

- KVINNA: En podcast från Sveriges Kommuner och Regioner.
- ANNA-LENA: Det är så otänkbart för människor att mejlen är ... datorerna är helt borta. Det var som att man förstår det nästan inte.
- MAN: Det här är Podden om välfärdsteknik.
- EVA: Hej, och välkomna till ett nytt avsnitt av SKR Kompetenscenter välfärdstekniks podd om välfärdsteknik. Jag heter Eva Sahlén och samordnar både kompetenscenter och samtalen i den här podden. Det här poddsamtalet ska handla om informationssäkerhet, ett ämne som blivit alltmer aktuellt med anledning av olika cyberattacker som drabbar samhället och våra kommuner, och då leder till stora konsekvenser för till exempel socialtjänsten och äldreomsorgen, deras möjligheter att utföra sitt arbete med de digitala system och hjälpmedel som man i allt större utsträckning använder sig av. Vad gör man när alla system ligger nere, och hur ser rutinerna ut då? Och hur kan vi förebygga och skydda oss mot det här? För ett samtal om de här frågorna så har vi faktiskt bjudit in socialchefen i Kalix, Anna-Lena Andersson, och Jonas Nilsson, informationssäkerhetsspecialist på Sveriges Kommuner och Regioner. Och jag tänkte ni ska få presentera er själva. Vem är du, Anna-Lena?
- ANNA-LENA: Jag är då socialchef i Kalix kommun. Jag har jobbat här sen 2013, och är väl en ganska så vanlig människa.
- EVA: Ja. Och Jonas?
- JONAS: Jag är informationssäkerhetsspecialist, och är anställd på SKR sen 2018. I dag har jag rollen som Ciso. Bara för att förtydliga lite grann, så motsvarande heter väl rollen informationssäkerhetssamordnare, informationssäkerhetsstrateg, informationssäkerhetsansvarig ute bland kommunerna. Det finns också de som har rollen Ciso. Och lite kort

kring mig är väl att ... ja, en skåning som bor i Stockholm. Trivs med livet.

EVA: Vad brinner du för, Jonas?

JONAS: Jag brinner lite för att verksamhetens behov ska, så långt det är möjligt, uppnås samtidigt som vi hanterar information på ett säkert sätt. I min roll blir man lite informationens ombudsman, det vill säga, vi för informationens talan objektivt utifrån vad verksamheten har för behov. Så att jag brinner väldigt mycket för att verksamhetens behov ska efterlevas, och vi måste hitta en balans mellan lagstiftning, föreskrifter, alla krav vi har utifrån. Och att vi också kan ha en användarvänlighet för personalen, så att det blir enkelt i det sammanhanget att komma åt informationen när man har behovet.

EVA: Anna-Lena, vad brinner du för i din roll som socialchef?

ANNA-LENA: Jag brinner i grunden för andra människor, att få jobba med andra människor, vara med andra människor. Brukare, patienter, är navet i mitt uppdrag, att göra det bra för dem. Sen är det en devis jag alltid har inom mig, och det är att det är i det lilla det stora sker. Och det är det vi måste jobba för i socialtjänsten för att få till. Varje dag tänker jag på det när jag stiger upp på morgonen. Och en viktig del är att utveckla då andra människor. För utvecklar man människorna på en arbetsplats, kunskap, delaktighet och så vidare, då utvecklar man verksamheten. Det är det som är nyckeln till att komma framåt. Det är därför man klarar av en it-attack på några, några, några få timmar, att ställa om. Att man enträget jobbar med att utveckla verksamheten. Men det är att utveckla medarbetare, chefer, ledare, organisationen. Men alltid är det i det lilla det stora sker.

EVA: Ja, klok devis, skulle jag vilja säga. Det är verkligen det vi kommer att få prata om i dag, tänker jag. Jonas, vad är informationssäkerhet?

JONAS: Ja, informationssäkerhet är i grund och botten precis det det är, information som är säker. Och för att hitta informationssäkerhetsperspektivet så brukar jag i alla fall använda devisen att det är rätt information till rätt person i rätt tid. Det vill säga, vi har tillgängligheten till informationen, vi ska kunna lita på informationen, att den är korrekt, och att det är när jag har behovet som informationen också är tillgänglig. Det vill säga, att verksamheten ska ställa behovskravet utifrån informationens tillgänglighet. Det är grundläggande för informationssäkerhet.

EVA: I december 2021 så nåddes Sverige av att Kalix kommuns alla it-system hade blivit hackade. Anna-Lena, vad var det som hade hänt, och hur hanterade ni det här?

ANNA-LENA: Nej, men det var så att natten snurrade runt, och vid tre så började de upptäcka att något var vajsing. De kom inte åt sina system. Men det är klart att de är inte, så att säga, att det är inte så lätt att veta vad som egentligen är fel då. Men vi fick rapport, och områdeschef kontaktade mig 07:33 att ”vi kommer inte åt några system”. Då hade den rapporten kommit in. Och 08:06 kontaktade jag då kommundirektör och sa att ”det är något som är riktigt galet, för att vi har problem”. Och sen drog vi i gång arbetet med att börja tänka ... det vi då har haft som arbetsnamn ”analogt arbete”, det måste i gång på en endaste gång. Så så var det, och det går inte att fundera, utan då är det en tydlighet som måste fram. ”Det här måste vi nu bara ställa om”.

EVA: Vad gjorde ni, då? Vad började ni med?

ANNA-LENA: Ja, vi måste först få lägesbild. Så vi hade faktiskt planerat ett typ av ledningsmöte med högsta ledningen då. Vi skulle ha julfika, jag hade mina julkläder, jag hade till och med tagit örhängen som bestod av såna där julpumlor i miniatyr, för vi skulle ha jultrevligt allihopa. Men det blev något helt annat, och det kan visa på hur dagarna kan svänga, man

tror ett och så blir det något annat. Men vi hade möte direkt nio, fick en bild över via it då att det är något omfattande problem. Men just där och då visste man inte exakt vad. Så vi ställde om genast, att nu är det något arbete på gång och vi måste göra det här. Och sen så hade jag då krisledning med socialtjänstens krisledningsstab 11:30, och fick då en bild över ... Och de hade redan påbörjat inventeringen. Det gick blixtsnabbt att chefer, medarbetare insåg allvaret och började tänka om. Ingen stod handfallen och ”Vad gör vi nu? Vad gör vi nu?” Utan det var bara ”brukare och patienter ska ha patientsäker och brukarsäker hjälp, och nu kör vi”.

EVA: Var det alla verksamhetssystem och alla digitala möjligheter och ... ja?

ANNA-LENA: Det enda som fungerade vad vi visste med säkerhet, det var mobiltelefonerna. Annars var allt annat nedlagt, kan man säga. Vissa hade någon sporadisk mejl, men det var så osäkert att det gick inte att använda heller. Vi var helt utan att kommunicera på något annat sätt än via telefon.

EVA: Ni hade, som jag förstår det då på dig, ni hade en hel del rutiner, analoga rutiner då för ett [?? 0:07:57] analogt arbetssätt. Vad gjorde ni för någonting då inom äldreomsorgen?

ANNA-LENA: Nej, man måste egentligen backa bandet till 2018 då jag tog fram en krisberedskapsplan. Och den var vedertagen och aktuell. Och sen har vi då rätt nyligt gjort kontinuitetsplaner på varje verksamhetsområde. Vilka är de kritiska punkterna om man förlorar ström, vatten, el? Så vi hade ändå en bra bild att luta sig mot. Vi hade också gjort en analys vad det då gäller informationssäkerhet. Vi hade gjort en gapanalys, en riskanalys. Så vi hade bra koll vilka system som socialförvaltningen använder och måste ha up and running. De var då givetvis ute, så det blev väldigt klart snabbt vad vi var utan. Det är egentligen där arbetet började med där vi då var, att ”nu måste vi ställa om”. Och

socialförvaltningen är stor, det är 800 medarbetare på hela enheten. Så IFO visste sin del, äldreomsorgen sin del, hälso- och sjukvården sin del, stöd och omsorg ... Så alla hade jobbat fram kontinuitetsplaner som vi kunde luta oss mot, så att säga. De fanns nästan i huvudet, på något vis.

EVA: Ja, ni måste ha varit väldigt förberedda egentligen då, att verkligen då ... att de fanns till hands.

ANNA-LENA: Ja, det har varit en betydelse. Man kan inte tro det, men det var som alla visste, mer klart [?? 0:09:33]. Sen visste vi inte alla detaljerna, men de stora penseldragen fanns där, vad vi måste göra. Sen måste jag också säga, vi har tränat då. För vi hade ett driftmedelskris. Det har byggts en ny bro över Kalix älv, och den var ett tag avstängd och det var betydande besvär. Så då fick vi också, så att säga, träna, men på riktigt, men i mindre skala. Och sen har vi också då haft pandemin, och det är väl typ det enda goda med det onda, är att vi också har fått träna där att förbereda oss. Sen är det så att vi har medarbetare som känner patienten och brukarna. För jag har gjort en utvärdering nu, och det är en nyckelfråga. Att vi har ganska stabil personal, de har god kännedom om brukarna. Bitvis har vi haft viss planering utanför de digitala systemen, så analoga backup:er. Och det sammantaget gjorde att det här gick ändå förhållandevis ... bra är väl att ta i, men vi fick till det. Och alla uppdrag kunde fortsätta, men med mycket krångel då givetvis. Men sista [?? 0:10:52] person fick hjälp. De vi är till för fick hjälp.

JONAS: Det är jättebra att ni har ett kontinuitetsplaneringsarbete och ni har testat det. Fanns det någon kontinuitet också när det gällde just informationen, att den fanns ...? Hade ni tillgång till patienternas journaler och medicinlistor och sånt där, så att ni kunde direkt gå ut?

ANNA-LENA: Vid detta tillfälle?

JONAS: Ja.

ANNA-LENA: Nej, det fanns ingenting digitalt [hör inte 0:11:16]. Däremot så är det så att till viss del så har vi till exempel på särskilda boenden en pärm där senaste data ... vi har vårdplaner och så där som är utskrivna, finns i de här pärmarna för sjuksköterskorna, till exempel. Men de var tvungna att kånka runt de här pärmarna. Men det gick. Regionen var behjälplig också, så vi kunde fara och läsa journaler via MPÖ då om vi behövde. Nu behövdes det inte så mycket, men det fanns andra vägar att gå. Vi har dokumenterat allt på penna och papper.

JONAS: Ja, just det.

ANNA-LENA: Det var direkt, vi sa ”nu ska penna och papper fram, vi måste göra all dokumentation som man gjorde på 80-talet”. Jag har jobbat då, så jag vet att det funkar. Vi bedrev patient- och brukarsäker vård när jag började jobba därikring -80. Det var inte datoriserat då. Sist jag jobbade som sjuksköterska, då var det Kardex och man skrev med penna och papper och ... Man inser att man håller på att bli gammal då man har såna historier att berätta och såna minnen. Men man vet, det har gått, så det här löser vi.

EVA: Nådde ni all personal? För det är väl den första som man behöver nå då.

ANNA-LENA: Ja, absolut är det viktigt. Och vi ... det vart prioriterat att ha korta, korta avstämningar. Ringa runt, försöka nå varandra. Och på särskilda boenden, där är alla på samma ställe. Det är i hemtjänsten det är mer dynamiskt och så. Men vi har, tack och lov, samlat hemtjänsten på egentligen två stora huskroppar. Det underlättar också att de inte är utspridda i förskingringen så mycket. Så vi nådde alla personal. Kanske inte omedelbart, men vartefter på något sätt, och ... Men alla var på tårna, alla insåg ”vi kan inte sitta här och vänta att någon gör något, här måste vi alla agera”.

- EVA: Och de i sin tur fick i uppgift att försöka nå brukarna och patienterna och så där då, för att ...
- ANNA-LENA: Ja, vi vidmakthöll också då information. Det byggdes väldigt snabbt upp en ny extern hemsida som vi kunde lägga ut information också. Sen etablerade vi på bara någon liten timme två telefonnummer som vi kavlade ut till alla att man kunde ringa om man inte fick besök, om man blev orolig, något hände. Och de var tillgängliga på telefon, två medarbetare som hade de här numren, så man kunde ... Men det ringde knappt någon på den, för att ... Det blev förseningar och så, men inga fler avvikelser än vad vi normalt har på att saker och ting kan gå galet. Så att inte något mer. Så det gick bra.
- EVA: Ni drabbades inte av några allvarliga avvikelser eller händelser [hör inte 0:14:09]?
- ANNA-LENA: Nej, inte relaterat till detta, tack och lov.
- EVA: Ja, hur länge varade hela det här avbrottet, om man säger så, då?
- ANNA-LENA: Men det var den 16 december, och började komma i gång två, tre veckor senare. Så det var ganska länge. Vi sa i tidigt stadium att ”nu är det bara att rekapitulera i schemat till den 17 januari” om jag minns rätt datum. Över jul, nyår, I början tänkte vi inte så, att det kommer kanske i gång rätt snart, men det gjorde det inte. Så vi insåg ”det är lika bra nu att vi får till scheman över jul och nyår och alltihop så alla vet vars man ska vara och när”.
- EVA: Ja, jag tänker att en sak är att man har de digitala verksamhetssystemen med dokumentation och lite information om patienter och brukare och lite liknande. Men jag tänker, ni har väl kanske också digitala trygghetslarm och kanske annan digital teknik också som väl då, förmodar jag, slogs ut eller inte var möjlig att använda, eller?



ANNA-LENA: Trygghetslarmen, de som är hemma i ordinärt boende, de fungerade som vanligt. Så det gick bra. De digitala låsen vi har också fungerade som vanligt, så de var inte heller berörda. De ligger utanför kommunens system, så att säga. Men det utredde vi snabbt. ”Funkar det? Funkar det? Funkar det?” Så de klarade sig, de systemen. Och det var tacksamt.

EVA: Men ni hade bekymmer med att få ut lönerna och lite liknande, och det fanns väl lite oro där, har jag något minne av att jag tog del av i informationsflödet där?

ANNA-LENA: Jo, det var på gårdsgården att det skulle gå, men det löstes man [?? 0:15:48] på lönesidan. Nu är jag inte inom socialtjänstens område, men man fick ut lönerna före jul som grundade sig på den tidigare månadens lön. Det var timanställningarna som skevade lite grann och så, men det hade man också redo för extra utbetalningar om det blev något kritiskt. Och sen var det också en till del, då det gällde försörjningsstödet var det utbetalningsvecka. Så den vart väldigt angeläget att lösa. Och det gjorde man också. Så de som var i behov av att få ut försörjningsstöd fick också det i den tiden man skulle ha fått, i princip, någon dag kanske försening. Men det löste sig också. Och hur gjorde vi det? Ja, det är så då att man fick lämna in ansökningar om ekonomiskt bistånd med papper och penna. Och vi gjorde manuella uträkningar i normberäkningen. Och de som fick då om vi säger i november, det fanns utskrivet då i akten, sparat på papper, så då kunde vi luta oss mot det. Gjorde normberäkningen manuellt. Sen så gjorde vi allt klart, gick till ekonomienheten, som via bankdosa gick in direkt i banken och betalade ut det som var då uträknat till brukarna, kunden, klientens konto. Hela denna processen gick till utanför våra egna system. Och då kan man väl säga att det kanske inte blev exakt precis på öret som det skulle ha blivit med datoriserade normberäkningar och så vidare om man inhämtar uppgifter digitalt och så. Men medborgarna fick den hjälpen de behövde, och det är väldigt angeläget före jul att ...

För vi har medborgare i alla samhällen som lever i ett väldigt tufft ekonomiskt läge.

EVA: Jag tänkte, du berättade att ni hade redan 2018 gjort upp planer för vad som skulle kunna hända om ni fick den här typen av avbrott och så, då. Var de planerna ...? Ja, jag förmodar och förstår att de har varit till hjälp. Men är det någonting som du såg ... som du nu i efterhand ser att ”ja, men det här skulle vi också behöva komplettera med” eller ”man kanske inte hade tänkt igenom alla lösningar och alla vägval och möjligheter” och så där?

ANNA-LENA: Mm, ja, där står precis inte någon cyberattack precis omnämnd, och det kanske ska kompletteras. Och den är väldigt övergripande, så den enbart fungerar inte, utan det är kontinuitetsplanerna som har gjort den riktigt skärpan i att vi vet vad som behövs.

EVA: Är det något du ser att ni där behöver göra justeringar eller förändringar i då utifrån de här erfarenheterna?

ANNA-LENA: Ja, det är att utvärdera de här delarna. Jag håller på att skriva ner allting. En nyckelframgång var att vi hade jätteofta krisledningsmöte i socialtjänsten, och vi samlades snabbt, vi hade täta avstämningar. Vi dokumenterade allting också som hände med protokoll och beslut som fattades, så vi vet. Och vi gick igenom systematiskt på alla krisledningsmöten område för område för område för område, så vi var in i detaljer, ”Är det klart? Är det klart? Är det klart?” och bockade av. Det skulle man kunna tänka sig, att de här kontinuitetsplanerna kom att stärka den delen, själva styrningsstrukturen måste ... behöver vi vara [?? 0:19:28]. Och det medarbetarna signalerade om så där var att det blev sånt otroligt tryck från media. Där bör man väl kanske utse en talesperson för socialförvaltningen också som får kanalisera alla frågor. För det var ... ja, det blir full huggning att klara av verksamheten.

Givetvis ska vi svara på medias frågor och så, men det måste vara en struktur runt det.

EVA: Hade ni ...? För det här drabbade hela kommunen. Kommunen hade kanske talespersoner?

ANNA-LENA: Mm, absolut.

EVA: Jag tänker, har olika delar i kommunen blivit olika drabbade? Jag tänker, socialtjänsten är verkligen en 24-7-verksamhet som också ... där människor verkligen är beroende på ett annat sätt då också.

ANNA-LENA: Nej, den som har drabbats och fick jobba väldigt hårt, det var it-enheten, givetvis. Men sen är socialtjänsten enhet som ... det går inte att stänga ner den nästan någonstans. Så nej, det var mycket fokus på att vidmakthålla det. Men det finns andra delar också som ... Allt hör ihop i en kommun. Så lönerna, ni förstår, det är ett brett område [hör inte 0:20:49] information. Så att det går inte att mäta så där, utan ... Men vi måste hålla i gång vår verksamhet oavsett, den saken är klar.

EVA: Den samlade socialtjänsten är verkligen en verksamhet som berör de medborgarna som behöver insatserna, och den måste verkligen fungera på olika sätt, och precis som du säger också dygnet runt. Så att den har lite speciella förutsättningar. Märker du att ni har fått någon annan förståelse, eller har man fått ökad kunskap om er verksamhet i den kommunala organisationen som helhet?

ANNA-LENA: Nej, men nog tror jag väl att det ... Man pratar med varann, det går inte att göra något annat än att verkligen prata med varann och förklara lite mer hur vi jobbar för att få till det. Så att ja, det har säkert ökat kunskapen i kommunen och även i it-sidan och ... Men jag tycker att vi har haft en fin och bra dialog med de som ... Vi blir beroende av

varann, allihop, och jag tycker att det har fungerat väldigt bra, den delen.

EVA: Kalix är en inte så stor kommun, så det är klart att ni kanske har närmare och ... nära till varandra, att man har ökad kunskap om varandra. Tror du att det kan ha varit en fördel?

ANNA-LENA: Absolut en fördel, att vi inte är så utspridda, stora. Och ... nej, det tror jag. I en större stad så har man nog andra utmaningar ändå. Och ändå förhållandevis kontinuitet bland medarbetarna som har jobbat länge, och det ger en styrka i organisationen en sån här gång.

JONAS: En fråga. Har ni ...? Avbrottet, om man nu säger så, varade den 16 december till cirka 17 januari. Har ni kommit ikapp? Jag tänker att ni under den tiden jobbar manuellt, skriver papper och penna. Har ni fått tillbaka all information digitalt så att ni i dag kan jobba tillbaka hur det var den ... ja, om vi ska säga den 15 december? Eller är ni fortfarande i att ni jagar ikapp den tiden och matar in information i journalsystemen igen?

ANNA-LENA: Nej, inom hälso- och sjukvården har vi kommit ikapp. Sen kan det på SoL-sidan ännu fattas viss dokumentation, den sociala dokumentationen. För att vi hinner bara nästan med den ena krisen så vevar den andra i gång, så att ... Vi ska väl inte blanda in pandemin i det där, men då kom den åter i full kraft. Så att riktigt ha fått ihop allt ... Vi är inte fullt ikapp än, det tänker jag. Men många saker är inlagt i dokumentation och så vidare i efterskott.

JONAS: Det här är en intressant lärdom, tycker jag, att man ska kunna dra av den här, att här hör man Kalix berätta om vilket otroligt arbete man har gjort kring kontinuitet under en lång tid. Man drabbas av det här avbrottet, och var är vi nu, tre och en halv månad senare så är ni fortfarande inte ikapp. Och det visar vikten av att vara förberedd, ha

sina planer, ha sina dialogforum i gång så att man när det inträffar ganska snabbt kan komma in i verksamheten, det vill säga, som ni då jobbade, manuellt papper och penna och nu har kämpat ikapp. Tre månader senare så sitter ni fortfarande och är på väg in. Det tycker jag är en signal till andra organisationer, hur viktigt det här är, att vi behöver *innan* krisen inträffar sätta kontinuitetsplanerna, sätta avbrottsplaner, hitta de här rollerna som behövs när det inträffar. Så att där tycker jag Kalix är ett föredöme, det tycker jag.

ANNA-LENA: Nej, men du har helt riktigt. Gör man inte något förarbete, då blir det här en än större mardröm, tänker jag. För det är en mardröm utan alla system, det är ... Jag menar, det var flera kollegor som hörde av sig till mig, "Kan du mejla mig er kris?" [?? 0:24:57] "Nej, men" sa jag, "vi har ingen mejl". Det går inte [skratt]. Det är så otänkbart för människor att mejlen är ... datorerna är helt borta. Det var som att man förstår det nästan inte. Den sitter nästan ... tangentbordet är [hör inte 0:25:13] växt fast i fingrarna nu för tiden.

JONAS: Ja, och i den andra handen så sitter smartphonen. Så att det är ... vi har ett stort beroende av den digitalisering som har skett de senaste 10-15 åren. Så att det är en viktig aspekt att ... Jag tittar bara på dottern hemma, hon är ... När man säger det att "nej, men när jag gick i skolan, då skrev jag mina arbeten på en skrivmaskin". Hon bara tittar på en, "Vad är det för någonting?" Det finns inte. Så att det är en viktig aspekt att förstå hur ens verksamhet fungerar och hur den kan fungera i en kris, ur ett kontinuitetsperspektiv. Så de här kontinuitetsplanerna, de är viktigare än vad många organisationer ger den credit för. Och här är ett tydligt exempel på hur bra ett kontinuitetsarbete har varit lönsamt för organisationen när krisen inträffar. Man är uppe och kör ganska omgående. Det är imponerande.

EVA: Kalix är verkligen ett föredöme på det sättet med det arbete som ni inledde faktiskt för flera år sen, och verkligen jobbade fram de här

kontinuitetsplanerna som du har berättat om. Jag tänker, Jonas, hur ser det ut? Vad är din erfarenhet av när det gäller kommuner och det här arbetet? Hur ser beredskapen ut? Var har man läxor att lära?

JONAS:

Jag tror det är väldigt spretigt. Det finns de kommunerna, jag tänker Kalix till exempel, som har kommit väldigt långt och har gjort ett väldigt omfattande informationssäkerhetsarbete under lång tid. Och sen finns det på den andra sidan kommuner som inte har riktigt kommit i gång, och man ligger i startgroparna för att ta de här stegen. Och för att kliva fram när det gäller det systematiska informationssäkerhetsarbetet ... För det är inte det att man ska göra det en gång, utan lite som Kalix berättade, man behöver jobba med det här över tiden, flera år tar det innan det landar in.

Och det är ledningen. Ledningen måste vara engagerad och de måste visa ansvar. Det är trots allt så att i allt arbete ... I det här fallet är det ett ganska stort och omfattande förändringsarbete. Och då krävs det att ledningen kliver fram. De bär i många gånger organisationens kultur på sina axlar. Om en chef tycker någonting är viktigt, då kommer medarbetarna tycka det är viktigt. Tycker chefen inte det är viktigt, nej, då kommer heller inte medarbetarna tycka det är viktigt. Så att det är jätteviktigt att ledningen ställer sig upp och säger ”ja, men det är viktigt att vi jobbar med informationssäkerhet”. Sen ska inte alla jobba 100 % med informationssäkerhet, men organisationen måste förstå hur man ska angripa den här frågeställningen.

Jag tycker att ... Kalix är ett exempel som säger att ”ja, för flera år sen började vi med kontinuitetsplaner” och det är precis det som krävs. Och då krävs det långsiktighet och att ledningen visar det här engagemanget och drivet. Och sen är det också viktigt att en organisation som ska göra någonting inom informationssäkerhetsområdet behöver ha någon som ... Jag ska inte säga äger frågan, för ansvaret för informationssäkerhet, det måste ligga i linjen. Ansvarar du för ett

verksamhetsområde, då ska du också ansvara för informationssäkerheten i det området. Men man behöver någon som till exempel jag då på SKR som är Ciso, samordnare, strateg, som tar fram styrdokument, policy, riktlinjer, anvisningar, utbildar personalen. Hur ska vi tänka när vi är ute hos en brukare, till exempel? Hur ska vi göra när vi ska skicka mejl? Ska jag skicka den här listan på mejl eller inte? Så att man har den grundförståelsen i medarbetaren.

Och sen handlar det om att ta de här styrdokumenterna som är fastställda av ledningen och som de pushar och trycker för, och sen måste det omsättas i ... jag ska inte säga operativt arbete, men det måste omsättas in i slutändan att ställa krav på de olika it-systemen, tjänster, objekt som man använder i verksamheten. Till exempel då ett journalsystem, eller e-posten för den delen, att man har ett krav på att det ska fungera även vid en kris. Och då måste det vara uppsatt på ett sånt sätt att det faktiskt också fungerar i en kris. Till exempel nu när Kalix blev nerslaget. Man måste ha ett kommunikationsverktyg som kanske är mer än den privata mobiltelefonen. Och man måste hitta de här nyckelkornen och guldäggen i organisationen och jobba med dem, och i slutändan då landa in i en kontinuitetsplan för respektive verksamhet, som då har ett beroende kopplat till olika it-system eller olika it-lösningar. Och att där behöver man då ställa de relevanta kraven för att systemen ska tillhandahålla information när verksamheten har behov av det, även om det inträffar en kris.

EVA: Har ni, Anna-Lena, sett att ni har behov av att göra någonting särskilt ur utbildningssynpunkt, eller att utse olik... ansvariga eller liknande i din egen förvaltning, efter de här erfarenheterna?

ANNA-LENA: Ja, det är att vi ska revidera de dokument vi har medan minnet är färskt. Sen måste man lägga in någon typ av årlig repetition, att man kikar på det, varje enhet. Det är alltid så att arbetet sker inte på mitt kontor, utan det är ute i linjen. Så det är där man också måste repetera det här per

enhet. Och det får vi hitta någon systematik i. Men sen håller jag på att skriva ner allting. Och då man gör det brukar det komma mycket tankar, då man får det samlat. Så att jag har nog inte, Eva, en fullständig bild över alla de här delarna. Så det kommer att bli så småningom jag kan mer distinkt svara på den där frågan, vad vi mer ska göra. Sen måste vi jobba med säkerhetsfr... informationssäkerheten och repetera den årligen och göra de här analyserna. Så det har vi redan bokat in möten att göra. Så det ska vi göra. Vi använder ett digitalt verktyg givetvis även till det.

Så då har vi en systematik att vi skriver att vi har gått igenom alla systemen. Och det var 2019 vi gjorde en riktigt grundlig grej, och det var inför GDPR och det som ... Ja, ni vet hur det här, man går och muttrar, "Ska vi det här också? Nu bara hittar de på GDPR och ...". Men det blir nyttigt i slutändan. Jo, vi har gjort såna där grejer som har "Vad ska vi ha den här till?" Men nu kan jag säga, jag kan tryggt säga, allt det arbetet har vi haft stor nytta av. Så om någon tvivlar, att de är onödigt eller arbetsamt, nej, nej, nej, nej, nej. Det är absolut nödvändigt att man då muttrar med tar sig igenom de här kontrollerna och så där. För min del har det funkade så, det är bara att ta tjuren vid hornen och göra det här nu, och göra det ordentligt.

EVA: Ja, ni har verkligen fått jobba the hard way, kan man säga. Jag tänker, Jonas, vad är det för stöd som kommuner kan få då i de här frågorna för att ... ja, arbeta fram den här typen av riskhantering och kontinuitetsplaner och jobba med de här ... utveckla arbetet runt informationssäkerhet? För alltmer av våra verksamheter och så blir digitaliserade på olika sätt, och vi är jätteberoende av de här digitala möjligheterna.

JONAS: Absolut. Och som jag sa tidigare, vi har sett en digitaliseringsresa de senaste 10-15 åren som gans... saknar motstycke, och de senaste två åren ska vi inte prata om, då har allt varit digitalt. Och det gör

naturligtvis att brottsligheten hamnar också där. Och Kalix är dessvärre ett bra exempel när det gäller just det, att brottsligheten slår till. Och det stödet som vi från ett SKR-perspektiv tillhandahåller i dag är ett verktyg som heter Klassa där man kan göra informationsklassningar som renderar i tydliga krav, som man kan använda dels i en upphandling men sen också i sitt förvaltningsarbete. Så att man över tiden ... lite det här kontinuitetsarbetet som vi har pratat om, att man kontinuerligt ser till att systemen, tjänsterna, hela tiden lever upp till de här kraven som man ställer i samband med att man klassificerar informationen. Så det är den ena delen. Och just Klassa är nu faktiskt under vidareutveckling. Så vi kommer senare i år att släppa ytterligare en modul i det verktyget som ska fokusera just på riskhantering.

EVA: Nu under 2022? Mm.

JONAS: Ja, absolut, precis. Sen har vi också ett antal vägledningar som vi har släppt. Jag tänker, dels finns det en del vägledningar i Klassa, i verktyget Klassa finns det en del vägledningar. Sen har vi också gjort en satsning på molntjänster, den är tre år, tror jag, nu, så den ska väl revideras i närtid. Men vi har också tittat på lite andra områden, bland annat Klassa för IOT, alltså Internet of Things finns det också en vägledning kring. Men det framför allt ... när man tittar på det stöd som kommunerna kan få kopplat till informationssäkerhet så ligger det på MSB, alltså Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. De har en väldigt bra hemsida som heter informationssakerhet.se där de har väldigt mycket material. De har ett helt metodstöd, hur man ska angripa just informationssäkerhetsaspekten och hitta en systematik och ... Ja, var börjar jag och hur angriper jag den där stora elefanten? De har också väldigt mycket vägledningsmaterial, de har en hel del nytt material som riktar sig just till ledning, chefer, och det är jättebra. De har också väldigt mycket utbildningsmaterial, utbildningar och kurser man kan ta del av som jag verkligen kan rekommendera.

Men sen finns det också en del andra myndigheter som har ... ja, vad ska man säga, uppdrag inom det här området, och jag tänker kanske framför allt olika tillsynsmyndigheter. Och vi nämnde GDPR här för en stund sen, så integritetsskyddsmyndigheten har en hel del material kring GDPR och hur man ska angripa det ur ett informationssäkerhetsperspektiv. Men sen finns det också Nis-direktivet som är en annan lagstiftning som faktiskt kom samtidigt som GDPR, och där finns det flertalet tillsynsmyndigheter, men i det här perspektivet så kanske man framför allt ska titta på Ivo, Inspektionen för vård och omsorg som är väl högst relevant i det här området. De har också väldigt mycket vägledningsmaterial och föreskrifter som man kan titta på för att få lite stöd och guidning i hur jag som organisation ska angripa den här elefanten.

Så att det blir ett strategiskt, taktiskt och operativt, men samtidigt systematiskt arbete som gör att vi kan jobba framåt över tiden och nå korta, korta steg hela tiden snarare än att vi står stilla och funderar. Utan hela tiden flytta positionerna lite, lite framåt. Min förhoppning är att SKR ska under året komma med lite fler väglednings- och utbildningsmaterial, så att ha lite uppsikt på skr.se eller kanske snarare klassa.skr.se där vi försöker samla vår informationssäkerhetsinformation.

EVA:

Och SKR Kompetenscenter välfärdsteknik erbjuder också en del utbildningar för inte minst personal inom äldreomsorgen när det gäller informationssäkerhetsfrågor. För det här är ett ganska komplicerat område. Och det är lite som du säger, Anna-Lena, att man kanske gnisslar lite tänder och tänker "Vad rör det här mig?" Men de hårda erfarenheterna som ni har erfarit, det tror jag många kommuner är intresserade av att ta del av, och att det har också väckt uppmärksamheten och man har fått upp ögonen för vikten av att jobba med de här frågorna i vår allt digitaliserade tillvaro och verksamhet.



JONAS: Ja, och jag hoppas framför allt att det arbete som Anna-Lena i Kalix [?? 0:36:50] bedriver just nu, det vill säga det här lessons learned där vi tittar tillbaka, ”Vad var det som gick bra? Vad var det som gick mindre bra? Och vad var det vi behöver förändra för att vi ska bli ännu bättre? Förhoppningsvis att det inte inträffar igen, men om det skulle inträffa igen, vad är det vi behöver bli bättre på?” Så det där är ett jätteintressant och jättespännande arbete som är superviktigt, och där man gärna får ta del hur man har tänkt.

EVA: Precis, det är vi verkligen nyfikna på framöver när ni har börjat memorera. Precis det du säger, när det är färskt och när ni börjar sätta det på pränt och man börjar se lite grann, ”Okej, vad var det vi gjorde? Vad var det vi kunde ha gjort på annat sätt? Och vad var det vi gjorde bra? Och hur ska vi ta det här vidare?” Det ska bli spännande att ta del av. Hörni, jag tycker det har varit ett spännande och trevligt samtal omkring ett ganska svårt ämne, informationssäkerhet. Tack till Anna-Lena Andersson i Kalix, och tack till dig, Jonas Nilsson på SKR. Vi börjar komma till en liten avrundning av det här samtalet också. Jag har en sån här sista liten avslutande fråga till er. Om du, Anna-Lena, en dag skulle bli i behov av insatser från vården och omsorgen, vilket behov skulle du då vilja få tillgodosett?

ANNA-LENA: Ja, jag tror att det är väldigt viktigt ... Min infallsvinkel är att man får fortsätta vara den man är som människa, med sina fel och brister och bra och dåliga stunder. Man blir inte annorlunda för att man blir i behov av socialtjänst. Det skulle vara viktigt för mig att jag får vara den jag är.

EVA: Absolut, det tycker jag de flesta faktiskt beskriver. Vad tänker du, Jonas?

JONAS: Nej, men jag tänker lite samma sak. Och det jag funderade på är att ... Den här krisen i Kalix tycker jag visar det som kanske framför allt behöver, och det tycker jag, det är den här mänskliga kontakten, hur

viktig den är när vi dyker ut som individer. Att vi ska inte digitalisera ihjäl oss, utan vi ska försöka bibehålla mänskligheten i det här. Så att jag hoppas att den ... Den mänskliga kontakten känner jag som ett ganska intressant behov när jag skulle bli äldre och ha behov, så att det inte bara står en robot eller någon sån där skärm jag ska prata med, utan att det faktiskt finns en människa som ... ja, kan prata med mig.

EVA: Bakom tekniken, om inte annat.

JONAS: Precis.

EVA: Tack så jättemycket för ert deltagande, både Anna-Lena och Jonas.

JONAS: Tack så mycket.

ANNA-LENA: Tack.

EVA: Och till dig som lyssnar, glöm inte att följa oss på SKR:s webb och prenumerera på vårt månatliga nyhetsbrev. Följ oss på LinkedIn på hashtaggen kompetenscentervälfärdsteknik. Tipsa gärna andra om den här podden, och hör av er om ni har idéer om samtalsämnen eller personer som ni vill att vi gör en intervju med. Trygghet och självständighet livet ut. Tack för att du lyssnat på Podden om välfärdsteknik. Jag heter Eva Sahlén. På återhörande.

KVINNA: En podcast från Sveriges Kommuner och Regioner.