

# Granskning - Intern kontroll i administrativa system och rutiner kopplat till hantering av passerkort/nycklar till regionens lokaler

Region Västmanland

2023-01-27

*Malou Olsson*

*Matthew Matti*




*Sofia Nylund*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland genomfört en granskning av intern kontroll i administrativa system och rutiner kopplat till hantering av passerkort/nycklar till regionens lokaler. Granskningens syfte är att bedöma om regionstyrelsen har säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig kring arbetet med att hantera passerkort/nycklar inom regionens lokaler.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att regionstyrelsen **inte helt** säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig kring arbetet med att hantera passerkort/nycklar inom regionens lokaler.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
Finns övergripande riktlinjer/rutiner för hantering av passerkort/nycklar i Region Västmanland?	Ja 
Säkerställs efterlevnaden av ovanstående rutiner, exempelvis genomförs stickprov och inventeringar?	Nej 
Finns system och förteckningar kring utlämnande och återlämnande av passerkort/nycklar?	Delvis 

## Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning vill vi rekommendera regionstyrelsen att:

- säkerställa att regionens övergripande styrande och stödjande dokument såsom riktlinjer och rutiner implementeras i regionens verksamheter.
- säkerställa följsamhet och efterlevnad av regionens övergripande riktlinjer och rutiner bland annat kring genomförande av den årliga uppföljningen av nycklar och passagebehörigheter.
- säkerställa att den pågående inventeringen av nycklar till regionens lokaler färdigställs.
- säkerställa att det finns en systematik i hur inventering av nycklar/passerkort skall gå till, följas upp och kontrolleras.
- säkerställa att regionens styrande och stödjande dokument omfattas av vart och på vilket sätt registrering av nycklar och passerkort skall hanteras.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	1
<b>Inledning</b>	3
<b>Bakgrund</b>	5
<b>Syfte och revisionsfrågor</b>	5
<b>Revisionskriterier</b>	5
<b>Avgränsning</b>	5
<b>Metod</b>	3
<b>Granskningsresultat</b>	5
<b>Riktlinjer/rutiner</b>	5
<b>laktagelser</b>	5
<b>Bedömning</b>	6
<b>Efterlevnad av rutiner</b>	6
<b>laktagelser</b>	6
<b>Bedömning</b>	7
<b>System och förteckningar</b>	7
<b>laktagelser</b>	7
<b>Bedömning</b>	8
<b>Samlad bedömning</b>	9
<b>Rekommendationer</b>	9
<b>Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	10

# Inledning

## Bakgrund

Region Västmanlands revisorer genomförde 2017 en uppföljande granskning kring den interna kontroll i administrativa system och rutiner bland annat inom området hantering av nycklar och kort.

Granskningen påvisade ett antal brister bland annat genom löpande inventering och hanteringen vid utkvittering av nycklar/passerkort men även vid återlämning av nycklar/passerkort vid exempelvis avslut av anställning. Hantering av nycklar och passerkort är en viktig del i att upprätthålla en god fysisk säkerhet till regionens olika lokaler.

Revisorerna i Region Västmanland ser i sin risk- och väsentlighetsbedömning att granska den interna kontrollen avseende regionens hantering av nycklar/passerkort till regionens lokaler.

## Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsen har säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig kring arbetet med att hantera passerkort/nycklar inom regionens lokaler.

1. Finns övergripande riktlinjer/rutiner för hantering av passerkort/nycklar i Region Västmanland?
2. Säkerställs efterlevnaden av ovanstående rutiner, exempelvis genomförs stickprov och inventeringar?
3. Finns system och förteckningar kring utlämnande och återlämnande av passerkort/nycklar?

## Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

Lokala styrande och stödjande dokument.

## Avgränsning

Granskningen har avgränsats till att gälla regionstyrelsen och om det finns en intern kontroll i administrativa system och rutiner kopplat till hantering av passerkort/nycklar till regionens lokaler.

I övrigt vad gäller avgränsning se syfte, revisionsfrågor och metod.

## Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av rutiner, riktlinjer och berörd nämnds protokoll som är relevant för granskningen.

Inom ramen för granskningen har intervjuer med nedanstående genomförts:

- Säkerhetschef
- Säkerhetssamordnare
- Ansvarig vid servicecenter för E-legitimationer
- Teknisk förvaltare

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

# Granskningsresultat

## Riktlinjer/rutiner

*Revisionsfråga 1: Finns övergripande riktlinjer/rutiner för hantering av passerkort/nycklar i Region Västmanland?*

### *lakttagelser*

Region Västmanland har en övergripande riktlinje *Passerkort, passagebehörighet och nycklar*<sup>1</sup> som beskriver bland att nycklar och passerkort som lämnas ut är personliga och med separata behörigheter. Riktlinjen tydliggör för regionens ansvar för att ta bort behörigheter och återkalla nycklar samt passagebehörighet från personer som byter arbetsplats, arbetsuppgifter eller avslutas sin tjänstgöring samt för extern personal som slutfört sina uppdrag för regionen. Vidare framgår att samtliga verksamheter inom regionen ansvarar för att det årligen genomförs en revision av verksamhetens nycklar och passagebehörighet, detta för att säkerställa och bidra till att obehöriga inte har tillträde till låsta områden inom regionens lokaler. Syftet med riktlinjen är att skydda medarbetares och patientens personliga integritet samt att minska risken för sabotage, skadegörelse och att skydda känslig information.

Inom ramen för granskningen har vi även tagit del av en instruktion avseende *Nycklar och kort med passagebehörighet*<sup>2</sup>. Syftet med instruktionen är att säkerställa att endast behöriga personer har tillträde till Region Västmanlands icke offentliga lokaler. Vid tillträde till skyddsobjekt och områden som faller under säkerhetsskyddslagen ska Säkerhetsenheten ge sitt godkännande. Vidare noteras att all personal i tjänst (gäller både regionanställda och externa parter) ska bära passage- och behörighetskort synligt för identifiering inom Region Västmanlands områden/lokaler. Anställda som bär reservkort ska kunna legitimera sig med körkort eller annan identifikationshandling. Samtliga lånekort ska vara utfärdade av verksamhetschef eller på den person som fått uppdraget delegerat. Om verksamhetschef, eller till den verksamhetschefen har delegerat uppgiften, avslutar sin tjänst ska detta meddelas till e-leg/eTjänstekort/ID-foto som utfärdar lånekorten.

Vidare har vi tagit del av riktlinje *Passagebehörighet och nycklar extern personal*<sup>3</sup> där det framgår hur förvaltare, projektledare och driftledningens hantering av utlämning av nycklar och passage behörighet till externa konsulter och entreprenörer.

I rutinen *Operativ rutin för säkerhetssystem* framgår det att behörigheter för nycklar och passerkort tilldelas utifrån behörighetsmatris från Säkerhetsenheten. I matrisen anges vilka som har befogenheter att utföra akut låsningar av passage/dörrar i systemet. Säkerhetsenheten samordnar verksamhetens säkerhetsbehov samt tar fram säkerhetsplaner, behörighets matriser. Säkerhetsenhetens planer och matriser styr hur driftoperatören tilldelar behörigheter till lokalerna. Driften ansvarar för felavhjälpan

<sup>1</sup> Riktlinjen gäller från och med 2021-10-26.

<sup>2</sup> Riktlinjen gäller från och med 2021-11-25.

<sup>3</sup> Riktlinjen gäller från och med 2021-10-28.

underhåll på säkerhetssystem enligt överenskommelse med Regionfastigheter och tillhörande tjänstebeskrivning.

Av intervjuer så framgår det att riktlinjerna och de styrande dokumenten kopplat till passerkort och nycklar till största del är aktuella och att implementering av dessa fortfarande är pågående i regionens samtliga verksamheter.

Regionen tydliggör verksamhetschefens ansvar och uppdrag att förebygga att obehöriga inte har tillträde till verksamhetens arbetsområde genom regionens styrande dokument *Delegering* (daterat 2022-09-23). I underlaget framkommer även att lånekort och reservnycklar som finns på enheten skall förvaras säkert för obehöriga.

Vid intervjuer framgår att revidering av regionens säkerhetspolicy är aktuellt och pågående samt att det ses över om den reviderade versionen kommer att omfatta risker och säkerhetsarbetet kopplat till passerkort och nycklar i regionens lokaler.

### *Bedömning*

*Finns övergripande riktlinjer/rutiner för hantering av passerkort/nycklar i Region Västmanland?*

**Ja.**

Vi bedömer det utifrån att det finns övergripande styrande och stödjande dokument kring hantering av passerkort/nycklar. Vi kan dock konstatera att implementeringen av dessa fortfarande är pågående i regionens verksamheter.

### **Efterlevnad av rutiner**

*Revisionsfråga 2: Säkerställs efterlevnaden av ovanstående rutiner, exempelvis genomförs stickprov och inventeringar?*

### *lakttagelser*

Som vi tidigare nämnt i rapporten noteras i regionens övergripande riktlinje *Passerkort, passagebehörighet och nycklar* att samtliga verksamheter inom regionen har ansvar för att genomföra en årlig revision av verksamhetens nycklar och passage behörighet. Detta i syfte att skydda medarbetares och patientens personliga integritet samt att minska risken för sabotage, skadegörelse och att skydda känslig information. Riktlinjen tydliggör dock inte på vilket sätt denna revision skall genomföras.

Från intervjuer framkommer att det i nuläget inte genomförts någon årlig revision av verksamhetens nycklar och passage behörighet. Detta utifrån att arbetet med att implementera de styrande och stödjande dokumenten inom regionens samtliga verksamheter samt säkerställa dess efterlevnad fortfarande är aktuellt. Implementering av de styrande och stödjande dokumenten uppges ske genom nyhetsbrev som upprättas och skickas ut av regionens säkerhetssamordnare. Nyhetsbrevet skickas till de ca 800 medarbetare som prenumererar på nyhetsbrevet. I årsredovisningen för år 2021 framgår att 7 265 är anställda. Information kring regionens rutiner uppges även ske i samband med kontak med driftcenter.

Vid intervjuer framkommer vidare att det är ett pågående inventeringsarbete av nycklar till regionens lokaler. Enligt de intervjuade har inventeringen hittills påvisat brister genom att nycklar inte i tillräcklig omfattning är kvitterade av behöriga. Vi har inom ramen för granskningen efterfrågat dokumentation kring denna inventering men ej erhållit någon då det inte finns en samlad dokumentation i nuläget.

### *Bedömning*

*Säkerställs efterlevnaden av ovanstående rutiner, exempelvis genomförs stickprov och inventeringar?*

### **Nej.**

Vi bedömer det utifrån att det finns styrande och stödjande dokument som omfattar årlig revision avseende nycklar och passage behörigheter bland annat i syfte att minska risken för sabotage, skadegörelse och att skydda känslig information. Vi kan dock konstatera att den årliga uppföljningen ej genomförts då de riktlinjen fortfarande är under implementering. Vi kan vidare konstatera att det saknas en systematik i hur inventeringen skall gå till, följas upp och kontrolleras.

### **System och förteckningar**

*Revisionsfråga 3: Finns system och förteckningar kring utlämnande och återlämnande av passerkort/nycklar?*

#### *lakttagelser*

Beställning av passerkort/nycklar sker genom upprättad arbetsorder från ansvarig chef. Arbetsordern tydliggör vilken behörighet som skall avses respektive persons passerkort. Arbetsordningen översänds till regionens servicecenter som administrerar beställningar och återlämnningar av passerkort. Vid utlämning av passerkort och nycklar krävs att varje individ uppvisar legitimation. Regionens verksamhetssystem för registrering och förteckning av utlämnande och återlämnande av fysiska nycklar benämns Facilitet. Regionens passagesystem för hantering av passerkort benämns ARX samt HSA-katalog, där antingen medarbetare tas bort eller redigeras till rätt enhet.

Vi kan dock konstatera att inom regionens styrande och stödjande dokument inom området saknas en beskrivning på vilket sätt och vilket system som registrering av nycklar och passerkort skall ske.

I riktlinjen *Nycklar och kort med passagebehörighet* (2021-11-25) framgår att passagesystemet bygger på att varje passagekort är individuellt med en personlig fyrsiffrig kod. Passagebehörighet kan läggas på olika typer av kort:

- Konsult- och entreprenörskort - *endast för passagebehörighet*
- Lånekort- *endast för passage och tillfällig användning på en särskild enhet. Utlåning ska registrera vem och under vilken tid kortet använts.*
- SITHS-kort - *Regionens tjänstelegitimation för anställda, tillfälligt anställda och studerande.*

Utifrån riktlinje *Passagebehörighet och nycklar extern personal* framgår det att uppdragsgivare, förvaltare och projektledare ansvarar för att utlånade nycklar lämnas



tillbaka enligt avtalad tid. Utlånade nycklar till entreprenörer och konsulter ska lämnas tillbaka till utlånaren enligt avtalad tid.

Det åligger den mottagande parten att säkerställa att obehöriga inte kan få tillgång till passagekort, koder och nycklar. Dessa ska förvaras säkert under och utanför arbetet så att de skyddas mot stöld. Framgår även att vid förlust av nyckel/kort med passerbehörighet så ska det meddelas till servicecenter via telefon eller göra en förlustanmälan.

När medarbetare slutar inom Region Västmanland ansvarar berörd verksamhetschef eller den som fått uppgiften delegerad, för att SITHS-kortet klipps sönder genom chippet och snarast återlämnas till korthandläggare på E-leg/eTjänstekort/ID-foto. När korthandläggare erhåller makulerade kort skall dessa avregistreras i regionens verksamhetssystem. Om en person går direkt vidare till ett uppdrag hos en privat vårdgivare som har avtal med regionen så får personen behålla sitt SITHS-kort. Någon kontroll om berörd verksamhetschef eller den som fått uppgiften delegerad makulerar kortet och återsänder det till korthandläggare kan vi inom ramen för granskningen inte finna någon spårbarhet till att det genomförs. Vilket även framkommer vara en brist vid intervjuer.

#### *Bedömning*

*Finns system och förteckningar kring utlämnande och återlämnande av passerkort/nycklar?*

#### **Delvis.**

Vi bedömer det utifrån att det finns verksamhetssystem för registrering av utlämnande och återlämnande av passerkort och nycklar. Enligt uppgift sker detta i regionens passagesystem ARX samt HSA-katalog eller i verksamhetssystemet Facilitet.

Vi kan dock konstatera att inom regionens styrande och stödjande dokument inom området saknas en beskrivning på vilket sätt och vilket system som registrering av nycklar och passerkort skall ske.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland genomfört en granskning av intern kontroll i administrativa system och rutiner kopplat till hantering av passerkort/nycklar till regionens lokaler. Granskningens syfte är att bedöma om regionstyrelsen har säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig kring arbetet med att hantera passerkort/nycklar inom regionens lokaler.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att regionstyrelsen **inte helt** säkerställt att den interna kontrollen är tillräcklig kring arbetet med att hantera passerkort/nycklar inom regionens lokaler.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning vill vi rekommendera regionstyrelsen att:

- säkerställa att regionens övergripande styrande och stödjande dokument såsom riktlinjer och rutiner implementeras i regionens verksamheter.
- säkerställa följsamhet och efterlevnad av regionens övergripande riktlinjer och rutiner bland annat kring genomförande av den årliga uppföljningen av nycklar och passagebehörigheter.
- säkerställa att den pågående inventeringen av nycklar till regionens lokaler färdigställs.
- säkerställa att det finns en systematik i hur inventering av nycklar/passerkort skall gå till, följas upp och kontrolleras.
- säkerställa att regionens övergripande styrande och stödjande dokument omfattas av vart och på vilket sätt registrering av nycklar och passerkort skall hanteras.

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Finns övergripande riktlinjer/rutiner för hantering av passerkort/nycklar i Region Västmanland?	<b>Ja</b> Vi bedömer det utifrån att det finns övergripande styrande och stödjande dokument kring hantering av passerkort/nycklar. Vi kan dock konstatera att implementeringen av dessa fortfarande är pågående i regionens verksamheter.	
2. Säkerställs efterlevnaden av ovanstående rutiner, exempelvis genomförs stickprov och inventeringar?	<b>Nej</b> Vi bedömer det utifrån att det finns styrande och stödjande dokument som omfattar årlig revision avseende nycklar och passage behörigheter bland annat i syfte att minska risken för sabotage, skadegörelse och att skydda känslig information. Vi kan dock konstatera att den årliga uppföljningen ej genomförts då de riktlinjen fortfarande är under implementering. Vi kan vidare konstatera att det saknas en systematik i hur inventeringen skall gå till, följas upp och kontrolleras.	
3. Finns system och förteckningar kring utlämnande och återlämnande av passerkort/nycklar?	<b>Delvis</b> Vi bedömer det utifrån att det finns verksamhetssystem för registrering av utlämnande och återlämnande av passerkort och nycklar. Enligt uppgift sker detta i regionens passagesystem ARX samt HSA-katalog eller i verksamhetssystemet Facilitet. Vi kan dock konstatera att inom regionens styrande och stödjande dokument inom området saknas en beskrivning på vilket sätt och vilket system som registrering av nycklar och passerkort skall ske.	

Datum 2023-01-27

Tobias Björn

Malou Olsson

---

*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Västmanland enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2022-11-09. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.