



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

משרד  
הבריאות  
לחיים בריאים יותר

14 יוני 2017

לכבוד:

מר עופר לוי, מנהל אגף רכז נכסים ולוגיסטיקה

**הנדון: בקשה להרחבת ההתקשרות עם מסר – המרכז לסימולציות רפואיות בשיבא לטובת הכשרת מובילי שינוי במלר"די ילדים והרחבת הפעילות לשיפור חווית המטפל והמטופל במלר"ד במלרדי מבוגרים במסגרת התוכנית הלאומית לשיפור איכות הטיפול והשירות במלרדים.**

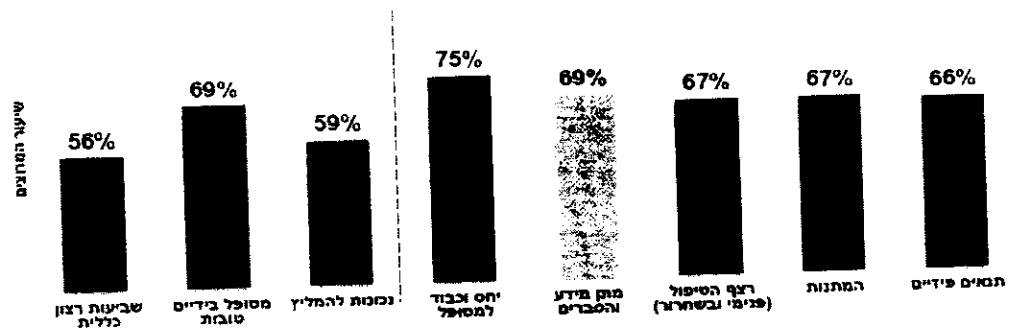
שלום רב,

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.

## חווית המטופלים במחלקות לרפואה דחופה

תמונה לאומית



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

ועדת מכרזים אישרה בשנת 2016 לאגף השירות התקשרות עם מסר בסך 2,449,000 לנושאים הבאים:

משתתפים	מספר	קורס ראשון	קורסים להכשרת מובילים ומדריכים במלר"ד לשימוש בארגו הכלים
36 משתתפים	114750		
32 משתתפים	114750	קורס שני	
32 משתתפים	114750	קורס שלישי	

Quality and Service Administration  
Service Division  
P.O.B 1176 Jerusalem 91010  
call.habriut@moh.health.gov.il  
Tel: \*5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות  
אגף השירות  
ת.ד. 1176 ירושלים 91010  
call.habriut@moh.health.gov.il  
טל: \*5400 פקס: 02-5655971



קורס רביעי	114750	32 משתתפים
פיתוח כלים	250000	3 סרטונים, 8 תרחישים לסימולציות
ארגז כלים	1500000	125 סדנאות לכל המלרדים בארץ (בין 4-6 הכשרות תלוי בגודל המלר"ד, סדנאות לבכירי המלרד)
עלויות נוספות בלתי מתוכנן	140000	התאמת ארגז הכלים לכל מלר"ד וליווי של המדריכים
סה"כ	100000	28 מלרדים לפי שימוש ובתאום מראש
	2449000	

התגובות מהשטח להכשרה מצויינות, בתי החולים מעוניינים להרחיב את הפעילות שמבוצעת ולקבל כלים נוספים במחלקות לרפואה דחופה.

אנו מעוניינים להרחיב את ההתקשרות עם מסר ב2,394,800 ₪ נוספים. במסגרת הרחבת ההתקשרות אנו מעוניינים לבצע את המשימות הבאות:

- קידום התערבות לשיפור חווית המטופל והמטפל במלר"ד ילדים שתכלול הכשרה של צוותים מטפלים מכל מלר"ד ילדים בארץ באופן דומה למלר"די מבוגרים כולל פיתוח תכנים חדשים עבור מלרדי הילדים (לדוגמה תרחישי סימולציות מותאמים לילדים, סרטונים נוספים).
- הוספת ימי מסר על גלגלים למלר"די מבוגרים. כל מלר"ד קיבל 4-6 ימי מסר על גלגלים בהתאם לגודלו, כמעט כל המלר"דים פנו אלינו וביקשו ימים נוספים למסר על גלגלים כדי לשלב אנשי צוות נוספים מתוך המלר"ד ורופאים שמבצעים כונויות במלר"דים.
- המשך ליווי מלרדים מבוגרים: קיים צורך בשטח להמשיך וללוות את המלרדים במהלך השנה (הגעה לכל מלרד אחת ל 2-3 חודשים) כדי לתמוך בצוות המוביל ולשמר את הנושא.
- שימור ידע לצוותים שהוכשרו בהכשרות השונות – קיום יום העשרה אחת לחצי שנה לכל קורס (12 ימי העשרה סה"כ).



מצורף פירוט העלויות לפעילות הנוספת (פירוט מלא של אופן חישוב כל סעיף מצ"ב גם בקובץ האקסל המצורף):

קורס ראשון	114,750	36 משתתפים	קורסים להכשרת מובילים ומדריכים במלר"די ילדים לשימוש בארגו הכלים פיתוח כלים
קורס שני	114,750	36 משתתפים	
פיתוח סימולציות למלרדים ילדים, הפקת סרטונים ותרשימים לפרויקט, הכנת ערכת הדרכה	108,200	סרטון 1, 6 תרשימים לסימולציות במיקוד מלרדים ילדים	ארגו כלים
איתור צרכים בכל מלר"ד והתאמת ההתערבות למלר"ד, התאמת ארגו הכלים לכל מלר"ד וליווי של המדריכים	114,900	20 מלרדי ילדים	
סדנאות מבוססות שחקנים בכל מלרדי הילדים	598,000	46 סדנאות לכל מלרדי הילדים בארץ. מגוון סדנאות סימולטיביות- למלר"די ילדים בינוניים וקטנים - כ-3 סדנאות לגדולים כ-2 סדנאות למלר"ד קטן	סדנאות מבוססות שחקנים
ליווי מלרדי ילדים על ידי צוות מסר	126,000	6 ימי ליווי של המלרדים	
סדנאות נוספות למלרדי מבוגרים	780,000	60 סדנאות	המשך ליווי מלרדי מבוגרים ומתן מענה נקודתי למלרדי מבוגרים שצריכים תמיכה רחבה יותר
	135,000	25 מלרדי מבוגרים	
ימי העשרה למלרדי מבוגרים ומלרדי ילדים	172,800	12 ימי העשרה	תכלול וניהול תוכנית ההתערבות ברמה הלאומית
	30,400	ניהול הפרויקט ברמה הלאומית (25 בתי חולים, מלרדי ילדים ומבוגרים) ומול משרד הבריאות	
עלויות נוספות בלתי מתוכנן	100,000	לפי שימוש ובתאום מראש	סה"כ
	<b>2,394,800</b>		

למסר ניסיון של למעלה מ 15 שנים בסימולציות מבוססות שחקנים בתחומי בריאות שונים (רפואה, סיעוד ועוד) ולמעלה מ-100 סדנאות בנושאים שונים.

מאז תחילת פעילותו של מסר באוקטובר 2001 השתלמו במרכז מעל 180,000 אנשי מקצוע רפואיים ופארא-רפואיים בפרויקטים מגוונים. פרויקטים אלו הופקו בשיתוף פעולה הדוק עם משרד הבריאות על אגפיו השונים כמנהל הרפואה, מנהל הסיעוד, האגף לשעת חירום והמחלקה לעבודה סוציאלית, עם מערכת הרפואה הצבאית, מגן דוד אדום, בתי ספר לרפואה, סיעוד ומקצועות פארא-רפואיים נוספים כגון ריפוי בעיסוק ותזונה, גופי ניהול



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

משרד  
הבריאות  
לחיים בריאים יותר

סיכונים כענבל והחברה הישראלית לניהול סיכונים וכמובן, ההסתדרות הרפואית בישראל ומגוון רחב של איגודים מקצועיים.

הניסיון הרב שמסר רכש לאורך השנים מציב אותו במקום ייחודי להובלת התוכנית הנוכחית של שיפור חווית המטופל במלר"דים. זוהי תוכנית רחבת היקף הכוללת איתור צרכים בכל המלר"דים, פיתוח ארגז כלים וקטלוג מוצרים סימולטיביים כגון: סרטוני הדרכה מבוססי שחקנים שיצולמו במלר"דים, הכשרה מבוססת סימולציה לצוותי הובלת שינוי מכל המלר"דים, סדנאות מבוססות שחקנים במסר וסדנאות במלר"דים ברחבי הארץ במסגרת הזרוע הניידת של מסר ("מסר על גלגלים"). יש לציין ש"מסר על גלגלים" רכש ניסיון רב בשנים האחרונות בניוד הדרכה מבוססת סימולציה לסביבות קליניות מגוונות ברחבי הארץ ובפרט לחדרי מיון וחדרי טראומה. יכולות אלו הן ייחודיות למסר.

על מנת שנוכל לבצע שינוי משמעותי בתרבות הארגונית במלר"דים ולהטמיע תפיסה ממוקדת מטופל במלר"ד יש צורך בספק שיוכל לתת לנו מענה כולל למגוון הצרכים שלנו במקצועיות ומקצוענות. מסר מלווים אותנו בשנה האחרונה ואנו מבקשים שימשיכו ללוות אותנו בשנה וחצי הקרובות (עד סוף שנת 2018).

הפטור המבוקש הוא לשנה וחצי (2017-2018), הסכום המקסימלי יעמוד על 2,400,000 ש"ח לכל התקופה.

אנו רואים חשיבות רבה בהכשרת צוותי המלר"ד לשיפור השירות וחויית המטופל במערכת הבריאות. לאור כלל האמור לעיל, אני מבקשת להרחיב את ההתקשרות הקיימת עם מסר למתן השירותים המבוקשים ולמיטב ידיעתי הינו ספק יחיד לשירותים אילו. למסר יתרון רב מכיוון שמדובר על הרחבת ההתקשרות הקיימת שאושרה בשנת 2016.

אודה על הטיפול בהקדם האפשרי לאישור פטור ממכרז להסכם המוצע.

בברכה,

איילת רייבאום אריזון  
  
מנהלת אגף השירות



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

מספר הוראה: 7.8.2

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

פרק משני: פטור ממכרז

אל: ועדת המכרזים

משרד הבריאות	משרד:
אגף השירות	יחידה מזמינה:
14.6.2017	תאריך:

**הנדון: 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"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

**תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)**

במסגרת התוכנית הלאומית לשיפור איכות הטיפול והשירות במלרדים הוקצו לאגף השירות 10 מיליון ₪ לתוכנית לאומית לשיפור חוויית המטופל והמטפל במלר"ד. התוכנית כוללת הכשרות לצוותים מטפלים מכל מלר"ד וארגו כלים ייחודי שנבנה הכולל סרטונים ייעודיים, סימולציות מבוססות שחקנים בכל אחד מהמלרדים בארץ, כלי לאבחון מסע המטופל, תקציב ייעודי לשיפור חוויית המטופל בכל מלר"ד ועוד. ועדת מכרזים אישרה בשנת 2016 לאגף השירות התקשרות עם מסר שבקרו מחקרים רפואיים בשיבא בסך 2,449,000 לאחר בדיקה שבוצעה ואישרה שמסר שבקרו המחקרים של שיבא הם ספק יחיד לכלים שיפותחו במסגרת ארגו הכלים. לאור הצלחת תוכנית ההתערבות והתגובות המצויינות מהשטח על ארגו הכלים וההכשרה אנו מעוניינים להרחיב את הפעילות של מספר בקרו מחקרים רפואיים בשיבא לנושאים נוספים:

- קידום התערבות לשיפור חוויית המטופל והמטפל במלר"די ילדים שתכלול הכשרה של צוותים מטפלים מכל מלר"ד ילדים בארץ באופן דומה למלר"די מבוגרים כולל פיתוח תכנים חדשים עבור מלרדי הילדים (לדוגמה תרחישי סימולציות מותאמים לילדים, סרטונים נוספים).
- הוספת ימי מסר על גלגלים למלר"די מבוגרים. כל מלר"ד קיבל 4-6 ימי מסר על גלגלים בהתאם לגודלו, כמעט כל המלר"דים פנו אלינו וביקשו ימים נוספים למסר על גלגלים כדי לשלב אנשי צוות נוספים מתוך המלר"ד ורופאים שמבצעים כונויות במלר"דים.
- המשך ליווי מלרדים מבוגרים: קיים צורך בשטח להמשיך וללוות את המלרדים במהלך השנה (הגעה לכל מלרד אחת ל 2-3 חודשים) כדי לתמוך בצוות המוביל ולשמר את הנושא.
- שימור ידע לצוותים שהוכשרו בהכשרות השונות – קיום יום העשרה אחת לחצי שנה לכל קורס (12 ימי העשרה סה"כ).

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

מספר הוראה: 7.8.2

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

פרק משני: פטור ממכרז

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 הספק:	קרן מחקרים רפואיים פיתוח תשתית ושירותי בריאות (ע"ר)
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	580301992
ספק זה הנו:	<input type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	2,394,800 ש"ח
תקופת ההתקשרות:	1/7/2017-31/12/2018



# 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

## 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

בוצעה בדיקה של כל הספקים הקיימים בשוק כדי לבחון את התאמתם לביצוע הפעילות. להלן ממצאי הבדיקה:

- סימולטק בבית חולים מאיר מספק סימולציות בהתמחות במיילדות וגניקולוגיה, פנימית והנשמה. המרכז מכשיר את עובדי הכללית ונמצא בתוך בית חולים מאיר, ההכשרות מבוצעות בעיקר במרכז הרפואי מאיר. קיימים סוגים פרטניים של סימולציות קליניות ללא ניסיון כלל בסימולציות תקשורת.
- מרכז לסימולציה באסף הרופא בבית הספר לסייעוד – מרכז שמספק חדרי סימולציה בלבד. המרכז לא מחזיק צוות שחקנים, לא כולל עובדים שמבצעים פיתוח הדרכה ונותן מענה נקודתי לבית החולים.
- חדרי סימולציה באוניברסיטת אריאל משמשים סטודנטים לסייעוד בביצוע סימולציות מקומיות
- מרכז הסימולציה בעיר הבה"דים מתמקד ברפואה צבאית ובתחום הטראומה בלבד ומבצע מקומית בעיר הבה"דים

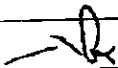
המרכזים קטנים ושונים לחלוטין מהמרכז לסימולציות רפואיות בקרן מחקרים הן בהיבט התשתית/לוגיסטי ובהיקף הפעילות, הן ביכולות ההדרכתיות ובמגוון הקורסים המוצעים בהם והן ביכולת שלהם להגיע לבתי החולים בכל רחבי הארץ.

החלופות הקיימות בארץ לא מספקות את התשתית הנדרשת להפעלת הפרויקט שכולל סימולציות לכל עובדי מלרדי הילדים והמבוגרים בכל בתי החולים בארץ כולל הגעה למלרדים עם שחקנים ומדריכים בטווח של שנה וחצי.

בנוסף, הספק הקיים ביצע את תוכנית ההתערבות לשיפור חווית המטופל והמטפל בשנה האחרונה בכל המלרדים ברחבי הארץ ורכש ניסיון משמעותי. מדובר על הרחבת פעילות ולא פעילות חדשה.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

	ראש אגף שירות, משרד הבריאות	איילת גרינבאום אריזון
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית

עמוד 3 מתוך 4

בתוקף מיום: 01.01.2010

<http://takam.mof.gov.il>



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

מספר הוראה: 7.8.2

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

פרק משני: פטור ממכרז



