Regionrådsberedningen

SKRIVELSE
2019-05-02

RS 2019-0312

Regionstyrelsen

Skrivelse av Erika Ullberg m.fl. (S) om skandalen med öppna patientdata hos 1177 Vårdguiden

Föredragande regionråd: Anna Starbrink

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till svar på skrivelse från Erika Ullberg (S) m.fl. om skandalen med öppna patientdata hos 1177 Vårdguiden.

Förslag till beslut

Regionrådsberedningen föreslår att regionstyrelsen beslutar följande.

Skrivelse av Erika Ullberg (S) m.fl. anses besvarad med hänvisning till regionrådsberedningens motivering.

Regionrådsberedningens motivering

1177 Vårdguiden erbjuder sjukvårdsrådgivning dygnet runt i hela Sverige. Inom Region Stockholm hanterar tjänsten cirka 1,3 miljoner samtal om året genom den upphandlade vårdgivaren MedHelp. Tjänsten är en mycket viktig del av hälso- och sjukvården och underlättar dagligen för patienter att hitta rätt i vården. Tjänsten avlastar också akutvården. Tidigare undersökningar har visat att 28 procent av de tillfrågade skulle ha vänt sig till akutmottagningen om de inte ringt 1177.

I februari uppmärksammade tidningen Computer Sweden att inspelningar av vissa samtal i 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning på telefon varit tillgängliga över internet för obehöriga. När detta uppmärksammades kopplades den aktuella servern omedelbart bort och flertalet granskningar påbörjades av Region Stockholm, av den ansvariga vårdgivaren och berörda tillsynsmyndigheter. En omedelbar konsekvens av det inträffade blev att vårdgivaren MedHelp beslutade avveckla företaget Voice Integrate som underleverantör av växellösningar. Samtliga samtal hanteras nu via MedHelp.

Region Stockholm har haft kännedom om och godkänt användningen av MedHelps underleverantör MediCall. Regionen har också haft kännedom om att den tekniska lösningen levereras av MediCalls underleverantör Voice Integrate. MediCall godkändes av nämnden som underleverantör 2013. För att säkerställa en bred genomlysning av händelsen har hälso- och sjukvårdsnämnden beslutat göra en oberoende granskning av vårdgivarens efterlevnad av avtalet, om kraven i avtalet är ändamålsenliga och om förvaltningens avtalsuppföljning behöver stärkas. Granskningen ska avgränsas till området informationssäkerhet.

Den största risken för patientsäkerheten har bedömts vara om förtroendet för 1177 Vårdguiden skulle skadas, och om människor därmed skulle minska sitt användande av tjänsten. Därför vidtogs flertalet åtgärder i form av stöd- och informationsaktiviteter för att säkerställa förtroendet för tjänsten i samband med händelsen. Exempelvis infördes ett särskilt knappval för invånare som hade frågor om händelsen i telefonrådgivningstjänsten. Enligt mätningarna som görs löpande har antalet samtal inte påverkats av händelsen. I en genomförd enkät uppgav merparten av inringade personer att de hade fortsatt förtroende för tjänsten.

Alla vårdgivare ska enligt lag skydda sin information mot otillbörlig åtkomst samt ha ett ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet. Utöver det ska vårdgivaren ha ett ledningssystem för informationssäkerhet. MedHelp är i det här fallet ansvarig vårdgivare som har patientrelationen och därmed enligt lag har det fulla juridiska ansvaret för de aktuella patientuppgifterna och deras hantering.

Hälso- och sjukvårdsnämnden ansvarar för finansiering och styrning av hälso- och sjukvården genom avtal och överenskommelser med utförare samt Region Stockholms nämnder och bolag. I ansvaret ingår att säkerställa att rätt krav ställs i samband med upphandlingar samt att avtal följs upp och att vårdgivarna följer alla krav i avtalen. Till den vård som hälso- och sjukvårdsnämnden ansvarar för hör tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon.

Vårdens kunskapsstyrningsnämnd utövar ledning av kunskapsstyrnings-organisationen inom regionens hälso- och sjukvård samt tandvård. Nämnden ansvarar för kunskapsstödet till hälso- och sjukvården och leder nivåstruktureringsarbetet. Nämnden sätter strukturer som alla vårdgivare, inklusive MedHelp, verkar inom men har ingen primär roll vad gäller förhållande till den aktuella händelsen eller avtalsuppföljningen.

Regionstyrelsen leder och samordnar regionens nämnder och bolag samt deras verksamheter. Regionstyrelsen följer också upp att fullmäktiges beslut förverkligas samt säkerställer också den övergripande strategiska styrningen och utvecklingen av Region Stockholm som helhet. I det aktuella fallet innebär det att regionstyrelsen ansvarar för uppföljning av hur hälso- och sjukvårdsnämnden arbetar med informationssäkerhet. Vidare ansvarar regionstyrelsens innovations- och utvecklingsutskott för den del av 1177 Vårdguiden som berör digitala tjänster och infrastruktur, hanteringen av patient- och hälsodata samt informationssäkerhet kopplat till dessa.

Långt innan den aktuella händelsen har regionstyrelsen anmodat samtliga nämnder och bolag att se över och intensifiera arbetet med informations- och it-säkerhet. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har under året bland annat antagit en ny handlingsplan för informationssäkerhet i syfte att stärka arbetet under 2018-2020. Regionstyrelsens uppföljning av nämnden visar överlag på en positiv utveckling av nämndens arbete med informationssäkerhet. Översynen av den aktuella händelsen kring 1177 som nu inletts kommer sannolikt kunna ge nämnden ytterligare råd om hur organisationen för informationssäkerhet kan förstärkas.

Vidare kommer regionstyrelsen även fortsättningsvis genomföra regelbunden uppföljning och uppsikt av hur samtliga nämnder och bolag arbetar med sin informationssäkerhet. Dessutom görs en analys av den aktuella händelsen av regionstyrelsens funktion för informationssäkerhet, i syfte att se om det finns lärdomar att dra utifrån det inträffade som ger skäl att utveckla regionens ledningssystem för informationssäkerhet.

Vad gäller frågan om hur händelsen påverkar de diskussioner som förs med Inera och andra regioner om 1177 Vårdguiden så har den berörda delen av tjänsten inte någon direkt teknisk koppling till Ineras övriga tjänster inom varumärket 1177. 1177 Vårdguiden omfattar en stor mängd nationella och regionala tjänster, och Region Stockholm för en dialog med Inera om att kontinuerligt se över och stärka informationssäkerheten i dessa.

Händelsen kring 1177 har ingen koppling till Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM) och har därför inte någon direkt inverkan på programmet. FVM har redan från början fokuserat på att framtida lösningen ska leda till en patientsäker lösning där patientdata hanteras på bästa möjliga sätt. Om utvärderingen av den aktuella händelsen leder till förändringar i regionens ledningssystem för informationssäkerhet eller rekommendationer som rör området kommer dessa självklart implementeras i programmet för FVM.

Beslutsunderlag

Regiondirektörens tjänsteutlåtande
Skrivelse av Erika Ullberg (S)

Irene Svenonius Anna Starbrink

Regionstyrelsen
Regionledningskontoret
Strategi och digitalisering
Mats Nomberg

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-04-15

RS 2019-0312

Regionstyrelsen

Skrivelse av Erika Ullberg m.fl. (S) om skandalen med öppna patientdata hos 1177 Vårdguiden

Ärendebeskrivning
Ärendet omfattar förslag till svar på skrivelse från Erika Ullberg (S) m.fl. om skandalen med öppna patientdata hos 1177 Vårdguiden.

Beslutsunderlag
Regiondirektörens tjänsteutlåtande
Skrivelse av Erika Ullberg (S)

Förslag till beslut
Regionrådsberedningen föreslår att regionstyrelsen beslutar följande.

> Skrivelse av Erika Ullberg (S) m.fl. anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i regiondirektörens tjänsteutlåtande.

Regionledningskontorets förslag och motivering
Sammanfattning
Måndagen den 18 februari framkom att inspelningar av vissa samtal till 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning på telefon varit tillgängliga över internet för obehöriga. Erika Ullberg (S) m.fl. har utifrån denna rapportering inkommit till regionstyrelsen med en skrivelse som innehåller begäran om svar på sex frågor.

- Vilken kunskap har regionen haft om förhållandet med underleverantörer hos 1177 Vårdguiden på telefon?
- Hur har detta påverkat patientsäkerheten, och vilka åtgärder vidtas?
- Hur ser ansvarsfördelningen ut mellan hälso- och sjukvårdsnämnden, vårdens kunskapsstyrningsnämnd och andra organ i fråga om rådsansvar och åtgärder?

- Vad avser regionstyrelsen, som har uppsiktsplikt över all verksamhet, göra?
- Hur påverkar detta de diskussioner som förs med Inera och andra regioner om 1177 Vårdguiden?
- Hur påverkar denna skandal IT-säkerhetsaspekten av den pågående upphandlingen av Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM)

I föreliggande tjänsteutlåtande besvaras frågorna och en bakgrund ges till hur tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon är uppbyggd och fungerar, samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av den aktuella händelsen. Inom Region Stockholm ligger ansvaret för tjänsten på hälso- och sjukvårdsnämnden, som upphandlat tjänsten och haft kännedom om berörda underleverantörers ansvar i leveransen.

I regionstyrelsens uppsiktsplikt ingår att följa upp hur nämnden följer regionfullmäktiges policy för informationssäkerhet, vilket också skett. Utöver regionstyrelsen har flera andra tillsynsmyndigheter inlett en tillsyn eller mottagit anmälningar som rör händelsen, däribland polisen, datainspektionen och inspektionen för vård och omsorg.

Programmet framtidens vårdinformationsmiljö (FVM) är ännu i ett upphandlingsskede och bedöms inte påverkas av händelsen i någon direkt teknisk mening. Programmet arbetar strukturerat med informationssäkerhet och följer regionens riktlinjer. Om utvärderingar som nu görs med anledning av 1177-utredningen leder till förändringar i regionens ledningssystem eller riktlinjer för informationssäkerhet, kommer dessa ändringar att tillämpas även av FVM.

Bakgrund
Måndagen den 18 februari framkom att inspelningar av vissa samtal till 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning på telefon varit tillgängliga över internet för obehöriga. Erika Ullberg (S) m.fl. har utifrån denna rapportering inkommit till regionstyrelsen med en skrivelse som innehåller begäran om svar på sex frågor.

- Vilken kunskap har regionen haft om förhållandet med underleverantörer hos 1177 Vårdguiden på telefon?
- Hur har detta påverkat patientsäkerheten, och vilka åtgärder vidtas?
- Hur ser ansvarsfördelningen ut mellan hälso- och sjukvårdsnämnden, vårdens kunskapsstyrningsnämnd och andra organ i fråga om rådsansvar och åtgärder?
- Vad avser regionstyrelsen, som har uppsiktsplikt över all verksamhet, göra?

- Hur påverkar detta de diskussioner som förs med Inera och andra regioner om 1177 Vårdguiden?
- Hur påverkar denna skandal IT-säkerhetsaspekten av den pågående upphandlingen av Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM)

Om tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon

1177 Vårdguiden på telefon erbjuder sjukvårdsrådgivning dygnet runt i hela Sverige. Vårdguiden på telefon är en del av ett bredare tjänsteutbud under varumärket 1177, som också bland annat omfattar 1177.se och de digitala tjänster som finns där. 1177 Vårdguiden på telefon utförs av respektive deltagande region, och har därför olika huvudmän på olika platser i landet.

Inom Region Stockholm hanterar tjänsten ca 1,3 miljoner samtal per år. Tjänsten är väsentlig för samhället, ingår i den katastrofmedicinska beredskapsplanen och är att betrakta som första linjens digitala vård. Tjänsten är en viktig del i hälso- och sjukvården genom att den avlastar främst akutvården. Det har i tidigare undersökning framkommit att 38 procent av de tillfrågade skulle tagit sig till akutmottagning om de inte ringt 1177. Tjänsten är även en väsentlig del av och en förutsättning för framtidens hälso- och sjukvård och möjligheten till hänvisning av invånare till rätt vårdnivå och vårdgivare.

Telefonsamtalen till sjukvårdsrådgivningen spelas in och sparas för att i efterhand kunna analyseras, bland annat för att kunna följa upp vilken information som lämnats i kontakten med vårdguiden och vilka råd som getts till en patient. Uppgifterna omfattas av patientdatalagen och ska enligt lag sparas i minst tio år. Vårdgivaren är skyldig att säkra att uppgifter om patienter inte når obehöriga, såväl genom krav i lagstiftning som avtalskrav.

I Region Stockholm är 1177 Vårdguiden på telefon en del av hälso- och sjukvårdsnämndens ansvar. Avtal avseende tjänsten upphandlas och förvaltas av nämnden. Tjänsten utförs av vårdgivaren MedHelp AB (nedan MedHelp). Under kvällar, nätter och helger hanteras samtal av MedHelps underleverantör MediCall. De är dessa samtal som har berörts av händelsen. Samtalen lagrades på en server i datahall i Stockholm av MediCalls underleverantör Voice Integrate Nordic AB (nedan Voice Integrate). Övriga samtal som hanteras i MedHelps egen tekniska lösning har inte berörts av händelsen. Nuvarande avtal med MedHelp löper fram till och med den 31 augusti och ett nytt avtal ska tecknas och träda i kraft den 1 september 2019 i enlighet med en redan genomförd upphandling enligt lagen om offentlig upphandling. I det nya avtalet är varken MediCall eller telefonileverantören Voice Integrate aktuella som underleverantörer.

Om den aktuella händelsen
Den 18 februari skrev tidningen Computer Sweden att inspelningar av vissa samtal till 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning på telefon varit tillgängliga över internet för obehöriga.

I samband med att händelsen blev känd kopplades den aktuella servern bort och tekniska analyser av det inträffade påbörjades. Voice Integrate har snabbt avvecklats som underleverantör av växellösning och samtliga samtal hanteras nu via MedHelps tekniska lösning.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har löpande dialoger med vårdgivaren MedHelp till följd av händelsen. Förvaltningen tog den 26 februari del av incidentrapport, händelseanalys och åtgärdsplan som MedHelp lämnade på anmodan av förvaltningen. En teknisk analys (en så kallad it-forensisk analys) pågår för närvarande hos MedHelp. MedHelp har anmält händelsen till tillsynsmyndigheten Inspektionen för vård och omsorg (IVO). MedHelp har även polisanmält tidningen Computer Sweden. Datainspektionen meddelade den 4 mars att myndigheten inleder tillsyn beträffande Voice Integrate Nordic AB. Ytterligare inspektioner av parterna har meddelats av Datainspektionen, hittills MedHelp och Inera. Utöver de olika externa granskningarna har MedHelp anlitat specialister för att göra en bred genomgång av säkerheten i MedHelps egen it-infrastruktur.

Hälso- och sjukvårdsnämnden genomför också en extern granskning av den del i avtalet för 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning som rör informationssäkerhet. Syftet är att granska hur vårdgivaren uppfyllt avtalet, hur förvaltningen arbetat med uppföljningen samt vilka åtgärder som krävs av parterna.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har hittills bedömt att den största patientsäkerhetsrisk som förekommit i anslutning till händelsen är att förtroendet för tjänsten skadas och att användningen som följd av detta riskerar minska. Bedömningen är att om en förtroendeskada uppstår skulle det kunna leda till att patienter inte får råd och inte söker vård, när de behöver det. Det skulle även kunna leda till att patienter söker akut vård i onödan, med risk för att fel vårdnivåer belastas och att akutsjukvården utsätts för onödiga påfrestningar. Därför har hanteringen av händelsen utöver att säkra information också i hög grad inriktats på åtgärder i form av ett flertal stöd- och informationsaktiviteter som syftar till att bevara förtroendet för tjänsten. I de mätningar som görs löpande har volymen av samtal inte påverkats av händelsen. I genomförd enkät till inringande uppger merparten att de har fortsatt förtroende för tjänsten.

Regionstyrelsens agerande
Regionstyrelsen har i anslutning till händelsen genom sina resurser inom kommunikation, juridik, informationssäkerhet stöttat hälso- och sjukvårdsnämnden. Stödet har varit inriktat på att bidra till att säkra patientdata samt bidra till nämndens arbete med att följa upp förtroendet för tjänsten. Regionstyrelsen har också följt arbetet för att hålla sig underrättad och vid behov kunna aktivera krisledningsnämnden. Detta har dock inte bedömts vara motiverat då frågan har kunnat hanteras inom hälso- och sjukvårdsnämndens mandat och ansvar.

Generellt har regionstyrelsen ett ansvar för att följa upp samtliga nämnders arbete med informationssäkerhet, med utgångspunkt i regionfullmäktiges policy för informationssäkerhet samt tillhörande riktlinjer. Denna uppföljning har skett i förhållande till hälso- och sjukvårdsnämnden. Regionstyrelsen har sedan tidigare och långt innan den aktuella händelsen anmodat samtliga nämnder och bolag att se över och intensifiera arbetet med informations- och it-säkerhet.

Överväganden
Vilken kunskap har Region Stockholm haft om förhållandet med underleverantörer hos 1177 Vårdguiden på telefon?

Inom Region Stockholm ansvarar hälso- och sjukvårdsnämnden för 1177 Vårdguiden på telefon. Hälso- och sjukvårdsnämnden har avtalat om tjänsten med MedHelp. Hälso- och sjukvårdsnämnden har haft kännedom om och godkänt användningen av MedHelps underleverantör MediCall, samt haft kännedom om att den tekniska lösningen levereras av Medicalls underleverantör Vocie Integrate. MediCall godkändes som underleverantör 2013 (HSN 1105-0473). Voice Integrates del i tjänsten att leverera tele- och kommunikationslösningar finns beskrivet i anbudet (HSN 1105-0473) och de är godkända som underleverantör i samband med avtalstecknande.

Hur har detta påverkat patientsäkerheten, och vilka åtgärder vidtas?

Hälso- och sjukvårdsnämnden har hittills bedömt att den största patientsäkerhetsrisk som förekommit i anslutning till händelsen är att förtroendet för tjänsten skadas och att användningen som följd av detta riskerar minska. Bedömningen är att om en förtroendeskada uppstår skulle det kunna leda till att patienter inte får råd och inte söker vård, när de behöver det. Det skulle även kunna leda till att patienter söker akut vård i onödan, med risk för att fel vårdnivåer belastas och att akutsjukvården

utsätts för onödiga påfrestningar. Därför har hanteringen av händelsen utöver att säkra information också i hög grad inriktats på åtgärder som syftar till att bevara förtroendet för tjänsten.

För att motverka händelsens påverkan på förtroendet för 1177 Vårdguiden i stort genomförs ett flertal stöd- och informationsaktiviteter. Ett särskilt knappval för invånare som har frågor om händelsen i telefonrådgivningstjänsten 1177 Vårdguiden på telefon inrättades tisdag den 26 februari. Samtalsstöd och frågor och svar ges till sjuksköterskorna i telefonrådgivningen och till medarbetare i vården. Kontinuerlig uppdatering har skett av 1177.se, Region Stockholms externa webbplats sll.se, vårdgivarguiden och Region Stockholms intranät. Frågor från allmänheten till hälso- och sjukvårdsförvaltningens registrator besvaras löpande.

I övrigt framgår åtgärder som vidtagits i form av tillsatta utredningar, kontakt med berörd leverantör och extern översyn av informationssäkerheten på det sätt som beskrivs under bakgrund ovan.

Hur ser ansvarsfördelningen ut mellan hälso- och sjukvårdsnämnden, vårdens kunskapsstyrningsnämnd och andra organ i fråga om rådsansvar och åtgärder?

Hälso- och sjukvårdsnämnden i Region Stockholm ansvarar för, finansierar och styr hälso- och sjukvården genom avtal och överenskommelser med privata utförare och Region Stockholms nämnder och bolag. I ansvaret ingår att försäkra sig om att rätt krav ställs i samband med upphandlingar samt att avtal följs upp och att vårdgivaren följer alla krav i avtalet. Till den vård som hälso- och sjukvårdsnämnden ansvarar för hör tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon.

Medhelp är enligt lag att anse som vårdgivare. I enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter ska vårdgivaren skydda sin information mot otillbörlig åtkomst och förstörelse samt ha ett ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet. Vårdgivaren ska även ha ett ledningssystem för informationssäkerhet. Det är MedHelp som har patientrelationen och har därmed enligt lag det fulla ansvaret för de aktuella patientuppgifterna och deras hantering.

Regionstyrelsen leder och samordnar Region Stockholms nämnder och bolag och deras verksamheter samt följer upp att fullmäktiges beslut förverkligas. Regionstyrelsen ansvarar även för den övergripande strategiska styrningen och utvecklingen av Region Stockholm som helhet. I

det aktuella fallet innebär det att regionstyrelsen ansvarar för uppföljning av hur hälso- och sjukvårdsnämnden arbetar med informationssäkerhet.

Vårdens kunskapsstyrningsnämnd ska utöva ledning av kunskapsstyrningsorganisationen inom Region Stockholms hälso- och sjukvård och tandvård. Nämnden ansvarar för frågor som rör kunskapsstödet till hälso- och sjukvården, samt leder hälso- och sjukvårdens nivåstrukturering. Det innebär att nämnden sätter strukturer som MedHelp och andra vårdgivare verkar inom, men nämnden har ingen primär roll i förhållande till den aktuella händelsen eller avtalsuppföljningen.

Datainspektionen är tillsynsmyndighet för dataskyddsförordningen och patientdatalagen och kontrollerar bland annat att vårdgivarna har vidtagit tillräckliga åtgärder för att skydda känsliga patientuppgifter.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) tar emot anmälan och utreder händelsen kopplat till sitt ansvar för bland annat tillsyn över hälso- och sjukvård och hälso- och sjukvårdspersonal.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) har bland annat i uppgift att stödja arbetet med informationssäkerhet i samhället. MSB har även en bred roll kopplat till det s.k. NIS-direktivet om säkerhet i nätverk och informationssystem. MSB har föreskriftsrätt och är mottagare av incidentrapporter för aktörer som anmält sig som leverantörer av samhällsviktiga tjänster och vissa digitala tjänster.

Polisen har att utreda eventuella brott kopplat till händelsen.

Vad avser regionstyrelsen, som har uppsiktsplikt över all verksamhet, göra?

I regionstyrelsens uppsiktsansvar ingår bland annat uppföljning av hur nämnder och bolag inom Region Stockholm arbetar med informationssäkerhet. Arbetet med informationssäkerhet, såväl som uppföljningen, tar sin utgångspunkt i regionfullmäktiges policy för informationssäkerhet med tillhörande riktlinjer. Nämndernas och bolagens arbete följs upp årligen och redovisas genom uppsiktsrapporten.

Regionstyrelsen har sedan tidigare och långt innan den aktuella händelsen anmodat samtliga nämnder och bolag att se över och intensifiera arbetet med informations- och it-säkerhet. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har under året bland annat antagit en ny handlingsplan för

informationssäkerhet i syfte att stärka arbetet under år 2018–2020. Regionstyrelsens uppföljning av nämnden visar överlag på en positiv utveckling kring nämndens arbete med informationssäkerhet.

I hälso- och sjukvårdsnämndens arbete adresseras de råd som regionstyrelsen tidigare har givit. Dessa är i första hand att säkerställa att identifierade avvikelser i egenkontrollen åtgärdas, att införa rutiner för rapportering av arbetet sker till högsta ledningen samt att se över och vid behov förstärka organisationen för informationssäkerhet så att den är anpassad och har mandat för nämndens uppdrag. Den översyn av den aktuella händelsen kring 1177 som nu inletts kommer sannolikt att kunna ge nämnden ytterligare råd om hur dessa åtgärder bäst vidtas, och bör kunna integreras i det arbete som redan pågår vid nämnden för att utveckla avtalsuppföljningen avseende privata vårdgivare ur ett informationssäkerhetsperspektiv.

Regionstyrelsen avser även fortsättningsvis genomföra regelbunden uppföljning och uppsikt av hur samtliga nämnder och bolag arbetar med sin informationssäkerhet. Därtill görs en analys av den aktuella händelsen av regionstyrelsens funktion för informationssäkerhet, i syfte att se om det finns lärdomar att dra utifrån det inträffade som ger skäl att utveckla regionens ledningssystem för informationssäkerhet.

Hur påverkar detta de diskussioner som förs med Inera och andra regioner om 1177 Vårdguiden?

Den nu berörda delen av tjänsten har inte någon direkt teknisk koppling till Ineras övriga tjänster inom varumärket 1177. Till exempel är den helt fristående från 1177 vårdguidens e-tjänster på internet. Däremot omfattar 1777 Vårdguiden en stor mängd nationella och regionala tjänster. Vårdguidens tjänsteutbud medför ett stort mervärde för invånarna, men innebär även en komplexitet. Det finns ett behov av att kontinuerligt se över informationssäkerheten i dessa, precis som andra system. Dialog förs med Inera med anledning av detta sedan tidigare och behovet understryks av den aktuella händelsen.

Hur påverkar denna skandal IT-säkerhetsaspekten av den pågående upphandlingen av Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM)

Händelsen kring 1177 saknar tekniskt samband med programmet FVM och har därmed inte att inte någon direkt inverkan på programmet.

Programmet har från början haft ett starkt fokus på att den framtida lösningen ska leda till en patientsäker lösning där patientdata hanteras på bästa möjliga sätt. Därför omhändertas och hanteras dessa frågor och finns väl integrerade i programmets struktur och arbete med kravställning. Programmet arbetar utifrån regionens styrande dokument och arbetsprocesser inom informationssäkerhetsområdet. Programmet har en utpekad informationssäkerhetssamordnare, från Region Stockholms linjeorganisation, med ansvar att säkerställa att dessa krav hanteras och ställs.

Om utvärderingen av den aktuella händelsen leder till förändringar i regionens ledningssystem för informationssäkerhet eller rekommendationer som rör området kommer dessa även att implementeras i programmet FVM.

Ekonomiska konsekvenser
Inga ekonomiska konsekvenser följer av den redovisning som lämnas i föreliggande tjänsteutlåtande. Hanteringen av den aktuella händelsen kring 1177 har medfört kostnader i form av handläggning, utredning och kommande granskning.

Carina Lundberg Uudelepp
Regiondirektör

Stefan Schildt
It-direktör

Beslutsexpediering:
Akt
Strategisk IT

Godkänd av Carina Lundberg Uudelepp, 2019-04-15

Socialdemokraterna
FRAMTIDSPARTIET

Skrivelse av Erika Ullberg (S) m. fl. om skandalen med öppen patientdata hos 1177 Vårdguiden

1177 Vårdguiden på telefon är en av de viktigaste ingångarna i hälso- och sjukvården i Stockholms län. Hur tjänsten fungerar har stor betydelse för hur patientströmmarna i länet styrs och hur vårdens resurser tas i anspråk. Mycket tyder på att 1177 Vårdguiden på telefon idag är en bidragande orsak till det höga tryck som råder på länets akutmottagningar. Att tjänsten upphandlas av en extern aktör försvårar dels utveckling av den i riktning mot bättre samordning med det övriga vårdsystemet, dels att tjänsten används och styrs på ett sätt som tar vårdsystemets resurser i anspråk på effektivaste och för patienterna bästa sätt. Sådan utveckling, användning och styrning skulle underlättas väsentligt om landstinget drev tjänsten i egen regi; det är rationellt att regionen kontrollerar en så central ingång i vården. Detta är huvudskälet till att Socialdemokraterna vid upphandling drivit att arbete bör inledas för att återta tjänsten i egen regi.

Igår avslöjade Computer Sweden ett annat för allmänheten ännu tydligare skäl. Ett mycket stort antal samtal till 1177 Vårdguiden på telefon, mottagna av en underleverantör belägen i Thailand, har legat fritt åtkomliga på en icke lösenordskyddad server. Känslig patientdata har därmed funnits lättillgänglig på ett sätt som är ytterst problematiskt ur integritetshänseende.

Detta är en skandal som riskerar att underminera förtroendet för den viktiga digitalisering av hälso- och sjukvården som nu pågår. Det borde också vara en larmklocka för dem som aningslöst driver på för outsourcing av verksamhet utan kontroll av underleverantörer i flera led.

När denna skrivelse författas vet vi ännu inte omfattningen av skandalen och alla dess orsaker, och ord står mot ord. Representanter för Region Sthlm hävdar att man inte kände till situationen med underleverantörer medan leverantören menar att beställaren alltså regionen var informerad.

Detta är en enormt viktig fråga att gå till botten med och åtgärderna i dess kölvatten kan påverka den gigantiska upphandling som regionstyrelsen och dess utskott just nu sitter och arbetar med.

Därför vill vi skyndsamt ha svar på:

- Vilken kunskap har regionen haft om förhållandet med underleverantörer hos 1177 Vårdguiden på telefon?
- Hur har detta påverkat patientsäkerheten, och vilka åtgärder vidtas?
- Hur ser ansvarsfördelningen ut mellan hälso- och sjukvårdsnämnden, vårdens kunskapsstyrningsnämnd och andra organ i fråga om rådsansvar och åtgärder?
- Vad avser regionstyrelsen, som har uppsiktsplikt över all verksamhet, göra?
- Hur påverkar detta de diskussioner som förs med Inera och andra regioner om 1177 Vårdguiden?
- Hur påverkar denna skandal IT-säkerhetsaspekten av den pågående upphandlingen av Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM)

Erika Ullberg

Talla Alkurdi

Jens Sjöström

Robert Johansson

Victor Harju