



כנס ספקים

מכרז החזרת ציוד ומכשור
מבתי מטופלים



- כללית הנדסה רפואית חברה ייחודית בישראל ובעולם, המתמחה במתן שירותי תמיכה למערכות בריאות במגוון תחומי פעילות, הכל תחת קורת גג אחת (One stop shop).
- החברה אחראית לתחזוקת המכשור הרפואי בכל בתי החולים ומרפאות הכללית ובנוסף מתמקדת במתן שירות לכ- 70,000 לקוחות הכללית בביתם.
- המכרז שפורסם מפרט את מתכונת ההתקשרות שעניינה מתן שירותי איסוף, שינוע והחזרה של ציוד רפואי מסוגים שונים כגון: מחוללי חמצן, מכשור רפואי מסוגים שונים, גילי חמצן ומכשירי שיקום וניידות.
- היקפי פעילות חזויים (הערכה בלבד) מופיעים בגוף המכרז.

מכשור כללית בית

גליל חמצן



מחולל חמצן נייד



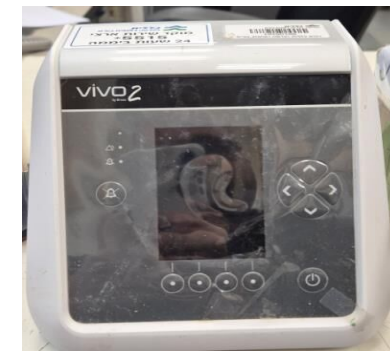
מחולל חמצן נייד



מאיידים



ביפאפים



מכשור כללית בית

סקשן נייד



פאלס אוקסימטר



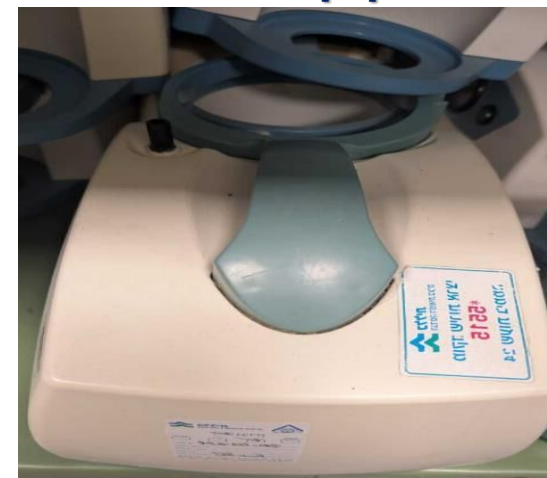
משעל



משאבת הזנה



סקשן חשמלי



מכשור שיקום וניידות

כיסא רחצה ושירותים הנעה עצמית



עמידון

כיסא גלגלים עם מנגנונים מיוחדים למבוגרים



מנוף

הליכון



מיטה חשמלית סטנדרטית



כלי רכב לשינוע והובלה -

- הספק ישנע את הציוד (חמצן ו/או ניידות) בכלי הרכב המתאימים והמותאמים לשינוע כאמור.
- כלי הרכב יהיה בעל רישיון וביטוח נדרשים, מפוקח ומבוקר על ידי קציני בטיחות בתעבורה של הספק, בהתאם לנדרש על פי דין.
- כל הנהגים שיועסקו על ידי הספק יהיו כאלו שרשאים לעשות שימוש ולנהוג ברכבים המצוינים לעיל.
- הספק יחזיק ברכב המסחרי מטף כיבוי אש, ציוד חירום ו/או בטיחות בהתאם לגודל הרכב והנחיות משרד התחבורה בעניין. הנדרש מתוקף הוראות הדין.
- הספק יאפשר לכללית לערוך בכל עת בקורת על אופן ביצוע השירותים ומתחייב לבצע את כל השינויים הסבירים הנדרשים על ידי כללית על מנת להבטיח את מתן השירותים באופן סדיר וללא תקלות.
- באחריות הספק לוודא, בטרם ביצוע השירות, אפשרות גישה למשאית שבכוונתו לעשות בה שימוש ו/או יכולת להעמיס או לפרוק, היתרי חומ"ס, משקל הציוד וכל נתון אחר הרלוונטי לביצוע השירות האמור.
- בכל מקרה של ביצוע עבירה וקבלת דו"חות חניה ו/או ברירות קנס, התשלום בגינם יחול על הספק.

מפרט השירותים

- השירות הנדרש כולל **תיאום, איסוף, שינוע, אחסון והחזרת** ציוד רפואי מסוגים שונים מבתי מבוטחים למחסני כללית הנדסה רפואית.
- הציוד הרפואי נחלק לשתי קבוצות: גלילים מחוללי חמצן ומכשור הנשמה מסוגים שונים וכן וציוד הכולל מכשירי שיקום וניידות מסוגים שונים.
- לכל אחת מקבוצות הציוד יש דרישות שינוע ואפיונים שונים.
- השירותים יבוצעו על פי קריאת שירות על ידי נהגים מקצועיים ומוסמכים מטעם הספק, והכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובנספחיו
- השירותים יינתנו בכל רחבי הארץ.

שלב א' - העברת קריאות שירות דרך ממשק

- קריאות השירות לאיסוף תועברנה באופן ממוכן ורציף בכל יום באמצעות ממשק מחשובי שיפתח הספק במערכות המידע המשמשות אותו לביצוע הפעילות למול מערכת המידע של כללית הנדסה רפואית (פריוריטי).
- קריאות השרות עבור מוצרי ניידות ועבור תחום החמצן הינן קריאות נפרדות, גם אם הן מתייחסות לאותו המבוטח ו/או לאותה הכתובת!
- במהלך מתן השירותים, הספק יאפשר לכללית הנדסה רפואית לנהל מעקב און ליין אחר סטטוס הקריאה לצורך מדידת SLA. המעקב יבוצע באופן דיגיטלי ויציג סטטוס של הקריאה לפי שלבים וזמנים באופן ברור כך שכללית הנדסה תוכל לדעת בכל רגע נתון היכן עומדת הקריאה ללא צורך בפניה לספק.

שלב ב'- תהליך תיאום הפינוי למול הלקוח -

- באחריות הספק לתאם עם המטופל (או עם מי מטעמו של המטופל, במקרה שבו מדובר במטופל שנפטר) מועד נוח לצורך איסוף הציוד, התאום עם הלקוחות יבוצע בשיחת טלפון עמם.
- תשומת הלב כי האיסוף יכול להתבצע גם בשעות הערב, לפי נוחותו של המטופל.
- הספק יוכל לקבוע את סדר האיסוף מן המטופלים השונים בהתאם לפריסה הגיאוגרפית של כל הקריאות אשר הועברו לטיפולו בכל פעם, ובלבד שכלל הקריאות אשר הועברו לטיפולו בשבוע מסוים, יטופלו ויבוצעו עד ולא יאוחר מהמועד הנקוב (עד 10 ימי עסקים מיום קבלת הקריאה לאיסוף)
- בעת ביצוע התיאום הטלפוני יודע מהו הציוד והמכשור המיועד לאיסוף כדי שהלקוח יוכל להיערך לביצוע ההחזרה וכן כדי למנוע אי הבנות ועיכובים בעת ביצוע האיסוף.

שלב ג' - תהליך ביצוע האיסוף -

- הספק יהיה רשאי, במקום בו קיבל מספר קריאות שירות מאותה הכתובת, לאחד את הגעתו לבית המבוטח לאיסוף אחד וזאת בלבד, כי הוא עומד במועד הנקוב
- בעת הגעה לבית המטופל על הספק לדאוג לביצוע מלא ושלם של כל הפעולות כמתואר להלן:
 - בדיקה שהציד שנמסר לו זהה למצוין בקריאת השירות בטופס ניטור טכני, כמו כן, חובה לציין בקריאת השירות בכתב יד קריא וברור בסימון של האות V ליד כל שורה של המכשור שנאסף וכן את מס' המכשיר שנאסף (אינוונטר חד חד ערכי).
 - על הספק להקפיד שלא לאסוף ציודים שאינם מופיעים בניטור הטכני ללא קבלת אישור טלפוני בזמן אמת ממוקד שירות הלקוחות של כללית רפואית. בעת אי התאמה / חוסר יציין הספק את החוסר בציד ע"ג קריאת השירות.
 - על הספק לסמן על גבי הקריאות שלא בוצעו מכל סיבה שהיא, בציון הסיבה לכך שהקריאה לא בוצעה בעמודת ההערות, ולשמור את הקריאות הללו בממשק שבין המערכות.
 - הספק יוודא כי בסיום תהליך ביצוע הבדיקה והאיסוף של הציוד והמכשור הינו מחתים את הלקוח ומשאיר בידיו עותק מהתעודה החתומה. הנהג יחתום על גבי הקריאה שאסף והקריאה תיסרק למערכת הספק.
 - במידה והספק יאסוף פריט אחר או שונה מזה שנדרש, יהיה מחויב להחזירו למבוטח או לכללית על חשבונו באופן מידי והוא לא יהיה זכאי לתמורה כלשהי בגין האמור.

דגשים לגבי פינוי מוצרי שיקום וניידות -

- הספק יהיה אחראי על פינוי כלל מכשירי הניידות של מבוטחי שירותי בריאות כללית הנמצאים בביתם או במקום בו הם שוהים, לרבות אך לא רק, מיטות אשפוז, מנופי הרמה, כיסאות גלגלים וציוד נוסף.
- הספק יהיה אחראי לתאם את מועד הפינוי עם המבוטח, או מי מטעמו או באי כוחו, ויהיה אחראי לוודא כי יש בידיו את כל האמצעים הנדרשים לשם ביצוע הפינוי האמור.
- איסוף המכשיר מבית המבוטח או אתר שהות המבוטח כולל, בין היתר, פירוקו או פירוק כל אלמנט שנדרש.
- ציוד שמחייב פירוק, יכשיר הספק את עובדיו לביצוע פירוק נכון ובטיחותי של הציוד, בהתאם להוראות ולכללים המחייבים בעניין. הספק לא יהא רשאי להסתמך על המבוטח ו/או מי מבני ביתו!
- הספק יידרש להוביל את המכשיר לאתר האחסון שלו או לפנות את המכשיר לגריטה או לכל מטרה אחרת שתוגדר על ידי "כללית".
- הטמנת המכשירים שיפוננו תיעשה רק באתרי הטמנה מורשים הפועלים כדין.

שלב ד' - שינוע למחסני הספק -

- יש חובה לארוז כל מכשירי כללית בית באריזה נפרדת עם האביזרים הנלווים של אותו מכשיר (ספק כוח, מטען לרכב, שנאי, סוללה נפרדת וכו').
- יש חובה לפרק את הווסת המורכב על הגליל טרם השינוע שלו. חל איסור מוחלט לשנע את הגלילים עם הווסתים מורכבים מבחינה בטיחותית!
- את הגלילים ואת מחוללי החמצן הנייחים נדרש לשנע בכלובים ייעודיים או בדולבים המותאמים לכך. הצידוד יעוגן ברצ'טים לדופן המשאית כדי לשמור עליו בעת השינוע מפני טלטולי הדרך.
- יתרת המכשור יארז, כל מכשיר בנפרד, עם ניילון פצפץ כדי למנוע שבר ונזק וישונע בארגזים ייעודיים שתפקידם למנוע פגיעה בצידוד ולהגן עליו כיוון שמדובר במכשור רגיש ויקר .

שלב ה'- אחסון ביניים והעברה למחסני כללית הנדסה רפואית -

- מחוללי חמצן, המכשור, בלוני החמצן והציוד הנלווה אשר נאספו על ידי הספק יאוחסנו במחסני הספק באופן מסודר ומקורה. כלל הציוד (למעט מכשור שיקום וניידות) יועבר למחסני כללית הנדסה רפואית (נכון להיום בראש העין) בין פעמיים לשלוש פעמים בשבוע כפי שייקבע בהמשך.
- הציוד יגיע למחסנים בתיאום מול צוות המחסן בימים שייקבעו בשעות הבוקר ולא יאוחר מהשעה 11:00.
- הספק יודא כי בכל שינוע ושינוע ישנה **תאימות מלאה** בין התעודות שתגענה למחסני כללית הנדסה רפואית למכשור שהועמס על המשאית.
- הנהג **מחוייב להמתין במקום** עד לסיום תהליך סריקת המכשור, בסיום שלב הסריקה יקבל תעודה עליה יחויב לחתום ובה פירוט מספרי האיננונטרים שהוחזרו והיא ורק היא תשמש כאינדיקציה לציוד שהוחזר בפועל. ככל שהנהג יעזוב את המקום טרם סיום הסריקה, מכל סיבה שהיא, יישלח דו"ח לספק המחייב אותו בהתאם לתוצאות הסריקה.

הגשת חשבונית ותשלום לספק -

- הספק יגיש מידי חודש בחשבונית מפורטת את הדיווח בגין האסופים שבוצעו, לחשבונית יצורף קובץ אקסל עם פירוט הקריאות, מועד הביצוע ויתרת הפרטים הנוגעים לביצוע האיסוף.
- הספק יערוך הפרדה בין קריאות שרות חמצן וקריאות שרות ניידות אשר אותן ביצע וישלח אותן באופן נפרד ומסודר לכללית.

סיכום – עיקרי הדגשים -

- כנס זה אינו מחליף את המצוין בטפסי המכרז והוראות המכרז והמענה על שאלות ההבהרה הם הקובעים והמחייבים.
- מבחינת לקוח הקצה השירות ניתן ע"י כללית הנדסה רפואית ולכן הספק יקפיד על עמידה בלוחות זמנים, סגנון דיבור מכובד וראוי והופעה מסודרת. עניין זה מקבל משנה תוקף בשל העיתוי הרגיש בו נמצאת המשפחה עם פטירתו של מי מיקירה.
- חשיבות עליונה לאיסוף הציוד יחד עם אביזריו ואספקתו בהתאמה מלאה בין התעודות לציוד המוחזר.
- אריזת הציוד בהתאם להנחיות קריטיות – מדובר בציוד יקר ערך, במצבים בהם הציוד נאסף כשהוא שבור הספק יציין זאת בקריאת השירות, יעדכן את מרכז שירות הלקוחות ויחתים על כך את הלקוח כדי שניתן יהיה לחייב את הלקוח עצמו בגין הנזק ולא את הספק.
- נבחנת אפשרות למכור את ציוד מכשור וניידות שנאסף במצב תקין - ככל שכך יוחלט במעלה הדרך תגובש המתכונת והמשמעויות התפעוליות מול הספק הזוכה.
- דגש נוסף לסוגיית דיווחי האיסופים והפרדת החשבוניות בשל העובדה ששתי הפעילויות מופעלות ע"י מסגרות שונות.
- תשומת ליבכם למועד הגשת ההצעות