning.

Utöver redan vidtagna och planerade åtgärder vill utredaren uppmärksamma följande:

Det finns dröjsmål i tid rörande den tidpunkt som Tieto anger som den när incidenten inträffar och upptäcks till att staden får information om vad som inträffat. Utredaren bedömer att dröjsmålet inte har kunnat motiveras och emotser att en förklaring till dröjsmålet framkommer i Tietos utredning av det inträffade.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av ansvarig lex Sarah-utredare.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens bedömning är att det inträffade är ett allvarligt missförhållande.

Förvaltningen har i sin anmälan till Dataskyddsinspektionen bedömt att det inträffade är mycket allvarligt. Detta ställningstagande grundar sig på att det inom socialtjänsten råder sträng sekretess, att få sina personuppgifter eller andra personliga uppgifter så som ekonomiska förhållanden röjda för utomstående kan medföra omfattande konsekvenser för var och en av de drabbade. Av de 48 drabbade så finns två personer med skyddade personuppgifter. Detta är personer som ofta lever eller har levt i en särskilt utsatt livssituation och där den trygghet som de skyddade personuppgifterna utgör nu ryckts undan vilket kan medföra en ökad hotbild och en stark stress för den drabbade. Särskilt allvarligt blir det i det ena av de två fallen då det rör sig om att flera uppgifter om den enskilde röjts. Utöver detta riskerar det inträffade att skada myndighetens anseende vilket i förlängningen kan medföra att personer som skulle behöva socialtjänstens stöd väljer att inte ta kontakt.

Utredarens ställningstagande blir att även vad gäller Lex Sarah så är det inträffade att betrakta som ett allvarligt missförhållande.

Ställningstagandet grundar sig på samma omständigheter som de som åberopades i anmälan till Dataskyddsinspektionen det vill säga att det alltid är ett allvarligt missförhållande när socialtjänsten röjer sekretesskyddade uppgifter så som personuppgifter och att det inträffade är särskilt allvarligt då två drabbade fått sina skyddade personuppgifter röjda.

Då den rapporterade händelsen bedöms som ett allvarligt missförhållande ska utredningen och en anmälan enligt Lex Sarah skickas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Bilagor

1. Rapport enligt lex Sarah
2. Utredning enligt lex Sarah
3. Anmälan till inspektionen för vård och omsorg (IVO)