



האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר



ביקורת אבטחה וביטחון

במרכז הרפואי הלל יפה בחדרה

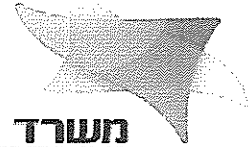
דוח הביקורת

הביקורת נערכה בין התאריכים

1.01.2019 עד 7.02.2019

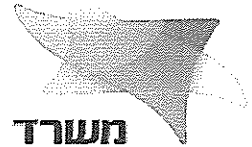
כותבי הדוח:

מיקי וינברג ויאיר של



תוכן עניינים

עמוד	פרק
2	הנדון – דף פתיחה
3-11	תקציר מנהלים
	דוח הביקורת
13	מבוא – סקירה כללית
	ממצאי הביקורת
14-15	מצב קיים
15-16	מערך האבטחה במרכז הרפואי
17-18	הוצאת תינוק ממחלקת יולדות
19-20	פעילות המדמה איש צוות
21-24	'גניבת' /הוצאת תיקים רפואיים/ציוד/רכוש פרטי או בית חולים
25-27	כניסה לאזורים רגישים ו'גניבת' תרופות ומנות דם
28	כניסה לחדר שרתי מחשב והוצאת מידע באופן פיזי ממחשבים
29-31	פגיעה בתשתיות קריטיות העלולות לפגוע ברציפות התפקוד
32	מיון בית החולים
33-35	סיכום
36-40	המלצות
37-46	התייחסות - דוח ביקורת ביטחון ואבטחה 3/2019
47-54	התייחסות - דוח ביקורת ביטחון ואבטחה מעודכנת 8/2019



לכבוד: הגב' ציפי הלמן - מבקרת פנים משרד הבריאות

הנדון: ביקורת בנושא אבטחה וביטחון בבית החולים הלל יפה בחדרה – דוח ביקורת

1. לבקשת האגף לביקורת פנים במשרד הבריאות, בוצעה ביקורת בנושא "אבטחה וביטחון במרכז הרפואי הלל יפה בחדרה בין התאריכים ה- 1 בינואר עד ה- 7 בפברואר 2019.
2. הביקורת כללה את הנושאים הבאים:
 - א. סידורי אבטחה במחלקות השונות כולל במחלקת יולדות וילודים-פגיה.
 - ב. "גניבת" מידע רפואי, ציוד רפואי, כניסה לתדרי שרתים.
 - ג. עובדי קבלן - פיקוח בטחוני על העסקת עובדי קבלן בבית חולים.
3. שיטת הביקורת כללה ביצוע פעולות לבחינת תרחישי ייחוס שנקבעו ע"י האגף לביקורת פנים של משרד הבריאות. הפעולות בוצעו ונבחנו על ידי צוות מקצועי המתמחה בביצוע פעולות לבחינת מצב קיים לאורך זמן.
4. דוח הביקורת יכול את הפרקים הבאים:
 - א. תקציר מנהלים.
 - ב. מבוא – סקירה כללית.
 - ג. תוכן הדוח.
 - ד. סיכום והמלצות.

בברכה,

מיקי וינברג ויאיר טל



תקציר מנהלים

1. כללי

- א. לבקשת אגף לביקורת פנים במשרד הבריאות, בוצעה ביקורת בנושא "אבטחה וביטחון" במרכז הרפואי הלל יפה בחדרה.
- ב. הביקורת נערכה בין התאריכים 1 לינואר עד ה- 7 בפברואר 2019.
- ג. לצורך ביצוע הביקורת נבחר והופעל צוות מתרגלים ("צוות אדום") להלן יקרא "צוות הביקורת". הצוות מורכב מארבעה מבצעים מקצועיים המתמחים ביכולת לדמות את "היריב הפוטנציאלי" בבתי חולים כפי שהוגדר על ידי האגף לביקורת פנים של משרד הבריאות.
- ד. במסגרת הערכות לביקורת נערכו התיאומים הבאים:
- (1) מעבר על סיכום ביקורות קודמות לצורך הפקת לקחים בתחום המקצועי והבטיחות.
 - (2) מפגש הכנה בהשתתפות נציגי אגף לביקורת פנים, מנהל הצוות האדום ונציג מחלקת הביטחון של משרד הבריאות.
 - (3) מפגש תיאום שהתקיים במרכז הרפואי הלל יפה בהשתתפות קב"ט המחוז, קב"ט בית החולים ונציגיו ומנהל הצוות האדום.
- ה. בסיום שלב האמל"מ (איסוף מידע) בוצע מפגש תיאום מסכם לקראת שלב הביצוע בהשתתפות נציגת האגף לביקורת פנים, נציגי הביטחון של משרד הבריאות, מנהל הצוות האדום והח"מ.

2. הנושאים המרכזיים שנבחנו:

- א. סידורי אבטחה במחלקות השונות כולל במחלקת יולדות וילודים - פגיה.
- ב. "גניבת" מידע רפואי, ציוד רפואי, שרתי מחשבים.
- ג. עובדי קבלן: פיקוח בטחוני על העסקת עובדי קבלן בבית חולים.

3. תרחישים שהוגדרו לביצוע בביקורת:

- א. הוצאת תינוק ממחלקת יולדות.
- ב. פעילות המדמה איש צוות/עובד קבלן לצורך כניסה והסתובבות במחלקות השונות.
- ג. הוצאת תיק רפואי ממחלקת אשפוז/רשומות/קבלת חולים.
- ד. "גניבת" טוקסיקה (מבית מרקחת/מחלקות).
- ה. "גניבה"/ פגיעה בשרת מחשבים ו/או הוצאת מידע באופן פיזי.



- ו. פגיעה בתשתיות קריטיות.
- ז. "גניבת" רכוש בית חולים: ציוד ייעודי יקר ערך.

4. הגדרות

- א. **יריב ברמה 1:** יריב ברמת ממוצע ומטה (מתחיל/מזדמן/חובבן): יריב חסר ביטחון, חש פחד ככל שיתקרב ליעד ולמערך האבטחה, יגיב לתופעות סביבו, אם רק מישוהו יפנה אליו אז יוותר מהר על התכנית שלו, ישהה במתקן לזמן קצר אבל יצבור ביטחון אם ירגיש ויבין שלא פונים אליו, ייקח ציוד קטן וקל וייצא מהמתקן.
- ב. **יריב ברמה 2:** יריב ברמה ממוצע ומעלה (מקצוען): יריב בעל ביטחון, בעל ניסיון, יודע לבצע איסוף מידע, יודע להפעיל עובדים במתקן, יודע לעבוד בהתחזות, לא יחשוש לשהות במתקן זמן רב, יודע לתרגם את רמת האבטחה במתקן, יבחר משימה עם ערך מוסף, לא יבוא למתקן בשביל ציוד זול וללא ערך, יודע להתמודד עם פניות אליו ועם תקלות.
- ג. **יריב ברמה 3:** מבצע: מומחה בתחום המבצעי בעל ניסיון ויכולת לבצע פעילות חשאית במטרה לאתר את נקודות התורפה במתקן אזרחי או במתקן מאובטח תוך שימוש באמצעים טכניים ובבניית סיפור כיסוי כמתחזה.
- ד. **מבצע:** מומחה בתחום המבצעי בעל ניסיון ויכולת לבצע פעילות חשאית במטרה לאתר את נקודות התורפה במתקן אזרחי או במתקן מאובטח תוך שימוש באמצעים טכניים ובבניית סיפור כיסוי כמתחזה.
- ה. **יעד/מטרה:** היעד או המטרה שהוגדרה למבצע להשיג.
- ו. **תקיפת יעד:** ביצוע פעילות לאיתור נקודות כשל/תורפה במטרה להשיג את המשימה המוגדרת.
- ז. **בראיית התוקף:** קו המחשבה של מבצע הבא לתקוף יעד/מטרה/אובייקט וכיצד הוא מזהה ומנתח את השטח/המענה המבצעי העומד מולו.
- ח. **אמל"מ:** איסוף מידע לפני מבצע – פעילות מקדימה להכרה ולימוד נקודות התורפה ושיגרת הפעילות של היעד הנתקף.



5. פעילות צוות הביקורת:

- א. למרות גודלו הקטן יחסית של בית החולים ונראות מאבטחים בכניסה הראשית, בכניסה לבניין הראשי ובכניסה למחלקת יולדות, צוות הביקורת לא נתקל בשום קושי בכל שלבי הביקורת, לא מהאבטחה ולא מהעובדים.
- ב. לאורך כל תקופת הביקורת, צוות הביקורת הסתובב ופעל בבית החולים בתחושה של ביטחון מלא שביכולתו לעשות כל מה שנדרש ממנו ללא צורך בהפעלת יכולת מקצועית ייחודית וללא חשש שיתגלה על ידי האבטחה ו/או העובדים – הצוות רואה שיש מאבטחים אבל אין פעילות אבטחה. כנ"ל לגבי עובדים, אין פיקוח ושליטה יעילים ואפקטיביים.
- ג. צוות הביקורת מנה 4 מבצעים ומבצעות, אשר ביצעו ביחד ולחוד את כל שלבי מימוש התרחישים שהוגדרו בביקורת.
- ד. בין התאריכים 1-19 לינואר, צוות הביקורת נכנס ויצא מבית החולים בתדירות יומית ובשעות משתנות: הצוות ביצע איסוף מידע ממקורות גלויים (מחשב בעיקר) ומהסתובבות בשטח.
- ה. החל מה – 20 לינואר ועד ה - 7 בפברואר, צוות הביקורת בחן את רשימת התרחישים שנקבעו בביקורת.
- ו. צוות הביקורת נכנס לשטח בית החולים ברכב וברגל, הסתובב בשטחים הציבוריים, נכנס לבניינים הכוללים אגפים ומחלקות שונות, כולל כאלה המוגדרים כלא מורשים למי שאינו עובד בית החולים, פעל בלבוש אזרחי, בלבוש אחות בית החולים, בלבוש אנשי אחזקה ולעיתים בתוספת תג עובד משוכפל.
- ז. נדגיש כי במהלך תקופת הביקורת, בשלב האמל"מ ובשלב הביצוע, צוות הביקורת זיהה שמתקיימות עבודות בנייה ושיפוצים בבניין בבית החולים וניצל זאת לטובת כניסה לבניין הראשי שלא דרך הכניסה הראשית.



6. עיקרי ממצאי הביקורת:

מתלקת יולדות וילודים – פגיה

- א. נבדקו סידורי האבטחה ונהלי העבודה במחלקה בדגש על הוצאת ילודים מהתינוקיה ומהמחלקה.
- ב. הצוות נכנס למחלקת היולדות במאפיינים הבאים:
 - (1) הצטרפות לסיור לפני לידה: בשלב איסוף המידע התברר שאפשר להצטרף לסיור ללא רישום. מבצע מהצוות הצטרף לסיור לפני לידה על מנת לאסוף את המידע הדרוש לצורך ביצוע תרחיש של הוצאת תינוק. במהלך הסיור הוכנס למחלקת היולדות, כולל לתינוקיה, וקיבל מידע רב על הנהלים וסדרי האבטחה. המבצע ניצל את הסיור לצורך תיעוד בצילום.
 - (2) כניסה בלבוש עובדי קבלן (ספק חיצוני): 2 מבצעים שהגיעו לבית החולים נכנסו בכיסוי של עובדי חברת קבלן חיצוני בשם א.ר. ייצוא ותיקון ציוד רפואי (לא קיימת חברה כזו בישראל).
- ג. נמצא כי למרות שבכניסה למחלקה קיימת עמדת אבטחה, לא קיימת הרתעה אפקטיבית ואין בדיקה יעילה שמצליחה למנוע מאנשים לא מורשים להיכנס למחלקה.
- ד. נמצא כי לא קיימת בעיה להיכנס למחלקה ולהסתובב בה בלבוש אזרחי או בלבוש אחות או רופא או עובד תחזוקה.
- ה. האפשרות להצטרף לסיור טרום לידה, ללא רישום ובדיקה מינימלית לזיהוי, מאפשרת ליריב להיכנס לאחת המחלקות הרגישות ביותר בבית החולים, לנוע בתוכה תחת מעטפת מאושרת, לקבל ולצלם מידע רב ערך, להתקרב לתינוקות ועוד.

פעילות המדמה איש צוות:

- א. נבדקה יכולת כניסה, הסתובבות ושהייה במחלקות השונות תוך ביצוע פעילות המדמה איש צוות – אחות, רופא או איש תחזוקה.
- ב. אירועי עבר מלמדים כי היכולת להיכנס לבתי חולים בכלל ולמחלקות בפרט קיימת. הדבר מלמד כי היריב עלול לממש איום זה בקלות רבה. במהלך הביקורת, הצוות נכנס לבניינים ולמחלקות שבתוכם תוך ביצוע פעילות המדמה אחות ואיש אחזקה ולעיתים תוך שימוש בתג משוכפל.
- ג. להלן מספר דוגמאות לאירועי אמת של התחזות לצוות רפואי:
 - ✓ 5 במרץ 2015 – התחזה לרופא בבתי חולים רמב"ם במשך 4 חודשים. (וואלה חדשות)
 - ✓ 25 באוקי 2016 – בית החולים שערי צדק: אדם התחזה לרופא ותקף מינית יולדת. (ynet)
 - ✓ דצמבר 2016 – השקרן הפתולוגי שהקסים את חדר המיון (mako).
- ד. צוות הביקורת "השיג" מדים של אחות, צילם תעודות עובדים בצילום סמוי ובצילום גלוי. יש לציין שכל הפעולות הללו שבוצעו על ידי צוות הביקורת נעשו בלבוש אזרחי וללא שום סימן שייכות לבית החולים.



- ה. הביקורת מוצאת כי השליטה והפיקוח הביטחוני כנגד יריבים המתחזים לבעלי תפקידים במרכז הרפואי אינם מספקים, ובכך מתאפשר כמעט לכל אחד להיכנס למחלקות תוך התחזות, לשהות בהן לפרקי זמן משתנים ואף לבצע פעולות העלולות לפגוע בתשתיות בית החולים ובאזרחים מקבלי שירות.
- ו. צוות הביקורת הצליח להיכנס לכל מחלקה או אזור הדורשים אישור כניסה או מיועדים רק לעובדי בית החולים כאשר בשום מקרה לא בוצעה פניה לצוות הביקורת.
- ז. נמצא כי השליטה והפיקוח על עובדי אחזקה או עובדי קבלן אינה טובה. הממצאים מצביעים כי מי שנכנס כמתחזה לאיש אחזקה יכול לעשות בבית החולים כמעט הכל ובהסכמת העובדים.

הוצאת תיק רפואי ממחלקת אשפוז/רשומות/קבלת חולים:

- א. נמצא כי רמת השליטה הנמוכה על אנשים המסתובבים ברחבי המרכז הרפואי, מאפשרת לזהות ולקחת תיקים ומסמכים רפואיים ללא הפרעה.
- ב. צוות הביקורת "נגע" בתיקים רפואיים ובמסמכים רבים בכל האזורים שהסתובב בהם ויכול היה לקחת אותם לא כל בעיה.

"גניבת" טוקסיקה מבית מרקחת:

- א. נבדק בית מרקחת.
- ב. צוות הביקורת נחטף לבית החולים ברחובות לטווינג אחזקה שיל חברת א.ר. ויעוץ ותוכנו עיוד רפואי
- ג. "עובד החברה" ניגש למרכזייה וביקש להתקשר לבית המרקחת: העובד התקשר לבית המרקחת מטלפון המזוהה כפנימי של בית החולים ואמר לעובד/ת בית המרקחת שצוות של חברת א.ר. יגיע לצורך תיקון המקררים.
- ד. צוות הביקורת נכנס לבית המרקחת בלבוש של חברת א.ר. לצורך "תיקון המקררים" ובמסגרת עבודה זו הגיע למקררי תרופות וטוקסיקה מבלי שמישהו מעובדי בית החולים בדק את אמינות הסיפור.
- ה. צוות הביקורת "גנב" תרופות מבית המרקחת ללא קושי.
- ו. הביקורת מוצאת כי רוב עובדי בית החולים, אינם מודעים לסכנות שיכולות להגיע מהיריב הפוטנציאלי של בית החולים, אינם חשדניים ולכן מאמינים כמעט לכל מה שהם רואים ושומעים.

"גניבת" רכוש בית חולים, ציוד ייעודי יקר ערך:

- א. נבדקו אזורים ובניינים שונים בכל שטח בית החולים.
- ב. גניבת/הוצאת ציוד ייעודי יקר ערך אפשרי במחלקות רבות על ידי יריב מיומן, בעל ביטחון עצמי רב שמסוגל להתחזות לאחות או רופא או לאיש אחזקה.
- ג. צוות הביקורת מציין כי תוך כדי שהייה במיון או במחלקות, ניתן לזהות ציוד רב ויקר השייך לבית החולים



- ולחולים, וניתן להבין שמדובר ברכוש יקר ערך או ברכוש אישי. כל אשר נדרש, זה להמתין שיישאר ללא פיקוח ו/או השגחה. במהלך הביקורת, הצוות זיהה חדרים רבים פתוחים וריקים מאדם שניתן להיכנס אליהם ללא הפרעה נראית לעין. לא ניתן לדעת האם קיים על הציוד מכשיר איכון או האם המצלמות צופות על ניסיונות גניבה.
- ד. צוות הביקורת, שכלל שני מבצעים שפעלו בכיסוי של עובדי אחזקה (חולצות ותג משוכפלים), זיהה במחלקת טיפול נמרץ מכשיר שנראה כמו רנטגן על גלגלים.
- ה. צוות הביקורת זיהה ששער הכניסה לרחבת השירות שבור וניצל זאת לכניסה עם רכבו והשארתו ברחבת השירות.
- ו. צוות הביקורת לקח את מכשיר הרנטגן מהמחלקה עד לרכב ברחבת השירות תוך שהוא הולך במסדרונות, משתמש במעלית ומעמיס את המכשיר על הרכב כשלאורך כל המסלול נמצאים בסביבתו הקרובה עובדי בית החולים: אף אחד לא שאל את צוות הביקורת שאלות לצורך זיהוי ובדיקה.

"גניבה"/פגיעה בשרת מחשבים ו/או הוצאת מידע באופן פיזי:

- א. נבדקו אזורים ובניינים שונים בכל שטח בית החולים.
- ב. הימצאותם ומיקומם של חדרי השרתים בבניינים שנבדקו אינם מזוהים לאדם שאינו מעובדי בית החולים ומסתובב בבניינים – הצוות לא הצליח למצוא ולא הצליח לזהות את חדרי השרתים.
- ג. במידה ומבוצעת עבודת הטעיה מכוונת לגבי מיקומם של חדרי השרתים, הצוות מציין שישנה הצלחה לפעולות ההטעיה. הביקורת ממליצה כי גם לעובדי בית החולים הקבוע יידרש לקיים תהליך של מידור וביצוע בקרת כניסה לכניסה לחדרים אלו וזאת לאור רגישות המקום.
- ד. יחד עם זאת, צוות הביקורת כן זיהה ארונות תקשורת הממוקמים במבנים השונים, במיוחד במסדרונות ובקומות המבנים ויכול היה לגרום להשבתת המכשירים ואולי לגרום לפגיעה ברציפות התפקוד של בית החולים כתוצאה מכך. (בהתאם להנחיות לא בוצעה התחברות פיסית למערכות).
- ה. מחשבים הממוקמים בעמדות עבודה ובחדרים במחלקות השונות ובמיוחד בדלפקי העבודה, חשופים לפגיעת אבטחת מידע על ידי גורמים עוינים/בלתי מורשים המתחזים לעובדי בית החולים.
- ו. צוות הביקורת הגיע למחשבים מספר פעמים, ויכול היה להתחבר אליהם ו/או לחבר אליהם מכשיר קצה שבעזרתו ניתן יהיה לשאוב מידע מרחוק (בהתאם להנחיות לא בוצע התחברות אקטיבית).
- ז. צוות הביקורת מציין כי בראייתו המקצועית, ניתן להעריך בהתבסס על רמת הפיקוח בבית החולים שכל אדם בעל ביטחון עצמי לא יתקשה לבצע את אותה פעולה מבלי שיוותרג על ידי עובדי בית החולים.



פגיעה בתשתיות קריטיות העלולות לפגוע ברציפות התפקוד של ביה"ח:

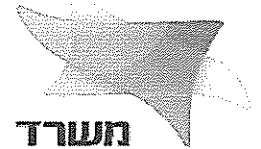
- א. הביקורת מציינת ומדגישה כי לצוות הביקורת לא הוגדר מראש מהם התשתיות הקריטיות ולכן הצוות העריך כי המקומות אליהם הגיע, גרימה של חבלה/פגיעה בהם עלול לגרום נזק לתשתיות בית החולים ולפגוע ברציפות התפקוד.
- ב. בשלב האמל"מ והביצוע: צוות הביקורת הסתובב בלבוש אזרחי ברחבי בית החולים וזיהה מה שנראה לו כמאגר חמצן הממוקם מחוץ למבנים ותשתיות קריטיות בעיקר בקומות תת קרקעיות במבנה המרכזי כולל מה שנראה כפחמן דו חמצני, ארונות השמל ועוד.
- ג. צוות הביקורת, הגיע לקומות שבהן להערכתו ישנם תשתיות קריטיות ללא שנדרש לעבור תהליך של מעבר מכשול פיסי (דלת/שער), בדיקה או סינון כלשהם ושהה בקרבם זמן רב יחסית וברובו לבד, דבר שהיה עלול להספיק לביצוע פגיעה שתשפיע על תפקוד בית החולים.
- ד. צוות הביקורת המחיש כיצד ניתן להניח "מטען חבלה" בצמוד למכלי החמצן ולפחמן הדו חמצני ללא קושי.
- ה. צוות הביקורת המחיש כיצד היריב יכול להסתובב בחופשיות באזורים המיועדים לעובדים בלבד ולבצע פעלת פגיעה בתשתיות קריטיות שיכולה לגרום לנזק בלתי הפיך לבית החולים.

7. סיכום:

- א. כאמור, צוות הביקורת דימה יריב ברמה 1 עד 3 שסימן את בית החולים כיעד מועדף לביצוע פעולה פלילית או פח"ע.

שיכולים לגרום לנזק קשה ואף בלתי הפיך.

- ג. בהסתמך על הפעילות של צוות הביקורת בבית החולים ועל תוצאותיה, ניתן לקבוע בצורה חד משמעית שלמרות שקיים מערך אבטחה בבית החולים, אין באמת אבטחה יעילה שמצליחה להתמודד עם היריב הפוטנציאלי בכל הרמות ובנוסף לכך רמת המודעות של העובדים לחריגים השוהים ופועלים בסביבת עבודתם הינה נמוכה במיוחד עם בכלל קיימת.
- ד. צוות הביקורת מציין שמודעות עובדי בית החולים לאנשים חריגים, המבקשים להיכנס למחלקות ושמתובבים בהן ללא קשר מוכח, נמוכה מאוד וכן ניתן לזהות פערים שבהן העובדים עצמם מאפשרים ליריב להיכנס לאזורים מוגבלים כדוגמא לכך, השארת דלתות פתוחות, הסתמכות על לבוש מוכר ותג עובד שמהווה כרטיס כניסה לכל דבר וכיו"ב.
- ה. צוות הביקורת הצליח להשיג את כל היעדים שהוגדרו לו, למעט חדר השרתים, ללא שנתקל אפילו פעם אחת במאבטח ו/או עובד שפעל לזהות את הצוות כחריג בסביבה גם כאשר ביצע פעולות שמנוגדות לשגרה היומיומית.



- ו. צוות הביקורת הצליח להוכיח שניתן להגיע בקלות יחסית למגע בלתי אמצעי עם תינוקות במחלקת יולדות ואף הצליח לדמות לקיחת תינוק והוצאתו מחוץ למחלקה וזאת למרות ששוהים בסביבתו הקרובה לעובדי המחלקה.
- ז. צוות הביקורת הוכיח את הקלות בביצוע פעולות לא חוקיות בבית החולים תוך שימוש בסיפור כיסוי פשוט של עובדים או ספקים שמגיעים לתת שירות כזה או אחר.
- ח. צוות הביקורת הסתובב בחופשיות מלאה גם בלבוש אזרחי באזורים המוגדרים ל'עובדים בלבד' שבהם קיימות תשתיות המוגדרות כתשתיות קריטיות שפגיעה בהן עלולה ליצור נזק גדול מאוד כולל אבדות בנפש.
- ט. צוות הביקורת הצליח ל"גנוב" בקלות מכשיר שנראה כמכשיר רנטגן יקר ערך תוך שהוא מוציא אותו מהבניין, הולך עד לרכב ומעמיס את המכשיר בחלקו האחורי כדי לצאת עמו החוצה משטח בית החולים.
- י. לדעת הביקורת, נדרש לבצע בבית החולים חישוב מסלול מחדש בכל הקשור לנושא הביטחון והאבטחה ולפעול בדחיפות להכנת תכנית לשיפור המצב הנוכחי.



דוח הביקורת



1. **מבוא – סקירה כללית (הנתונים בסעיפים א'-ג' נלקחו מאתר בית החולים):**

- א. המרכז הרפואי הלל יפה הינו מרכז רפואי ממשלתי אזורי, המעניק שירותי רפואה מקיפים ברמה גבוהה למגוון רחב מאוד של בעיות רפואיות, בתחומי התמחות רבים ושונים. המרכז הרפואי שוכן במבואותיה המערביים של העיר חדרה, במחצית הדרך שבין חיפה לתל אביב, ומשרת אוכלוסייה המונה כ-450,000 תושבים, מזיכרון יעקב בצפון עד לנתניה בדרום, ומחוף הים במערב עד לאום אל-פחם ו"הקו הירוק" במזרח.
- ב. בבית החולים פועלים כ- 2,000 עובדים: רופאים, אחיות ואחים, עובדי מעבדות, טכנאים, עובדים פרא-רפואיים, עובדי משק, תחזוקה ושירותים ועובדי מנהל.
- ג. אוכלוסיית המטופלים מגוונת מאוד ומייצגת את הנוף האנושי הישראלי בכללותו: עירוניים ואנשי ההתיישבות העובדת, ותיקים ועולים חדשים, יהודים וערבים, עובדי תעשייה, חקלאים ואנשי שירותים.
- ד. בניין בית החולים החדש הגדיל את מספר מיטות האשפוז ל- 515 מיטות. בין המחלקות שהועברו לבניין זה: מחלקת הילדים ומלר"ד ילדים, האגף הכירורגי והאורתופדי, יחידת אף אוזן גרון, מחלקת נשים והיחידה להריון בסיכון, שתי מחלקות פנימיות, שלושה חדרי ניתוח נוספים ועוד.
- ה. העובדה שהמרכז הרפואי מתפרס במספר בניינים שונים הממוקמים באותו מתחם וכמות העובדים ומקבלי השירות בו גדולה יחסית, הופכת אותו ליעד אטרקטיבי לביצוע פעולות מצד גורמים פוליטיים ואף מצד גורמי פח"ע.

כרטיסי אשראי, פלאפונים ועוד), רכוש של בית החולים ורכוש של העובדים כולל אלה המתגוררים בשטח המרכז הרפואי.

ז. היריב הפח"עי, מוצא במרכז הרפואי יעד לביצוע פיגוע ממספר סיבות אפשריות: מתקן ממשלתי המהווה סמל, מתקן גדול יחסית הממוקם בפאתי העיר ועם ריכוזי קהל גדולים יחסית.

ח. היריבים מתחלקים לשלוש קבוצות מרכזיות:

- יריב מזדמן: ייכנס לשטח המרכז הרפואי ויחפש הזדמנויות מהירות לביצוע.
- יריב ממוצע: מסוגל לבצע איסוף מידע מהיר שעל בסיסו יחליט על יעדי הביצוע.
- יריב מקצועי: ייכנס לשטח המרכז הרפואי מספר פעמים לצורך איסוף מודיעין יסודי כדי לסמן יעדים איכותיים ובעלי ערך מוסף גבוהה.



- ט. מתקן כמו המרכז הרפואי על כל מאפייני הפעילות שלו, נדרש להציב מערך אבטחה מקצועי תחת חוק רישוי עסקים, בהנחיית משטרת ישראל ובראשות מנכ"ט, על מנת למנוע ולסכל כל פגיעה פלילית או פח"ע כמוגדר באיום הייחוס, תוך שהוא מצליח לממש את ייעודו העסקי כגוף ממשלתי עירוני.
- י. מנכ"ט המרכז הרפואי, נדרש לתכנן ולהפעיל מערך אבטחה שמצד אחד עומד בכל דרישות משטרת ישראל, הגורם המנחה המקצועי, ומצד שני מצליח לתת מענה מקצועי המתבסס על ניתוח האיומים בראיית התוקף, לתת מענה אבטחתי בהתאם לאיום ייחוס, יצירת הרתעה ומעגלי אבטחה המשלבים נהלים, אמצעים טכנולוגיים וכוח אדם מוכשר ומיומן לתפקיד.

2. ממצאי הביקורת

ניתוח מצב קיים בהתבסס על פעולות צוות הביקורת

- א. בשלב האמל"מ ותחילת שלב הביצוע, צוות הביקורת פעל בבית החולים בהתאם לעקרונות שנקבעו הכוללים גם עדכון שותפי הסוד בקבוצת ווטסאפ.
- ב. בימי הפעילות, שדימו את המציאות כפי שנצפתה בשלב האמל"מ, צוות הביקורת הסתובב באופן חופשי בבניינים ובמחלקות שבתוכם במאפייני לבוש שונים כגון לבוש אזרחי רגיל, בלבוש אחות או רופא, בלבוש איש אחזקה ולעיתים בתוספת תג עובד משוכפל, וזאת ללא כל הפרעה מצד מערך האבטחה ו/או עובדים.
- ג. צוות הביקורת החז את החרוזים ראשונית בלבוש אזרחי ורק לאחר מכן הדהמיה לבעל תפקיד הצוות וכנס למחלקות השונות ולקומות המבנים וזיהה בהן תשתיות שנראו לו כתשתיות קריטיות. ביכולת הצוות להגיע למצב שיכול היה לגרום לנזק מבלי שמישהו ימנע זאת.
- ד. צוות הביקורת הבין מיד שרמת הבדיקה בכניסה הראשית למתחם בית החולים אינה מונעת כניסה של הולכי רגל ורכבים ואינה במצב של יכולת זיהוי סימנים מחשידים בשלב זה.
- ה. צוות הביקורת ראה את מערך האבטחה הקיים והבין שאין ביכולת מערך זה להוות עבורו מכשול בדרך להשגת כל היעדים שהוגדרו בתוכנית הביקורת.
- ו. צוות הביקורת הסתובב בשטח בית החולים בלבוש אזרחי אבל לא התנהג כאזרח שהגיע לקבלת שירות רפואי ולמרות זאת, בשום שלב, לא זוהה על ידי מערך האבטחה ואו העובדים כחריג בגזרה. הצוות נכנס לאזורים המיועדים אך ורק לעובדים ולא נשאל אפילו פעם אחת על סיבת שהייתו במקום ועל מעשיו.
- ז. צוות הביקורת נכנס למחלקות פעילות בלבוש עובדי אחזקה בלי ועם תג משוכפל. "עובדי האחזקה" נכנסו ללא מפריע למחלקות, התנהגו כאילו מטפלים בנושאים הקשורים לאחזקה ובכיסוי זה ביצעו כמעט כל מה שרצו.
- ח. צוות הביקורת, ניכנס, בלבוש אזרחי ובלבוש עובדי אחזקה, לחדרי בעלי תפקידים פתוחים וריקים מאדם, שהם בחדרים לפרקי זמן משתנים אשר אפשרו להתחבר למחשבים, לצלם ולקחת את תגים, לקחת מסמכים רפואיים וכו'.



ט. צוות הביקורת פנה לעובדים בבית החולים לקבלת סיוע במטרה להשיג את המטרות שהוגדרו לו. בכל המקרים נתקל צוות הביקורת בעובדים שמיד הניחו שהכל בסדר, מיהרו לנדב מידע וביצעו פעולות שקידמו את היריב לעבר המטרה. י. צוות הביקורת נכנס לבית המרקחת ובו הגיע לתרופות נגישות, לפגיעה וללקיחה ובכלל לחומרים שברור שאסור שיהיו נגישים לאנשים בלתי מורשים.

יא. מחלקת יולדות ותינוקיה: מבצע מצוות הביקורת, הצטרף לסיור לפני לידה אחר שהבין שלא נדרש רישום וזיהוי לפני. המבצע ניצל את הסיור לביצוע איסוף מודיעין יעיל על המחלקה והתינוקיה תוך שהוא מתעד את המתרחש בעזרת צילום סמוי ובהזדמנויות שונות מנסה לבצע פעולות התקרבות לתינוקות כחלק מבחינת יכולת לשלב הביצוע.

צוות הביקורת חזר למחלקת היולדות כאנשי אחזקה, מטעם חברה שלא קיימת במציאות, ביסס את שהייתו במחלקה בעזרת סיפור הכיסוי, הסתובב באין מפריע והוכיח יכולת ללקיחת תינוק ממיטתו למרות שבסביבה שוהים צוות עובדים. יב. הוצאת ציוד ייחודי ויקר ערך: צוות הביקורת, הסתובב ללא מפריע במחלקות שונות והבין שניתן להוציא ציוד שנראה יקר ערך ומשמעותי. זיהה במחלקת טיפול נמרץ מכשיר רנטגן על גלגלים, לקח את המכשיר ויצא איתו החוצה ללא כל הפרעה עד לרכבו שבחנת השירות, העמיס את המכשיר על הרכב כדי לדמות גניבה ולאחר מכן החזירו למקומו במחלקה.

מערך האבטחה במרכז הרפואי:

א. יריב (פלילי/פח"עי) שנכנס למרכז הרפואי מזהה מיד שקיים מערך אבטחה מסודר שמוצב באופן גלוי בכניסה הראשית למתחם (רכב והולכי רגל) ובהמשך בכניסה לחלק מהמחלקות, כולל במחלקת יולדות.

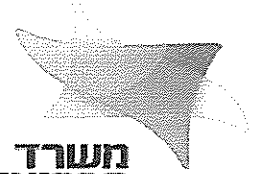
ב. בימי הפעילות בבית החולים, בהם למד צוות הביקורת את שגרת הפעילות של מערך האבטחה, מציין צוות הביקורת כי

מערך האבטחה לא הצליח לזהות ולמנוע מצוות הביקורת לממש את התרחישים ולא זיהה אותו כחריג בשום שלב.

ג. הביקורת מוצאת כי גודל מערך האבטחה, כפי שנראה לעין, אמור להיות תואם את גודלו הקטן יחסית של המרכז הרפואי ולכן חוסר השליטה של המאבטחים על הנעשה בגזרתם קשורה כנראה לרמת ההכשרה ולרמת הביצוע בפועל. מערך האבטחה הפיזי במרכז הרפואי בכניסה הראשית ובכניסה למחלקות, אינו מצליח לייצר הרתעה יעילה ואפקטיבית כנגד יריב ברמה ממוצעת ומעלה.

ד. הביקורת מוצאת כי בשטח בית החולים, קיימת פריסה נרחבת של מצלמות בעיקר בכניסה למחלקות ובאזורים רגישים. הצוות מציין כי בראיית התוקף ברמת יכולת ממוצעת ומטה, המבקש להיכנס לשטח בית החולים או למחלקות, יחשוש להיכנס כיוון שאינו יודע האם מדובר במצלמות אמת או דמה והאם רואים אותו ומי. יחד עם זאת, הביקורת מוצאת כי פריסת מצלמות כפי שקיימת במרכז הרפואי, אינה מרתיעה ולא תמנע את היריב ברמה הממוצעת ומעלה מלבצע את מבוקשו.

ה. היריב יעצור מפעולתו בעיקר כאשר יבין שכוח אבטחה פיזי מגיע אליו ואף מתשאל אותו עד לחשיפתו או לעזיבתו את מתחם בית החולים: במהלך הביקורת, לא רק שלא בוצעה פניה לצוות הביקורת מצד מאבטחים אלא שכוח האבטחה סייע רבות בהעברת מידע על סדרי אבטחה ובעיקר במחלקת יולדות.



ו. נראה שמערך האבטחה במרכז הרפואי פועל בעיקר מתוך ראייה של מתן שירות לאזרח ופחות מתמקד במשימת איתור חריגים בגזרתו.

ז. פעולות לשימור

- ✓ פריסת מערך האבטחה בשיטת מעגלי אבטחה.
- ✓ נראות מערך האבטחה כלפי המתבונן עליו בעיקר בכניסה הראשית למתחם בית החולים.
- ✓ פריסת המצלמות ויכולת זיהוי, הכוונה, תיעוד ושחזור לאתר שמתגלה אירוע.

ח. פעולות לשיפור

- ✓ הצבת מערך האבטחה באזורים המוגדרים רגישים.
- ✓ אפקטיביות מערך האבטחה במחלקות רגישות.
- ✓ אבטחה בשילוב אקטיבי של מערך המצלמות לצורך איתור חריגים.
- ✓ איזון טוב יותר בין מתן שירות לאזרח לביצוע משימות האבטחה.
- ✓ יכולת השליטה, הבקרה והפיקוח בתוך המחלקות השונות ובאזורים רגישים.

הוצאת תינוק ממחלקת יולדות ללא אישור

- א. נבדקו סידורי האבטחה במחלקה בדגש על הוצאת ילודים מהתינוקיה ומהמחלקה.
- ב. הצוות נכנס למחלקת היולדות בלבוש אזרחי ובהצטרפות לסיוור לפני לידה במטרה לאסוף מידע על סידורי האבטחה

במחלקה.

- ג. ממצאי הצוות מצביעים כי רמת האבטחה במחלקה אינה טובה, אינה נראית ואינה מרתיעה ולרוב אינה מורגשת כלל.
- ד. הביקורת מוצאת כי לא קיימת בעיה להיכנס למחלקה ולהסתובב בה בלבוש אזרחי או בלבוש אחות/רופא/עובד תחזוקה. לא קיים קושי להיכנס לתינוקיה עצמה ולשהות בתוכה פרק זמן.
- ה. הביקורת מוצאת כי מהתבוננות בפעילות צוות המחלקה ניכר כי קיים נוהל כניסה ונוהל מוגדר ומסודר להוצאת ילוד מהתינוקיה ומחוץ למחלקה ולמרות זאת לא התקשה המבצע להיכנס ולהסתובב במחלקה מבלי שיהיה בסטוס הורה לילוד.
- ו. סיוור לפני לידה, במתכונתו הנוכחית, מהווה פלטפורמה מצוינת ליריב הפוטנציאלי לצורך כניסה קלה וחלקה לבית החולים ולמחלקת היולדות והתינוקיה שגחשבים לרגישים מאוד בהיבטי נהלים ואבטחה.
- ז. צוות הביקורת הצליח להוכיח שיריב בעל יכולת ממוצעת וביטחון עצמי יכול להתחזות לאיש אחזקה שצריך לעבוד במחלקה באישור העובדים כשמטרתו לקיחת תינוק ללא אישור. מבצע מצוות הביקורת הצליח להדגים לקיחת תינוק ממיטתו, הכנסתו לתיק ויציאה במהירות מהמחלקה.



האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

ת. פעולות לשימור

✓ קיומו של תהליך סדור בהוצאת תיגוק מהמחלקה.

ט. פעולות לשיפור

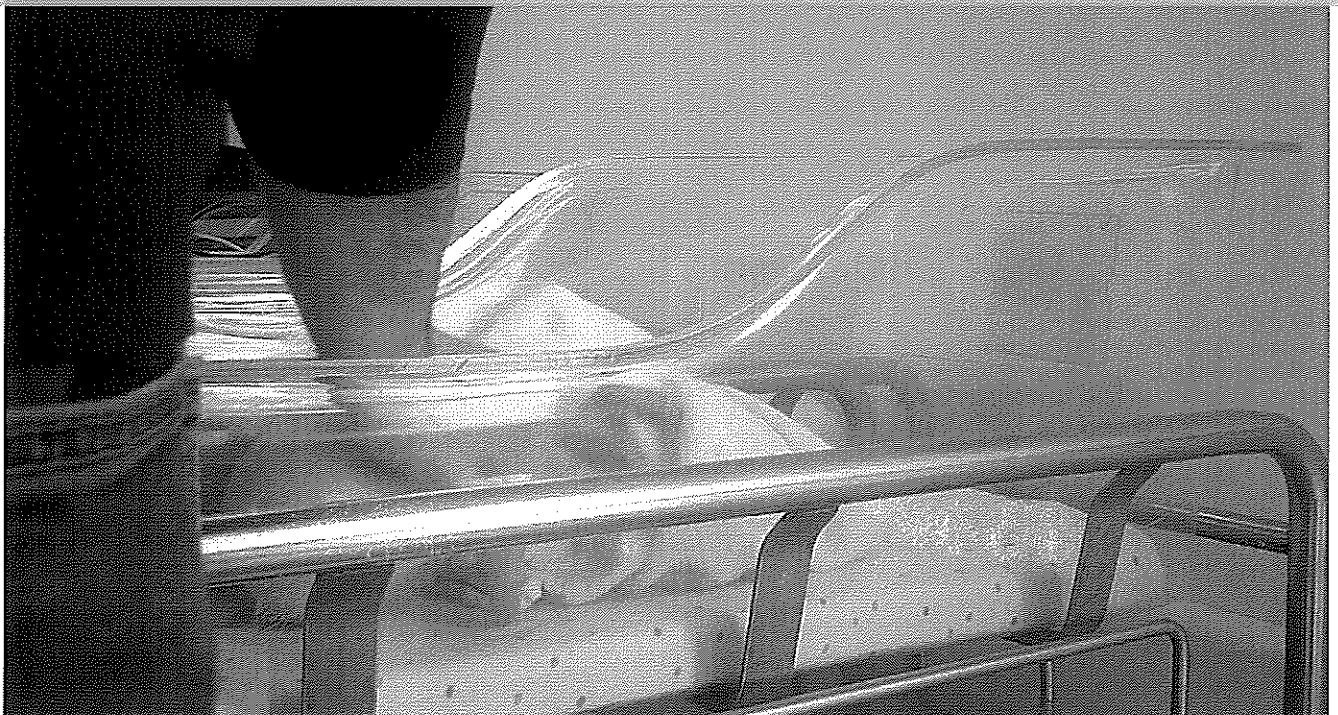
- ✓ סינון ושליטה על הגרשמים לסיור הכרות במחלקה ופיקוח יעיל יותר ובדיקת המשתתפים ביחס לרשימת המוזמנים לסיור במטרה למנוע כניסת בלתי מורשים/מוזמנים ואי כניסה במהלך הסיור לתוך התינוקיה.
- ✓ העלאת רמת האבטחה במחלקה.
- ✓ שליטה והכרות טובים יותר על העובדים במחלקה.
- ✓ מודעות בקרב העובדים לאיתור חריגים בסביבת עבודתם.
- ✓ שת"פ עובדים ומערך האבטחה בהקשר של חריגים.
- ✓ נוהל כניסת אנשי תחזוקה למחלקה.
- ✓ צמצום אזורי הסיור על מנת למנוע זיהומים מקרב האורחים.



מבצע מצוות הביקורת שוהה בילודים כאיש אחזקה:



המבצע מדגים כיצד ביכולתו להגיע לתינוק במיטתו ואף לקחת אותו:





פעילות המדמה איש צוות

- א. נבדקה יכולת כניסה, הסתובבות ושהייה במחלקות השונות תוך ביצוע פעולות המדמות איש צוות – אחות, רופא ואיש תחזוקה.
 - ב. אירועי עבר מלמדים כי היכולת להיכנס לבתי חולים בכלל ולמחלקות בפרט נעשה מספר פעמים. הדבר מלמד כי היריב עלול לממש איום זה בקלות רבה. במהלך הביקורת, צוות הביקורת נכנס לבניינים ולמחלקות שבתוכם תוך ביצוע פעולות המדמות אחות, רופא ואיש אחזקה תוך שימוש בתג משוכפל.
 - ג. הביקורת מוצאת כי השליטה והפיקוח הביטחוני כנגד יריבים המתחזים לבעלי תפקידים במרכז הרפואי אינו מספק כלל ובכך מאפשר כמעט לכל אחד להיכנס למחלקות תוך התחזות, לשהות בהן ואף לבצע פעולות העלולות לפגוע בתשתיות בית החולים ובאזרחים מקבלי שירות.
 - ד. צוות הביקורת מציין כי לא זוהתה פעילות של מערך אבטחה או עובדי המחלקות השונות לאתר חריגים/מתחזים, בדגש למקומות שכניסה אליהם עלולה להוות סיכון (ביקורת ספורדית תוך שבירת שיגרה בסירים).
 - ה. במהלך כל ימי הביקורת, צוות הביקורת הסתובב ללא חשש וללא הפרעה ממשית כשהוא מדמה את עצמו לאנשי אחזקה, לאחות או לרופא העובדים בבית החולים. הצוות שכלל תגי עובד וענד אותם במהלך ההסתובבות בשטח בית החולים.
 - ו. עובדים במחלקות מיד מניחים שמה שהם רואים והווים תמים לחלוטין וללא כוונות זדוניות וניכר שפועלים ללא השדנות בסיסית וללא יכולת לבצע בדיקה קלה לאימות זיהוי ונתונים. בכל מהלך הביקורת, כל מי שראה את צוות הביקורת עם מדים בלי תג או עם תג (תג משוכפל), בכל המחלקות השונות, הניח מיד שמדובר בעובדים ולכן לא סיווג אותם כחריגים.
-
- ז. הביקורת מוצאת כי מבחינת עובדי בית החולים, ענידת תג שנראה כתג עובד "מזכה" מיד את האדם שעונד אותו.
 - ח. הביקורת מציינת, כי המצב הקיים נכון לכל סוגי המחלקות והאזורים, כולל אלה המוגדרים כרגישים יותר כגון מחלקת יולדות, בית המרקחת, תשתיות קריטיות וכו'.
 - ט. הביקורת מוצאת, כי השליטה והפיקוח על עובדי אחזקה או עובדי קבלן אינה טובה ונמצא שמי שנכנס כמתחזה לאיש אחזקה יכול לעשות בבית החולים כמעט הכל ובהסכמת העובדים.



י. פעולות לשימור

- ✓ הקפדה על לבישת מדים אחידים על ידי עובדי בית החולים, לפי תפקידים ואופי המחלקות השונות.
- ✓ הקפדה על ענידת תג עובד – עדיף במקום אחיד.

יא. פעולות לשיפור

- ✓ הכרות עובדים בדגש על המחלקות והאזורים הרגישים יותר.
- ✓ זיהוי של עובדי בית החולים אחד את השני עד כמה שניתן באמצעים ובמשאבים הקיימים.
- ✓ זיהוי חד ערכי של איש אחזקה ושיפור תהליך ביצוע הפיקוח והבקרה על עובדי אחזקה.
- ✓ מודעות עובדי בית החולים לאנשים חריגים בגזרתם.
- ✓ הקפדה על ביצוע נהלים הקשורים לנושא אבטחת מידע.



מבצע מצוות הביקורת מסתובב בחופשיות כאיש אחזקה



מבצע מצוות הביקורת מסתובב בחופשיות כאיש אחזקה





'גניבת'/הוצאת תיקים רפואיים/ציוד/רכוש פרטי/רכוש בית החולים מחוץ למרכז הרפואי

- א. נבדקו בניינים שונים במתחם בית החולים.
- ב. המרכז הרפואי כולל מספר קטן יחסית של בניינים המכילים מחלקות רבות ושונות. במרכז הרפואי עובדים שוטפים במאות אלפי אזרחים בשנה. המשמעות של נתונים אלו הינה שבמרכז קיימת תנועה תמידית של רכבים ושל אזרחים הנכנסים ויוצאים מהמתחם ומהמחלקות לאורך כל שעות היום. מספר מקבלי השירות בשנה משפיע ישירות על היקף המידע והציוד המצויים במחלקות ועל יכולת השליטה על כל מה שמתרחש בהן.
- ג. קיים סיכון שגניבה/הוצאה של ציוד אישי או מידע אישי, תבצע כחלק מפעילות עוינת של בן משפחה, גרוש/ה, יריבים עסקיים/חוקרים פרטיים וכו' ולכן חלה חובה על שמירת פרטיות וסודיות.
- ד. במהלך תקופת הביקורת, צוות הביקורת זיהה תיקים רפואיים שנשארים ללא פיקוח בחדרים במחלקות השונות, כמו כן זיהה ציוד ורכוש בית החולים שניתן להגיע אליו בקלות ולהוציאו החוצה ללא קושי ממשי.
- ה. צוות הביקורת הצליח לקחת תיקים רפואיים, יכל צוות הביקורת לקחת ללא קושי רכוש של מאושפזים ורכוש השייך לבית החולים. הביקורת מציינת כי לאורך כל תקופת הביקורת, אף עובד בית חולים לא פנה לצוות בשאלת מדוע לוקחים תיקים רפואיים וציוד.
- ו. גניבת/הוצאת ציוד ייעודי יקר ערך אפשרי על ידי יריב מיומן, בעל ביטחון עצמי רב שמסוגל להתחזות לאחות או רופא או לאיש אחזקה.
- ז. גניבת ציוד אישי ממתאשפז עלולה לחשוף את בית החולים לתביעה משפטית, כדוגמא לכך אחת מיני רבות בתאריך

בשווי 2,600 שקלים. כתוצאה מהאירוע נגרמה לה עגמת נפש רבה, על כן דרשה פיצויים מהנהלת בית החולים. בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים קיבל את התביעה ותייב את הדסה בסך של 5,600 שקלים (מתוך אתר Law Guide).

- ח. צוות הביקורת מציינ כי תוך כדי שהייה במחלקות, ניתן לזהות ציוד רב השייך לבית החולים, וניתן להבין שמדובר ברכוש יקר ערך. כל אשר נדרש זה להמתין שיישאר ללא פיקוח ו/או השגחה. לא ניתן לדעת האם קיים על הציוד מכשיר איכון או האם המצלמות צופות על ניסיונות גניבה.
- ט. צוות הביקורת, שכלל שני מבצעים בלבד אנשי אחזקה, הצליח להוציא בקלות ממחלקת טיפול נמרץ מכשיר שנראה חשוב ויקר ערך (כנראה מכשיר רנטגן), לצאת איתו מהמכנה החוצה, להעמיס את המכשיר על רכב שעמד בחנית השירות ולנסוע מהמרכז הרפואי ללא הפרעה: לאורך כל מסלול הוצאת המכשיר, כולל בשלב העמסת המכשיר על הרכב, שהו בקרבת צוות הביקורת עובדים בבית החולים ששוב העדיפו להניח שמה שהם רואים תקין.



האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

י. פעילות לשימור

✓ א.מ.ל

יא. פעילות לשיפור

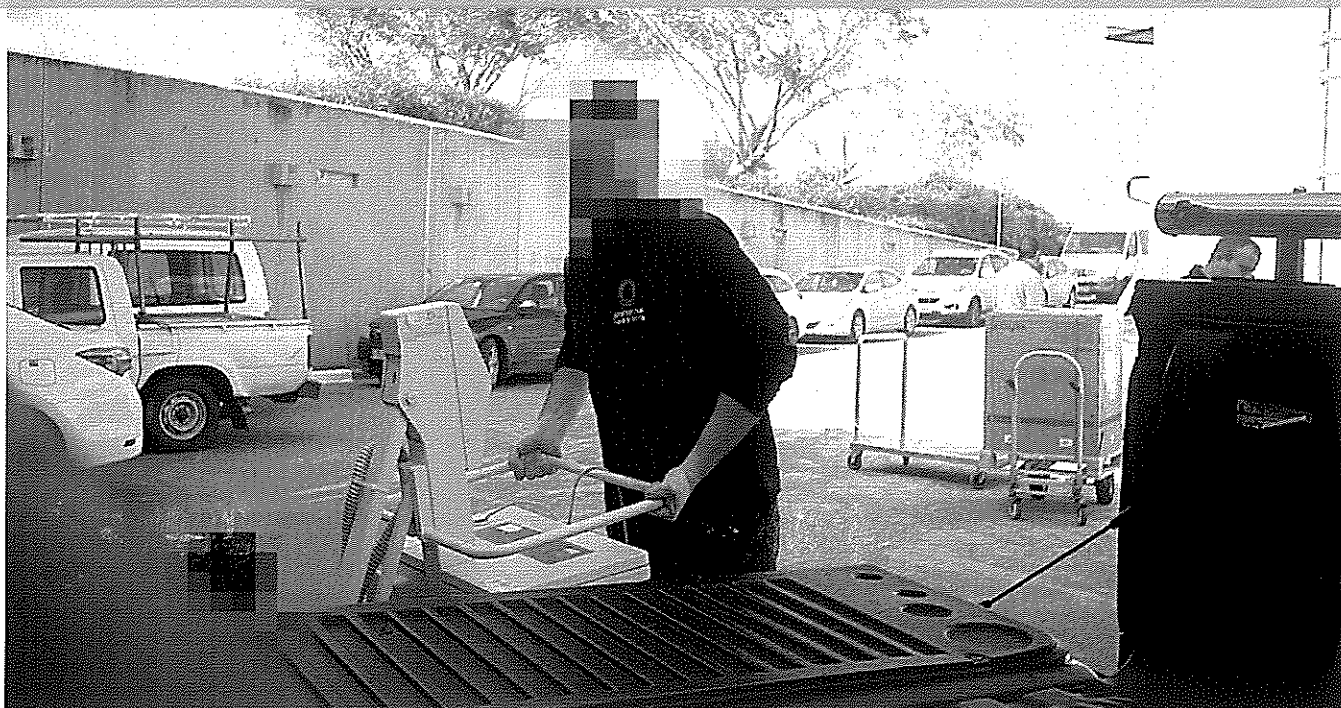
- ✓ יכולת זיהוי אנשים המסתובבים במחלקות ללא יכולת לשייך את העובד למקום.
- ✓ שליטה בקרה ופיקוח על רכוש בית החולים.
- ✓ שינוי ההתייחסות לתיקים רפואיים למניעת השארתם ללא פיקוח.
- ✓ יצירת הרתעה למטרת מניעת גניבות.
- ✓ הצבת/התקנת מערכות טכנולוגיות למניעת הוצאת ציוד יקר ערך מבית החולים בכלל ומהמחלקות הרגישות.



מבצע מצוות הביקורת "גונב" ללא הפרעה מכשיר רנטגן



מבצע מצוות הביקורת "גונב" ללא הפרעה מכשיר רנטגן





כניסה לאזורים רגישים וגניבת תרופות

- א. נבדק בית מרקחת.
- ב. צוות הביקורת מציין כי השליטה והפיקוח על הנכנסים לבית המרקחת לקויה, דבר המאפשר כניסה ליריב בעל ביטחון עצמי, נחישות ובעל יכולת התחזות פשוטה.
- ג. הביקורת מוצאת כי לבית המרקחת ניתן להיכנס ללא קושי, גם כאשר שוהים בו עובדי בית החולים, תוך שצוות הביקורת מתחזים לעובדי אחזקה הלבושים בלבוש חברה מזויפת שאינה מוכרת. הצוות ניצל את התמימות הקיימת במרכזיה כדי הצדיק את הגעתו לבית המרקחת, מה שהספיק לשהייה ולהסתובבות ללא פיקוח ולהגעה לתרופות, לטוקסיקה ולחומרים נוספים.
- ד. במרכז הרפואי קיימים מחלקות ואזורים אשר מוגדרים כרגישים ומאושרי כניסה רק לעובדי בית החולים. הביקורת מצביעה על פער בשליטה, הבקרה והפיקוח על הנכנסים למחלקות ולאזורים רגישים אלה לגורמים בלתי מורשים.
- ה. נמצא כי המודעות הנמוכה בקרב העובדים לאי הכנסת גורמים לא מוכרים בשילוב העדר אמצעים טכנולוגיים בכניסות, מאפשרים ליריב לזהות פערים ולנצלם לכניסה קלה יחסית לצורך גרימת נזקים ו/או גניבת תרופות וחומרים רגישים נוספים.
- ו. צוות הביקורת זיהה נקודת תורפה נוספת, שגם בכניסה למחלקות ולאזורים רגישים, קיומו של תג עובד על אדם הופך אותו במידי "לבעל אישור" וזאת גם כשלא תואמה הגעתו וגם כשאינו מוכר.

צוות הביקורת, שנהג לבית המרקחת על מנת לזקק את המקור, יצר בכך מצב שחפזו לפרוץ מקורים עם

- תרופות וטוקסיקה ללא ליווי ו/או בדיקה של עובד בית החולים והוכיח יכולת גניבה ויציאה ללא קושי.
- ת. הדרך שעשה צוות הביקורת כדי להגיע למצב המתואר, מוגדרת כקלה מידי ומוכיחה את רמת התמימות הגבוהה בקרב העובדים בעיקר.

ט. פעילות לשימור

✓ א.מ.ל.

י. פעילות לשיפור

- ✓ שליטה מלאה על כלל בעלי התפקידים הנכנסים לבית המרקחת.
- ✓ ביצוע פיקוח, בקרה ותרגילים.
- ✓ העלאת מודעות עובדים לאי הכנסת אנשים שאינם רשומים מראש ושאינם מוכרים.
- ✓ נוהל מסודר וקשיח לכניסת אנשי אחזקה לבית המרקחת ונוהל ליווי עד לסיום העבודה.
- ✓ הקפדה על ביצוע תשאול קצר ופשוט לכל אדם שמבקש להיכנס לבית המרקחת.



האגף לביקורת פנים

Internal Audit Division

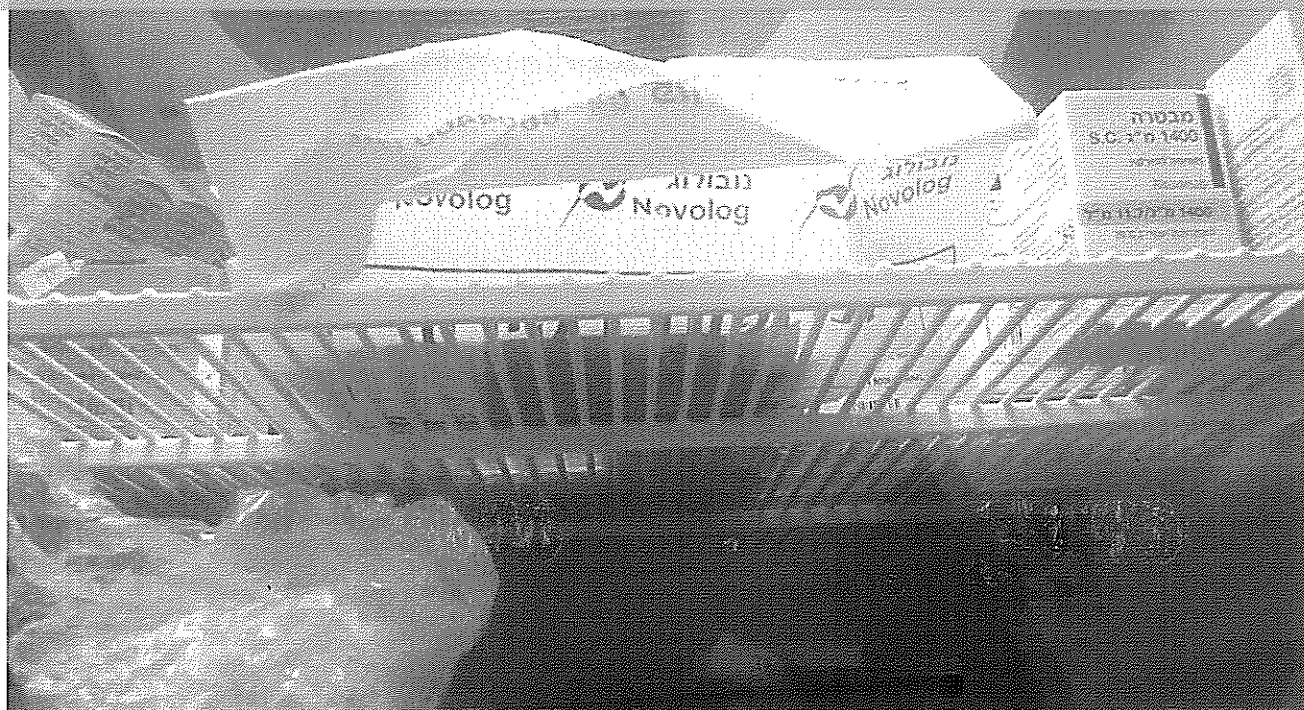
משרד
הבריאות

לחיים בריאים יותר

שהייה בבית המרקחת והגעה לתרופות



שהייה בבית המרקחת והגעה לתרופות





כניסה לחדר שרתי מחשב והוצאת מידע באופן פיזי ממחשבים

- א. נבדקו בניינים שונים במתחם בית החולים.
- ב. מחשבים הממוקמים בעמדות עבודה במחלקות השונות ובמיוחד בחדרים פתוחים וריקים מאדם ובדלפקי העבודה, יכולים להיות חשופים לפגיעת אבטחת מידע על ידי גורמים עוינים/בלתי מורשים המתחזים לעובדי בית החולים.
- ג. צוות הביקורת הגיע למחשבים וביצעה פעילות המדמה התחברות עוינת ע"י אמצעי המאפשר הוצאת מידע מרחוק (בהתאם להנחיות לא בוצעה התחברות אקטיבית).
- ד. צוות הביקורת מציין, כי בראייתו ניתן להעריך שאדם הלבוש אזרחי וללא מדים של אחות/רופא/עובד אחזקה יתקשה לבצע את אותה פעולה מבלי שיוחרג על ידי עובדי בית החולים.
- ה. יחד עם זאת, מדגיש צוות הביקורת כי קיים קושי להגיע ולהתחבר למחשבים הממוקמים במחלקות שקיים בהן צוות עובדים שכן הם מקפידים לסגור את החדרים ולפקח על הנעשה בסביבתו.
- ו. צוות הביקורת לא הצליח לזהות את חדרי שרתי המחשב המצויים בבניינים במרכז הרפואי.
- ז. צוות הביקורת מציין כי במידה ונעשות בבית החולים פעולות להסתרת חדרי שרתי המחשב, ניתן לקבוע על בסיס איסוף המידע שבוצע שפעולות אלו מוצלחות ומונעות זיהוי ויש לשמר זאת.

ח. פעילות לשימור

- ✓ הסתרת מיקום חדרי שרתי המחשב על מנת להקשות באיתורם על ידי גורמים עוינים ובלתי מורשים.

י. פעילות לשיפור

- ✓ שליטה, בקרה ופיקוח על הנכנסים לקומות ובכלל לאזורים שמצויים בהם תשתיות רגישות.
- ✓ העלאת המודעות בקרב אחיות המחלקות השונות להמצאות עובדים מתחזים, לבדוק כל אחד שאינו מוכר גם אם זה לא נעים.
- ✓ סגירה ונעילת חדרים ומשרדים בעזיבה.
- ✓ מתן מענה נגד יכולת חיבור אמצעי למחשב נייד בעמדות האחיות כגון הקשחת כוננים ו USB.



פגיעה בתשתיות קריטיות העלולות לפגוע ברציפות התפקוד של בית החולים

- א. בבית החולים ישנן תשתיות קריטיות אשר פגיעה בהן עלולה ליצור נזק בתפקוד היומיומי ופגיעה ברציפות התפקוד של בית החולים ובכך לגרום לסכנה ממשית לחיי אדם.
- ב. יש להדגיש כי צוות הביקורת לא קיבל כל מידע על מיקום התשתיות הקריטיות ונתבקש לאתרם. כמו כן, מה שנראה בפני הצוות כתשתיות קריטיות לא בהכרח הן כאלה. יחד עם זאת, נדגיש כי הצוות מציין כי להערכתו פגיעה/נטרול או סגירה של אחת המערכות שאליה הגיעו כן יגרום נזק (ברזי תמצן, אוויר וכו')
- ג. צוות הביקורת מוצא כי יריב המסתובב ללא הפרעה בבניינים ובמחלקות, יכול לזהות בקלות יחסית את מיקום התשתיות הקריטיות הקיימות בבית החולים.
- ד. הביקורת מוצאת כי התשתיות הקריטיות הממוקמות באזורים בהם הסתובב צוות הביקורת, נמצא בחוסר שליטה ופיקוח על הנכנסים אליו ולכן מאפשר כמעט לכל אחד להיכנס ולהסתובב בהם ללא הפרעה.
- ה. צוות הביקורת זיהה מיד את התשתיות שבעינו נראות כקריטיות, התקרב מבלי להיתקל בקושי, ולהערכתו יכול היה לגרום לנזק בלתי הפיך. גם במצבים שבהם עובדי בית החולים שהו במקום וראו את המבצעים לא שאלו מי הם ומה מעשיהם ופשוט קיבלו את שהייתם כמובן מאליו.
- הביקורת מציינת שוב את הפער בקרב העובדים בזיהוי ואיתור אנשים חריגים בגזרתם ומיצויי הטיפול.

1. פעילות לשיפור

✓ סגירת חלק מהתשתיות הקריטיות בגדר היקפית.

2. פעילות לשיפור

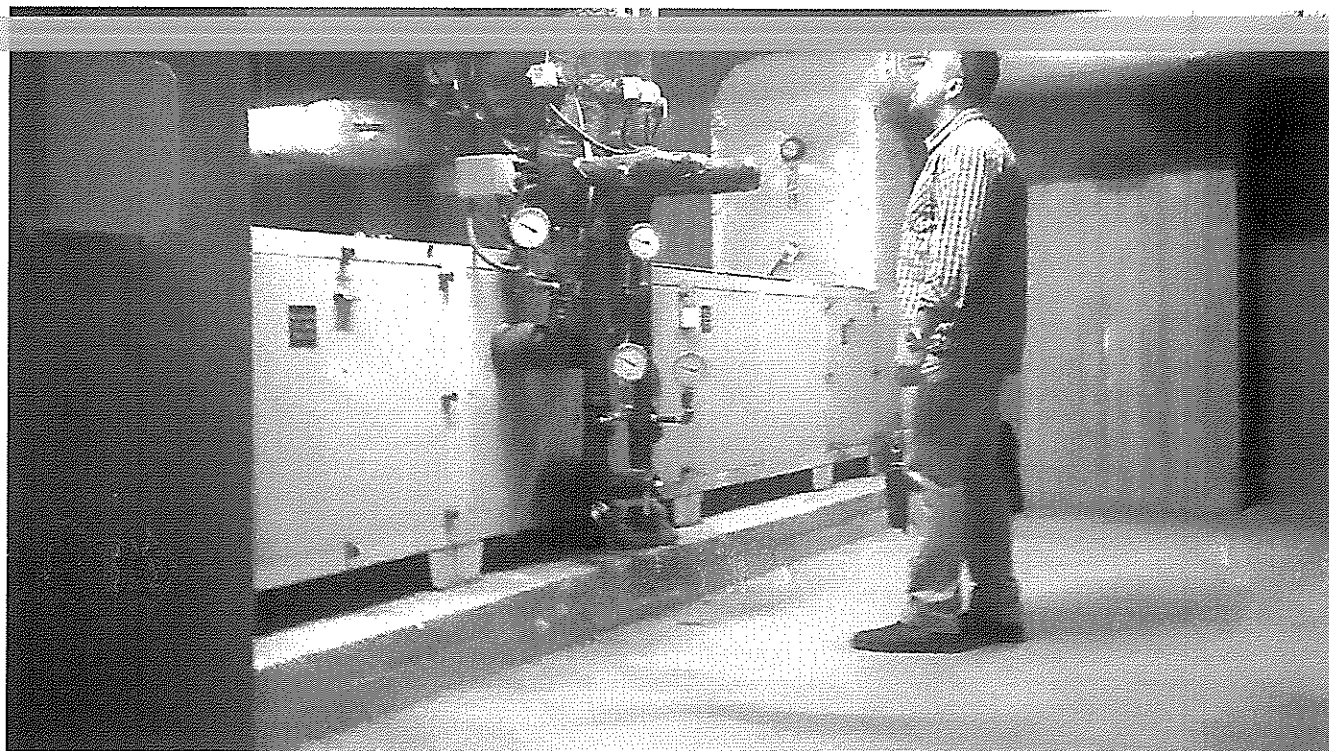
- ✓ שליטה בקרה ופיקוח על הנכנסים לאזור התשתיות הקריטיות.
- ✓ העלאת מודעות העובדים לזיהוי ואיתור חריגים בגזרתם.
- ✓ סגירת תשתיות קריטיות בצורה אשר תקשה על התקרבות ופגיעה בהן.
- ✓ שימוש באמצעים טכנולוגיים מתרועעים על התקרבות ו/או כניסה.



מבצע מצוות הביקורת שוהה זמן ממושך ליד תשתית קריטית



מבצע מצוות הביקורת שוהה זמן ממושך ליד תשתית קריטית



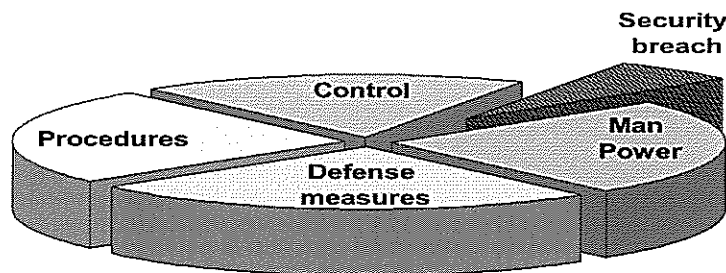


3. סיכום

- א. הביקורת התבצעה בין התאריכים 1 לינואר ועד ה- 7 לפברואר 2019, בימים ובשעות משתנות. צוות הביקורת לא הכיר את גזרת הפעילות ולא קיבל הכוונות ודגשים למעט הנושאים הנדרשים לבדיקה והגדרת מדדים להצלחה.
- ב. צוות הביקורת מנה מבצעים ומבצעות המתמחים בפעילות של איסוף מודיעין, כניסה למתקנים רגישים ואיתור נקודות תורפה.
- ג. צוות הביקורת החל את הפעילות בתהליך למידה ואיסוף נתונים ממקורות גלויים כגון אינטרנט ואתר בית החולים. לאחר מכן עבר הצוות לאיסוף מודיעין ולפעילות ממוקדת בתוך שטח בית החולים ובמחלקות השונות על מנת לבחון את התרחישים כפי שהוצגו בפניו.
- ד. הדוח בנוי על הממצאים שנאספו במהלך הפעילות בלבד, ובהתאם לתחושות של הצוות כפי שמגדירים זאת במערך האבטחה "בראיית התוקף". מחד גיסא, הערך המוסף לביצוע ביקורת בסגנון זה הינה היכולת לשקף תמונת מצב קיים לאורך זמן מבלי שהמרכז הרפואי ומערך האבטחה והעובדים יערכו מראש. מאידך גיסא, צוות הביקורת משקף את תחושת התוקף, דבר שמאפשר למערך אבטחה והעובדים בכלל ומנהל המרכז הרפואי בפרט לחוות ולהעריך זווית ראייה נוספת באשר לתוכנית האבטחה, הביטחון, הנהלים ואיכות ביצועם.
- ה. המרכז הרפואי מהווה מקום עבודה לאלפי אנשים ומעניק בראש ובראשונה שירות רפואי לאזרחים. ככזה מוטלת עליו האחריות על ביטחון כלל האנשים השוהים בתחום אחריותו בכל שעות וימי השנה.
- ו. שיפור ועדכון תפישת הביטחון של מערך אבטחה שיוקם על בסיס ניתוח האיומים, יעלה את הסיכוי להצלחה כבר בשלב מניעת פעולת היריב ולא יהיה תוצאתי בשלב הסיכול או בשלב הגילוי המאוחר של האירוע.
- ז. האחריות המוטלת על הגהלת המרכז הרפואי שעיקרה לאפשר לכל אזרח להיכנס למרכז הרפואי לצורך קבלת שירות ולצאת ממנו ללא פגיעה שהינה תוצאה של פעולת יריב פוטנציאלי פלילי או פח"עי היא זו שחייבת לעמוד לנגד עיניהם של כל עובד/ת כולל א עבדי מערך האבטחה: על פי ממצאי ודעת הביקורת, אחריות זו לא ממומשת בצורה מספקת ולכן אינה מצליחה להגן על האזרחים השוהים במרכז הרפואי ברמה הנדרשת.
- ח. צוות הביקורת מוצא כי במרכז הרפואי הלל יפה, קיים מערך אבטחה מקצועי, אשר כפי שנראה לעין מבצע את המשימות כפי שהגדירו לו. יחד עם זאת, ניכר שלמרות שגודל המרכז הרפואי נחשב לקטן יחסית ביחס למרכזים רפואיים אחרים, מערך האבטחה לא מצליח להגיע לרמת שליטה נדרשת ואינו מצליח להתמודד מול היריב הפוטנציאלי הפלילי או הפח"עי.



- ט. דעת הביקורת כי ניתן ללמוד מהממצאים כי בית החולים, במצב שבו נצפה במהלך הביקורת, חשוף לכך שהעובדים והאזרחים שבו, עלולים להיות בכל רגע נתון לסכנת פגיעה ישירה או לפגיעה בתשתיות קריטיות, גניבת ציוד רפואי קריטי או כל פגיעה אחרת על ידי יריבים פלילי או פת"עי.
- י. מערך אבטחה הנדרש לבצע משימה במתקן מסוג זה ואשר מוגבל בכמות כוח האדם ובמשאבים שעומדים לרשותו, מחויב לפעול על בסיס ניתוח איומים מקצועי המשלב ניהול סיכונים, ניתוח האיום בראיית התוקף, בחינת והתאמת איום הייחוס כך שניתן יהיה לעמוד בו, הגדרת אזורים על פי האיומים וההשפעה שלהם על בית החולים והפעלת הכוח בהתאם לכך.
- יא. מעגלי האבטחה בבית החולים המשלבים בין אבטחה פיזית לבין מערך מצלמות הם נכונים כתפישה ומתאימים למאפייני המתקן. צוות הביקורת סבור שלא הגיוני ולא נכון להציב מאבטחים בכל בניין ובכל מחלקה, ולכן יש לוודא שתפישת האבטחה תהיה מתאימה למאפייני המתקן. יש לחזק מקצועית את יכולת המוקד המבצעי לזהות חריגים בכל שטח בית החולים ובדגש במקומות המוגדרים כרגישים.
- יב. תכנית אבטחה מתקן מתבססת על ארבעה מרכיבים. לכל המרכיבים משקל שווה בחשיבותם ופגיעה באחד מהם פירושו ירידה ברמת האבטחה הן פיזית והן באבטחת המידע ארבעת המרכיבים הינם:
- ⊕ המשאב האנושי: מאבטחים בהתאם לרמת ההכשרה המוגדרת ע"י המנחה המקצועי במשרת ישראל.
 - ⊕ אמצעים פיזיים: טכנולוגיים ואלקטרוניים.
 - ⊕ הנחיות ונהלים (לצוות האבטחה, לעובדי המתקן).
 - ⊕ פיקוח ובקרה.



- ג. הביקורת מוצאת כי צוות של 4 יריבים שנעו בחופשיות במחלקות בית החולים, כולל במחלקות ואזורים רגישים, במהלך זמן הביקורת, בלבוש אזרחי, בלבוש אחות או עובד אחזקה, ללא תג או בהוספת תג משוכפל וזאת מבלי שמישהו ממערך האבטחה ו/או עובדי בית החולים זיהה אותו ואת פעילותו כחריגה, מעידה על קיום פער גדול בנושא.



האגף לביקורת פנים

Internal Audit Division

השרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

- יד. דעת הביקורת כי רמת מודעות העובדים לחריגים נמוכה מאוד ואינה מתאימה לאיומים והתרחישים שצוות הביקורת התבקש לבחון.
- טו. למרות שצוות עובדי בית החולים מוזהה על ידי לבישת מדים אחידים וענידת תג עובד, היריב שבוחר להיטמע בבית החולים בדרך של התחזות לעובד, מצליח בנקל להסתובב במחלקות השונות בתחושה שהינם חלק מהצוות וזאת בעיקר בגלל שברשותם תג.
- טז. הביקורת ממליצה לבחון מחדש את האיזון בין הצורך להעניק שירות לאזרח לבין החובה להגן עליו מפני פגיעה לא הכרחית: יש לשים את הדגש על שיפור נושא זה בקרב העובדים בעיקר.
- יז. הביקורת ממליצה לבחון מחדש את כלל הנהלים הקשורים לנושא כניסת עובדי קבלן ונותני שירותים חיצוניים למרכז הרפואי ולנושא שהייתם בתוכו.
- יח. יש לבחון שיפור רמת הביצוע של המוקד המבצעי ושילוב של אמצעים טכנולוגיים נוספים למצלמות הקיימות, על מנת למנוע ולזהות כניסת גורמים בלתי מורשים למקומות רגישים שהוגדרו ע"י הנהלת בית החולים ויחידת הביטחון.
- יט. מצ"ב ריכוז המלצות צוות הביקורת לכלל הנושאים שהוצגו בדוח זה.
- כ. צוות הביקורת מבקש להודות לכלל הגורמים המעורבים שסייעו בביצוע הביקורת.

בברכה,

מיקי וינברג ויאיר טל



4. המלצות

מועד לביצוע	אחראי לביצוע	המלצה	הפער הקיים	מס"ד
		<ul style="list-style-type: none"> • ניתוח שטח ומאפיינים מראיית התוקף. • הגדרת איום ייחוס חדש המותאם גם לדרישות משטרת ישראל. • הגדרת אזורים לפי רגישות ומשמעות הפגיעה בהם. • בחירת המענה הטוב והיעיל ביותר שהינו שכלול של ראיית התוקף, ניתוח השטח והגדרת האזורים. • שילוב מיטבי של נהלים, כוח אדם ואמצעים טכנולוגיים. 	<p>יעילות מערך האבטחה הפיזית יחסית לגודלו הקטן של המתקן ומאפייניו.</p>	1



		<ul style="list-style-type: none"> • שיפור רמת הביצוע של המוקד המבצעי בנושא השימוש במצלמות לצורך זיהוי חריגים. • שילוב אמצעי או מערכת טכנולוגית שישפר את יכולת זיהוי העובדים במחלקות השונות. • הצבת כוח אבטחה בתוך המחלקות הרגישות ולא רק בכניסות ליצירת הרתעה וזיהוי חריגים. 	<p>שליטה ופיקוח על עובדים: אחיות, רופאים ושאר אנשי צוות.</p>	<p>2</p>
--	--	--	--	----------



		<ul style="list-style-type: none"> • בחינת תהליך השליטה והפיקוח על אנשי אחזקה הפועלים בשטח בית החולים (אישורים, הזמנות, תיאומים). • ביצוע פעולות מידיות למניעת מצב שבו מופיע איש אחזקה בכניסה למחלקה ללא תיאום ומאפשרים לו להיכנס. • יש לבחון ביצוע ליווי לאנשי אחזקה שנכנסים לאזורים שהוגדרו כרגישים. 	<p>שליטה ופיקוח על עובדים: אנשי אחזקה.</p>	<p>3</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • ביצוע פעולות להעלאת המודעות של העובדים. • ביצוע פיקוח ובקורות על העובדים בנושא זה. 	<p>נטרול מנגנון הנעילה והשארית דלתות פתוחות על ידי עובדים בדלתות הכניסה למחלקות לחדרים וליציאות חירום.</p>	<p>4</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • לקבוע עמדה לגבי הפעלת ענישה. 		
		<ul style="list-style-type: none"> • שילוב מערכת לזיהוי עובדים במהלך העבודה שמוסיפה עוד אלמנט של זיהוי מעבר לתג עצמו. 	<p>תג עובד.</p>	<p>5</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • מציאת פתרון למניעת יכולת חיבור אמצעי למחשבים ניידים. 	<p>אבטחת מידע.</p>	<p>6</p>



		<ul style="list-style-type: none"> • מציאת פתרון שימנע השארת תיקים רפואיים שמונחים ללא שליטה ופיקוח. 		
7	הרתעה באבטחה.	<ul style="list-style-type: none"> • עיבוי מערך האבטחה באמצעים נוספים היוצרים הרתעה – שלטים על אבטחת המתקן, מצלמות, תאורה, אזעקה וכו'. 		
8	זיהוי עובדים על ידי המאושפזים בבית החולים	<ul style="list-style-type: none"> • ביצוע פעולות להעלאת המודעות בקרב המאושפזים עצמם. • יש לבחון הוספת אמצעי אשר יזהה באופן חד ערכי האם בעל התפקיד שנכנס לחדר הוא אכן עובד בית החולים. 		
9	איתור חריגים	<ul style="list-style-type: none"> • שילור מהצווי ריז מוקד צופה לבין כוח אבטחה פיזי. • שיפור יכולות המוקד המבצעי לשליטה טובה יותר על אזורים רגישים בבית החולים. • שיפור יכולת המאבטחים בנושא איתור חריגים. • העלאת מודעות העובדים לאיתור חריגים בגזרת עבודתם. 		



האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

תאריך: 15 אוגוסט 2019
י"ד אב תשע"ט

לשכת המנהל האדמיניסטרטיבי

סימוכין: שגיא! שם מאפיין מסמך לא

ידוע.

לכבוד
גב' מיכל אלחדף
מנהלת תחום ביקורת פנימית
משרד הבריאות, ירושלים

ג.ג.

הנדון: התייחסות - דוח ביקורת ביטחון ואבטחה

קראנו בעיון את דו"ח הביקורת, על מרכיבי השונים, ולמדנו כי קיימים נושאים אותם עלינו לשנות ו/או לשפר. יחד עם זאת, נכון לזכור כי בית חולים הינו מוסד פתוח לקהל הרחב ובו מבקרים בכל יום אלפי אנשים, חולים, בני משפחה, אורחים, ובכלל, ומכאן שחלק ממרכיבי הביקורת אינו רלוונטי ו/או אינו מתאים לארגון שלנו. להלן התייחסותנו לדו"ח:

מחלקת הביטחון

כללי:

הביקורת נערכה ברמה מקצועית וגבוהה מאוד - ניתן לראות שהבקרים והמתרגלים (להלן: "המבצעים") בעלי ידע נרחב בתחום ה"תקיפה" ובעל ניסיון רב בנושא. למחלקת הביטחון קשה מאוד להתייחס לממצאים ללא צפייה בסרטונים ובתמונות שתועדו ע"י הבקרים, זאת מכיוון שאין אנו יודעים האם הנ"ל אכן זיהו אתרים ותשתיות קריטיים/רגישים והאם אכן המידע שנמסר להם ע"י העובדים או המאבטחים הינו רגיש. יחד עם זאת, נתייחס לבקרה כאילו נמסר מידע רגיש וזוהו האתרים הנ"ל.
הביקורת בחנה את האיזמים:



המרכז הרפואי
הלל יפה
Hillel Yaffe
Medical Center

ת.ד. 169, חדרה 38400 ISRAEL | Tel: +972-4-6304221 | FAX: +972-4-6344752 | 04-6304221 | http://hy.health.gov.il

המרכז הרפואי הלל יפה מסונף לפקולטה לרפואה ע"ש רפפורט הטכניון. חיפה | מדינת ישראל - משרד הבריאות
Hillel Yaffe Medical Center, Affiliated with the Rappaport Faculty of Medicine, The Technion, Haifa, The State of Israel - Ministry of Health



- סידורי האבטחה במחלקות, בדגש על אגף האימהות (לרבות חטיפת תינוק)
- גניבת מידע רפואי/ציוד רפואי/פריצה לחדרי שרתים – אבטחת מידע/ציוד
- העסקת עובדי קבלן בשטח בית החולים

התייחסות לממצאי והמלצות הביקורת:

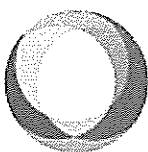
מערך האבטחה במרכז הרפואי

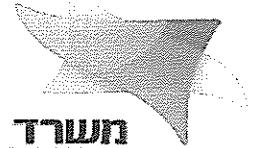
התייחסות לממצאים:

מערך האבטחה במרכז הרפואי הלל יפה פועל בהתאם לנהלי אגף הביטחון של משרד הבריאות. רמת הכשרתם המקצועית של המאבטחים נעשית ע"י חברת הכשרה ייעודית (מ.א.רוי) ובהתאם לתבחינים וההנחיות של משטרת ישראל - קורס בן 8 ימים - מתקדם ב'. בסיום קורס המאבטחים, המועמדים מגיעים לשלושה ימי חפיפה נוספים בבית החולים בהם למדים את תיק הנהלים של מחלקת הביטחון, נהלי הבדיקה בכניסה לביה"ח ונהלי העבודה בשגרה ובחירום. בסיום ימי החפיפה מבוצע למועמד מבחן מסכם ושיחה עם גורם ממטה המחלקה. לא מועסק מאבטח ללא

ביצוע כל השלבים. מעבר לאמור, עדימות לשימור על רמת יעילות וביקורת המאבטחים מנהל העמותה המבוצעת.

1. בכל עלייה למשמרת - מעבר על נהלים דו-שבועיים (בהתאם להנחיית המשרד).
 2. אחת לרבעון - כנס מאבטחים מקצועי בו נבחרים מקבץ נהלים וניתן דגש בליווי מצגות וסרטונים.
 3. שוטף - בקרות ותרגילים בהתאם לתכנית העבודה של אגף הביטחון.
- רמת המאבטחים נותנת מענה לאיתור יריב פוטנציאלי בהתאם לסמ"חים ולדרישות המבצעיות של משטרת ישראל ונוהל סימון ובידוק בשערי בית החולים של אגף הביטחון – משרד הבריאות.
- בנוסף לאמור, מבוצעים סיורים בשעות משתנות במהלך כל שעות היממה בהתאם לנוהל סיור של המרכז הרפואי לצורך איתור חריגים. הסיורים מתועדים בתוכנת מעקב ייעודית ומבוצעת בקרה אחת לחודש על אופן ביצוע הסיורים.





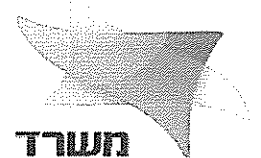
יחד עם זאת, טרם ביצע הביקורת, נמצא כי רמת המשאב האנושי והכשרתם של המאבטחים אינה מספקת ואינה נותנת מענה לכלל איומי הייחוס הקיימים – לרבות איתור יריב ברמה 3 (מומחה) ובחלק קטן מהתרחישים, אינה נותנת מענה גם ליריב ברמה 2 (מקצוען). קיימת מצוקת כוח אדם קשה בתחום האבטחה. הדבר נובע ממגוון משתנים (אלימות כנגד המאבטחים, ערך שעה נמוך מ"המתחרים בשוק" ותנאי מזג אוויר קשים בעמדות חוץ), מה שמביא לקושי בגיוס מאבטחים וגורם להתפשרות על כוח אדם בינוני. **בעניין טענת הבקרים בנושא פריסת מצלמות האבטחה וחוסר השימוש בהן**, נכון להיום במרכז הרפואי לא קיים מוקד אבטחה מבצעי, ולכן, מצלמות האבטחה במרכז הרפואי משמשות לצורך תחקור אירועים ולהרתעה של יריב ברמה 1 (חובבן/מזדמן) בלבד. בעקבות האמור, נבחרו יעד העלאת רמת המשאב האנושי יחד עם יעדים נוספים בתחום שיפור המערך הטכנולוגי של מחלקת הביטחון, כיעדי העבודה והמשימות של המחלקה לשנת 2019.

המאבטחים חתומים על הסכם סודיות ואבטחת מידע, יודעים שחל איסור למסור מידע רגיש לשום גורם ללא אישור מנהל המחלקה. יחד עם זאת, נדרשים להיות שירותיים ולסייע למבקרים והמאושפזים בכל הניתן, לרבות התמצאות בשטח בית החולים – כמובן שלא על חשבון פגיעה במאבטחים. ללא קבלת תמליל השיחות והמידע שנמסר ע"י המאבטחים לא נוכל להתייחס לטענה. במידה ואכן נמסר מידע על הסדרי האבטחה, הדבר תמור וייבחן בהתאם.

התייחסות להמלצות :

- הצבת מאבטחים באזורים רגישים - הצבת כוח אבטחה מיומן בכל אתר רגיש אולי תסייע בהרתעה ובזיהוי, אולם בבחינת עלויות מול תועלת **אינה משתלמת** – קיימים פתרונות טכנולוגיים טובים ומשתלמים יותר לנושא זה.
- אפקטיביות מערך האבטחה – בעת סיורים באתרים הרגישים הצוות מונחה לאתר חריגים (כבודה/אדם/שונות) ולפעול בהתאם – בכל חודש מבוצעים מגוון תרגילים לבחינת ערנות מערך האבטחה – סייר שנכשל מטופל משמעתית.
- אבטחה בשילוב אקטיבי של מערך המצלמות – נדרש מוקד ליישום – האמור בשלב תכנון.
- איזון טוב בין מתן שירות לביצוע משימות האבטחה – הנושא מבוקר ונבדק ע"י תרגילים ופיקוח ע"י גורמי המטה בשטח.





- יכולת שליטה, בקרה ופיקוח במחלקות ובאזורים רגישים – כפי שצוין, ברוב התשתיות הקריטיות יש מערכת פריצה אשר מתריעה למחלקת הביטחון. יחד עם זאת, על מנת להשתמש במערך המצלמות במיגון, נדרש מוקד.

הוצאת תיבוק ממחלקת יולדות ללא אישור

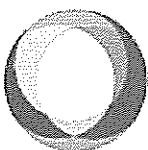
התייחסות לממצאים:

מחלקת הביטחון רואה את האמור בממצאים בעניין מסירת המידע על סידורי האבטחה כחמור מאוד ובניגוד לכל נהלי העבודה והסכם הסודיות עליו חתומים המאבטחים. תבוצע הדרכה נוספת בנושא ותוגבר רמת המודעות של המאבטחים. כנ"ל גם בעניין הצלחת הבקרים בהדגמת הוצאת תיבוק מהמחלקה.

רמת האבטחה במחלקה – מחלקת יולדות מאוישת בסדרנית/בודקת כל יום - בין השעות 7:00-23:00. בשעות הלילה המחלקה ננעלת ואין מאבטחת במקום. הכניסה באמצעות תג עובד או ע"י פתיחה של הצוות מתוך המחלקה. המאבטחת נדרש לבצע סיורים במחלקה ובמחלקות הסמוכות (חדר לידה / תינוקיה / פגייה / היקף המחלקה) בשעות משתנות. המאבטחת נמצאת בכניסה למחלקה רק בשעות שבהן אין שעות ביקור (בחלק משעות אלה נדרשת לסייע בתינוקיה בהוצאת ילודים לאימהות) ומבצעת בקרה מלאה על הנכנסים. בשעות בהם המאבטחת בסיור ובשעות בהן יש ביקורים כל אדם רשאי ויכול להיכנס למחלקה. **הכניסה לתינוקיה מוגבלת בכל שעה** – צוות התינוקיה אמון על נושא זה ובאחריותם לוודא כי רק גורם מורשה (אב/אם עם ידון תואם לתיבוק) נכנס לאתר. מבוצעים תרגילים בנושא – הצוות לא נכשל עד היום באף תרגיל. יחד עם זאת, יריב מומחה (כפי שנמצא בביקורת) יכול לשכפל ידון או לנצל

או לצוות יכולת להבחין בכך.

התייחסות להמלצות :



המרכז הרפואי
הלל יפה
Hillel Yaffe
Medical Center

ת.ד. 169, חדרה 38100 ISRAEL | טל. 04-6304221 | פקס. 04-6344752 | 04-6344752 (FAX) | 04-6304221 (Tel.) | P.O.Box 169 Hadera 38100 ISRAEL | <http://iy.health.gov.il>

המרכז הרפואי הלל יפה מוסוף לפקולטה לרפואה ע"ש רפפורט הטכניון, חיפה | מדינת ישראל - משרד הבריאות
Hillel Yaffe Medical Center, Affiliated with the Rappaport Faculty of Medicine, The Technion, Haifa, The State of Israel - Ministry of Health



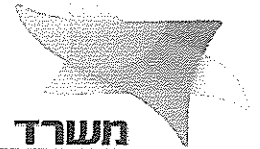
- סינון ושליטה על סיוור הכרות - כל משתתפי הסיוור נמצאים בפיקוח של אחות מלווה אשר מנחה ומדריכה אותם בכל שלבי הסיוור – המידע שנמסר על ידי האחות הינו שירותי בלבד וניתן להשיגו גם דרך הרשתות התברתיות, אתר ביה"ח ושרתי החיפוש במרשתת.
- העלאת רמת האבטחה במחלקה – רמת האבטחה באגף נותנת כיסוי ומענה מספק בתחום המשאב האנושי. יחד עם זאת נבחן חיזוק האבטחה תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים (כגון מערכת למניעת חטיפת / הוצאת תינוקות מהמחלקה).
- שליטה והכרות טובים יותר על העובדים במחלקה – קשה מאוד להביא למצב שצוות המאבטחים מכיר באופן אישי את כל עובדי המחלקה והטכנאים בבית החולים. תוגבר המודעות בנושא.
- מודעות להריגים – הצוותים עוברים הדרכה פרונטלית או לומדה ייעודית אחת לשנה בהקשר זה. כמו כן, בהתאם לתכנית העבודה מבוצעים תרגילים בנושא – העובדים מודעים לנושא וכנשאלים יודעים לענות ולפרט את כל הנאמר בהדרכות, אולם כפי שניתן לראות בשטח, הנ"ל לא מיישמים את האמור ועסוקים בעבודה השוטפת.
- שת"פ עובדים / מערך אבטחה – קיים – המאבטחות מגיעות למשמר ומקבלות תדריך ורשימה של המאושפזות במחלקה. כמו כן, הצוות יודע ומדווח על כל חריג בגזרה שלו. עדיין, קיים הצורך בהעלאת רמת מודעות הצוות בנושא.
- נוהל כניסת אנשי תחזוקה – עפ"י מדיניות ביה"ח, אנשי התחזוקה של המרכז הרפואי רשאים ונדרשים להיכנס לכל אתר ללא צורך בסיוע או בליווי של המאבטחים (קיים להם תג אשר פותח כל דלת). ייתכן ונדרש לבחון את הנושא בשנית ע"י ההנהלה.
- צמצום אזורי הסיוור של האורחים – לבחינת ההנהלה ומחלקת זיהומים / ניהול סיכונים.

פעילות המדמה איש צוות

התייחסות לממצאים:

כפי שצוין בסעיף הקודם, מדיניות ביה"ח, לאפשר לעובדי ביה"ח להיכנס לכל אתר ללא צורך בסיוע או בליווי של המאבטחים, למעט אתרים רגישים (כגון חדרי שרתים, ארכיונים וכו'). לכן, כל נוכחות של איש טכני / סיעוד / רופא לרוב לא תעלה את רמת חשדם של הצוות (סיעודי ומאבטחים כאחד). פרט לכך, כפי שנאמר בהתייחסות לסעיף 1 - מערך האבטחה, מבוצעים סיוורים בהתאם לנוהל בשעות משתנות תוך שבירת שגרה. סיוע במערך המצלמות והפעלת מוקד יסייע רבות בנושא זה.





האנף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לסיוע בריאים יותר

- שינוי התייחסות לתיקים רפואיים – באחריות ממונה אבטחת מידע.
- יצירת הרתעה למטרת גניבה – בהתאם למצב כוח האדם הנוכחי ומשימות האבטחה לא ניתן לבצע סיורים מעבר לכתוב בנוהל.
- מערכות טכנולוגיות למניעת הוצאת ציוד יקר ערך – המלצה שווה לבחון וליישם.

כניסה לאזורים רגישים וכניסת תרופות

התייחסות לממצאים:

למחלקת הביטחון קיים נוהל אבטחת בית מרקחת. הנוהל נוגע לאבטחת בית המרקחת מעבר לשעות הפעילות בלבד ונותן מענה למצב של מניעת פריצות ותגובה במקרה של פריצות. תפעול בית המרקחת במהלך שעות הפעילות ומניעת כניסת גורמים שאינם מורשים אמונה על צוות בית המרקחת. גם צוות בית המרקחת נדרש לעבור הדרכת ביטחון/לומדה ככל עובד. כנ"ל בעניין הדרכת אבטחת מידע.

התייחסות להמלצות :

- נדרש לקבל התייחסות ממנהל בית המרקחת בנושא זה.

כניסה לחדרי שרתים והוצאת מידע באופן פיזי ממחשבים

התייחסות לממצאים:

חדרי השרתים נשלטים ומאובטחים במערכת פריצה שממחשה לצוות הבטחון והמעלמות אבטחה (לתחקור אירועים) הגישה אליהם מוגבלת ואינם מסומנים, זאת למניעת זהותם.

התייחסות להמלצות :

- נדרש לקבל התייחסות מנהל אבטחת המידע לנושא זה.

פגיעה בתשתיות קריטיות לתפקוד בית החולים

התייחסות לממצאים:

כפי שנראה מדוח הביקורת, הנ"ל הגיעו לאתרים הנמצאים מחוץ למבנים (מאגרי החמצן הנוזלי). אזור זה תחום ברובו בגדר, הגישה אליו מוגבלת לכניסה רגלית בלבד והאזור מצולם (ללא צפייה בזמן אמת).



המרכז הרפואי
הלל יפה
Hillel Yaffe
Medical Center

ת.ד. 169, חדרה 36100 ISRAEL | טל. 04-6304221 | פקס. 04-6344752 | 04-6344752 | תל. 072-4-6304221 | פקס. 072-4-6344752 | <http://my.health.gov.il>

המרכז הרפואי הלל יפה מסונף לפקולטה לרפואה ע"ש רפפורט הטכניון, חיפה וסניגת ישראל - משרד הבריאות
Hillel Yaffe Medical Center, Affiliated with the Rappaport Faculty of Medicine, The Technion - Haifa, The State of Israel - Ministry of Health



בין היתר הגיעו לאתרים שלא מאוישים 24/7 אלא רק בעת סיורים במקום.

התייחסות להמלצות :

- מענה עבור כלל ההמלצות הינו הוספת אמצעים טכנולוגיים (מערכת פריצה ומצלמות מתריעות על תנועה ומוכחות) בשילוב הפעלת מוקד מבצעי מאויש 24/7.

אבטחת מידע

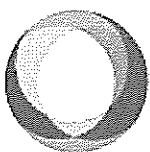
אתייחס לסעיפים כפי שנוסחו בפרק ההמלצות:

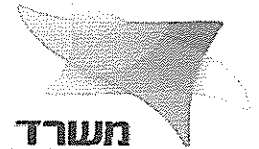
1. יעילות מערך האבטחה הפיזית- אנו בסיומו של סקר סיכונים לתשתיות הפיזיות הקריטיות בשיתוף מחלקת הנדסה וחברת ויסקור מטעם יחידת ההנחיה המגדרית במשרד הבריאות. בהמלצות הסקר יוצעו המלצות פיזיות וטכנולוגיות להגנה על המתקנים, ואנו נפעל בהתאם. סקרים דומים נערכים במקביל למערך המחשוב והציוד הרפואי.
2. שליטה ופיקוח על עובדים: אחיות רופאים ושאר אנשי צוות - תשתית בית החולים יכולה להתמודד עם תוספת מצלמות ככול שיידרש, אך יתבצע באיזון בין צרכי הביטחון ושמירת פרטיות העובדים, המאושפדים והמבקרים (4/2012 שימוש במצלמות אבטחה ומעקב ובמאגרי התמונות הנקלטות בהן"). מערכת בקרת גישה ממוחשבת של תגי העובדים- אנו בשלבי כתיבת מפרט למכרז.
3. שליטה ופיקוח על עובדים: אנשי אחזקה-על היחידות השונות העובדות עם ספקים לאמץ ולהכיר את הנהל

1. מידע רגיש (מחלקת המידע והאבטחה) יישמר בצורה חשופה (ללא אמצעי אבטחה)

שנמצאים מספר ימים בשבוע).

4. נטרול מנגנון הנעילה והשארית דלתות פתוחות ע"י עובדים בדלתות הכניסה למחלקות לחדרים וליציאת חירום- המלצות להגברת המודעות תתבצע לאלתר. במקביל, נבצע סקר נוסף במחלקות ויחידות השונות להוספת נעילות ובקורות גישה בהתאם לצורך.
5. תג עובד-בהתייחס לזיהוי מול מערכות מחשוב- נשלב בהקדם מערכת חדשה, אימפרוטה, בתחנות עבודה השיתופיות (תחנת אחות, חדרי רופאים, עגלות מחשב, מרפאות חוץ) שתאפשר כניסה בהזדהות תג ופין קוד. מערכת בקרת גישה פיזית (בכתיבת מכרז) תאפשר מידע מי נכנס ומתי לאזור הממודר.





האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
נחיים בריאים יותר

- 6. נוודא איוש קבוע של תחנת אחות, תוך הקפדה על נעילת חדרים ונעילת תיקים וניירת חסויה בארונות אטומים עם אפשרות נעילה. מדיניות "שולחן נקי".
- 7. נבחן שילוב אמצעים טכנולוגים לבקרת גישה ושליטה על המתרחש בקמפוס, ובכלל זה בחינת אפשרות לסימון באמצעות RFID של ציוד יקר וחיוני בבית החולים, כולל אפשרות לאתרם בכול רגע נתון ברחבי בית החולים.
- 8. חדרי השרתים אומנם לא מסומנים אך מי שצריך לדעת היכן הם נמצאים יודע (מחשוב, מהנדסים, בטחון). החדרים מאובטחים ומוגנים בשלל אמצעים בהתאם לתקן.

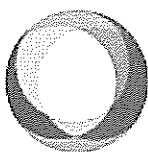
מצ"ב מסמכים רלוונטיים.

בברכה,

ד"ר אמנון בן-משה
מנהל אדמיניסטרטיבי

העתק:

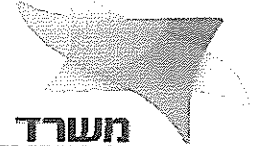
- ד"ר אורלי ויינשטיין, ראשת חטיבת בתי החולים הממשלתיים.
- מר שלמה פשקוס, סגן מנהל חטיבת בתי החולים וראש אגף הכלכלה.
- גב' ציפי הלמן, מבקרת הפנים, משרד הבריאות.
- מר יורם רובינשטיין, קב"ט משרד הבריאות.
- ד"ר מיקי דודקביץ, מנהל המרכז הרפואי, כאן.
- גב' ליאת חסון, מבקרת הפנים, כאן.
- מר צביקה פישמן, קב"ט ביה"ח, כאן.
- מר מיכאל טולדנו, ממונה אבטחת מידע, כאן.
- תיק.



המרכז הרפואי
הלל יפה
Hillel Yaffe
Medical Center

ת.ד. 169, חדרה 38100 ישראל | טל. 04-6394221 | פקס 04-6344752 | 04-6344752 | 04-6394221 | http://ty.health.gov.il

המרכז הרפואי הלל יפה מסונף לפקולטה לרפואה ע"ש רפפורט הטכניון, חיפה | מדינת ישראל - משרד הבריאות
Hillel Yaffe Medical Center, Affiliated with the Rappaport Faculty of Medicine, The Technion, Haifa, The State of Israel - Ministry of Health



האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר



המרכז הרפואי
הלל יפה
Hillel Yaffe
Medical Center

ת.ד. 169, חדרה 38100 | טל: 04-6304221 | פקס: 04-6344752 | דואר: 04-6304221 | חטיבת: 04-6304221 | <http://hy.health.gov.il>

המרכז הרפואי הלל יפה מסונף לפקולטה לרפואה ע"ש רפפורט הטכניון, חיפה ומדינת ישראל - משרד הבריאות
Hillel Yaffe Medical Center, Affiliated with the Rappaport Faculty of Medicine, The Technion, Haifa, The State of Israel - Ministry of Health



האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

11111111

תאריך: 04 באוגוסט 2019
ג' באב תשע"ט

לשכת המנהל האדמיניסטרטיבי

סימולן: 2000-2003-2019-0011990

לכבוד

גב' מיכל אלהדף

מנהלת תחום ביקורת פנימית

משרד הבריאות, ירושלים

ג"נ

הנדון: התייחסות מעודכנת לדו"ח האגף לביקורת פנימית במשרד הבריאות בנושא בטחון ואבטחה

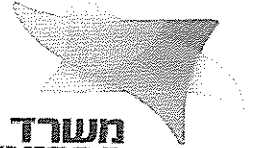
1. קראנו בעיון את טיוטת המסמך שהועברה אלינו בתאריך 07/03/19. בהמשך התקיים דיון במרכז הרפואי בתאריך 07/07/19, בהשתתפות מבקרת הפנים של משרד הבריאות, הקב"ט הארצי וצוותו, נציג מבצעי התרגיל ונציגי המרכז הרפואי, ובמהלכו גם הוקרן סרטון הממחיש את הממצאים.
2. להלן פירוט התייחסותנו הכוללת צעדים שנקטו עד כה לשיפור הממצאים ובראשם פנייה אל מבקרת הפנים של ביה"ח לקיים ביקורת פנימית בנושא שבחזן (נספח א'), אשר ממצאה והמלצותיה יוצגו בפני הנהלת המרכז הרפואי והגורמים המבוקרים בבית החולים.
יחד עם זאת, כהנהלת המרכז הרפואי ובהתייעצות עם גורמי המקצוע הממונים על תחום האבטחה והבטחון בבית החולים, ברצוננו להדגיש כי הסרטון, כפי שהוצג בפנינו, אינו משקף את הנעשה בפועל במרכז הרפואי וכן אינו משקף חלק מהממצאים הכתובים בדו"ח, לדוגמה:

- תרחיש הסיפת התימק, כפי שמוצג בסרטון, אינו מעיד על מנגנוני ההגנה והיכולת להוציא באופן ריאלי ובדיון תינוק מעריסתו וממתחם התינוקיה מבלי שהמעשה ייחשף. בד בבד אין ספק כי עצם העלאת הממצא מחייבת חשיבה והיערכות שונות של בית החולים (כבר מבוצעות בפועל).
לציין כי תרחיש הסיפת תינוק, כמו גם תגובת הגורמים הרלוונטיים בבית החולים, נבדקו במסגרת מבדק ה- JCI וכן בבקורות שוטפות.

בית חולים הינו מוסד פתוח לקהל הרחב ובו מבקרים בכל יום אלפי אנשים ממגוון האוכלוסיה: חולים, בני משפחה, אורחים ובלכל, ומכאן שחלק מרכיבי הבדיקה אינו רלוונטי ולא אינו מתאים לארגון כמו שלנו.



המרכז הרפואי הילל יפה, משרד הבריאות, רמת השרון, מוסד לרפואה ולבריאות, רשום כחברת חברה פרטית בע"מ, מס' ת.ד. 1000, רמת השרון 5150101. המרכז הרפואי הילל יפה, משרד הבריאות, רמת השרון, מוסד לרפואה ולבריאות, רשום כחברת חברה פרטית בע"מ, מס' ת.ד. 1000, רמת השרון 5150101. Hillel Yaffe Medical Center, affiliated with the Rappaport Faculty of Medicine, The Technion, Haifa, The State of Israel. Ministry of Health



21/07/2019

3. להלן התייחסותנו למומצאים ול המלצות הדו"ח:

3.1. התייחסות למומצאים:

מערך האבטחה במרכז הרפואי

מערך האבטחה במרכז הרפואי הלל יפה פועל בהתאם לנהלי אגף הביטחון של משרד הבריאות. הכשרתם המקצועית של המאבטחים נעשית ע"י חברת הכשרה ייעודית (מ.א.ר.י) ובהתאם להכשרים ולהנחיות של משרדת ישראל - קורס בן 8 ימים - מתקדם ב'. בסיום קורס המאבטחים, המועמדים מאינים לשלושה ימי חפיפה נוספים בבית החולים בהם למדים את תיק הנהלים של מחלקת הביטחון, נהלי הבידוק בכניסה לביה"ח ונהלי העבודה בשגרה ובחירום. בסיום ימי החפיפה נדרש המועמד לעבור מבחן מסכם ושיחה עם גורם מטה המחלקה. לא יועסק מאבטח ללא ביצוע כל השלבים מעבר לאזור ובמסגרת לשמור על רמות הידע והביקאות של המאבטחים בנהלי העבודה מבוצעות פעולות נוספות:

- בכל עלייה למשמרת - מעבר על נהלים דו-שבועיים (בהתאם להמח"ת המשודר).
- אחת לרבעון - כנס מאבטחים מקצועי בו נבחר מקבץ נהלים וניתנים דגשים בליווי מצגות וסרטונים.
- שוטף - בקרות ותרגילים בהתאם לתכנית העבודה של אגף הביטחון.

רמת הכשרתם של המאבטחים נותנת מענה לאיתור יריב פוטנציאלי כפי שהוגדר בדרישות המבצעיות של משרדת ישראל ובהתאם לסמ"חים (סימנים מחשידיים) ולנהל סינון ובידוק בשער בית החולים של אגף הביטחון - משרד הבריאות.

בנוסף מבוצעים סיורים בשעות משתנות במהלך היממה בהתאם לנהל סיור של המרכז הרפואי לצורך איתור חריגים. הסיורים מתועדים בתוכנת מעקב ייעודית ומבוצעת בקרה אחת לחודש על אופן ביצוע הסיורים.

הבריאות להכשרה של המאבטחים אינה מספקת ואינה נותנת מענה לכלל אימני הייחוס הקיימים לרבות איתור יריב ברמה 3 (מומחה) ובחלק קטן מהתרחישים, אינה נותנת מענה גם ליריב ברמה 2 (מקצוען). ישנה מוצקת גיוס כוח אדם קשה בתחום האבטחה הנובעת ממגוון משתנים, כגון: אלימות כנגד המאבטחים, ערך שעה נמוך ב"המתחרים בשוק" ותבאי מזג אוויר קשים בעמדות הון.

טיענות הבקרים במשא פריסת מצלמות האבטחה וחוסר השימוש בהן במרכז הרפואי לא קיים מקד אבטחה מבצעי, ולכן, מצלמות האבטחה משמשות לצורך תחקור אירועים ולהרתעה של יריב ברמה 1 (חובבן/מזדמן) בלבד. בעקבות האפור, נבחר יעד העלאת רמת המשאב האנושי יחד עם יעדים נוספים בתחום שיפור המערך הטכנולוגי של מחלקת הביטחון, כיעדי העבודה והפשימות של המחלקה לשנת 2019.

המאבטחים התומים על הסכם סודיות ואבטחת מידע ויודעים שחל איסור למסור מידע רגיש לשום גורם ללא אישור מנהל המחלקה. יחד עם זאת, הם נדרשים להיות שירותיים ולסייע למבקרים ולמאושפדים בכל הניתן. לרבות התמצאות בשטה בית החולים הון שמירה על בטחונם.



משרד הבריאות, תל אביב, ישראל. כל הזכויות שמורות. © 2019. כל המידע המופיע בדו"ח זה הוא למטרות מידע בלבד ואינו מהווה ייעוץ רפואי או משפטי. אין להסתמך על המידע המופיע בדו"ח זה לטובת או נזק. המידע המופיע בדו"ח זה אינו מהווה ייעוץ רפואי או משפטי. אין להסתמך על המידע המופיע בדו"ח זה לטובת או נזק.



3 | תוכן

מהצפייה בטרסון לא נראה דין ודברים עם צוות האבטחה, מלבד בכניסה למחלקת ילדות. המידע שנמסר ע"י המאבטחת במחלקה היום מידע שירותי בלבד, מידע שניתן היה לקבלו גם באתר האינטרנט של ביה"ח או בשילוט במחלקה ומוגדר כמידע בלתי-ס. מעבר לנך לא הוצגו בפנינו ממצאים מספיק ואין פירוט של ממצאים מספיק בעניין העברת מידע על סדרי אבטחה באמצעות מאבטחים אליהם סבל להתחמס.

הוצאת תינוק ממחלקת ילדות ללא אישור

כאמור, לאחר צפייה בטרסון נמצא כי המידע שנמסר ע"י המאבטחת היום מידע שירותי בלבד, מידע שניתן היה לקבלו גם באתר האינטרנט של ביה"ח או בשילוט במחלקה ומוגדר כמידע בלתי-ס. רמת האבטחה במחלקה – מחלקת ילדות מאוישת במאבטח בכל יום - בין השעות 07:00-23:00. בשעות הלילה אין מאבטח בכניסה, דלת הכניסה למחלקה ננעלת והכניסה מתאפשרת באמצעות תג עובד או ע"י פתיחה של הצוות מתוך המחלקה. המאבטח נדרש לבצע סיורים במחלקה ובמחלקות הסמוכות (חדר לידה / תינוקיה / פגיה / היקף המחלקה) בשעות משתנות. המאבטח נמצא בכניסה למחלקת ילדות רק בזמנים בהם אין ביקורים במחלקה (בחלק משעות אלו נדרש לסייע בתינוקיה בהוצאת ילודים לאימהות) ומבצע בקרה מלאה על הנכנסים. בשעות בהן המאבטח בסיור ובשעות בהן יש ביקורים כל אדם רשאי ניכול להיכנס למחלקה כפי שצויין בדו"ח, אך קיים נוהל מוגדר ומוסדר להוצאת ילוד מהתינוקיה והכניסה לתינוקיה מוגבלת בכל שעה – צוות התינוקיה אמון על נושא זה ובאחריותם לוודא כי רק גורם מורשה (אבלאם עם דיון תואם לתינוק) נכנס לאתר, מבוצעים באופן שוטף תרגילים בנושא והצוות לא נכשל עד היום באף תרגיל. יחד עם זאת, יריב מומחה יכול לשכפל דיון או לנצל חוסר ריסוד של צוות, או לחלופין להתחזות לעובד / אחות עם תג משוכפל ומזויף, או איש אחזקה (כפי שנמצא בבקרה) ולהיכנס למחלקה - אין למאבטח או לצוות יכולת להבחין בכך.

המאבטח נדרש לבצע סיורים במחלקה ובמחלקות הסמוכות (חדר לידה / תינוקיה / פגיה / היקף המחלקה) בשעות משתנות. המאבטח נמצא בכניסה למחלקת ילדות רק בזמנים בהם אין ביקורים במחלקה (בחלק משעות אלו נדרש לסייע בתינוקיה בהוצאת ילודים לאימהות) ומבצע בקרה מלאה על הנכנסים. בשעות בהן המאבטח בסיור ובשעות בהן יש ביקורים כל אדם רשאי ניכול להיכנס למחלקה כפי שצויין בדו"ח, אך קיים נוהל מוגדר ומוסדר להוצאת ילוד מהתינוקיה והכניסה לתינוקיה מוגבלת בכל שעה – צוות התינוקיה אמון על נושא זה ובאחריותם לוודא כי רק גורם מורשה (אבלאם עם דיון תואם לתינוק) נכנס לאתר, מבוצעים באופן שוטף תרגילים בנושא והצוות לא נכשל עד היום באף תרגיל. יחד עם זאת, יריב מומחה יכול לשכפל דיון או לנצל חוסר ריסוד של צוות, או לחלופין להתחזות לעובד / אחות עם תג משוכפל ומזויף, או איש אחזקה (כפי שנמצא בבקרה) ולהיכנס למחלקה - אין למאבטח או לצוות יכולת להבחין בכך.

לפי הטרסון התרחיש שנבדק ע"י המתרגלים הדגים כניסה לתינוקיה כניסוח אנשי אחזקה לאור ש"הביקור" תואם וניתן להם אישור ע"י אחות נכר למעשה התאפשר להם לשהות בקרבת הילודים מבלי שיהיו "בסטטוס הורה לילוד".

לא הוצגו ממצאים של תרחישים מספיק על פיהם הצליחו להדגים כניסה לתינוקיה (בניגוד לרשום בדו"ח עמוד 16, סעיפים ד-ה). למען הסר ספק, אין חולק על כך שבית החולים נדרש לשנות ולהטמיע תהליכי עבודה בכל הקשור בכניסת אנשי שרות ואחזקה, ובכלל זה ליווי ע"י צוות מקצועי של בית החולים באתרים רגישים כדוגמת מחלקת ילודים.

פעולות שהוצגו לשיפור:

- סינון ושליטה על סיור הכרות: כל משתתפי הסיור נמצאים בפיקוח של אחות מלווה אשר מנחה ומדריכה אותם בכל שלבי הסיור



המאבטח נדרש לבצע סיורים במחלקה ובמחלקות הסמוכות (חדר לידה / תינוקיה / פגיה / היקף המחלקה) בשעות משתנות. המאבטח נמצא בכניסה למחלקת ילדות רק בזמנים בהם אין ביקורים במחלקה (בחלק משעות אלו נדרש לסייע בתינוקיה בהוצאת ילודים לאימהות) ומבצע בקרה מלאה על הנכנסים. בשעות בהן המאבטח בסיור ובשעות בהן יש ביקורים כל אדם רשאי ניכול להיכנס למחלקה כפי שצויין בדו"ח, אך קיים נוהל מוגדר ומוסדר להוצאת ילוד מהתינוקיה והכניסה לתינוקיה מוגבלת בכל שעה – צוות התינוקיה אמון על נושא זה ובאחריותם לוודא כי רק גורם מורשה (אבלאם עם דיון תואם לתינוק) נכנס לאתר, מבוצעים באופן שוטף תרגילים בנושא והצוות לא נכשל עד היום באף תרגיל. יחד עם זאת, יריב מומחה יכול לשכפל דיון או לנצל חוסר ריסוד של צוות, או לחלופין להתחזות לעובד / אחות עם תג משוכפל ומזויף, או איש אחזקה (כפי שנמצא בבקרה) ולהיכנס למחלקה - אין למאבטח או לצוות יכולת להבחין בכך.



האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

419109

- המידע שנמסר על ידי האחיות הינו שירותי בלבד וניתן להשיגו גם דרך הרשתות החברתיות, אתר ביה"ח ושירותי החיפוש במרשתת. תבחן יעילות רישום מראש לסיורים ואימות הגעה.
- העלאת רמת האבטחה במחלקה:
 - רמת האבטחה באגף נותנת כיסוי ומענה מספק בתחום המשאב האנושי. יחד עם זאת נבחן היזק האבטחה תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים (למשל מערכת למניעת הסיפה / הוצאה של תיקות מהמחלקה ללא אישור).
 - שליטה והכרות טובים יותר על העובדים במחלקה:
 - קשה מאוד להביא למצב ששנות המאבטחים מכיר באופן אישי את כל עובדי המחלקה וכל הטכנאים בבית החולים. תוגבר המודעות בנושא מודעות לתרשים:
 - הצוותים עובדים הדרכה פרונטלית או לומדה יעודית אחת לשנה בהקשר זה. כמו כן, בהתאם לתכנית העבודה, פבועים תרגילים שונים מהם שלה כי העובדים מודעים לנושא וכשאלים ירעים לענות ולפרט את כל הנאמר בהדרכות, אולם כפי שניתן לראות בשפת, הב"ל לא מיישמים את האמור ועסקים בעבודה השוטפת.
 - שית"פ עובדים ומערך אבטחה:
 - קיים שית"פ מלא - המאבטחים מגיעים למשמרות ומקבלים תדריך ורשימה של המאושפזות במחלקה. כמו כן, הצוות יודע ומדווח על כל חריג בגזרה שלו. עדיין, קיים הצורך בהעלאת רמת מודעות הצוות בנושא.
 - מהלכניסית אנשי המחלקה:
 - עפ"י מדיניות ביה"ח, אנשי המחלקה של המרכז הרפואי רשאים ונדרשים להיכנס לכל אתר ללא צורך הכניסה לאנשי מחלקה מטעם גורמי חוץ שיוטמע בקרב כלל העובדים במקום.

פעילות המזנה איש צוות

כפי שצוין, מדיניות ביה"ח, היא לאפשר לעובדי ביה"ח להיכנס לכל אתר ללא צורך בסיוע או בליחי של המאבטחים, למעט אתרים רגישים (כגון חדרי שרתים, ארכיום וכו'). לכן, כל נוכחות של איש טכני, סיוע או רופא לרוב לא תעלה את רמת השדום של הצוות (סיעודי ומאבטחים כאחד) מערך האבטחה מבצע סיורים בהתאם לנוהל בשעות משתנות תוך שבירת שגרה. לא הוצג פירוט של הממצאים המעידים על התחזות לעובד ביה"ח באין מפריע, או דוגמאות של המתרגלים למצב זה.

יחד עם זאת, כמצוין לעיל, ייעשה שינוי בכל תהליכי העבודה הקשורים לנתני שירותים חיצוניים.



אנו מודים לפרויקט המחקר של משרד הבריאות, המאפשר לנו להשתמש במידע זה לצורך שיפור שירותי הבריאות. המחקר נעשה על ידי משרד הבריאות, המאפשר לנו להשתמש במידע זה לצורך שיפור שירותי הבריאות. המחקר נעשה על ידי משרד הבריאות, המאפשר לנו להשתמש במידע זה לצורך שיפור שירותי הבריאות.



משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

53 / 0

גניבת/הוצאת ציוד רפואי / תיקים / רכוש / ציוד פלסטי / ציוד ביה"ח

נהלי מחלקת הביטחון קובעים את תפקידיה, וביניהם מניעת ניסיונות לפגוע חבלי בביה"ח, השלמת סדר ציבורי והענקת תחושת ביטחון לצוותים הרפואיים, למאושפדים ולמבקרים.

כמו כן, תסכל ניסיונות גניבה, פריצה והריס לרכוש זאת על מנת לאפשר שגרת עבודה תקינה בבית החולים ובשטחו. כל מאבטה מתוודך בנושא ומונחה לפעול על מנת למנוע גניבות והוצאת ציוד מכל סוג. בנוסף לאמור מבוצעים סיורים כהתאם לנוהל לצורך איחור חריגים, התרעה ומניעת פח"ע, אלימות וגניבות ציין בדוח כי במהלך כל שלבי הוצאת הציוד, חלפו המתרגלים בקרבת אנשי צוות, אולם לא נכתב האם חלפו על פני מאבטחים.

בדו"ח מתאר מקרה בו הוצא ציוד ע"י שני מתרגלים בלבוש של אנשי אחזקה דבר אשר אינו תריג בנוף בשטח ביה"ח – אנשי האחזקה מספלים בציוד רב ולעיתים אף משנעים אותו מאתר לאתר לצורך ביצוע עבודות תחזוקה.

אין בדו"ח פירוט לממצאים אודות גניבת תיקים רפואיים, ציוד אישי וכד'.
כלקח מהאמור בית החולים נדרש לבצע היערכות שונה כפי שיפורט בהמשך.

בניסה לאזורים רגישים וגניבת תרופות

הממצאים כפי שנכתבו בדוח (עמוד 8, סעיפים ד', ה', ו' ובעמוד 23, סעיפים ב', ג', ד') אינם תואמים את התייעוד בסרטון. אמנם אישור ההגעה לבית המרקחת ניתן לסכנאים לאחר פנייה ממרכזיית ביה"ח, אולם כפי שנראה בסרטון, התנהלה שיהיה עם הסכנאים לפשר הגעתם והזכר שצריך להיות תיאום מראש על ההגעה, כמו כן הסכנאים לא כל העת ע"י הגורם האחראי על מקררי התרופות בבית"מק ולא נראה כי הם שהו ללא קושי וללא פיקוח בקרב התרופות והטוקסיקה ולא נראה כי הצוות הוכיח יכולת גניבה ויציאה ללא קושי מבית המרקחת.

הפעילות בלבד נותן מענה למצב של מניעת פריצות ותגובה במקרה של פריצות תפעול בית המרקחת במהלך שעות הפעילות ומניעת כניסת גורמים שאינם מורשים הינם באחריות צוות בית המרקחת.
גם צוות בית המרקחת נדרש לעבור הדרכת ביטחון (לומדה) והדרכת אבטחת מידע.

פעולות שהוצגו לשיפור:

- שליטה מלאה על כלל בעלי התפקידים הנכנסים לבית המרקחת.
קיימת ע"פ ממצאי הסרטון
- העלאת מודעות עובדים לאי הכנסת אנשים שאינם רשומים מראש ושאינם מוכרים.
ע"פ ממצאי הסרטון נראה כי בבית המרקחת ישנה מודעות לנושא.
- עובדי המרכזיה יעברו רעפן הנחיות ותרגילי בקרה.
- נוהל מסודר וקשיח לכניסת אנשי אחזקה לבית המרקחת ונוהל ליווי עד לסיום העבודה.
יירשם נוהל ייעודי.



אין אולם המערכת לא יוצגה לציבור ולא יתאפשר לציבור להיכנס למתחם המרכזי של המרכז הרפואי. המרכז הרפואי יתאפשר לציבור להיכנס למתחם המרכזי של המרכז הרפואי. המרכז הרפואי יתאפשר לציבור להיכנס למתחם המרכזי של המרכז הרפואי.



61707

- הקפדה על ביצוע תשאול קצר ופשוט לכל אדם שמבקש להיכנס לבית המרקחת.
ע"פ הנמצאים פעולה זו בצעה.

כניסה לחדרי שרתי מחשב והוצאת חידון באופן פיזי מוחשבים

הנמצאים בעמוד 25 סעיפים ב' ז-ג' מוצגים באופן כללי שאינו מפורט למתלקות ולחדרים בהם היו מחשבים ואליהם הצליחו להגיע המבצעים בהיעדר צוות בנזקם.
על פי הממצאים בסעיפים ד' ו-ו, נראה כי במקומות מאוישים ישנה הקפדה על סגירת חדרים ופיקוח של הצוות על הנעשה בסביבתו וכי הצוות עירני לנכחות אדם שאינו מיועד כעובד בית חולים בחדרי הצוות. תדרי השרתים נעולים ומאובטחים במערכת פריצה שמתריעה לצוות הביטחון ובמצלמות אבטחה (לתחקור אירועים). הגישה אליהם מוגבלת והם אינם מסומנים על מנת למנוע זיהוי שלהם.

פעולות שהוצגו לשיפור

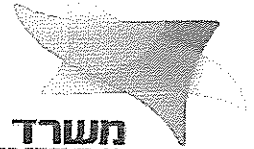
- העלאת המודעות בקרב אחיות המתלקות השונות להמצאות עובדים מתחזים, לכתק כל אחד שאינו מזכר גם אם זה לא נעים.
עובדי בית החולים רשאים להיות בכל המחלקות ובארגון שבו מעל ל-2,500 עובדים קיים קושי שכל עובד יכיר את כל העובדים. יחד עם זאת מצופה שעובד שאינו אורגני במחלקה מסוימת לא יתפעל מחשב באותה המחלקה.
- סגירה ונעילת חדרים ומשרדים בעזיבה.
על פי הממצאים (סעיף ה') מבצע כאשר המחלקה מאוישת. ייתנו דגשים ויחודדו הנהלים באשר להקפדה על הביצוע בעת עזיבה ('צאה להפסקות סיום יום העבודה וכו').
- מתן מענה נגד יכולת חיבור אמצעי למחשב נייד בעמדות האחיות כגון הקשחת כוננים USB:
אחיות מתחלפות מסוג זה פזיזים

פגיעה בתשתיות קריטיות לתפקוד בית החולים

כפי שגולה מהדו"ח ומהסרטון, הצוות הגיע גם לאתרים הנמצאים מחוץ למבנים, אזור זה תחום ברובו בדרך, הנישה אליו מוגבלת לכניסה רגלית בלבד והאזור מצולם (ללא צפייה בזמן אמת), אתרים אלה משולטים ומסומנים בהתאם להלי ה-JCI.
בין היתר הנישו המתרגלים לאתרים שלא מאוישים 24/7 אלא רק בעת סיורים במקום.
לא נכתב פירוט לגבי ממצא החדרת "מטען התבלה", ולכן לא ברורות הנסיבות ולא ברור אם התרחש כי לא נראו "סימנים מתישים" כפי שמנתה ומגדיר אגף הבטחון של משרד הבריאות. יחד עם זאת הממצא מתייב ודרוץ, הקפדה ורענון הנהלים למאבטחים בשטחים.



מסמך זה הוא תוצאה של ביקורת פנים שבוצעה על ידי מחלקת הביקורת הפנימית של משרד הבריאות. מטרת הביקורת היא לזהות נקודות חלשות ולסייע בהן. מטרת הביקורת איננה לייחס אשמה או לנקוט בצעדים משפטיים. מטרת הביקורת היא לסייע בהגדרת אסטרטגיות לשיפור מערכות העבודה. מטרת הביקורת איננה להחליט על עניינים שיש להחליט עליהם באמצעות תהליכים אחרים. מטרת הביקורת איננה להחליט על עניינים שיש להחליט עליהם באמצעות תהליכים אחרים.



משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

האגף לביקורת פנים
Internal Audit Division

717171

3.2. התייחסות למלצות:

שילוח מערך האבטחה הפיזית

- מתוח שטח ומאפיינים מראיית התוקף:
 - מבוצע בהתאם לדרישות אגף הבטחון של משרד הבריאות. תפיסת האבטחה של אגף הבטחון מעודכנת כל 5 שנים. בכל שנתיים מתוקף פק"מ האבטחה של המרכז הרפואי המבוסס על סקר סיכונים של המחלקה ומאושר ע"י אגף הבטחון של המשרד וע"י משטרת ישראל.
 - בכל מקרה מהלקת הבטחון מבצעת בכל שנה תיקוף של סקר הסיכונים.
 - הגדרת איום ייחוס חדש המותאם גם לדרישות משטרת ישראל:
 - המלצה שיש להפנות לאגף הבטחון של משרד הבריאות, שכן איומי הייחוס מוגדרים ע"י האגף ולא ע"י המרכז הרפואי.
 - הגדרת אזורים לפי רגישות ומשמעות הפגיעה בהם:
 - בחודש יוני 2019 הועברה טיוטת סקר סיכונים לתשתיות הפיזיות הקריטיות שבוצע ע"י יחידת ההנחיה המגזרית במשרד הבריאות בשיתוף מחלקת הנדסה וחברת ויסקור. במסגרת הסקר ניתנו המלצות פיזיות וטכנולוגיות להגנה על המתקנים, ואנו נפעל בהתאם. סקרים דומים נערכים במקביל למערך המתחשב והציוד הרפואי.
 - שילוב מיטבי של הנלים, כת אדם ואמצעים טכנולוגיים:
 - אושרה עקרונות בחינת הקמת מוקד בטחון והחל תהליך קבלת הצעות מהיר.
 - בבחנת רכישת מערכת RFID למניעת חטיפת תינוקות = בשלב קבלת הצעות מחיר.
 - בבחנת רכישת מערכת RFID למניעת גניבה של ציוד יקר וחיוני בבית החולים. כולל אפשרות לאתח
 - בכול רגע נתון ברחבי המרכז הרפואי.

שליטה ופיקוח על עובדים: אחים, רופאים ושאר אנשי הצוות

- ככתוב בסעיף 1 – מוקד נמצא בתהליך בחינה מהקדם
 - תשתית בית החולים יכולה להתמודד עם תוספת מצלמות ככול שיידרש, אך יבוצע רק באיזון בין צרכי הבטחון לבין שמירת פרטיות העובדים, המאושפזים והמבקרים ("4/2012 שימוש במצלמות אבטחה ומעקב ובמסגרת התמונות הנקלטות בה").
 - שילוב אמצעי או מערכת טכנולוגית שישפר את יכולת זיהוי העובדים במחלקות השונות:
 - המרכז הרפואי נמצא בשלבי כתיבת מפרט למכרז לרכישת מערכת בקרה לגישה ממוחשבת של תגי העובדים. בנוסף, נשלב בהקדם מערכת חדשה, מומחשבת, בתחנות העבודה השיתופיות (תחנות אחות, חדרי רופאים, עגלות מתשב, מרפאות חוץ). מערכת זו תאפשר כניסה בהחזרות תג ופין קוד.
 - הצבת טוח אבטחה בתוך המחלקות הרגישות ולא רק בכניסות ליצירת הרתעה זיהוי חריגים.
 - אפשרות זו נבדקה כבר בעבר והוחלט שהעלויות הגבוהות אינן מצדיקות יישום המלצה זו.



המרכז הרפואי הילל יפה (Hilal Yaffe Medical Center) הוא מוסד בריאות מוביל המספק שירותים רפואיים מגוונים. המרכז כולל מחלקות רבות, כולל מחלקות אונקולוגיה, כירורגיה, גינקולוגיה, פנימיה, ילדים, נשים, ובריאות הנפש. המרכז גם כולל מרכז מחקר ופיתוח, המאפשר למדענים במרכז לבצע מחקרים מתקדמים. המרכז הרפואי הילל יפה הוא חברה בבעלות ממשלתית, והוא ממומן על ידי הממשלה. המרכז הרפואי הילל יפה הוא מוסד בריאות מוביל המספק שירותים רפואיים מגוונים. המרכז כולל מחלקות רבות, כולל מחלקות אונקולוגיה, כירורגיה, גינקולוגיה, פנימיה, ילדים, נשים, ובריאות הנפש. המרכז גם כולל מרכז מחקר ופיתוח, המאפשר למדענים במרכז לבצע מחקרים מתקדמים. המרכז הרפואי הילל יפה הוא חברה בבעלות ממשלתית, והוא ממומן על ידי הממשלה.

