

**Handläggare**  
Nicoletta Zoannos  
Telefon: 0850824594

**Till**  
Skärholmens stadsdelsnämnd

## Ärende enligt Lex Sarah

### Förslag till beslut

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

### Sammanfattning

En lex Sarah-rapport har kommit in till stadsdelsförvaltningen gällande en personuppgiftsincident. Vid en planerad uppdatering av en telefonserver kunde personer som ringde till tjänstepersoner i Stockholms stad höra de meddelanden som andra personer lämnat till den tjänsteperson de ringde till. Incidenten pågick under den 22-26:e februari och berörde 730 anställda i hela Stockholms stad. 23 av dessa medarbetare arbetar i Skärholmens stadsdelsförvaltning. De finns inom samtliga av förvaltningens verksamhetsområden. Utredningen konstaterar 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. Utredaren gör bedömningen 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).

**Skärholmens stadsdelsförvaltning**  
Avdelning för äldre, personer med  
funktionsnedsättning och socialpsykiatri i egen  
regi

Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen  
Box 503  
127 26 Skärholmen  
Växel 08-508 24 000  
Fax  
skarholmen@stockholm.se  
stockholm.se

### Bakgrund

Bestämmelser om lex Sarah finns i 14 kap 2-7 §§ Socialtjänstlagen (SoL) och 24 a-e §§ Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Där stadgas att den som fullgör en uppgift inom socialtjänsten, en verksamhet enligt LSS eller vid Statens

institutionsstyrelse (SiS) har en skyldighet att rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden som denne upptäcker eller på annat sätt får kännedom om i den egna verksamheten.

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

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

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av lex Sarah-utredare på avdelningen för äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Utredaren har under utredningen intervjuat lex Sarah-anmälaren två gånger och tagit del av dennes dokumentation kring händelsen.

### **Ärendet**

Telia Company AB genomförde den 22:a februari en planerad uppdatering av en telefoniserver som innehöll en bugg. Det resulterade i att personer som ringde in till tjänstepersoner 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. Den personen har intervjuats av stadens säkerhetsavdelning och bedöms som mycket trovärdig.

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. Först identifierades vilka tjänstepersoners telefoner som berördes och dessa personer samt deras chefer informerades om incidenten. Samtliga tjänstepersoner ombads att lyssna av sina meddelanden och bedöma vilken typ av information som fanns i dem och återkoppla detta till förvaltningens dataskyddsombud. 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, namn på medborgare som är eller inte är aktuella för insatser, namn på barn och telefonnummer. 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. I Skärholmen är det ingen tjänsteman eller chef som har blivit kontaktad med information om att någon har hört deras meddelanden.

En 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 dataskyddsombud.

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. 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 utifrån ett lex Sarah-perspektiv 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 utifrån ett lex Sarah-perspektiv som inte särskilt stora.

Stadsledningskontoret i Stockholms stad har haft ett flertal möten med Telia och har kontinuerligt informerat dataskyddsombuden 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 tjänstepersonerna har fått in meddelanden under perioden som de har kunnat lyssna av.

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 tjänstepersoner i staden. Stockholms stad fick reda på detta först den 8:e mars genom att en medborgare hörde av sig och berättade detta. En viss tidsfördröjning har alltså skett innan stadens olika förvaltningar och bolag fick kännedom om incidenten och kunde påbörja en intern utredning. 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.

**Skärholmens stadsdelsförvaltning**  
Avdelning för äldre, personer med  
funktionsnedsättning och socialpsykiatri i egen  
regi

Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen  
Box 503  
127 26 Skärholmen  
Växel 08-508 24 000  
Fax  
skarholmen@stockholm.se  
stockholm.se

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.

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.

Den preliminära anmälan om personuppgiftsincident som lämnats till Datainspektionen kommer att kompletteras.

### **Synpunkter och förslag**

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 föreskriften 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. Utredaren gör bedömningen 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).

Anna Mattsson  
Tf. stadsdelsdirektör

Andreas Thorstensson  
Avdelningschef

### **Bilagor**

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

**Skärholmens stadsdelsförvaltning**  
Avdelning för äldre, personer med  
funktionsnedsättning och socialpsykiatri i egen  
regi

Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen  
Box 503  
127 26 Skärholmen  
Växel 08-508 24 000  
Fax  
skarholmen@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Anna Mattsson, Tf. stadsdelsdirektör	2019-05-27
Andreas Thorstensson, Avdelningschef	2019-05-27