

Mottagare
Socialnämnden

Uppdrag RF § 112. Utveckling av IT-styrning inom Region Gotland

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att lämna förvaltningens tjänsteskrivelse till regionfullmäktige som socialnämndens svar på uppdraget.

Sammanfattning

Regionfullmäktige har, 2023-06-19 § 112, gett samtliga nämnder i uppdrag att:

1. ta fram en struktur som visar hur digitalisering och verksamhetsutveckling ska organiseras inom respektive fackförvaltning.
2. inom ramen för objektsförvaltningsprojektet ta fram en tydlig organisation kring hur objektsförvaltningen ska genomföras i praktiken.
3. ta fram en tydlig organisation kring hur GDPR/LIS-frågor ska hanteras i respektive fackförvaltning.

Uppdragen från RF ska återrapporteras till regionstyrelsens ordinarie sammanträde i januari 2024.

Socialförvaltningen beskriver i sitt svar den befintliga organisationen för dessa områden och även de utvecklingsfrågor som de ser behöver arbetas vidare med.

Inom områdena digitalisering och verksamhetsutveckling samt objektsförvaltning har socialförvaltningen tydlig modell de arbetar efter, något som också lyfts av revisorerna och av regionstyrelseförvaltningen i sin skrivelse till regionfullmäktige. Inom området GDPR och LIS-frågor beskriver socialförvaltningen nuvarande organisation och arbete men även de utvecklingsområden som finns framåt organisatoriskt.

Ärendebeskrivning

KPMG fick i början av 2022 i uppdrag att kartlägga IT-styrningen i Region Gotland och föreslå åtgärder för att förbättra läget. KPMG presenterade sin rapport i april 2022. Rapporten innehåller en redovisning av läget i regionen enligt KPMG. Där framfördes i huvudsak:

1. Digitaliseringsavdelningens roll är för tekniskt orienterad, och saknar i stor utsträckning stöd och styrning kring verksamheternas mjuka sidor

som hur IT kan bidra till verksamhetsutvecklingen.

2. Förvaltningarna (utom SOF) saknar nödvändig mognad när det gäller att använda systematisk verksamhetsutveckling, där den digitala utvecklingen behöver vara en integrerad del.
3. Förvaltningarna (utom SOF) saknar nödvändig mognad när det gäller objektsförvaltning.
4. Process för införande av IT-system är inte känd och implementerad i alla verksamheter. Detta leder till att beslut om inköp av system tas med begränsad kunskap om huruvida dessa är kompatibla med redan existerande system, samt till att analys saknas om hur systemet ska bidra till bättre måluppfyllelse.
5. Informationssäkerhets- och GDPR-arbete genomförs inte fullt ut idag. Kompetensen att arbeta i processen är generellt låg och stödet till objektsförvaltarna som har som uppgift att säkerställa det systematiska arbetet och processens uppfyllnad saknas
6. Resurser behöver tillsättas i förvaltningarna med tydliggjorda ansvarsområden och uppdrag.

Utifrån ovan rapport från KPMG/revisorerna föreslår regionstyrelseförvaltningen följande:

1) Digitaliseringsavdelningen föreslås få i uppdrag att utveckla sin stödjande roll gentemot verksamheterna. Rollen bör – precis som KPMG föreslog - utöver det rent tekniska också vara att stötta förvaltningarna i de mjukare aspekterna av hur IT-systemen förvaltas. I rollen skulle kunna ingå att olika personer inom Digitaliseringsavdelningen har ett huvudansvar för en specifik (organisatorisk) förvaltning. De skulle då till exempel kunna delta i denna förvaltnings digitaliseringsråd och verksamhetsplanering.

2) KPMG rekommenderar förvaltningarna att använda systematisk verksamhetsutveckling, där digitala hjälpmedel är en integrerad del. Socialförvaltningen framhålls som ”best practice”.

Förvaltningarna bör försöka uppnå detta mål. Varje förvaltning behöver skapa sin organisation, men lämpliga inslag kan vara (anpassas till varje förvaltnings behov):

- Digitalisering/verksamhetsutveckling har både en ansvarig person i förvaltningsledningen och en plats på förvaltningsledningens agenda.
- Roller/tjänster som utvecklingsledare för IT/verksamhetsutveckling inrättas centralt i förvaltningen (om de inte redan finns)
- Digitaliserings-/verksamhetsutvecklingsråd inrättas
- Roller/tjänster som digitaliserings-/verksamhetsutvecklingscoach inrättas ute i verksamheten. Besätts initialt med personer som i dag arbetar i verksamheten.

Den skapade organisationen har sedan ansvar för att arbeta fram förslag till förvaltningens digitaliseringsplan, som fastställs av förvaltningsledning/nämnd. Vidare ska organisationen i vardagen delta i och styra den verksamhetsnära verksamhetsutvecklingen och digitaliseringen. Medicinautomaterna i socialförvaltningen lyfts som ett gott exempel på verksamhetsnära verksamhetsutveckling som kan effektivisera och öka säkerheten för brukarna.

3) När det gäller objektsförvaltning pågår ett regionövergripande projekt. Här bör varje förvaltning ta ett tydligt ansvar för att det finns inrättade tjänster som objektsförvaltare som lever upp till kravet att objektsförvaltarna ska vara professionaliserade. Det innebär att de i princip arbetar heltid med objektsförvaltning. Det räcker således inte med att en person i förvaltningen i princip skriver alla förvaltningsplaner mm och övriga jobbar på som inget har hänt.

Objektsförvaltarna kan kompletteras med systemadministratörer som arbetar i verksamheten och har god kunskap om hur IT-systemen används.

4) Den process som är mest grundläggande för både objektsförvaltningsarbetet och GDPR/LIS-arbetet är IT-systeminförande. Här avses då hela processen från att behov fångas upp och diskuteras i termer av IT-stöd till dess att ett IT-system upphandlats och införts. Inom Region Gotland liksom i andra regioner och kommuner har man svårt att få denna process att fungera väl. Hela processen är omfattande och krävande, och väldigt ofta missas ett antal kritiska steg vilket riskerar såväl laglighet som effektivitet i lösningen.

Därför föreslås att Digitaliseringsavdelningen ihop med upphandlingsfunktionen och förvaltningarna tar fram en uppdaterad version av hur denna process ska se ut. Sedan ska samtliga förvaltningars ledningsgrupper ansvara för att processen följs i alla delar.

5) Informationssäkerhets och GDPR-arbetet behöver fortsätta utvecklas. Mycket har hänt sedan GDPR kom 2018 och informationssäkerhetsarbetet har fått en markant högre prioritet. Samtidigt är dessa juridiskt komplexa frågor, och ytterligare lagstiftningar tas fram med EU som drivande.

Därför är det nödvändigt att varje objektsförvaltare har åtminstone grundläggande kunskaper på området. Sedan behöver varje förvaltning ha gemensamma resurser med djupare kompetens som kan bistå verksamheten. Slutligen behövs det resurser centralt inom regionen (inom RSF) som tar fram riktlinjer och stödmaterial och som driver nätverk där man gemensamt utvecklar sig.

6) Resurser krävs naturligtvis för att genomföra ovanstående fem punkter. KPMG framhåller att regionen på detta område är ”resurstunn”. Därmed inte sagt att alla roller måste finansieras med nya medel. I många fall kan en

tydligare satsning på verksamhetsutveckling stödd på digitalisering liksom på objektsförvaltning leda till effektiviseringar och ökad verksamhetsutveckling. Ibland kan befintliga resurser genom nya arbetssätt användas bättre. Samtidigt som det ibland kan krävas nya resurser. Varje förvaltning bör alltså se över hur ovanstående fem punkter ska kunna realiseras i den egna förvaltningen, ett arbete som i många fall redan har påbörjats.

Regionstyrelsen har efter denna bakgrund, 2023-05-30 § 178, beslutat att:

- Regionstyrelseförvaltningen får i uppdrag att ta fram en struktur och plan som visar hur Digitaliseringsavdelningens roll ska utvecklas till att stödja förvaltningarna i verksamhetsutveckling/digitalisering, återrapportering sker till regionstyrelsens ordinarie sammanträde i januari 2024.
- Regionstyrelseförvaltningen får i uppdrag att ta fram ett förslag till samlad process för införande av IT-system – från behov till upphandling och införande, återrapportering sker till regionstyrelsens ordinarie sammanträde i januari 2024.
- Regionstyrelseförvaltningen får i uppdrag att i samråd med övriga fackförvaltningarna ta fram ett samlat förslag till förändrad driftsbudget per nämnd fr o m 2025.

Regionfullmäktige har därefter, 2023-06-19 § 112, gett samtliga nämnder i uppdrag att:

- ta fram en struktur som visar hur digitalisering och verksamhetsutveckling ska organiseras inom respektive fackförvaltning.
- inom ramen för objektsförvaltningsprojektet ta fram en tydlig organisation kring hur objektsförvaltningen ska genomföras i praktiken.
- ta fram en tydlig organisation kring hur GDPR/LIS-frågor ska hanteras i respektive fackförvaltning.

Uppdragen från RF återrapporteras till regionstyrelsens ordinarie sammanträde i januari 2024.

Bedömning

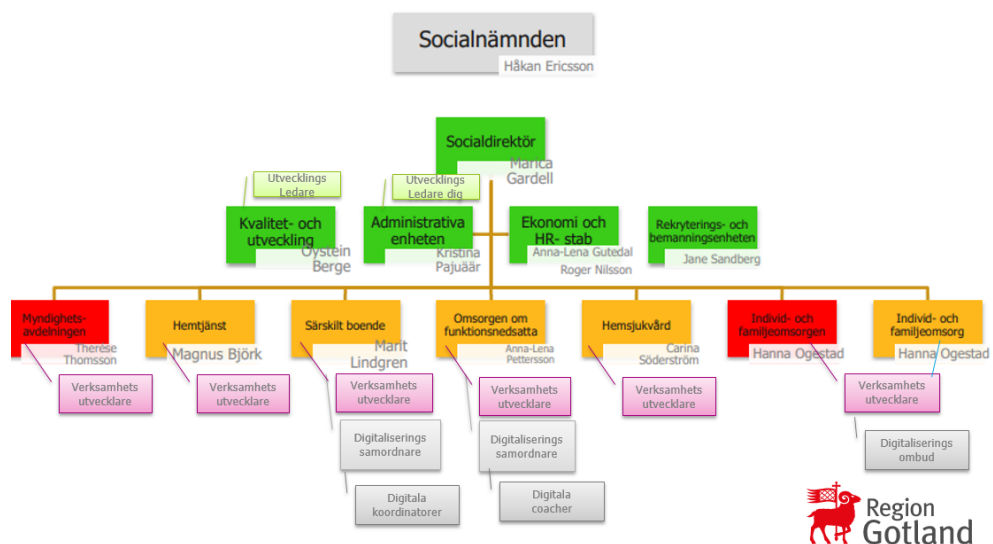
Socialförvaltningens svar på uppdraget

- *Uppdrag att ta fram en struktur som visar hur digitalisering och verksamhetsutveckling ska organiseras inom respektive fackförvaltning*
I rapporten "Kartläggning av IT-styrning" som KPMG tagit fram dras sammanfattande slutsatser att det finns en väl etablerad struktur och process för verksamhetsutveckling där digitalisering är en självklar och integrerad del högt på agendan inom Socialförvaltningen. Genom att ha tydliga roller hela vägen ut i organisationen så finns digitalisering

och verksamhetsutveckling hela tiden med på agendan.

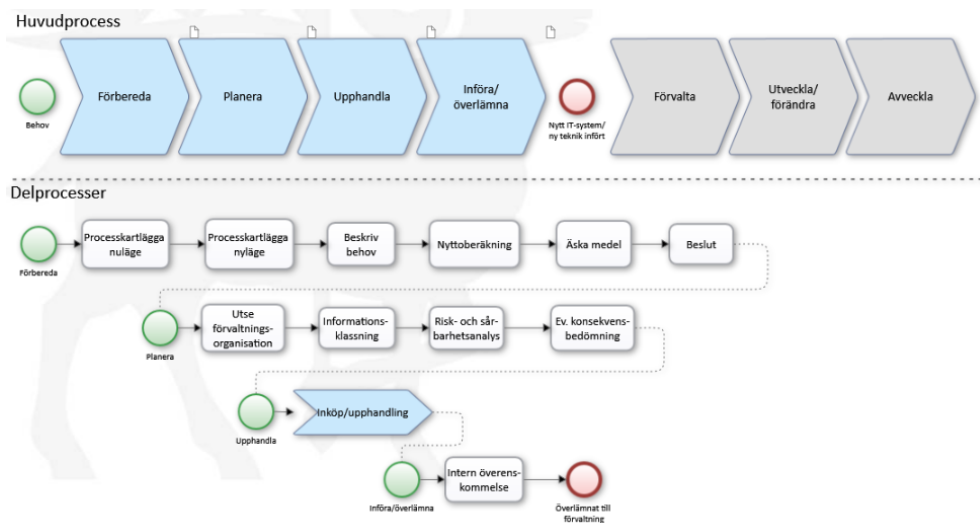
Medarbetare har möjlighet att lämna förbättringsförslag i en strukturerad verksamhetsutvecklingsprocess. Förslag kan lämnas till digitaliseringskoordinator inom enheten, via APT, medarbetarsamtal eller en e-tjänst för förbättringsförslag. Via avdelningens verksamhetsutvecklare alternativt digitaliseringssamordnare lyfts förslag vidare till Kvalitets- och utvecklingsrådet där verksamhetsutvecklare, utvecklingsledare och digitaliseringssamordnare deltar tillsammans med kvalitetschef och administrativ chef som leder rådet. Slutligen kan förslag lyftas till ledningsnivå för beslut eller föras in i digitaliseringsplanen för att finnas med i den långsiktiga utvecklingen. I förvaltningsledningen ingår administrativ chef som även är representant i det regionövergripande digitaliseringsnätverket.

Socialförvaltningen fortsätter enligt denna inarbetade modell.



- *Uppdrag att inom ramen för objektsförvaltningsprojektet ta fram en tydlig organisation kring hur objektsförvaltningen ska genomföras i praktiken*
För att kunna planera, införa och förvalta system behövs en tydlig struktur på hur detta skall ske och när det skall ske. Därför är det av stor vikt att verksamheterna känner till och förhåller sig till de processer som gäller inom Region Gotland för införande av nya system och systemförändring.

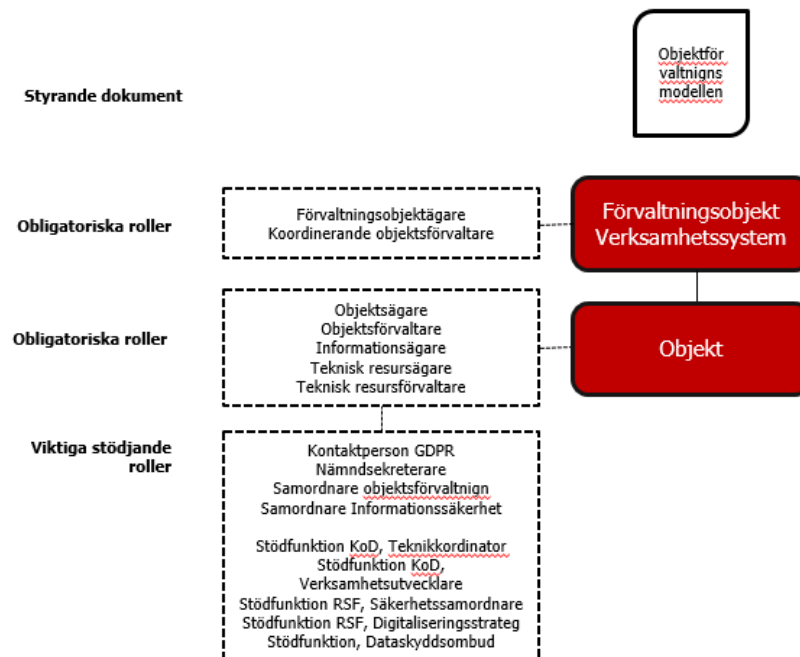
Objektsförvaltning och informationssäkerhet är naturliga delar av dessa processer och gör man rätt från början så blir arbetet med att förvalta objekten mycket smidigare.



Genom objektsförvaltning säkras man att objekten hanteras effektivt, korrekt och säkert över tid. Modellen används för att förvalta objekt som t ex system, program, välfärdsteknik och IT-infrastruktur.

En förvaltningsmodell är ett sätt att skapa en gemensam syn på ansvarsfördelning, arbetsmetoder, roller och terminologi inom området. Därmed ökar effektivitet och kvalitet samtidigt som förutsättningar skapas för en säker och korrekt informationshantering enligt de lagar och regler som gäller.

För att få modellen att fungera så behövs en bra styrning och detta gör att man effektiviserar administrationen kring de olika objekten.



Socialförvaltningen har valt att gruppera alla sina objekt inom fyra olika förvaltningsobjekt.



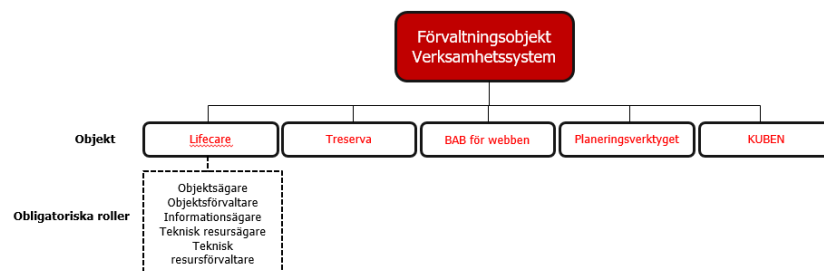
Varje förvaltningsobjekt har två obligatoriska roller:

Förvaltningsobjektsägare

Förvaltningsobjektsägaren har ansvaret för arbetet inom förvaltningsobjektet. Denne leder styrgruppsmöten.

Koordinerande objektsförvaltare

Stödjer förvaltningsobjektsägaren i att vara kallande och administrera styrgrupps- och förvaltningsgruppsmöten. Ska vara en stödjande funktion till objektsförvaltarna i deras uppdrag kring objektsförvaltningen.



Varje objekt som finns i de olika förvaltningsobjekten har också de olika obligatoriska roller utifrån objektsförvaltningsmodellen:

Objektsägare

Har ett övergripande ansvar för objektet t ex budgetansvarig chef.

Objektsförvaltare

Leder det operativa arbetet med objektet. Ansvarar för att klassningar, risk- och sårbarhetsanalyser, konsekvensbedömningar, revisionsplaner upprättas och sedan årligen uppdateras.

För större system kan det även finnas ansvar för support, planera uppgraderingar och kontakter med leverantör.

Informationsägare

Socialnämnden är juridisk informationsägare. För vissa system kan en person utses som operativt hanterar frågan. Rollen som informationsägare innebär ett ansvar och ett förvaltarskap för den information som skapas och hanteras inom de processer/aktiviteter som ingår i den egna verksamheten.

Teknisk resursägare

Ansvarar för överenskommen intern drift av IT-systemet/systemen. Vid molntjänst ansvar för interna delar av tekniken (t ex brandvägg, nätverk).

Teknisk resursförvaltare

Levererar systemdrift enligt intern överenskommelse i förvaltningsplan.

Övriga roller

För att arbetet kring klassningar, risk- och sårbarhetsanalyser, konsekvensbedömningar och revisionsplaner skall kunna genomföras med en hög kvalitet är det av stor vikt att det inom förvaltningen finns stödpersoner med kunskap inom de olika områdena exempelvis

- Kontaktperson GDPR
- Samordnare objektsförvaltning
- Samordnare informationssäkerhet

Andra viktiga roller som finns utanför socialförvaltningen är stödpersoner hos regionstyrelseförvaltningen (RSF) och digitaliseringsavdelningen som kan vara med i det praktiska arbetet med bl.a. klassningar, risk- och sårbarhetsanalyser, revisionsplaner.

För att hålla samman arbetet inom Region Gotland så är det av stor vikt att det finns funktioner som håller ihop arbetet regionövergripande och som är stöd till förvaltningarnas samordnare inom objektsförvaltningen.

Objektförvaltarnätverk

För att kunna flytta ut arbetet med objektsförvaltningen till verksamheterna har ett objektförvaltarnätverk startats inom socialförvaltningen. Syftet är att få en gemensam syn på ansvarsfördelning, arbetsmetoder, roller och terminologi inom området. Nätverket träffas fyra gånger om året.

- *Uppdrag att ta fram en tydlig organisation kring hur GDPR/LIS-frågor ska hanteras i respektive fackförvaltning*

Varje nämnd inom Region Gotland är personuppgiftsansvarig inom sitt verksamhetsområde och ansvarar för att dataskyddsförordningens regler följs. Nämnden ska också ha ett dataskyddsombud, vars uppgift är att övervaka att reglerna följs. Nämnderna inom Region Gotland, och även socialnämnden, har ett gemensamt dataskyddsombud och det är Advokatfirman Singularity Law AB med utsedd kontaktperson.

Varje nämnd ska också ha en kontaktperson i dataskyddsfrågor utsedd och i socialförvaltningen är det de båda nämndsekreterarna som även är kontaktpersoner för GDPR. I uppdraget ingår bland annat rådgivning kring GDPR-frågor inom förvaltningen/nämnden, hantering av personuppgiftsincidenter, deltagande i regionens GDPR-nätverk, handlingsplan för GDPR, hjälp vid konsekvensbedömningar, sammanhållande vid granskningar. Kontaktperson för GDPR rapporterar till socialnämnden om GDPR-relaterade frågor två gånger om året.

Förvaltningens avtalscontroller är den som bistår hela förvaltningen vid upprättande av personuppgiftsbiträdesavtal.

Socialförvaltningen ser att behovet av expertis rörande GDPR-frågor ökar rejält i förvaltningen i takt med att kunskapen om GDPR inom hela förvaltningen ökar. Ökad kunskap ger ökade behov rörande GDPR kopplat till utveckling, digitalisering, omvärldsbevakning, juridiskt stöd och struktur.

Socialförvaltningen är idag med och finansierar en tjänst som informationssäkerhetssamordnare som återfinns inom regionstyrelseförvaltningens organisation. Denna tjänst uppkom efter att förvaltningarna uttryckt behov av en övergripande funktion rörande GDPR-frågor. Socialförvaltningen upplever dock en otydlighet i uppdraget och mandatet för denna tjänst. Då behoven av kompetens inom GDPR ökar rejält internt vill socialförvaltningen att dessa medel förs tillbaka till socialförvaltningen så ytterligare resurs kan tillsättas internt.

Socialförvaltningen håller dock med KPMG i sin bedömning av att det behövs resurser centralt inom regionen (inom RSF) som tar fram riktlinjer

och stödmaterial och som driver nätverk där man gemensamt utvecklar sig. Det blir resursineffektivt när varje förvaltning ska ägna sig åt frågor som är gemensamma för hela regionen och därför mer effektivt skulle kunna skötas regionövergripande för att sedan spridas ner genom alla förvaltningar och vid behov anpassas till respektive verksamhet.

GDPR är juridiskt mycket komplexa frågor och det händer mycket inom området vilket gör att förvaltningen också ser ett behov av ytterligare juridisk kompetens inom regionen för att kunna prioritera frågor inom specifikt GDPR.

Angående organisation för LIS (Ledningssystem för InformationsSäkerhet), ansvarar Regionstyrelseförvaltningen för det övergripande arbetet med informationssäkerhet och de styrdokument som finns för området är informationssäkerhetspolicyn och riktlinjen för informationssäkerhet.

Socialnämnden är ytterst ansvarig för den information som hanteras inom nämnden. Ansvar för det operativa arbetet delegeras nedåt inom socialförvaltningen där objektsägaren också är informationsägare.

Utvecklingsledaren för socialförvaltningen har idag rollen som informationssäkerhetssamordnare inom förvaltningen. I uppdraget ingår att hålla ihop arbetet med informationssäkerhet och vara stödjande till övriga inom förvaltningen i dessa frågor.

Informationssäkerhetssamordnaren representerar förvaltningen i arbetsgruppen för informationssäkerhet (AG InfoSäk). Gruppens uppdrag är att följa upp arbetet med informationssäkerhet inom Region Gotland och förvalta LIS. Inom IT-säkerhet ska gruppen omvärldsbevaka hotbilden samt bevaka, utreda och föreslå ändringar inom tekniskt skydd.

Informationssäkerhetssamordnaren förmedlar information till ledningsgruppen vid behov. Här ser förvaltningen att det skulle vara önskvärt med en fast punkt två gånger per år för att informera kring hur arbetet med informationssäkerhet fortlöper samt att frågor, även som idag, lyfts vid behov.

Objektsförvaltarna ansvarar för LIS-arbetet för respektive objekt. I LIS-arbetet får man fram krav på hur de informationstillgångar som hanteras ska skyddas och hur detta skall följas upp. Till sitt stöd i detta arbete finns ett nätverk för objektsförvaltare inom socialförvaltningen samt att de kan få stöd av, bland andra, de koordinerande objektsförvaltarna samt samordnaren för informationssäkerhet.

För att arbete med informationssäkerhet skall fungera väl är det väldigt viktigt att varje anställd inom socialförvaltningen har grundläggande

kunskaperna om vad informationssäkerhet är. Idag finns en regionövergripande utbildning att tillgå via Kompetensportalen som är frivillig att genomföra. Socialförvaltningen ser nu över om denna utbildning skall implementeras i introduktionen för nyanställda. Fördelen är att den blir obligatorisk och att man kan följa upp att den är genomgången.

Arbetet med informationssäkerhet är en del i processen för systeminförande och systemförändring. Regionstyrelseförvaltningen är i färd med att ta fram en ny processbeskrivning för detta. Socialförvaltningen ser att det är viktigt att alla som har en roll i arbetet med objektsförvaltning, informationssäkerhet, systemförändring, systeminförande känner till denna process. Uppdraget för detta bör ges till förvaltningens informationssäkerhetssamordnare.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, daterad 2023-11-17
RF § 112, daterad 2023-06-19
Tjänsteskrivelse RSF

Socialförvaltningen

Marica Gardell
Socialdirektör

Skickas till

Regionfullmäktige, via registrator-rs
Kristina Pajuäär, administrativ chef