

# Intern kontroll

*– en del i det systematiska kvalitetsarbetet*

INNEHÅLL

► Uppföljning

Ordning & reda

Rätt saker på  
rätt sätt

Skapa förtroende

Undvik fel

Effektivitet



*Varje dag är viktigast!*

**Hälsa, vård & omsorg**



Malmö stad

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Direktåtgärder .....</b>	<b>3</b>
Kompetens inom informationssäkerhet och Röjande av sekretess .....	3
Kommunikationsplan för utbildning i sekretess och informationssäkerhet.....	3
När praktiska förutsättningar saknas vid hemgång.....	4
Tillsätta en arbetsgrupp med syfte att undersöka förbättringsmöjligheter .....	4
<b>Granskningar .....</b>	<b>5</b>
Nämndens granskningar .....	5
Ej ändamålsenliga verksamhetssystem och/eller kommunicerande system - Förstudie om informationsutbyte mellan verksamheter .....	5
Kommungemensamma granskningar .....	7
Röjande av sekretess .....	7

# Inledning

## Uppföljning internkontrollplan 2023

Uppföljning av den internkontrollplan som hälsa-, vård- och omsorgsnämnden antog i februari 2023 redovisas två gånger under året. Detta är den första rapporteringen och innehåller information om resultatet av en av nämndens granskningar, två av nämndens direktåtgärder samt en av de kommungemensamma granskningarna beslutade av kommunstyrelsen.

## Direktåtgärder

### Kompetens inom informationssäkerhet och Röjande av sekretess

#### Riskbeskrivningar

Risk för skada för den enskilde på grund av handhavandefel, hög personalomsättning eller otillräcklig kunskap och motivation vilket kan leda till felaktig informationsspridning, vite, intrång, kapning och utpressning.

Risk för bristande följsamhet till Malmö stads rutiner för informationssäkerhet på grund av bristfällig introduktion för nyanställda och brist på regelbunden kommunikering av rutinerna. Detta kan påverka rättssäkerheten för enskilda medborgare och förtroendet för organisationen.

Risk för att handlingar som innehåller typiskt sett sekretessbelagd information kommer obehörig till del på grund av bristande kunskap i hur den här typen av information ska hanteras, oavsett digitalt format eller pappersform, vilket kan leda till allvarliga konsekvenser för Malmö stad som organisation, andra organisationer eller den enskilde.

Kommunikationsplan för utbildning i informationssäkerhet och sekretess.

#### Åtgärd - Vad ska göras

En kommunikationsplan för de nya utbildningarna i sekretess och informationssäkerhet ska tas fram, med fokus på de medarbetare som jobbar närmast brukaren och Malmöbon.

#### Genomförda åtgärder

Medarbetare i hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen hanterar personuppgifter och/eller sekretess i sitt dagliga arbete och det har framkommit behov av utbildningar för att öka och bibehålla kompetens inom områdena. Detta har bland annat framkommit i samband med tidigare granskningar inom ramen för intern kontroll.

Informationssäkerhet och sekretess berör samtliga anställda inom förvaltningen. Två grundläggande digitala utbildningar i informationssäkerhet respektive sekretess har tagits fram tillsammans med funktionsstödsförvaltningen. Då områdena sekretess och informationssäkerhet berör varandra finns en stor nytta med att lansera dessa tillsammans i ett gemensamt utbildningspaket.

Inför lanseringen av utbildningarna har en kommunikationsplan tagits fram. Syftet med kommunikationsplanen är dels att informera om att de finns en utbildning, dels att bidra till att så många chefer och medarbetare som möjligt genomför utbildningarna. I oktober varje år infaller europeiska informationssäkerhetsmånaden, vilket är ett bra tillfälle att årligen påminna om utbildningen.

Kommunikationsplanen och utbildningarna kommer utvärderas löpande.

## När praktiska förutsättningar saknas vid hemgång

### Riskbeskrivning

Risk för att praktiska förutsättningar som till exempel nycklar, mat, mediciner, hjälpmedel och/eller ekonomi inte är på plats vid hemgång på grund av avsaknad av person eller funktion som kan hjälpa till vilket kan leda till att den enskilde inte får det stöd som behövs.

Tillsätta en arbetsgrupp med syfte att undersöka förbättringsmöjligheter

### Åtgärd - vad ska göras

För att undersöka vad kommunen kan påverka gällande förutsättningarna kring hemgång tillsätts en arbetsgrupp bestående av representanter från SVU-enheten (myndighet), hemtjänst, hemsjukvård och region. Syftet med arbetsgruppen är att undersöka lösningar för att underlätta i de ärenden där förutsättningar saknas och ta fram förslag på förändringar som minimerar riskerna för Malmöborna.

### Genomförda åtgärder

Hälsa-, vård och omsorgsförvaltningen har en gedigen process för hemgångar. Trots det kan det uppstå svårigheter vid de tillfällen brukaren exempelvis saknar ekonomiska medel och/eller anhöriga.

Förvaltningen har under våren 2023 satt samman en grupp bestående av olika professioner från enheten SVU, hemtjänsten, hemsjukvården (legitimerad rehab och sjuksköterskor) samt regionen för att tillsammans undersöka förbättringsmöjligheter i de fall det saknas praktiska förutsättningar. Gruppen har i workshopformat arbetat fram hur dessa praktiska hinder skulle kunna lösas. Arbetsgruppen gavs fria tyglar att tänka utanför rådande organisering, gränsdragning mellan kommun och region samt utanför teoretiska och ekonomiska barriärer.

Arbetsgruppens största fokus var på situationer när det saknas ekonomiska medel och/eller anhöriga som den främsta orsaken till att nycklar, mat, mediciner, hjälpmedel inte är på plats vid hemgång. Detta kan då skapa komplicerade fördröjningar vid hemgångar och gör att utskrivningsklara brukare riskerar bli kvar i slutenvården eller komma hem utan att larm installerats, utan pengar till mat etcetera.

Arbetsgruppen lade stor vikt vid förfarandet kring nycklar, där ansvaret läggs på den enskilde, i avsaknad av anhörig, att kopiera nycklar för exempelvis larm eller hembesök. Även överbelamrade hem, leder ofta till att patienten skickas tillbaka till slutenvården eller till kommunens korttid, då exempelvis en vårdäng helt enkelt inte får plats. Detta leder till att patienten inte kan komma hem och skapar onödig administration och onödigt arbete från både kommunens och regionens sida.

Utifrån arbetsgruppens arbete föreslås därför att förvaltningen tillsammans med arbetsmarknads- och socialförvaltningen (ASF) och funktionsstödsförvaltningen (FSF) vidare undersöker möjligheterna till att ytterligare underlätta tillgång till nycklar. Undersökningen skulle exempelvis kunna innefatta möjlighet till lättillgänglig låssmedstjänst eller hur annan funktion med fullmakt skulle kunna kopiera nycklar inför hemgång, i de fall det inte går att lösa på annat sätt. Dessutom föreslås att se över hur akut ASF kan ge rekvisition/penningar till mat, mediciner etcetera när brukaren inte har förmågan att inkomma med underlag för inkomster.

Vidare framkom förslag på att förvaltningen utreder möjligheten att med befintliga medarbetare med utökade uppdrag eller med en ny funktion flytta och möjliggöra att hjälpmedel kan installeras i brukarens hem. Detta kan också inrymma tillfällig förvaring av brukarnas personliga egendom.

Arbetsgruppen kom även fram till många bifynd som tas vidare inom ramen för samarbetet mellan SVU och hemsjukvård, kommunen och regionen och internt inom myndigheten. Arbetet med granskningens förslag kommer fortgå inom ramen för det ordinarie arbete.

# Granskningar

## Nämndens granskningar

Ej ändamålsenliga verksamhetssystem och/eller kommunicerande system - Förstudie om informationsutbyte mellan verksamheter

### Riskbeskrivning

Risk för att brukaren inte får rätt anpassad hjälp när samtal kommer in till larmcentralen på grund av att larmcentralen inte kan ta del av aktuell information på grund av sekretess, vilket kan leda till felaktiga bedömningar och att brukaren får felaktig information och stöd.

Risk för att brukare inte får rätt hjälp och att vår verksamhet blir ineffektiv på grund av att vi inte delar information, exempelvis på grund av sekretess eller bristande överrapportering, vilket kan leda till att vi inte ser helheten kring den enskilde.

Risk för att vi inte nyttjar all kunskap om brukaren som finns i verksamheten på grund av bristande samverkan och samarbetsformer, avsaknad av mötesforum och struktur för informationsöverföring vilket kan leda till brister i omsorg, ökad stress och en försämrad arbetsmiljö.

Risk för att brukaren inte får rätt anpassad hjälp på grund av att våra verksamhetssystem är uppbyggda efter vår organisationsindelning istället, för vem som möter brukaren, vilket kan leda till bristande samordning kring brukaren, ineffektiv verksamhet och arbetssätt och bristande informationsöverföring.

Risk för felaktig eller otillräcklig brukar-/patientinformation hos larmcentralen på grund av att systemen som används inte kommunicerar med varandra vilket kan leda till skada för enskilde.

### Granskningens syfte, omfattning, avgränsning och metod.

Granskningen omfattar en förstudie där syftet är att undersöka möjligheter och hinder för delad vård- och omsorgsdokumentation mellan verksamheter i förvaltningen. Förstudien kommer bland annat innefatta dialog med relevanta funktioner inom och utom förvaltningen samt kartläggning av möjligheter och hinder för delad omsorgsdokumentation. Förslag på vidare arbeten och utredningar kan komma att föreslås.

### Resultat

Granskningen har genomförts i form av en förstudie som har undersökt möjligheter och hinder för delad vård- och omsorgsdokumentation mellan verksamheter i förvaltningen. Syftet har varit att se över möjligheter och hinder för delad vård- och omsorgsdokumentation mellan verksamheter i förvaltningen utifrån olika perspektiv så som juridiska aspekter, begränsningar och möjligheter i system samt organisering.

Granskningen visar på det inte finns juridiska hinder för att dela information inom organisationen, under förutsättning att alla bestämmelser i dataskyddsförordningen och den nationella kompletterande lagstiftningen uppfylls. Det innebär att förvaltningen kan dela relevanta men känsliga personuppgifter mellan verksamheter men att en behovskartläggning bör genomföras inför detta. Dessutom bör det genomföras en riskbedömning utifrån vad som framkommer i förstudien

De hinder gällande delad vård- och omsorgsdokumentation som har framkommit i förstudien rör främst befintliga verksamhetssystem mellan vilka det är svårt att dela information. Det tycks även finnas svårigheter att dela information mellan verksamheter inom ett och samma system. Att som medarbetare inte kunna ta del av eller dela tillräcklig information om brukare och patienter motverkar samverkan och en säker och sammanhållen vård och omsorg.

Att organisationens verksamhetssystem kan dela information med varandra på ett ändamålsenligt sätt är

väsentligt för kvaliteten för den enskilde. För att uppnå detta kan förvaltningen inventera verksamhetssystemen närmare utifrån om information kan delas mellan dem. Vidare behöver det undersökas om nuvarande system kan kommunicera bättre genom befintliga, utvecklade eller nya lösningar. Även det övergripande ansvaret, att säkerställa att nya system som upphandlas kan dela information, kan behöva förtydligas.

Förstudien visar att hindren i befintliga verksamhetssystem i viss utsträckning kompenseras genom olika samverkansformer för att uppnå en ändamålsenlig informationsdelning. Det behöver undersökas vidare var informationsdelning är som viktigast och vilken information det handlar om.

Sammantaget visar granskningen på att det finns behov av ett fortsatt långsiktigt arbete gällande informationsutbyte inom och mellan system och verksamheter och hur detta kan ingå i framtida utveckling och upphandling av verksamhetssystem.

Arbetet med digital utveckling är ett pågående och långsiktigt arbete i hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen. Resultatet från denna granskning och förstudie kommer finnas med som underlag i den fortsatta dialogen och i planeringen av förvaltningens arbete med digitala utveckling de kommande åren.

## Kommungemensamma granskningar

### Röjande av sekretess

#### Riskbeskrivning

Risk för att handlingar som innehåller typiskt sett sekretessbelagd information kommer obehörig till del på grund av bristande kunskap i hur den här typen av information ska hanteras, oavsett digitalt format eller pappersform, vilket kan leda till allvarliga konsekvenser för Malmö stad som organisation, andra organisationer eller den enskilde.

#### Granskningens syfte, omfattning, avgränsning och metod.

Syftet med granskningen är att mäta organisationens mognad och medvetenhet i hanteringen av konfidentiell/sekretessbelagd information oavsett i vilket sammanhang den förekommer. Undersökningen riktar sig främst till chefer på enhets- och avdelningsnivå samt till medarbetare i viss utsträckning. Undersökningen baserar sig på ett centralt framtaget frågeunderlag som distribueras av stadskontoret till respektive förvaltning.

#### Resultat

År 2020 genomfördes en granskning kopplad till risk för röjande av sekretess för att mäta förvaltningens mognad och medvetenhet i hanteringen av konfidentiell/sekretessbelagd information oavsett i vilket sammanhang den förekommer. Under 2023 mättes eventuella förändringar med en uppföljande granskning. Granskningen innehöll två delar, första delen bestod av en enkät skickad till slumpmässigt utvalda chefer. I den andra delen intervjuades fyra utvalda sektionschefer från avdelningarna särskilt boende, ordinärt boende, hälsa och förebyggande samt myndighetsavdelningen av arkivarie och informationssäkerhetssamordnare på hälsa-, vård-, och omsorgsförvaltningen.

Granskningsresultatet visar inga större skillnader från föregående granskning. Enkätsvaren ser nästan identiska ut med föregående granskning där svaren ansågs vara tillfredsställande. Resultatet visar att medarbetare i förvaltningen är väl införstådda med och har en god kännedom om hur de ska hantera sekretess och att förvaltningen har goda rutiner för hur sekretessen ska hanteras.

Det är fortfarande oklart för intervjupersonerna vilka utbildningar som finns att tillgå gällande sekretess. Avdelningarna äger själva ansvar för att utbilda personal vilket innebär att omfattningen av utbildning ser olika ut. Intervjupersonerna är i stort sett tillfreds med den utbildning de själva har fått men det finns en önskan om att det fanns mer utbildningsmaterial att tillgå som till exempel digital utbildning och verksamhetsspecifika diskussionsfrågor. Det finns en samsyn om att sekretess borde ingå i introduktionsutbildningarna och att sekretess regelbundet diskuteras för att hålla kunskapen aktuell.

Intervjusvaren visar att förvaltningens verksamhetssystem primärt används vid sekretesshantering och att det finns god kännedom om var sekretessuppgifterna får sparas och vart de inte får sparas. En av frågorna refererade till molntjänster och huruvida dessa används för sekretesshantering, här framkom en osäkerhet kring vad som utgör en molntjänst. Efter förklaring av vad en molntjänst är svarar samtliga att inga molntjänster används för sekretessbelagd information vilket bland annat inkluderar Microsofts Office 365.

Den största skillnaden från föregående granskning framkommer i frågan om medarbetarna anser att det är lätt att göra rätt vid hantering av sekretess. Här finns det en diskrepans mellan enkät- och intervjusvaren där intervjupersonerna anser att det är enkelt under förutsättning att regelbunden utbildning ges. Enkätsvaren visar däremot att nästan 40% anser att påståendet stämmer delvis inte eller stämmer inte (tidigare cirka 20% vid föregående granskning). En förklaring skulle kunna vara att förvaltningen digitaliserar i högre utsträckning och att informationssäkerheten inte hänger med i samma takt. Medarbetare på förvaltningen erbjuds en stor mängd digitala verktyg i vilka det med anledning av brister i informationssäkerheten inte är tillåtet att hantera sekretessbelagd information och det är inte alltid tydligt för medarbetaren vilka digitala verktyg som inte får användas för sekretess och varför (exempelvis Malmö stads e-posttjänst, mobiltelefoner som inte får användas fullt ut).

Intervjudelen har utgått från verksamhetsavdelningarna, det vill säga medarbetare som i stor utsträckning hanterar stora mängder sekretessbelagda uppgifter.

### **Fortsatt arbete**

Sedan föregående granskning har två digitala utbildningar tagits fram inom sekretess och informationssäkerhet. Dessa kommer att lanseras under hösten 2023.

Hälsa-, vård-, och omsorgsförvaltningen har som socialförvaltning en rad olika krav som måste uppfyllas när det gäller hantering och lagring av sekretess. I största mån används verksamhetssystem när det gäller sekretesshandlingar men eftersom det finns tillgång till andra lagringsytor är det viktigt att det finns en tydlighet i var och hur sekretess får hanteras på dessa ytor. Precis som vid föregående granskning efterlyses fortsatt tydligare stadsövergripande riktlinjer över stadens lagringsytor. Riktlinjen bör innehålla vägledning om vilka lagringsytor och digitala tjänster som är godkända för hantering av sekretessbelagd information.

En av frågorna hänvisade till om medarbetaren har uppmuntrats att gå förvaltningsövergripande eller stadsövergripande utbildningar som finns inom informationshantering och inga intervjupersoner känner till att det finns några stadsövergripande utbildningar. Om det finns stadsövergripande utbildningar behöver dessa marknadsföras bättre.