

Lex Sarah-utredning

Uppgifter om rapporten och påbörjad utredning

Rapporten inkom (datum) 2019-03-18	Rapportens diarienummer 1.2.2/286-2019
Utredningen inledd (datum) 2019-03-22	<input checked="" type="checkbox"/> SoL <input checked="" type="checkbox"/> LSS
Utredare (namn, befattning) Carin Nyh, utvecklingsledare	Nämnd som utreder rapporten Skärholmens SDF
Rapporten avser typ av missförhållande <input type="checkbox"/> Psykiska övergrepp <input type="checkbox"/> Fysiska övergrepp <input type="checkbox"/> Brister i bemötande <input type="checkbox"/> Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande <input type="checkbox"/> Brister i utförande av insats <input type="checkbox"/> Sexuella övergrepp <input type="checkbox"/> Ekonomiska övergrepp <input type="checkbox"/> Brister i fysisk miljö, utrustning eller teknik <input checked="" type="checkbox"/> Annat, ange vad: Personuppgiftsincident	Personen som har utsatts för missförhållandet/påtagliga risken för missförhållandet är <input checked="" type="checkbox"/> Kvinna <input checked="" type="checkbox"/> Man

Uppgifter om det rapporterade missförhållandet eller den påtagliga risken för ett missförhållande

Vad har det rapporterade missförhållandet eller risken för missförhållande bestått i?

Telia Company AB genomförde en planerad uppdatering av en telefoniserver som innehöll en bugg. Det resulterade i att personer som ringde in till tjänstemän i Stockholm stad kunde höra röstmeddelanden som lämnats till den hen ringde och sökte. En förvaltning i staden fick kännedom om detta den 8:e mars genom att en medborgare hörde av sig och berättade att hen hade hört andras meddelanden som lämnats till en tjänsteman som hen hade sökt. Incidenten pågick under 22-26:e februari 2019 pågick och berörde totalt 730 anställda i Stockholm stad. 23 av dessa arbetar i Skärholmens stadsdelsförvaltning, de finns inom samtliga av förvaltningens områden; förskola, socialtjänst, utförarenheter inom äldre, funktionsnedsättning och socialpsykiatri, administration, registratur, stadsutveckling och HR. De berörda medarbetarnas befattningar är allt från avdelningschefer, enhetschefer, socialsekreterare, familjebehandlare, registrator, controller, administratör, förskolelärare och samhällsvägledare. När incidenten blev känd startades ett internt utredningsarbete. I Skärholmen identifierades vilka tjänstemäns telefoner som berördes och dessa personer samt deras chefer informerades om incidenten. Samtliga tjänstemän ombads att lyssna av sina meddelanden och bedöma vilken typ av information som fanns i dem,

samtliga tillfrågades också om de blivit kontaktade av någon som hade hört deras meddelanden. De berörda medarbetarna har under perioden haft flera samtal till sin röstbrevlåda, det varierar från ett till 15 stycken. De meddelandena innehöll namn på kollegor, medborgare som är eller inte är aktuella för insatser, namn på barn och telefonnummer. I Skärholmen är det ingen tjänsteman eller chef som har blivit kontaktad med information om att någon har hört deras meddelanden.

En medarbetare har inte haft möjlighet att lyssna av sina meddelanden under den aktuella perioden innan de automatiskt raderades efter 30 dagar. Den medarbetaren uppger att hen vanligtvis får ett stort antal meddelanden från brukare, anhöriga, medarbetare, arbetssökande och kollegor. Normalt sett framgår namn och telefonnummer i meddelanden, inga andra känsligare uppgifter. Under den aktuella perioden fanns annonser ute för rekrytering som den aktuella medarbetaren ansvarade för.

Den 19:e mars lämnade förvaltningens dataskyddsbud in en lex Sarah rapport. Det analysresultat som staden fått från Telia stämmer inte överens med det vittnesmålet som staden fått av en medborgare. Den medborgaren har intervjuats av stadens säkerhetsavdelning och bedöms som mycket trovärdig. Lex Sarah-anmälaren anser därför att det inte går att utesluta att en eller flera medborgare som har ringt till stadens anställda har fått höra röstmeddelanden från utomstående som kan ha innehållit personuppgifter, uppgifter om aktualitet hos socialtjänsten och uppgifter om personliga omständigheter av känslig karaktär.

När och hur uppmärksammades missförhållandet eller risken för missförhållandet?

Den 8:e mars 2019 lämnade Telia information till staden om incidenten och att den berörde flera förvaltningar och bolag.

Vilka konsekvenser fick händelsen eller vilka konsekvenser kunde händelsen ha fått för den enskilde?

Inom socialtjänsten råder sträng sekretess. Att röja att personer ens är aktuella för stöd inom socialtjänsten är mycket allvarligt. Att få sina personuppgifter och personliga uppgifter kring hälsa och mående röjda är också mycket allvarligt och kan få ett flertal konsekvenser för den enskilde. Risken finns att den enskildes 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. Flera av de berörda medarbetarna har många direktkontakter med medborgare som är aktuella för insatser och deras anhöriga. Det finns också bland de berörda medarbetarna personer som får röstmeddelanden som handlar om minderåriga där de minderåriga benämns med namn. Konsekvensen för dem att ha fått sina personuppgifter eller uppgifter av känslig karaktär röjda bedöms som mycket allvarliga.

Vid ett flertal av de berörda medarbetarnas meddelanden rör det sig om en anställd som sökte en annan anställd och lämnade sitt namn och tjänstetelefonnummer. Denne riskerar att ha fått sitt namn, anställning och telefonnummer röjt. Uppgifter om

anställning är normalt sett inte känsligt, men dock är det att betrakta som personuppgifter. Konsekvenserna av att ha fått detta röjt bedöms som inte särskilt stora. Det finns också en möjlighet att personer har ringt till för att ställa frågor om en utlyst tjänst eller följa upp en ansökan. De riskerar att få sitt namn, det faktum att hen söker arbete och sitt telefonnummer röjt. Att söka en utlyst tjänst är normalt sett inte en känslig uppgift, dock är det att betrakta som personuppgifter. Konsekvenserna av att ha fått detta röjt bedöms som inte särskilt stora.

Har missförhållandet eller risken för missförhållande inträffat tidigare? I så fall, varför har det inträffat igen?

Nej.

Utredning av bakomliggande orsaker

Kommunikation och information

Telias planerade uppdatering skedde 22:a februari och mellan perioden 22-26:e februari har det varit möjligt för inringande personer att höra meddelanden som lämnats till tjänstemän i staden. Stockholms stad fick reda på detta först den 8:e mars genom att en medborgare hörde av sig och berättade detta, den personen har intervjuats av stadens säkerhetsavdelning och bedöms som mycket trovärdig. En viss tidsfördröjning har alltså skett innan stadens olika förvaltningar och bolag fick kännedom om incidenten och kunde påbörja en intern utredning.

Stadsledningskontoret i Stockholms stad har haft ett flertal möten med Telia och har kontinuerligt informerat dataskyddsbuden om dessa. Telia har analyserat incidenten och försökt att utreda vad som har orsakat den. Efter en veckas utredning konstaterade Telia att de inte hade fler tekniska delar att undersöka och deras utredning avslutades. Beskeden från deras utredning har bland annat varit att inringande skulle ha mötts av meddelande att abonnemanget upphört eller att det inte ska ha gått att lämna röstmeddelanden. Detta motsägs både av det vittnesmålet som kom in till staden genom vilket incidenten uppdagades samt att de berörda tjänstemännen har fått in meddelanden under perioden som de har kunnat lyssna av. I Skärholmens stadsdelsförvaltning är det heller ingen medborgare som har hört av sig till växel eller till annan tjänsteman och berättat att de inte kommer fram till den tjänsteman de söker. I de fall någon handläggare inte är tillgänglig och inte har en hänvisning är det vanligt att medborgare som har regelbunden kontakt med stadsdelsförvaltningen brukar ringa till andra handläggare eller chefer och be att få bli uppringda av någon som är i tjänst.

Utbildning och kompetens

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande utbildning och kompetens.

Processer, rutiner och riktlinjer

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande processer, rutiner och riktlinjer.

Omgivning och organisation

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande omgivning och organisation i den egna förvaltningen

Teknik, utrustning och apparatur

Något tekniskt fel vid uppdateringen har troligen orsakat incidenten, dock har detta inte kunnat fastställas av Telias utredning.

Andra bakomliggande orsaker

Utredningen har inte kunnat visa att incidenten kan härledas till brister rörande andra bakomliggande orsaker.

Uppgifter om vilka åtgärder som har vidtagits

Vilka åtgärder har vidtagits för att undanröja eller avhjälpa missförhållandet eller risken för missförhållande? När vidtogs åtgärderna?

Berörda medarbetare kontaktades den 11-12:e mars per telefon, fick information om incidenten och ombads lyssna av och dokumentera sina meddelanden under perioden 22-26:e februari. Preliminär anmälan av personuppgiftsincident skickades till Datainspektionen den 11/3. Incidenten rapporterades i IA den 18:e mars och den 19:e mars lämnades en lex Sarah rapport in av förvaltningens dataskyddsbud.

Vilka åtgärder har vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att liknande missförhållande eller risk för missförhållande ska uppkomma?

Den preliminära anmälan till Datainspektionen kommer att kompletteras.

Vem ansvarar för att de planerade åtgärderna ska genomföras? När ska åtgärderna genomföras?

Dataskyddsbud, avdelningschef och stadsdelsdirektör

Bedömning av om något liknande skulle kunna inträffa igen (motivera bedömningen)

Telias analysresultat stämmer inte överens med det vittnesmålet som staden har fått från en medborgare som efter intervju med stadens säkerhetsavdelning bedöms som mycket trovärdig. Berörda medarbetare i Skärholmens stadsdelsförvaltning har också kunnat ta emot och lyssna av meddelanden under den aktuella perioden, något som Telia i sin utredning menar inte ska ha varit möjligt. Sammantaget är bedömningen att Telia inte har kunnat fastställa orsakerna till incidenten i sin utredning och därmed går det inte att utesluta att något liknande skulle kunna hända igen.

Behov av ytterligare uppföljning, utvärdering och kontroll

Vem ansvarar för att följa upp och kontrollera att de planerade åtgärderna genomförts/efterlevs?

Dataskyddsbud, avdelningschef och stadsdelsdirektör

Övrigt

Övrigt som har framkommit i utredningen?

Det finns ett dröjsmål i tid mellan när incidenten pågick och när staden fick information om vad som hade hänt. Dröjsmålet eller anledningen till att staden fick informationen genom en medborgare först har inte kunnat förklaras av Telia i de samtal de har haft med Stadsledningskontoret.

Motivering till beslut/förslag till beslut

För att en händelse ska vara ett missförhållande enligt bestämmelserna om lex Sarah krävs att någon har utfört en handling, eller av försummelse eller annat skäl inte har utfört en handling, som borde ha utförts. Handlingen, eller underlåtelsen att handla, ska vidare ha fått följder för den enskilde i form av konsekvenser för dennes liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa. För att händelsen ska anses ha utgjort ett allvarligt missförhållande ska handlingen, eller underlåtelsen att handla, fått allvarliga konsekvenser för brukarens liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa (Socialstyrelsen 2014, *Lex Sarah - Handbok för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah*).

Det finns en risk att personuppgifter rörande anställning, ansökan till en utlyst tjänst, aktualitet hos socialtjänsten eller förskola, namn på minderåriga samt personliga omständigheter har röjts under perioden. De möjliga konsekvenserna av att personuppgifterna röjts i de senare fallen är mycket allvarliga.

Dock är händelsen i sig inte en handling eller underlåtelse att handla i den mening som lex Sarah föreskriver definierar. Det är ett brott mot Dataskyddsförordningen (GDPR) och har utretts som sådan och anmälts till Datainspektionen. Men eftersom händelsen har inneburit en risk för mycket allvarliga konsekvenser för den enskilde har det dock funnits anledning att utreda den enligt lex Sarah. Utredningens har inte visat att någon medborgare med skyddade uppgifter har riskerat att få sina uppgifter röjda. Däremot kan det konstateras att ett stort antal medborgare har utsatts för den risken, däribland personer som riskerar att få känsliga uppgifter såsom aktualitet hos socialtjänsten röjda eller minderåriga personer som riskerar att få sitt namn röjt. Utredningen bedömer därför att det inträffade utgjorde en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande och att utredningen och en anmälan enligt Lex Sarah ska skickas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Förslag till beslut (när ansvarig nämnd eller social delegation fattar beslut)

- Det rapporterade utgjorde ett missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde ett allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde inte ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Datum för beslut:

Namn och befattning: Susanne Leinsköld, Stadsdelsdirektör

Underskrift

Beslut (när beslut fattas på delegation från ansvarig nämnd)

- Det rapporterade utgjorde ett missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för missförhållande.
- Det rapporterade utgjorde ett allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde en påtaglig risk för allvarligt missförhållande (anmäls till IVO).*
- Det rapporterade utgjorde inte ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Datum för beslut:

Beslutfattare (namn och befattning):

Underskrift

*Kopia på påbörjad och avslutad utredning ska bifogas så snart utresningen resulterar i anmälan till tillsynsmyndigheten (IVO)

