



חטיבת הבריאות  
אגף השירות | מינהל איכות ושירות  
Quality and Service Administration

משרד  
הבריאות  
בחיים בריאים יותר

13/6/17

לכבוד:

עופר לוי- יו"ר ועדת מכחים  
זיוה כהן- מזכירת ועדת מכחים  
ועדת מכחים משרד הבריאות

שלום רב,

הנדון: בקשה לפטור ממכת בית חולים לניאדו - פרויקט לשיפור חווית המטפל והמטופל  
במלר"דים

אגף השירות מוביל ברמה הלאומית את שיפור חווית המטופל במערכת הבריאות, תוך שיתוף פעולה עם כלל הגורמים העוסקים בתחום. האגף מקדם תרבות שירות במוסדות הרפואיים (בתי חולים וקהילה) ומטמיע תהליכים לשיפור שירות למטופלי מערכת הבריאות.

בסקר חווית המטופל במלרדים שבוצע בשנת 2015 עולה שחווית המטופל במלרדים נמוכה מאד. רק 56% מהמטופלים היו שבעי רצון מהחוויה הכוללת, רק 59% ימליצו על בית החולים ולמעלה מ-30% לא מרוצים מהמידע שנמסר להם ומרצף הטיפול.

במסגרת התוכנית הלאומית לשיפור איכות הטיפול והשירות במלרדים הוקצו לאגף השירות 10 מיליון ₪ (על ידי מינהל רפואה) לתוכנית לאומית לשיפור חווית המטופל במלר"ד.

על מנת שנוכל לתת את המענה המתאים והטוב ביותר למלרדים שיבצע שינוי בתרבות הארגונית לאורך זמן (ולא פתרון חד פעמי), הוקמה ועדת היגוי שכוללת מנהלי מלר"דים, אחיות ראשיות, מומחי שירות, נציגים מהנהלת משרד הבריאות ונציגי מטופלים שמיפתה את מסע המטופל במלר"ד וגיבשה תוכנית רחבת היקף לשיפור חווית המטופל במלר"ד.

הועדה המליצה שמשרד הבריאות יבנה ויספק "ארגז כלים" למלר"דים וכשיר מובילי שינוי מכל מלר"ד שסייעו בהטמעת ארגז הכלים. בנוסף המליצה הועדה שלכל מלר"ד ינתן תקציב ייעודי



לשימוש צוות השינוי ומנהל המלר"ד כדי שתהיה להם יכולת לתת מענה לצרכים ייחודיים  
נדרשים למלר"ד לשיפור חווית המטפל והמטופל במלר"ד. לכל מלר"ד שלוקח בהכשרה יוקצו בין  
60K-100K כתלות בהיקף המטופלים שמגיעים למלר"ד.

בית חולים לינאדו לוקח חלק מהפרויקט (כמו כל בתי החולים בארץ), והגיש תוכנית עבודה עבור  
התקציב הייעודי הנדרש לכל אחד המלרדים. תוכניות העבודה של בית החולים כוללת את  
הנושאים הבאים:

- שיפור הכניסה למלר"ד – נראות הדלפק, הוספת שילוט בשפות והסבר על התהליך –  
11,150 ש"ח
- שיפור הנגשת המידע – הכנת והדפסת 5 סוגי עלונים הכוללים את שלבי התהליך כולל  
לוחות זמנים צפויים – 10,000 ש"ח
- שיפור תשתיות לרווחת צוות המטפלים (שדרוג חדר צוות כולל ריהוט חדש המתאים  
לחדר צוות, עמדת שתייה חמה וקרה, כיסאות חדשים, קניית מאפים ועוד) – 18,300 ש"ח
- סדנאות לרווחת המטפל הכוללות תקשורת בין מטפל למטופל, מניעת שחיקה,  
התמודדות עם מצבי לחץ, ימי עיון וגיבוש תוך צוותי – 7,000 ש"ח
- ערב השקת הפרויקט לעובדי המלרד כולל הפקת סרטון ייעודי – 14,600 ש"ח

סה"כ נדרש בעבור תקציב ייעודי לבית החולים לינאדו לפרויקט שיפור חווית המטפל והמטופל  
במלר"ד 61,050 ש"ח.

אני פונה אליכם בבקשה לתת לנו פטור מועדת מכרזים מכון שמדובר בתקציב שמיועד לבית  
חולים לינאדו. בית חולים לינאדו ידווח אחת לרבעון על התקדמות השימוש בתקציב עבור  
הנושאים עליהם התחייבו במסגרת תוכנית העבודה.

משך ההתקשרות: 6 חודשים

מרכז קרנות: 24000331

סעיף: 24.07.09.32



חטיבת הבריאות  
אגף השירות | מינהל איכות ושירות  
Quality and service Administration

משרד  
הבריאות  
לחיים בריאים יותר

בברכה

איילת גרינבאום אריזון

ראש אגף שירות



**שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ**

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.8.2
פרק משני: פטור ממכרז	מספר טופס: ט. 7.8.2.1

משרד:	משרד הבריאות
יחידה מזמינה:	אגף השירות
תאריך:	13.6.17

אל: ועדת המכרזים

**הידון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ**

הבקשה מסתמכת על תקנה  3(29) /  3(31) (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ס מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

<b>תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)</b>
<p>במסגרת פרויקט שיפור חווית המטופל והמטפל במלר"ד כל בית חולים מקבל במסגרת ארגון הכלים תקציב ייעודי לשימוש בית החולים בהתאם לצרכיו. בית חולים לניאדו הגיש תוכנית התערבות מפורטת לביצוע התערבות בנושאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שיפור הכניסה למלר"ד – נראות הדלפק, הוספת שילוט בשפות כולל הסבר על התהליך</li> <li>• שיפור הנגשת המידע – הכנת והדפסת 5 סוגי עלונים הכוללים את שלבי התהליך כולל לוחות זמנים צפויים</li> <li>• שיפור תשתיות לרווחת צוות המטפלים (שדרוג חדר צוות כולל ריהוט חדש המתאים לחדר צוות, עמדת שתייה חמה וקרה, כיסאות חדשים, קניית מאפים ועוד)</li> <li>• סדנאות לרווחת המטפל הכוללות תקשורת בין מטפל למטופל, מניעת שחיקה, התמודדות עם מצבי לחץ, ימי עיון וגיבוש תוך צוותי</li> <li>• ערב השקת הפרויקט לעובדי המלרד</li> </ul>

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר?  כן  לא  
 סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין  שירותים  ביצוע עבודה

**שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ**

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר הוראה: 7.8.2

פרק משני: פטור ממכר

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

לניאדו	שם הספק:
	מספר הספק (ח.פ./ח.צ.ע./מ/מספר עמותה)
<input type="checkbox"/> ספק חוץ	ספק זה הנו:
<input type="checkbox"/> ספק יחיד	אומדן / שווי ההתקשרות:
61,050 ש"ח	תקופת ההתקשרות:
1.7.17-31.12.17	



**שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ**

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר הוראה: 7.8.2

פרק משני: פטור ממכר

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

**נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ**  
(במקרה הצורך ניתן לצרף עמודים נוספים וכל מסמך רלוונטי נוסף)

**נא להתייחס לסעיפים הבאים:**

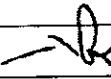
1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שננקטו (לדוגמה חיפוש באינטרנט, התכתבות עם ספקים, פגישה או שיחה עם ספקים וכדומה).
2. ממצאי הבדיקה (אם ישנם ספקים נוספים בתחום ההתקשרות, יש לפרט את הסיבות לאי התאמתם לביצוע ההתקשרות עימם ואת הסיבות להיות הספק שלגביו נכתבה חוות הדעת ספק יחיד/ספק חוץ)
3. נימוקים והערות נוספות

התקציב מיועד לבית החולים לניאדו לטובת ביצוע התערבויות ממוקדות לשיפור חוויית המטופל והמטפל באופן עצמאי. התקציב הינו תקציב ייעודי וחד פעמי לקידום הנושאים הבאים:

- שיפור הכניסה למלר"ד - נראות הדלפק, הוספת שילוט בשפות והסבר על התהליך
- שיפור הנגשת המידע - הכנת והדפסת 5 סוגי עלונים הכוללים את שלבי התהליך כולל לוחות זמנים צפויים
- שיפור תשתיות לרווחת צוות המטפלים (שדרוג חדר צוות כולל ריהוט חדש המתאים לחדר צוות, עמדת שתייה חמה וקרה, כיסאות חדשים, קניית מאפים ועוד)
- סדנאות לרווחת המטפל הכוללות תקשורת בין מטפל למטופל, מניעת שחיקה, התמודדות עם מצבי לחץ, ימי עיון וגיבוש תוך צוותי
- ערב השקת הפרויקט לעובדי המלרד

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

	ראש אגף שירות	איילת גרינבאום
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית