

Bilaga till årsredovisning 2016 –  
Säkerhetsarbetet i  
Västra Götalandsregionen



Diarienummer RS 2017–00628

## Sammanfattning

Säkerhetsarbetet och säkerhetsläget i Västra Götalandsregionens verksamheter under 2016 bedöms ligga i nivå med 2015. En påtaglig skillnad jämfört med tidigare år är att det under året blivit mer tydligt att säkerheten påverkas av en omvärld som är mer instabil och oförutsägbar än tidigare. En konsekvens är att den sammanlagda hotbilden blivit mer mångfacetterad och otydligare vilket påverkar säkerhetsarbetet och säkerhetsläget för Västra Götalandsregionens verksamheter.

Säkerhetsläge, resultat, risker och resonemang i denna redovisning grundar sig på intern statistik, samtal med VGR IT, revisionsrapporter, texter i Cockpit, tidigare års säkerhetsredovisningar och 2016 års svar på 21 frågor som förvaltningar och bolag lämnat i den årliga säkerhetsenkäten, som skickats till 31 förvaltningar och bolag. 30 har svarat på frågorna varav 13 inom hälso- och sjukvård och 17 inom övriga verksamheter.

### Säkerhetsläget för verksamheterna

- Samtidigt med omvärldens förändringar redovisar verksamheterna en positiv utveckling av det lokala säkerhetsarbete, vilket innebär en ökad lokal motståndskraft och förmåga att hantera oönskade händelser.
- Hot- och våldssituationer har uppmärksammats under senare år. Dessvärre har det under året registrerats fler händelser kring hot- och våld (+11 procent) och fler arbetsskador relaterade till hot och våld (+20 procent).
- Verksamheternas redovisning av regiongemensamma risker som behöver hanteras över förvaltnings- och bolagsgränser är i stort samma risker som redovisats tidigare år. Det handlar om risker kopplat till IT, kommunikationssäkerheten vid tele- och IT-avbrott, följsamhet till gällande lagstiftning, principer för regional styrning vid regionala oönskade händelser och hantering av hot- och våldshändelser.
- IT är under ständig utveckling med konsekvensen alltmer komplexa beroenden som i sin tur innebär ökade risker för regionens verksamheter. Det handlar om dagliga intrångsförsök i våra IT-system, överbelastningsattacker, falsk e-post till medarbetare, bedrägeriförsök och aktiviteter som kan härledas till kriminell verksamhet.
- Utöver en instabil omvärld påverkas säkerhetsarbetet i regionens verksamheter av verksamhetsspecifika åtgärder utifrån politiska beslut och genom Koncernkontorets verkställighet eller beslut på delegation.

### Några regiongemensamma aktiviteter under året

- Riktlinjer kring hot och våld har reviderats och beslutats av regionstyrelsen.
- Riktlinjer vid användning av e-post har beslutats av regionstyrelsen och fastställts av regionfullmäktige.
- Regiongemensamma rutiner vid användning av e-post har beslutats av Koncernkontoret (verkställighetsbeslut) och kommunicerats till regionens medarbetare.
- Riktlinjer mot korruption, mutor och jäv har varit på remiss hos samtliga nämnder, styrelser och bolagsstyrelser.
- Arbete har påbörjats kring sju uppdrag som ska stärka regionala förmåga att hantera oönskade händelser i Västra Götalandsregionens samhällsviktiga verksamheter.
- Efter beslut i ägarutskottet har arbetet startat med att etablera fyra Trygghetscentraler (TC), som ska erbjuda säkerhetstjänster till regionens verksamheter.
- En revision kring SITHS-konceptet har genomförts. Syftet har varit att undersöka följsamheten till nationella och regionala regler för SITHS och belysa verksamheternas behov kring SITHS.
- Utbildningar och rådgivning har genomförts i förvaltningar och bolag, bland annat inom områdena korruption, jäv och intressekonflikter.
- Utredningar om misstänkta oegentligheter har genomförts och polisanmälts.
- En genomlysning av Västra Götalandsregionens process har genomförts för upphandling och inköp i syfte att utvärdera om ändamålsenliga arbetssätt och kontroller finns på plats.
- Omvärldsanalys "Vision säkerhet 2025" har genomförts i samverkan med andra förvaltningar.
- Arbetet med en plattform för det regionala säkerhetsarbetet 2017–2020 har påbörjats.
- Säkerhetsarbetet har inneburit genomförande av risk- och sårbarhetsanalyser, medverkan i olika projekt som exempelvis Framtidens vårdinformationsmiljö (3R FVM) och i arbetet med Intern styrning och kontroll.
- Det regionala säkerhetsarbetet har omorganiserats under året. Regional säkerhetsenhet har sammansmälts med regional beredskapsenhet i ny enhet kallad Säkerhet och beredskap från 1 januari 2017.

## Strategi för säkerhetsarbetet

Följande redovisning av måluppfyllelse utgår från svar på 21 frågor som förvaltningar och bolag lämnat i den årliga säkerhetsenkäten som skickats till 31 förvaltningar och bolag. 30 har svarat på frågorna varav 13 är inom hälso- och sjukvård och 17 inom övrig verksamhet. Uppföljning av verksamheternas säkerhetsarbete utgår från sju strategiska mål med tillhörande 13 styrmål som anges i regional strategi för säkerhetsarbetet.<sup>1</sup>

### Sammanfattande måluppfyllelse

Verksamheterna har redovisat måluppfyllelse av målen i fem nivåer; stämmer helt (5), nästan (4), delvis (3), lite (2) eller stämmer inte alls (1). Bedömningen är att styrmål har uppnåtts när verksamhet har redovisat 4 eller 5. (Se under Måluppfyllelse och andel som i procent har nått målen.)

Nedan redovisas Hälso- och sjukvårdens 13 verksamheter (13 myndigheter) och övriga 17 verksamheter (som hanterar 26 myndigheter varav Koncernkontoret hanterar 14). I andelen av måluppfyllelse 4–5 i parenteserna, anges jämförbara värden för 2015.

| 7 strategiska mål med 13 styrmål                             | Måluppfyllelse 4–5         |                        |                      |
|--|----------------------------|------------------------|----------------------|
|  | Sjukvårds-<br>verksamheter | Övriga<br>verksamheter | Alla<br>verksamheter |
| <b>MÅL 1</b> – om att förebygga skador m.m.                  |                            |                        |                      |
| 1. Andel som har systematisk Avvikelsehantering              | 85 % (85 %)                | 65 % (37 %)            | 73 % (56 %)          |
| 2. Genomfört risk- och sårbarhetsanalys (RSA)                | 77 % (62 %)                | 67 % (67 %)            | 73 % (66 %)          |
| 3. Klassificering av lokaler                                 | 15 % (23 %)                | 35 % (21 %)            | 27 % (22 %)          |
| <b>MÅL 2</b> – om att säkerhet är en ledningsfråga m.m.      |                            |                        |                      |
| 4. Ledningens genomgång av säkerhetsläget                    | 54 % (62 %)                | 82 % (47 %)            | 70 % (53 %)          |
| <b>MÅL 3</b> – om Västfastigheters ansvar m.m.               |                            |                        |                      |
| 5. Västfastigheter har ansvar för säkerhetsanläggningar      | 62 % (54 %)                | 35 % (26 %)            | 47 % (38 %)          |
| <b>MÅL 4</b> – om Regionsservice ansvar m.m.                 |                            |                        |                      |
| 6. Regionsservice erbjuder säkerhetstjänster*                |                            |                        |                      |
| <b>MÅL 5</b> – om krisorganisation och planer m.m.           |                            |                        |                      |
| 7. Har handlingsplan för säkerhetsarbetet                    | 69 % (69 %)                | 77 % (63 %)            | 73 % (66 %)          |
| 8. Kontinuitetsplan och/eller kris- och beredskapsplan finns | 85 % (85 %)                | 77 % (68 %)            | 80 % (75 %)          |
| <b>MÅL 6</b> – om säkerhetskultur och utbildning m.m.        |                            |                        |                      |
| 9. Utbildar personal i personsäkerhet                        | 69 % (46 %)                | 29 % (16 %)            | 47 % (28 %)          |
| 10. Utbildar personal i patientsäkerhet**                    |                            |                        |                      |
| 11. Mäter säkerhetskulturen***                               |                            |                        |                      |
| <b>MÅL 7</b> – om rätt och riktig information m.m.           |                            |                        |                      |
| 12. Skyddsvärd information är klassificerad                  | 62 % (23 %)                | 53 % (42 %)            | 57 % (34 %)          |
| 13. Det finns kända rutiner i händelse av IT-avbrott         | 69 % (69 %)                | 41 % (53 %)            | 53 % (59 %)          |

\* Frågan har inte följts upp hela perioden men hanteras av det regionala projektet Trygghetcentraler (TC) som startat 2016.

\*\* Frågan har inte följts upp hela perioden – se vidare under rubriken Patientsäkerhet.

\*\*\* Frågan har inte följts upp hela perioden men har under 2016 aktualiserats som ett fundament för ökad säkerhet.

Av tabellen framgår att måluppfyllelsen under året förbättrats i princip för alla styrmål. Avvikelsehantering, RSA-arbete (arbete med risk och sårbarhetsanalyser) och arbete med kris- och beredskapsplan är starka säkerhetsområden. Klassificering

av lokaler och övningar i krishantering är svaga säkerhetsområden. Det är oroväckande att rutiner vid IT-avbrott inte finns etablerat i alla verksamheter. Alla medarbetare i Västra Götalandsregionen har ännu inte fått utbildning i personsäkerhet.

<sup>1</sup> Strategi för säkerhetsarbetet i Västra Götalandsregionens verksamheter 2013-2016, dnr RS 572-2011, § 86 RF 2013-05-14.

## Regiongemensamma risker som behöver hanteras

Verksamheterna har identifierat risker som kan påverka verksamheten negativt och som det finns behov av att hantera regiongemensamt. Exempel på risker som identifierats och redovisats av verksamheterna är:

- Förstärkt hotbild mot medarbetare och verksamheter över hela Västra Götalandsregionen.
- IT är under ständig utveckling med komplexa beroenden som innebär ökade risker.
- Hantering av IT-säkerhetsrisker, cyberattacker och dataintrång.
- Säkerställa kommunikationsmöjligheterna vid tele- och IT-avbrott.
- Omvärldsbevakning av säkerhetsläget både lokalt och nationellt.
- Kontinuitetshantering det vill säga gemensamma principer för åtgärder och insatser som har målet att säkerställa leveransförmågan i händelse av allvarliga verksamhetsstörningar.

- Hantering av CBRNE-frågor (kemiska (C), biologiska (B), radiologiska/nukleära (R/N) och explosiva (E) ämnen) kräver utökad samverkan och en regional samordning som idag saknas.
- Gemensamma krisövningar och övning kring risker vid kemolycka.
- Risker i samband med allvarlig händelse och att antalet vårdplatser är otillräckliga.
- Beredskapsplanering och evakueringsplaner.
- Tekniska försörjningssystem behöver säkras för att säkra mediaförsörjning till våra sjukhus.
- Risker kring medieförsörjningen som exempelvis större elavbrott och vattenförsörjningen.
- Säkerhetsklassning av lokaler.

## Hot och våld

Patienter, besökare, studerande, medarbetare och förtroendevalda ska vara trygga i Västra Götalandsregionens lokaler och verksamheter. Som framgår av tabellen nedan, som redovisar utfallet i MedControl PRO, har antalet registrerade händel-

ser kring hot och våld ökat med 108 procent under perioden 2012-2016 och med 11 procent sedan 2015. Antalet registrerade arbetsskador relaterat till hot och våld har ökat med 526 procent under perioden 2012-2016 och med 20 procent sedan 2015.

| Typ av händelse  | Förändring perioden 2016-2012 | Förändring 2016-2015 | Antal 2016 | Antal 2015 | Antal 2014 | Antal 2013 | Antal 2012 |
|--|-------------------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Registrerade inträffade händelser hot och våld         | 108 %                         | 11 %                 | 1 242      | 1 114      | 907        | 707        | 597        |
| Registrerade polisanmälningar hot och våld             | 97 %                          | 6 %                  | 71         | 67         | 49         | 32         | 36         |
| Registrerade arbetsskador relaterade till hot och våld | 526 %                         | 20 %                 | 870        | 727        | 256        | 156        | 139        |
| Registrerade arbetsskadeanmälningar pga hot och våld   | 27 %                          | -37 %                | 146        | 233        | 167        | 111        | 115        |

Antalet registrerade arbetsskador har ökat med 20 procent sedan 2015 och med 526 procent under perioden 2012-2016. En del av ökningen kan härledas till ökad benägenhet att registrera arbetsskador. Att registrerade arbetsskadeanmälningar har minskat med 37 procent sedan 2015 har också sin förklaring i att anmälningsbenägenheten förändrats och att vi nu istället ser fler anmälningar där händelsen inneburit risk för arbets-skada, men inte fullbordad skada. För Västra Götalandsregionens verksamheter finns registrerat 1 954 uttryckningar på så kallade ”bråklarm” eller överfallsalarm för Securitas personal under 2016 jämfört med 1 639 under 2015, vilket är en ökning med 19 procent från 2015. Främst gäller det de större sjukhusen som har ständig bemanning med Securitaspersonal. Antalet överstiger tydligt vad som finns registrerat i MedControl. Detta pekar på att mörkertalet fortsatt är högt och att personal inte registrerar alla händelser i MedControl.

Under 2016 har Sahlgrenska Universitetssjukhuset övergått till att använda ordningsvakter, som har större befogenheter att ingripa än vad väktare har. Flera sjukhus har också fattat beslut om att i högre grad hålla dörrar till vårdavdelningar låsta. Allt för att skapa en tryggare miljö för patienter och

personal. Ambulanspersonal har även under detta år utsatts för incidenter i samband med uttryckningar och har tvingats till ett förändrat förhållningssätt som att invänta att polis som säkrar platsen. Trots detta förekommer hot och våld i samband med omhändertagande.

Statistiken för 2016 visar på ett ökat antal incidenter inom Närhälsan och Tandvården. Till skillnad från sjukhusen är dessa verksamheter små och har normalt inte väktarbemanning, vilket gör att personalen är än mer utsatt.

Regionstyrelsen har under året beslutat om reviderade riktlinjer för personsäkerhet. Riktlinjerna har kompletterats med detaljerade rutiner som stöd för verksamheternas arbete före, under och efter händelser. Verksamheterna arbetar intensivt med utbildningsinsatser och att utveckla tekniska och administrativa åtgärder för att minska riskerna. Men då liknande rapporter lämnas från t.ex. socialtjänst, skola och försäkringskassa, pekar trenden på ett samhällsproblem, som inte kan lösas av Västra Götalandsregionen ensamt. Västra Götalandsregionen måste förhålla sig till det och på bästa sätt arbeta förebyggande för att minska riskerna och med att skapa ett bra omhändertagande av personal som utsatts för hot och våld.

## IT-säkerhet

Cyberattacker och dataintrång i offentliga verksamheter har ökat i Sverige och VGR IT bedömer att det tekniska skyddet för Västra Götalandsregionens verksamheter hittills varit i huvudsak tillräckligt men behovet av skydd mot framtida IT-attacker och dataintrång måste öka för att säkra och skydda skyddsvärd information. VGR IT arbetar kontinuerligt med att förbättra IT-säkerheten i regionens IT-system i enlighet med gällande IT-säkerhetsstrategi. Under 2016 har VGR IT arbetat med följande områden:

- Förenklad åtkomst för vårdsystem.
- Säkra nät har driftsatts.
- Konkreta riktlinjer för IT-säkerhet har tagits fram.
- En formell rutin för hantering av IT-säkerhetsincidenter har definierats och etablerats.
- Skarpa regler för, och uppföljning av, tredje parters åtkomst till VGRnet har införts.
- Hantering och styrning av mobila enheter via Mobile Device Management har förstärkts.
- Ett projekt för att klassificera VGR IT:s interna information har inletts.
- Styrning (governance) av systemutveckling inom VGR IT har stärkts.
- Samarbete med Cisco för att uppdatera regionens nätinfrastruktur.
- Förstärkning av skalskyddet på Bergfotsgatan.
- Fördjupad kontakt med centrala myndigheter bland annat MSB för att utveckla säkerheten i IT tjänster.

VGR IT har i samverkan med verksamheter genomfört förbättringar i den så kallade SLM-processen (Service Level Management), bland annat genom att uppdatera och etablera överenskommelse så kallade SLA (Service Level Agreements). Även riskhantering har varit ett område som växt kraftigt under året. Dessa aktiviteter har en positiv bidragande effekt på det övergripande säkerhetsarbetet. En allvarig IT-incident har inträffat under året i form av ett inbrott. Detta ledde till ett förbättringsarbete av skalskyddet för lokalerna på Bergfotsgatan samt uppdaterade rutiner internt inom VGR IT. Uppföljning av IT-säkerhetsincidenthanteringen under året visar att Västra Götalandsregionen inte utsatts för externa cyberangrepp som orsakat någon betydande skada.

## Administrativ säkerhet

Offentlig verksamhet omsätter stora belopp årligen. Många aktörer på marknaden är beroende av att få sälja sina varor och tjänsten till det offentliga. Kontaktytorna mellan offentliga upphandlare och leverantörer är idag väsentlig fler, men även mer komplexa. Vikten av goda affärsrelationer är stor. För att motverka korruption och mutor finns ett regelverk att följa vid både upphandling och inköp, men även mer generellt för beslutsfattande i offentlig verksamhet.

Det finns säkerhetsrisker för alla verksamheter om lagliga utgångspunkter för Västra Götalandsregionens verksamheter

inte respekteras. ”Regionstyrelsen har i och med förvaltningsansvaret för Koncernkontoret att tillse att nämnder och styrelser kan ta sitt ansvar enligt KL 6:7.”<sup>2</sup> Det är viktigt att löpande och kontinuerligt uppdatera alla medarbetares kunskaper kring gällande regelverk och de värderingar som är styrande för Västra Götalandsregionen. För att stärka kontrollen av att en väl fungerade kontroll/styrmiljö finns bör samverkan mellan revisionen, internrevisionen och säkerhetsverksamheten utvecklas.

## Oegentligheter

Offentliga organisationer har en komplexitet som alla medarbetare bör ha en förståelse för. Västra Götalandsregionen ska bedriva ett aktivt arbete mot oegentligheter och otillåten påverkan. Under året har arbetet med den av regionstyrelsen beslutade handlingsplanen mot oegentligheter fortsatt. Samtliga uppdrag har nu påbörjats och flera av dessa kommer att slutföras 2017. Riktlinjer mot korruption, mutor och jäv har varit på remiss hos samtliga nämnder, styrelser och bolagsstyrelser. Beslut kommer att fattas av regionfullmäktige under våren 2017.

Inom Västra Götalandsregionen görs årligen inköp av varor och tjänster för betydande belopp. Under hösten har en genomlysning av Västra Götalandsregionens process för upphandling och inköp gjorts i syfte att utvärdera om ändamålsenliga arbetsätt och kontroller finns på plats. Genomlysningen har ett särskilt fokus på kontroller av Västra Götalandsregionens leverantörer.

Utbildning och rådgivning har genomförts till förvaltningar och bolag, främst inom områdena korruption, jäv och intressekonflikter. En utbildning i form av e-learning inom dessa områden håller på att tas fram. Den ska finnas på Västra Götalandsregionens intranät och den ska vara tillgänglig för alla Västra Götalandsregionens medarbetare och förtroendevalda från våren 2017. Utredningar om misstänkta oegentligheter har genomförts och polisanmälts.

## Patientsäkerhet

Patientsäkerhet handlar inte enbart om medicinsk säkerhet och själva omvårdnaden, utan också om säkerheten i den fysiska miljön samt tillgång och hantering av information i vårdens IT-system. Patientsäkerhet är ett sammanfattande namn på alla de aktiviteter som vidtas för att skydda patienter från vårdskada. Vårdskador förekommer även i öppenvård. Patientsäkerhetsarbetet ska i grunden innebära en nollvision för vårdskador, vilket innebär att hälso- och sjukvården ska sträva efter att minska antalet undvikbara skador och aktivt arbeta med att förbättra patientsäkerheten. Utvecklingen av vårdskador återfinns bl.a. i rapporten Vårdskadeutvecklingen och vårdresursanvändning vid uppkomst av vårdskador i Västra Götalandsregionen<sup>3</sup>. För redovisning av arbetet med patientsäkerhet hänvisas till Patientsäkerhetsberättelse för Västra Götalandsregionen<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Granskning av Koncernkontoret, Revisorskollegiet 2016-01-20, dnr: Rev 62-2015, sid 18 (21)

<sup>3</sup> TU 2016-11-14, HSS 2016-11-30 § 183, dnr HS 2016-00662

<sup>4</sup> TU 2016-03-10, RS 2016-03-22, § 90, dnr RS 2016-02808

## Informationssäkerhet

Det finns komplexa samband mellan patientsäkerhet och informationssäkerhet. Internationella studier har visat att brister i hantering av patientinformation kan påverka patientsäkerheten. I en nationell MSB-enkät<sup>6</sup> bedöms att felaktig vårdokumentation som en patientrisk är en delmängd av vad ERCI Institute kallar för dataintegritet. Att inte bara teknik utan även åtkomst och hantering av tillförlitlig information påverkar patientsäkerheten har bland annat Institute of Medicine (IOM) visat<sup>7</sup>, men samtidigt kan inga allmänna slutsatser dras. Mot bakgrund av detta kommer vi framöver att arbeta vidare med frågan.

## Krishanteringsförmåga

Totalt har 22 av 30 verksamheter (73 procent) genomfört skydds- och förbättringsåtgärder som påverkat krishanteringsförmågan. Flera verksamheter redovisar att genomförda RSA (risk- och sårbarhetsanalyser) under 2016 kommer att leda till ökad krishanteringsförmåga. Andel förvaltningar som redovisar att man övat inom området kris- och katastrofledning, är dock fortsatt lågt. Antalet planeras öka 2017.

Grundläggande för ett gott säkerhets- och krisberedskapsarbete är att kunna förebygga sårbarheter. Verksamheterna arbetar mer eller mindre förebyggande inom sina ansvarsområden med risk- och sårbarhetsanalyser (RSA), säkerhetsplaner, handlingsplaner och utbildningar. När det gäller övningar inklusive utvärderingar inom området kris- och katastrofledning, redovisar endast två av sjukvårdens 13 verksamheter och två av övriga verksamheter att det ”Stämmer helt” att övningar genomförs, det vill säga totalt fyra verksamheter eller 13 procent av alla verksamheter.

Det har genomförts en regional risk- och sårbarhetsanalys (RSA) med scenario el-bortfall. Vid analysen identifierades sårbarheter och beroenden som måste hanteras. Det finns en

handlingsplan, som är fastställd av regionstyrelse, med förslag på åtgärder som reducerar de negativa effekterna hos Västra Götalandsregionens samhällsviktiga verksamheter<sup>8</sup>. Regiondirektören har fastställt sju definierade uppdrag som ska leda till ökad robusthet i verksamheter och en förmåga att snabbare återgå till normal drift om det som inte får hända ändå händer.

De sju uppdragen som påbörjats och ska slutföras under 2017–2018 handlar om:

1. Robusthet gällande elförsörjning för Närhälsan
2. Kontinuitetshandling i Västra Götalandsregionen
3. Kriskommunikation vid el- och/eller IT-bortfall
4. Kunskap om Västra Götalandsregionens reservkraft
5. Säker och robust IT-drift och -förvaltning i Västra Götalandsregionen
6. Säkerställd drivmedelsförsörjning till Västra Götalandsregionens ambulansverksamheter.
7. Tydlig och snabb TiB-organisation

Hittills genomförd uppföljning av uppdragen visar att arbetet har påbörjats i de flesta uppdragen och har en positiv utveckling och ett stort engagemang från berörda verksamheter.

<sup>6</sup> Underlag till MSB-rapporten Uppföljning av informationssäkerhet i vården, MSB820

<sup>7</sup> IOM (Institute of Medicine). Health IT and patient safety: Building safer systems for better care. Washington DC: The National Academies Press; 2012

<sup>8</sup> Västra Götalandsregionens samhällsviktiga verksamheter: Alingsås lasarett, Koncernstab kommunikation och externa relationer, Kungälv Sjukhus, NU-sjukvården, Närhälsan, Prehospitalt och Katastrofmedicinskt Centrum, Regionledning, Regionservice, Sahlgrenska Universitetssjukhuset, Smittskyddsenheten, Skaraborgs Sjukhus, Södra Älvsborgs Sjukhus, VGR IT, Västfastigheter och Västtrafik