

IKT i velferdstenestene – **for viktig** til å overlatast til datafolk aleine

Digitalisering av tenester er mantraet i tida. Det er det gode grunnar for. Moderne informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) effektiviserer arbeid og opnar nye faglege dører. I sjukehusa møter vi IKT-baserte system overalt: i det medisinsk-tekniske utstyret som vert brukt til undersøkingar og behandling, i pasientjournalen, i formidlinga av nødvendig informasjon i behandlingsskjeda, og i administreringa av pasientflyten. Dei kommunale tenestene følgjer etter. Eitt av stikkorda her er velferdsteknologi. Brukt på rett måte gjer både alarmer og GPS-system brukarane tryggare og meir sjølvstendige. Innanfor barnevernområdet er det sett i gang eit stort utviklingsprosjekt kalla DIGI-barnevern. Her har KS, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet og kommunar gått saman for å utvikle krav til eit nytt saksbehandlingssystem for det kommunale barnevernet. Målsetjinga er at systemet skal sikre at kvaliteten i saksbehandlinga og vurderingane skal bli betre. Også i Nav blir det utvikla nye system for å leggje til rette for meir effektiv kommunikasjon med brukarane og mellom statlege og kommunale fagprogram.

Men ny teknologi fører også nye truslar med seg. Vinteren 2017 kokte det i media da det blei kjent at Helse Sør-Aust var i ferd med å flagge ut drifta av IKT-systema sine slik at driftspersonell i Bulgaria kunne få tilgang til 2,8 millionar pasientjournalar. Nokre månader seinare kokte det på nytt da det datadrivne åtaket WannaCry på eitt døgn ramma 230 000 datamaskinar i 150 land. Noreg slapp relativt heldig unna. Verre stilt var delar av det britiske helsevesenet. Pasientjournalar blei utilgjengelege, planlagde operasjonar måtte avlysast, og det var svikt i styringa av ambulanseoppdrag.

IKT-trygging er på dagsordenen. I juni 2017 kom den første stortingsmeldinga om temaet. Meldinga slår fast at tryggingproblematikken gjeld alle samfunnssektorar, og at samarbeid, utveksling av tryggingskompetanse og standardisering er nødvendig for å møte eit krevjande trusselbilette i stadig forandring. Statens helsetilsyn har starta ein dialog med Datatilsynet, Nasjonalt tryggingorgan (NSM) og Finanstilsynet om felles utfordringar for tilsyna. Spørsmåla som ligg på bordet, er kva som skal krevjast av arbeid og tiltak for å sikre at IKT-systema er forsvarleg drifta og toler ein støyt når angrepa kjem.

IKT-trygging handlar om vern mot uønskt spreiding av personopplysningar, rettmessig tilgang til opplysningar når det trengst, og visse om at opplysningane er korrekte og fullstendige. Det skal arbeidast målretta for fullt ut å ta vare på desse omsyna. Dersom dei kolliderer, skal ein vege omsyna opp mot reglane for teieplikt og krava til kvalitet i tenestene. Avvegingane skal vere opne og kunne etterprøvast. Nav har særlege utfordringar i kraft av å ha

nesten heile befolkninga i Noreg registrert, og Nav har såleis enorme mengder med sensitive opplysningar. Det siste året har det vore nødvendig å setje inn tiltak for å avgrense tilgangen til personopplysningar internt i organisasjonen.

Krava til internkontroll i verksemda gjeld også for IKT-systema. Før ein gjer innkjøp, må ein forsikre seg om at systema oppfyller krava frå styremaktene, og det må etablerast ei drift som sørger for at systema er operative når dei trengst.

 **Verksemdene har plikt til å leggje til rette for system som er slik at dei tilsette kan arbeide forsvarleg.”**

Som oftast skjer det via driftsavtalar som tydeleg spesifiserer krav til oppetid, feilretting og oppgraderingar. Det må også etablerast nødprosedyrar som gir forsvarleg minimumsdrift ved feil og driftsstans. Når

feil blir oppdaga, held det ikkje å melde frå om feilen, drive som før og tenkje at feilen ikkje er mitt ansvar. Arbeidet må om nødvendig leggjast om slik at dei tenestene ein leverer, er forsvarlege.

IKT i tenestene for barnevern, sosial og helse og omsorg handlar om meir enn trygging. Det handlar også om at systema skal støtte opp under forsvarleg verksemd. Ofte ligg det eit vedtak til grunn for å gi ei teneste, for eksempel heimesjukepleie eller vedtak om økonomisk stønad. Slike vedtak skal gjerast på forsvarleg vis. Ein skal undersøkje og dokumentere, hente inn uttalar og halde fristar. Systema må formast ut slik at dei gir hjelp undervegs i prosessen fram til vedtaket, og dei må også bidra til at ein kan følgje med på om vedtaka blir følgde opp. Verksemdene har plikt til å leggje til rette for system som er slik at dei tilsette kan arbeide forsvarleg.