



13/6/17

לכבוד:

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

שלום רב,

הנדון: בקשה לפטור ממכרז בית חולים הדסה הר הצופים - 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 שמשד הבריאות יבנה ויספק "ארגז כלים" למלר"דים וכשיר מובילי שינוי מכל מלר"ד שייטעו 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 הדסה הר הצופים 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:

- הוספת שילוט ומידע למטופלים בשלוש שפות - עברית, ערבית ואנגלית (הכוונה במלר"ד,  
סרגל הסבר על מהלך הטיפול כולל שלבים צפויים, שלטים להסבר על התחנות,  
התהליכים המבוצעים ותאום ציפיות לגבי ל"ז, סימון תחנות לצורך שיפור התמצאות  
במלרד ועוד).
- הנגשת השירות במלר"ד לבעלי מוגבלויות חושיות (לקות שמיעה וראייה) - כולל ייעוץ  
מורשה נגישות ורכישת אביזרי עזר להנגשת השירות.
- שיפור תשתיות לרווחת המטופלים (כגון עמדות הטענה לפלאפונים, עמדות שתייה חמה  
וקרה, ארוחות קלות למטופלים ששוהים זמן רב במלרד)
- בניית עמדת טריאז' מכבדת ששומרת על פרטות המטפל והמטופל (אין עמדת טריאז'  
היום)
- שיפור תשתיות לרווחת צוות המטפלים (שדרוג חדר צוות כולל ריהוט חדש המתאים  
לחדר צוות, עמדת שתייה חמה וקרה )
- ערב השקת הפרויקט לעובדי המלרד

סה"כ נדרש בעבור תקציב ייעודי לבית החולים הדסה הר הצופים לפרויקט שיפור חווית המטפל  
והמטופל במלר"ד 60,000 ₪.

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



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

**משרד  
הבריאות**  
כחיים בריאים יותר

משך ההתקשרות: 6 חודשים

מרכז קרנות: 24000331

סעיף: 24.07.09.32

בברכה

איילת גרינבאום אריזון

ראש אגף שירות



**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

משרד: משרד הבריאות	מס' תיק: 13.6.17
יחידה מזמינה: אגף השירות	תאריך: 13.6.17

אל: ועדת המכרזים

**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.

<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 ארגז הכלים תקציב ייעודי לשימוש בית החולים בהתאם לצרכיו. בית חולים הדסה הר הצופים הגישו תוכנית התערבות מפורטת לביצוע התערבות בנושאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הוספת שילוט בשפות ומידע למטופלים (הכוונה במלר"ד, שלבים צפויים כולל תאום ציפיות לגבי לוי"ז במלר"ד ועוד).</li> <li>• הנגשת השירות במלר"ד לבעלי מוגבלויות חושיות</li> <li>• שיפור תשתיות לרווחת המטופלים כגון עמדות הטענה לפלאפונים, עמדות שתייה חמה וקרה ו WIFI</li> <li>• שיפור תשתיות לרווחת הצוות (שדרוג חדר הצוות)</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 הספק:	הדסה הר הצופים
----------	----------------

**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

		<b>מספר הספק (ח.פ./ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)</b>
<input type="checkbox"/> ספק חוץ	<input type="checkbox"/> ספק יחיד	<b>ספק זה הנו:</b>
		<b>אומדן / שווי ההתקשרות:</b>
		60,000 ש"ח
		<b>תקופת ההתקשרות:</b>
		1.7.17-31.12.17

# 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

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

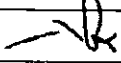
### נא להתייחס לסעיפים הבאים:

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שנקטו (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 הדסה הר הצופים לטובת ביצוע התערבויות ממוקדות לשיפור חוויית המטופל והמטפל באופן עצמאי. התקציב הינו תקציב ייעודי וחד פעמי לקידום הנושאים הבאים:
- הוספת שילוט בשפות ומידע למטופלים (הכוונה במלר"ד, שלבים צפויים כולל תאום ציפיות לגבי ל"ז במלר"ד ועוד).
  - הנגשת השירות במלר"ד לבעלי מוגבלויות חושיות
  - שיפור תשתיות לרווחת המטופלים כגון עמדות הטענה לפלאפונים, עמדות שתייה חמה וקרה ו WIFI
  - שיפור תשתיות לרווחת הצוות (שדרוג חדר הצוות)
  - 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