

המרכז הרפואי ע"ש ח. שיבא

תל- השומר

משרד:	הבריאות
יחידה מומלנת:	יחידת שירות וחוויית מטופל
תאריך:	16/04/2018

מדינת ישראל X קרן מחקרים \_\_\_\_\_

(יש לסמן X במקום המתאים)

אל: ועדת המכרזים

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

הבקשה מסתכמת על תקנה \_\_\_\_\_ (29)3 לתקנות חובת המכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו- 7.8.2.

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

וח סדנאות סקטוריאליות/רב סקטוריאליות בתחום השירות וחוויית מטופל

שרות בימי אוריינטציה

דל CARE, עקרונות וכלים בסיסיים ליצירת שפה מבוססת ערכים ועקרונות משותפים

ונאות בסיס – רופאים וסיעוד

C.A.R.E. בביקור רופאים ■ C.A.R.E. בשיחות עם משפחות ■ C.A.R.E. בניהול שיחות קשות ■ C.A.R.E. שיחות בתאמה

כותית ■ C.A.R.E. שיחות בשחרור ■ C.A.R.E. – מסירה אפקטיבית של מידע רפואי ■ C.A.R.E. - תקשורת בשיחות קבלה: גום ציפיות, מסגור ואפקט ההילה

ונאות העמקה – רופאים, סיעוד ואדמיניסטרציה

נח מימוננות עומק בשיפור חוויית מטופל ותקשורת עם מטופלים: ■ C.A.R.E. הקשבה ■ C.A.R.E. בניית אמון ■ C.A.R.E. –

היענות ■ C.A.R.E. תאום ציפיות בתנאי אי ודאות

ונאות העמקה ביחידות אורגניות: הטמעת עקרונות CARE בשגרות מחלקתיות

שרות ניהוליות בניהול השירות, הכשרת נאמני שירות, מובילי שירות מחלקתיים, מתנדבים, כוחות עזר, שינוע וכד' יתוח מגוון מתודות הכשרה: סדנאות, סרטוני הדרכה, פודקאסט

האם קיים הנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? כן \_\_\_\_\_ לא X \_\_\_\_\_

סוג ההתקשרות (סמן X במקום המתאים)

טובין \_\_\_\_\_ שירותים X \_\_\_\_\_ ביצוע עבודה \_\_\_\_\_

שם הספק:	אר.אנד.אס.קונספט בע"מ
מספר הספק (ח.פ./ת.צ./ע.מ./מספר עמותה)	514840842
ספק זה הינו:	_____ X _____ ספק יחיד _____ ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	
תקופת ההתקשרות	שנתית

2/

- 2 -

### 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

החיפוש אחר ספק מתאים התקיים במגוון אמצעים: פגישה עם ספקים שמתמחים בתחום פיתוח הדרכה וכן פגישות עם ספקים שיש להם גם מומחיות בפיתוח הדרכה במערכת הבריאות. לא נמצאו ספקים עם ניסיון מספק בפיתוח הכשרות בתחום השירות וחוות המטופל המתמחות בתחום הבריאות. לאור ההצלחה של המרכז הרפואי שיבא בעבודתנו עם החברה בהכשרות בתחום זה כמו גם בהכשרות ניהוליות, גם כאן נעשתה פניה ובקשה לעבוד עם קונספט. לצביקה רול מנכ"ל החברה ניסיון בינלאומי עם צוותים רפואיים וסיעודיים בהעברת סדנאות בתחום השירות וחוות המטופל וחיבור לתשתיות ידע ומכוני מחקר בתחום השירות וחוות המטופל.

#### 2. ממצאי בדיקה

חברת קונספט הינה החברה היחידה בארץ המשלבת גם ידע בפיתוח הדרכה והקמת בתי ספר וגם ידע ומומחיות בתחום שירות וחוות מטופל במערכת הבריאות בארץ. בשל מספר היועצים הגדול והמגוון המועסק בחברה היא היחידה שיכולה לתת מענה לפיתוח הכשרה למגוון אוכלוסיות בו זמנית. לשאר החברות המתמחות בהקמת בתי ספר חסרה מומחיות בתחום השירות וחוות המטופל ואם היא ישנה אזי מספר היועצים/מפתחים העוסק בתחום קטן מאוד ואינו יכול לתת מענה להקמת קמפוס בסדרי הגודל שאנו מתכננים להקים במרכז הרפואי שיבא.

#### 3. נימוקים והערות נוספות.

חברת קונספט פיתחה מודל ייחודי שאנו מבקשים לאמץ במסגרת העלאת המודעות לנושא השירות וחוות המטופל כחלק בלתי נפרד מהטיפול הקליני. לחברה יש בסיס ידע וכלים מוכחים שיאפשרו לנו בתוך זמן קצר של שנה להקים קמפוס ייחודי לשירות וחוות מטופל בארץ. החברה ייעצה למשרד הבריאות והייתה שותפה לוועדה שכתבה את תורת השירות וחוות המטופל במערכת הבריאות.

לאור הנימוקים שמניתי לעיל אנו מבקשים לערוך ההתקשרות בחליף פטור ממכרז.

חוות דעתי ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

	מנהלת יחידת השירות וחווית המטופל	מיסל מנשה
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית