

The image shows four small, gourmet appetizers served in metal cones on a tray. The first cone contains a fried base with a dollop of white cream, a slice of pink salmon, a mound of orange caviar, and a garnish of green dill. The second cone has a fried base with a white cream filling, topped with pink salmon and thin, red, spiral-shaped garnishes. The third cone features a fried base with a red sauce, a green chili pepper, and a garnish of green leaves. The fourth cone is partially visible, showing a fried base with a red sauce and green garnishes.

Kalix

I Kalix kommun bor cirka 16000 invånare.

Hos Kalix kommun arbetar cirka 1600 medarbetare,
varav ca 800 i socialförvaltningen med ca 2400 brukare.



Här är Kalix

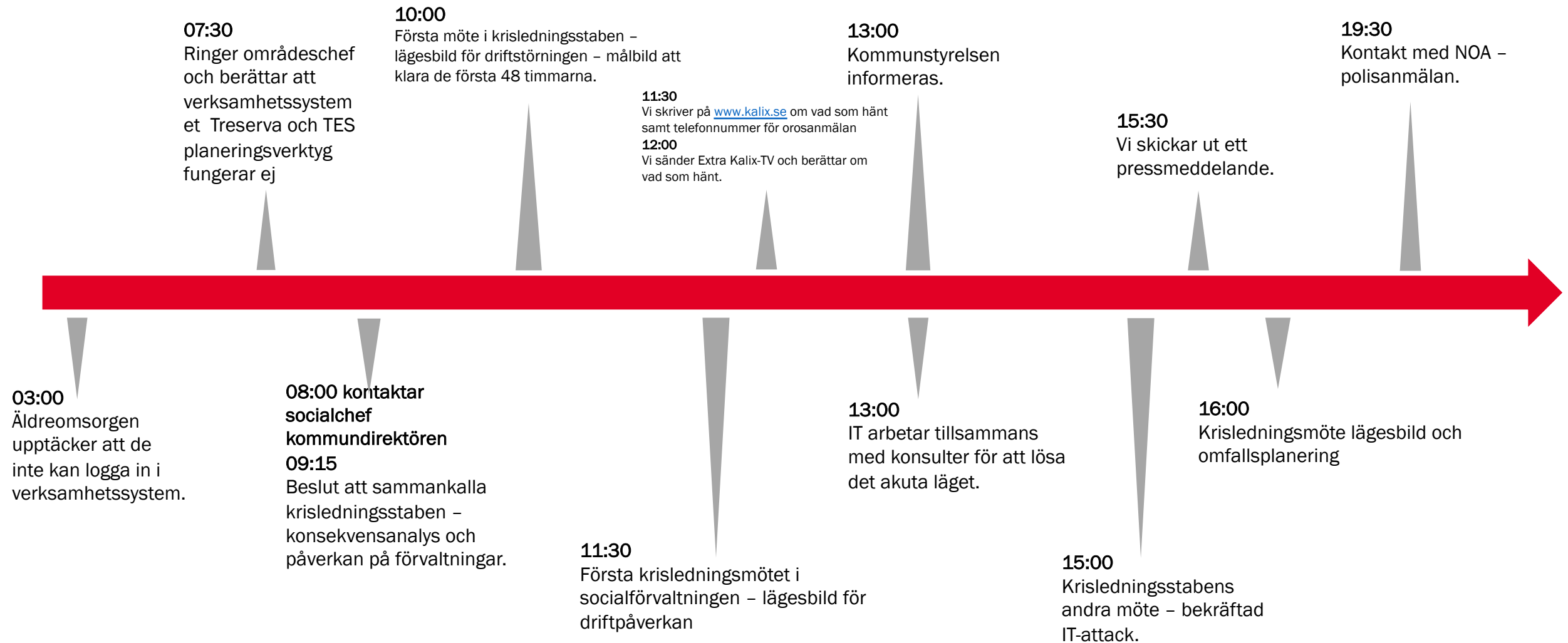


Anna-Lena Andersson, socialchef Kalix kommun
annalena.andersson@kalix.se



Här bor jag 14 km utanför Kalix upp efter Kalix älv i
en liten stuga - Börjelsbyn

IT-attacken 16 december 2021



It-attacken 17 december 2021

10:00
Krisledningsstab
11:30
Krisledningsmöte

12:15
Nätverket stängs ner av säkerhetsskäl vilket påverkar fler saker så som internetuppkoppling, tillgång till intranät och extern webbplats med mera.

14:00
Krisledningsmöte
15:00
Krisledningsstab

19:30
Vi får upp en tillfällig extern webbplats som nås via ordinarie adress www.kalix.se

11:50
Vi lägger ut information till våra medarbetare på www.kalix.se

12:30
Presskonferens

18:00
Den goda utpressaren...

IT-attacken detta påverkades

- Hemtjänst och hemsjukvård – åtkomst till medicinlistor, journaler, scheman, brukarinformation...
- E-post
- Internetuppkoppling
- Alla Windows-datorer måste lämnas in för kontroll
- Ventilation
- Skrivare
- Ärendehandläggning
- Utlämnande av allmän handling
- Övervaknings-/kontrollsystem
- Kassor
- Ekonomisystem – löner och fakturor
- Försörjningsstöd
- Intranät
- Extern webbplats
- Intern växel
- Kan inte göra nya passertaggar, parkeringstillstånd med mera
- VPN för att arbeta på distans
- Kommunstyrelsens och nämndernas sammanträde



IT-attacken detta påverkades inte

Mobiltelefonerna fungerade

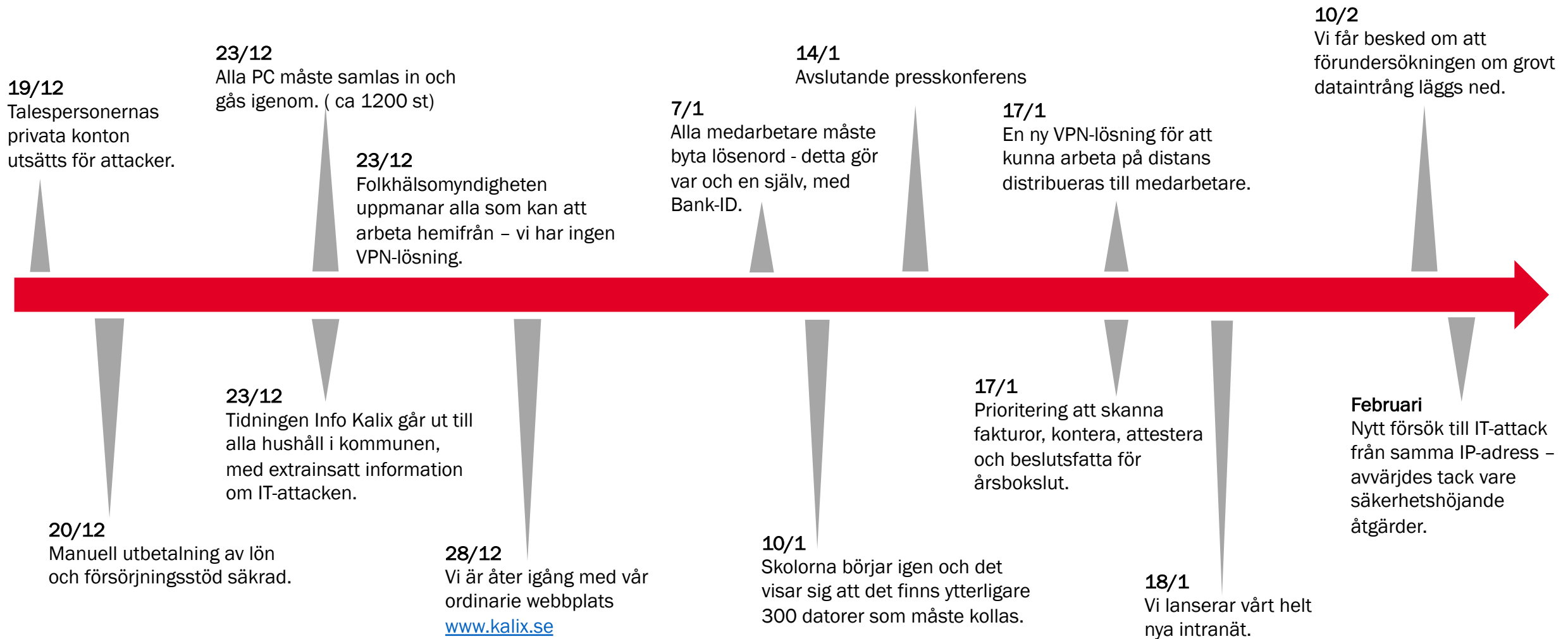
Digitala låsen som finns i hemtjänsten

Trygghetslarmen i hemtjänsten

Trygghetslarmen på Säbo SoL LSS ("brukarrummen")



IT-attacken 18 december och framåt



IT-attacken i Kalix socialförvaltningen vi backar bandet.



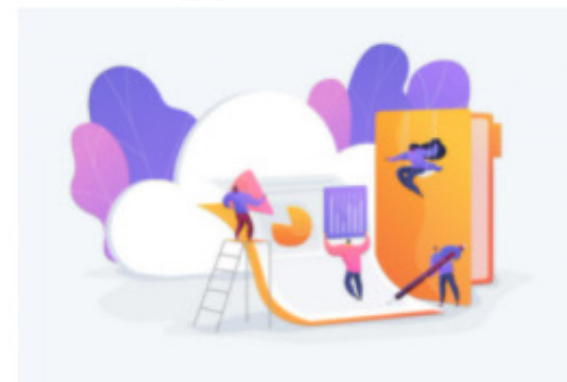
- En krisberedskapsplan togs fram och antogs i socialnämnden 2018
- Informationssäkerhetsarbetet med genomgång och riskanalys av förvaltningens samliga digitala system gjordes och dokumenterades i it verktyget Stratsys 2019
- Risk- och sårbarhetsanalys genomfördes 2019
- Kontinuitetsplaner togs fram 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.



IT-attacken Intern kommunikation

- Vad fungerar och vad fungerar inte? Vad får och får man inte göra?
- Hur når man medarbetare som inte har tillgång till e-post eller dator? Vi använde media, sociala medier och vår externa webbplats.
- Hur kommunicerar man med medarbetargruppen? Facebook- och Teams-grupper med mera.
- Även här handlar det om transparens och trovärdighet för att skapa förtroende och trygghet.

Information med anledning av driftstoppet/IT-attacken



Här har vi försökt samla den information som gäller dig som medarbetare med anledning av den IT-attack som drabbade Kalix kommun natten mot den 16 december. Vi vill också säga tack för det fantastiska arbete ni gör.

Det är informationen på denna sida som gäller. Får du inte svar på din fråga här, kontakta din närmaste chef som, om hen inte kan svara, får ta frågan vidare.

Hur skedde IT-attacken? +

Vad gäller angående lösenord? +

Varför måste jag använda Bank-ID för att byta lösenord? +

Vad gäller för datorer och mobiltelefoner nu? +

Hur kan jag använda min e-post? +



IT-attacken i Kalix socialförvaltningen

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 deltar i Kalix kommuns övergripande krisledningsstab de övergripande krisledningsmöten. Biträdande socialchef ersätter socialchef i förvaltningsledning och styrning när så erfordras. Sammankallande för krisledningsmöten.

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.



IT-attacken i Kalix socialförvaltningen

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

I styrningen och ledningen är dessa möten av högsta prioritet

Förberedelse innan än om kort

Strukturerad krisledningsagenda



IT-attacken i Kalix socialförvaltningen



- En kommunikatör/talesperson behöver utses snabbt i socialförvaltningen.



IT-attacken i Kalix- Erfarenheter från socialtjänsten socialnämnden

Socialnämndens
digitala brevlåda
ur funktion-
fysiska brev eller
fysiska besök

Inloggning via wifi
i kommunhuset-
nämndens
handlingar fick dra
ut på papper igen

Enskilda ärenden -
skrevs ut på
papper igen



IT-attacken i Kalix- Erfarenheter från socialtjänsten Övergripande

Två telefonnummer tog fram snabbt som brukare och anhöriga kunde ringa för att enkelt komma i kontakt med förvaltningen- "en väg in" - om behov eller akuta situationer skulle uppstå.

Genomringning i alla mobiler

Kontakt med private utförare

4 g internet-delning

Samtliga datorer togs in för genomgång i fastställd ordning

Bemanningsenheten nåbar= mobiler



IT-attacken i Kalix- Erfarenheter från socialtjänsten Äldreomsorg och Stöd och omsorg

Schemaplaneringsverktyget
Timecare fungerade inte -
pappersscheman och
whiteboard

TES planering för
hemtjänsten fungerade ej
pappersscheman och
whiteboard

Verksamhetssystemet
fungerade inte -
dokumentation på papper
som sedan
efterdokumentation

Omfördelning av personal

Nya ärenden – ringa mellan
varann

Matbeställningar- via telefon



IT-attacken i Kalix- Erfarenheter från socialtjänsten Hälsa och sjukvården

Region Norrbotten
lokalt bistod vb
med
patientinformation

Pascal fungerade
Lifecare fungerade

Dokumentation på
papper som sedan
efterdokumentation

Vanlig dagkalender

NPÖ

Patientinformation
utskirvet i pärmar



IT-attacken i Kalix- Erfarenheter från socialtjänsten IFO

LVU och LVM

Ekonomiskt bistånd/
försörjningsstöd

All
myndighetsutövning
från utredning till
beslut görs med
papper och penna.



IT-attacken i Kalix vad måste vi ha

- Aktuella och reviderade krisledningsdokument som är utskrivna och nåbar
- Krisledningsorganisation på plats övergripande och i förvaltning
- Informationssäkerhetsarbetet
- Risk- och sårbarhetsanalys
- Kontinuitetsplaner
- Digitala verktyg alltid en plan B
- Dialogen och information
- Ringkedjor
- Krisledningsrum



