



KALIX KOMMUN

Rapport IT-attacken socialförvaltningen
Kalix kommun.

En summering av arbetet före, under och
efter it attacken som drabbade
kommunen den 16 december 2021

| Dokumentnamn | Dokumenttyp | Fastställd/Upprättad | Upprättad av |
|--------------|-------------|----------------------|--|
| Rapport | Rapport | 20220815 | Anna-Lena Andersson socialchef Kalix kommun |

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| 1 Sammanfattning | 4 |
| 2 Bakgrund | 4 |
| 3 IT-attacken | 4 |
| 4 Händelseanalys | 5 |
| 4.1 Grundarbete med start 2018 | 5 |
| 4.2 Övergripande händelseanalys | 5 |
| 4.3 Övergripande åtgärder | 6 |
| 4.4 Socialnämnden | 7 |
| 4.5 Äldreomsorgen och Stöd och omsorg | 8 |
| 4.6 Hälso- och sjukvården | 8 |
| 4.7 Individ och familjeomsorgen (IFO) | 9 |
| 5 Vad behöver vi förändra/förbättra i vår hantering inför framtida händelser? | 9 |
| 5.1 Övergripande | 10 |
| 6 Slutord | 10 |
| 7 Bilagor | 10 |

1 Sammanfattning

Kalix kommun, socialförvaltningen, har här sammanställt erfarenheter från den IT-attack som kommunen utsattes för den 16 december 2021. Det handlar om hur socialtjänsten arbetade före, under och efter IT-attacken. IT-attacken medförde att alla system låg nere i flera veckor. Här beskrivs vilka konsekvenser som händelsen innebar inom socialtjänstens områden, bland annat inom äldreomsorgen, där både medarbetare och brukare blev påverkade i sin vardag. Här omnämns också vikten av att aktivt arbeta med krisberedskap och kontinuitetsplanering för att ge medarbetarna de bästa förutsättningarna att upprätthålla verksamheten då en kris inträffar.

2 Bakgrund

Natten mot torsdag den 16 december 2021 utsattes Kalix kommun för en IT-attack som påverkade alla kommunens verksamheter. Det skulle dröja till den 10 januari 2022 innan de flesta IT-system fungerade igen och ännu längre innan allt återgått till normalläge.

Det innebär att den totala tiden av märkbar påverkan och ett mer analogt arbetssätt för socialförvaltningen varade i ungefär tre (3) veckor. Även därefter förekom påverkan på vissa system, men IT-systemen och datorerna fungerade och förvaltningen har återgått till det arbetssätt som rådde innan attacken. Ett arbetssätt som i många stycken bygger på användandet av digitala verktyg, datasystem och datorer.

När attacken upptäcktes hade förstås ingen svar på hur stor och lång påverkan på verksamheterna skulle bli. Men redan tidigt indikerades att det skulle kunna handla om veckor och socialförvaltningen beslutade därför att ta höjd för det i planeringen.

3 IT-attacken

Tidig morgon den 16 december 2021 upptäcktes ett allvarligt driftfel inom Kalix kommun. I princip alla system var drabbade och all verksamhet påverkades. I det här läget var det dock inte fastställt att det rörde sig om en IT-attack.

Samtliga datasystem låg nere och snart kom besked om att datorerna inte var lämpliga att starta och använda. Konsekvensen var en synnerligen stor påverkan på socialförvaltnings verksamheter, i alla enheter och för alla medarbetare.

Kort sammanfattning av uppdagandet av attacken:

- Klockan 07:33 den 16 december kontaktade områdeschefen för hemtjänsten socialchefen med följande information: "Datakommunikation ligger nere sedan cirka klockan 03:00 i natt. Det vill säga Treserva (verksamhetssystem), Tes (planeringsverktyg) med mera fungerar inte"

Områdeschefen hade innan dess kontaktats av hemtjänstens nattpatrull samt varit i kontakt med förvaltningens systemförvaltare som tagit den första kontakten med IT-avdelning. Vid denna tidpunkt såg det ut att vara ett större serverfel som låg bakom att systemen låg nere. Systemförvaltaren fortsatta undersöka problemet och skulle återkoppla så snart denna erhållit mer information.

- Områdescheferna tar nu kontakt med samtliga enhetschefer för att informera om att Treserva (verksamhetssystemet) och Tes (planeringsverktyget) ligger nere.

- Klockan 08:06 kontaktar socialchefen kommundirektören som omgående påbörjar ett arbete med att kartlägga situationen.
- En kort och snabb omställning till analogt arbete sattes i verket och kommande veckor pågår detta arbete med hög intensitet.

Det var en omfattande påverkan där samtliga system låg nere mellan den 16 december och 4 januari, cirka tre (3) veckor. Därefter började dator efter dator och system efter system att tas i bruk för att, först den 10 januari, vara relativt väl fungerade igen. Även därefter förekom dock en del mindre störningar.

Trots denna omfattande påverkan klarade verksamheterna och medarbetarna det normalt löpande arbetet och gjorde det väl.

4 Händelseanalys

För att beskriva hur socialförvaltningen arbetade under och genom IT-attacken behöver vi backa till 2018. Det året arbetade förvaltningen med att ta fram en övergripande krisberedskapsplan som socialnämnden antog samma år. Åren därefter har förvaltningen arbetat systematiskt med att bygga upp en stabil plattform samt övat olika kris-scenarion.

4.1 Grundarbete med start 2018

- En krisberedskapsplan togs fram och antogs i socialnämnden 2018
- Informationssäkerhetsarbetet med genomgång och riskanalys av förvaltningens digitala system gjordes och dokumenterades i it verktyget Stratsys 2019
- Risk- och sårbarhetsanalys genomfördes 2019
- Kontinuitetsplaner togs fram för samtliga verksamheter under våren 2020
- Krisledningsövning för alla verksamheter genomfördes våren 2020, med följande scenario: *"Din verksamhet har drabbats av ett stort personalbortfall där endast hälften kan inställa sig på arbetet. Bortfallet är ojämnt fördelat och har drabbat viss verksamhet hårdare"*.
- Erfarenhet och kunskap av tidigare kriser/incidenter de senaste åren (värmebölja, brostängning, drivmedelsbrist, pandemi) har tagits tillvara och använts för att uppdatera och komplettera befintliga planer och analyser.

Ovan nämnda förberedande arbete har visat sig nödvändigt för att säkra förmågan vid kriser och bortfall som innebär så väl måttliga som allvarliga konsekvenser inom socialförvaltningens område. Vikten av att detta material är uppdaterat, finns utskrivet samt förvaras säkert men med åtkomst blev tydligt i samband med IT-attacken.

Genom att förvaltningen lagt tid på att ta fram planer och genomföra övningar hade en god grund för att hantera svåra kriser skapats.

4.2 Övergripande händelseanalys

Under attacken, med dess kännbara effekter och konsekvenser, var tydlighet och handlingskraft viktiga faktorer. Det stod snabbt klart att läget var allvarligt när alla system låg nere och datorerna var oanvändbara. Mobiltelefonerna fungerade som väl var och tillsammans med muntliga dialoger och fysiska träffar var dessa de enda fungerande kommunikationskanalerna inom förvaltningen och med brukare och patienter i detta läge.

Socialchefen gav redan samma förmiddag som It-attacken tydliga direktiv att arbetet omgående måste ställas om från digitalt till analogt och att detta måste ske skyndsamt.

Krisledning för socialförvaltningen startades och ett första möte med lägesbeskrivning från samtliga verksamheter ägde rum klockan 11:30 den 16 december.

Tack vare förvaltningens kontinuitetsplaner för samhällsviktig verksamhet som tagits fram tidigare fanns en bild över vilka kritiska verksamheter och aktiviteter som måste säkerställas. Alla områdeschefer började snabbt ringa in problem tillsammans med medarbetarna i verksamheterna och tillsammans skapa erforderliga åtgärder. Sedan handlade det också om löpande omfallsplanering och täta träffar, så väl övergripande som förvaltnings- och enhets specifikt. Dessa täta krisledningsmöten med tillhörande dialog mellan varandra var en nyckel till framgång.

Förvaltningens erfarenhet av krisarbete under bland annat pandemin var en stor fördel när IT-attacken inträffade. Det fanns erfarenhet och vana av krisledning och förståelse för vikten av att snabbt planera, planera om och prioritera viktiga uppgifter.

Socialförvaltningens egna krisledningsmöten under 2020–2022 (exklusive arbetsplatsträffar, övergripande krisledningsmöten och likande möten):

- 2020: 68 krisledningsmöten pandemi
- 2021: 33 krisledningsmöten pandemi
- 16 december 2021 – 31 januari 2022: 14 krisledningsmöten direkt knutna till IT-attacken

Totalt 115 krisledningsmöten.

4.3 Övergripande åtgärder

Under denna tid som IT-attacken pågick hade socialförvaltningen flera fokuserade krisledningsmöten per dag vissa dagar, speciellt initialt. På dessa gjordes bland annat detta:

- Systematiskt genomgång av verksamheter och problemställningar vid varje avstämning och omfallsplanering.
- Genom att tänka högt tillsammans hitta smarta lösningar i samverkan.
- Skapa en tydlig prioritering.

Socialchefen och MAS sitter i Kalix kommuns övergripande krisledningsstab och deltog därmed vid kommunens övergripande krisledningsmöten.

Två telefonnummer som brukare och anhöriga kunde ringa för att enkelt komma i kontakt med förvaltningen etablerades snabbt – ”en väg in” – om behov eller akuta situationer skulle uppstå. En ny webbplats för Kalix kommun med samma adress som alltid, www.kalix.se, etablerades snabbt. Här publicerades nu både extern och intern information till allmänhet, brukare, media och medarbetare.

Det stod redan i ett tidigt skede klart att de digitala lås som används inom hemtjänsten fungerade, så också de digitala trygghetslarmen i ordinärt boende samt larmen på Särskilt boende SoL och LSS.

Som tidigare nämnts fungerade mobiltelefonerna och en lösning för genomringning gjordes till alla mobiltelefonnummer, det vill säga att den som ringde inte kom till en automatisk växel eller röstbrevlåda utan signalerna gick fram hos den man faktiskt sökte. Detta för att göra det lättare att få kontakt, vilket var helt nödvändigt.

Kontakt togs även med privat utförare av hemtjänst för att i dialog säkerställa att arbetet fungerade och höra hur IT-attacken eventuellt påverkade dem. Det är en mindre enhet så påverkan för dem var inte omfattande.

Schemaplaneringsverktyget TimeCare fungerade inte, inte heller planeringsverktyget TES som hemtjänsten använder för att veta sina inplanerade insatser och besök. Många hade

verksamhetens scheman utskrivna i färdig eller preliminär version så de flesta kunde rekapitulera hur schemat var lagt. Pappersscheman etablerades snabbt och redan den första dagen planerade vi för att scheman måste tas fram cirka tre (3) veckor framåt, till mitten av januari (2022-01-17 beslutades till att börja med). En rekommendation till andra är att ett pappersschema per enhet alltid skrivs ut inför varje schemaperiod.

Samtliga enheter i hela förvaltningen dokumenterade nödvändig och lagstadgad information på papper från och med morgonen den 16 december till dess att datorerna och system gick att använda för dokumentation igen. Ett visst efterarbete med att föra in samtlig dokumentation har skett löpande efter att systemen startats upp.

Under tiden kommunens nätverk låg nere användes mobiltelefoner för internetdelning via 4G allt eftersom systemen kom igång. För de som så behövde utökades mängden surf på telefonen för att klara behovet.

Ett förtydligande: även e-posten var påverkad av attacken men detta var ett av de första systemen som sattes igång igen. Även skrivare och kopiatorer var uppkopplade via nätverket och påverkades av IT-attacken. En kopiator som var utanför/oberoende av nätverk etablerades i socialförvaltnings lokaler, där gick det också att via USB-minne skriva ut de dokument som eventuellt behövdes.

Samtliga datorer togs in för genomgång enligt en fastställd turordning. De datorer som behövdes för arbete avseende liv och hälsa prioriterades först, tillsammans med myndighetsutövning. IT-enheten etablerade ett rum för att lämna in datorer, det så kallade inlämningsrummet. Totalt rörde det sig om cirka 1200 datorer för hela Kalix kommun varav cirka 400 för socialförvaltningen. De drabbade datorerna uppgraderades med nytt operativsystem och ny programvara för anti-virus.

När genomgång och uppdateringar var genomförd skickades datorerna till ett utlämningsrum med tydlig information om att datorn var genomgången och verksamheten fick löpande tillbaka de genomgångna datorerna. Några datorer som fanns inom förvaltningen bedömdes alldeles för gamla och borde ha varit utbytta för länge sedan och byttes nu ut.

Utan både nätverk och datorer gick förvaltningen snabbt över till analog dokumentation både inom hälso- och sjukvården samt SoL och LSS. Det märktes snart att medarbetarna har relativt god kännedom om de brukare och patienter som de har insatser hos vilket underlättade avsevärt under krisen.

Ett stort problem initialt var att det var svårt att nå bemanningen då medarbetarna där inte hade mobiltelefoner. Detta löstes snabbt genom omfördelning och inköp av mobiltelefoner så att bemanningen var nåbar för chefer och medarbetare, inklusive vikarier.

En trygg ledning på övergripande nivå, tät dialog, bra dokumentation och ett eget krisledningsrum för ändamålet har varit framgångsfaktorer. Bra kommunaktion utåt och inåt är ett måste.

4.4 Socialnämnden

Socialnämndens digitala brevlåda (e-post) fungerade inte heller. Genom olika kanaler uppmanades alla därför att ta kontakt via fysiska brev med post eller genom att komma in till förvaltningsbyggnaden. Allt diariefördes sedan manuellt.

När systemet kom igång igen var det initialt problem med inloggning samt att WiFi inte längre var tillgängligt i förvaltningsbyggnaden. Viss information om möten skedde via sms eller telefon. Alla enskilda ärenden till socialnämndens arbetsutskott skrevs ut på papper på samma sätt som innan allt blev digitalt för några år sedan. Det pågår ett

arbete med att finna en lösning via systemet Ciceron, för att kunna delge sekretesshandlingar digitalt. Det arbetet väntas bli klart innan sommaren 2022.

4.5 Äldreomsorgen och Stöd och omsorg

Inom hemtjänsten och särskilda boenden hade flera enheter TES planeringsverktyg utskrivet på papper, men inte alla. Medarbetarna och cheferna hade dock en god kontinuitet och kunskapen om brukarna fanns i hemtjänstgrupperna. Varje medarbetare i hemtjänsten började snabbt sammanställa nödvändig information om alla brukare för att det underlag som behövdes för att säkerställa arbetet.

I den mest akuta fasen överanställdes och omfördelades personal, i den mån det fanns möjlighet. Omfördelning skedde både inom förvaltningen och ledningsgruppen och medarbetare inom administration hoppade in i hemtjänsten och utförde insatser, till exempel i form av inköp av dagligvaror till brukare. Alla hjälpte till med att hämta(/ köra ut och in med datorer från verksamheterna för genomgång av IT-enheten.

Verksamheten övergick till att använda papper och penna och planera analogt och manuellt. Planeringen för helheten gjordes manuellt på stora whiteboards för att få överblick över vad som skulle göras när.

Vid nya ärenden ringde enheterna till varandra, till exempel ringde biståndsenheten till hemtjänstens enhetschefer för att delge nya beslut och tillhörande information. Matbeställningar gjordes via telefon från berörd enhet till leverantören (sambhällsbyggnadsnämnden).

4.6 Hälso- och sjukvården

Region Norrbotten bistod med hjälp avseende patientinformation via systemen Lifecare, Nationell patientöversikt (NPÖ) samt Pascal, där läkemedelslistor finns tillgängliga. De tillhandahöll också ett rum i deras lokaler. Detta rum behövde dock aldrig nyttjas.

Framgångsfaktorer:

- Tidigt erbjudande om hjälp av Region Norrbottens lokala resurser i Kalix
- Pascal där läkemedelslistor finns fungerade
- Lifecare dialogsystem mellan region och kommun där utskrivningsklara kommuniceras kunde bevakas hemifrån av egen personal via sedvanlig inloggning

I hemsjukvården finns en trygghet i att man känner patienterna och här har man även en egen planering i dagbok som förvaras enligt gängse rutiner med hänsyn till sekretess. Alla palliativa brukare har sin information utskrivet på papper i hemmet. Där kan man ta del av samtliga aktuella hälso- och sjukvårdsinsatser som ska göras. All dokumentation skedde med penna och papper och kom sedan att föras in i journalen när systemet väl fungerade igen (all dokumentation fick alltså i efterhand föras in i systemet).

Sjuksköterskorna på särskilda boenden (Säbo) har egna dagkalendrar och de boendes journaler fanns utskrivet i en pärm i form av en kortare omvårdnadsjournal där det står det mest aktuella som behövs. Dessa förvaras normalt inlåsta men vid besök till exempel på helger när sjuksköterskan åker runt togs dessa pärmarna med för att vidmakthålla patientsäkerheten. Sjuksköterskorna upplevde pärmarna skrymmande men det gick ändå vägen att konka på dessa under den tid då det var nödvändigt.

Nya patienter dokumenteras med penna och papper. I efterhand konstaterar vi att en fristående kopiator hade varit värdefull inom enheten.

Det krävdes mycket omfallsplanering; att snabbt tänka och ställa om för att lösa de problem som uppstod. När systemen låg ner var det nödvändigt att kunna ringa till varandra för att ha en tät och god dialog, vilket fungerade väl.

4.7 Individ och familjeomsorgen (IFO)

Kritiska delar att vidmakthålla är Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) och Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) samt orosanmälningar. Dessa måste och har fungerat trots systembortfall.

Det var utbetalningsvecka för ekonomiskt bistånd och snart jul, och därmed av största vikt att utbetalningarna skulle fungera. En arbetsgrupp startades snabbt upp avseende försörjningsstödet, gruppen bestod av områdeschef IFO, handläggare och ekonomichef.

Förvaltningen såg även en risk för uteblivna hyresinbetalningar, då dessa inte gick att betala enligt sedvanliga rutiner. Det var dock ingen fara och hyrorna kunde betalas, även om det blev vissa förseningar.

All myndighetsutövning, från utredning till beslut, fick göras med penna och papper. Det stod tidigt klart att förvaltningen skulle kunna tvingas transportera viktiga försändelser, till exempel till förvaltningsrätten, med bil.

Alla ansökningar om försörjningsstöd gjordes på papper och lämnades in, så även tillhörande dokument som kvitton med mera.

Föregående månadsutbetalning förvarades i pappersversion i akten, vilket var mycket användbart för den analoga hanteringen i december, när de digitala systemen inte fungerade. Normberäkningarna gjordes manuellt för hand och även där kan förra månads beräkningar vara till hjälp. Handläggare lämnade över sina uträkningar och det beviljade biståndet till ekonomienheten. Ekonomienheten gjorde i sin tur utbetalningar direkt till personens konto via bankens datasystem och en bankdosa. Alltså, all hantering av utbetalningen genomfördes utanför Kalix kommuns egna system som vid detta tillfälle inte fungerade.

5 Vad behöver vi förändra/förbättra i vår hantering inför framtida händelser?

Aktuella och reviderade krisledningsdokumnet.

Det behöver finnas aktuella rutiner för att säkerställa att viktig dokumentation finns utskriven och, om sekretess gäller, inlåst och väl förvarad.

De gånger där man missade att prata med, informera och uppdatera varandra föll saker lätt mellan stolarna. Det är därför viktigt att ha rutiner för att förmedla information och kommunicera med varandra.

När datorer och system är obrukbara behöver det finnas etablerade ring-kedjor då det kan vara enda sättet att nå ut/kommunicera i en stor förvaltning. Det hade också varit bra med en välfungerande högtalartelefon (vår hade några år på nacken och ljudet var dåligt).

Krisledningsrummet var något för trångt för att alla skulle kunna samlas där, speciellt under rådande pandemi. Oavsett smittläge bör man ha en tillräckligt stor lokal för att inte behöva sitta för trångt då alla är nyckelpersoner och ingen bör bli sjuk under sådana extremt ansträngande situationer.

Många medarbetare har återkopplat att det tog för lång tid innan de visste om man fick använda datorerna eller ej. Tidig och tydlig information till medarbetare om vad som händer och vad de förväntas göra och inte göra är oerhört viktig. Här gäller det också att ta hand om medarbetarna hela vägen.

5.1 Övergripande

En gemensam struktur behöver finnas för hur vi arbetar med IT-säkerhet och informationssäkerhet då detta går hand i hand.

Krisövningar måste ske med jämna mellanrum och med olika scenarion.

Tydliggöra roller och uppdrag, till exempel systemansvarig i förhållande till IT.

Risikanalyser av system och molntjänster.

Säkerställa att viktiga dokument vid kris och drift av verksamheterna finns uppdaterade och utskrivna i pappersformat på alla enheter. Säkerställa att det finns en plan B och att dessa även är utskrivna i pappersformat och säkert förvarade.

För samtliga digitala system och verktyg måste det finnas en driftlösning i verksamheten om de digitala systemen inte fungerar. Det gäller alla enheter och enligt framtagen kontinuitetsplan. Dessa planer måste finnas utskrivna och tillgängliga per enhet. Samt att textnycklar finns förvarade om man har digitala nycklar i textbönder, hem, medicinskåp osv.

Att nyckeldokument är reviderade och aktuella:

- Beredskapsplan
- Kontinuitetsplaner
- Informationssäkerhetsarbete – en genomgång av system i förvaltningen

6 Slutord

Anna-Lena Andersson, socialchef Kalix kommun:

”När det är som svårast ska vi vara som allra bäst och det tycker jag vi åstadkom i denna kris. Lugnt, stabilt och metodiskt tog vi oss an och genom IT-attacken. Alla bidrog alla gjorde ett enastående arbete!”

7 Bilagor

- Beredskapsplan för socialförvaltningen i Kalix kommun antagen 20181024
- Mall Kontinuitetsplanering samhällsviktig verksamhet