

מכרז מספר : 78813 פנימי

מס' המשרה : 81094200

תואר המשרה : מנהל/ת חוויית השירות במרכז הרפואי 1 - משרות.

היחידה : הנהלה רפואית - רופאים - לב השרון

המקום : פרדסיה

המשרד : מרכז רפואי "לב השרון"

הדרגה : דרגה 39 - 41 דירוג 11 מח"ר או

דרגה 39 - 41 דירוג 12 מהנדסים.

חלקיות : 100 אחוז

תאור התפקיד :

אחריות לקידום תחום השירות וחוויית המטופל במרכז רפואי כללי בו מ-301 ועד 600 מיטות, ובמרכז רפואי לא כללי, לרבות טיפול בפניות הציבור בנושאים שאינם קליניים, ובכלל זה הגדרת ערכי השירות והטמעת תרבות ארגונית ממוקדת לקוח מרכז הרפואי, בשיתוף עם הנהלת המרכז הרפואי.

הגדרת תוכנית לשיפור חוויית המטופל בתיאום עם הנהלת המרכז הרפואי ובשיתוף עם מנהלי המחלקות, ובכלל זה הגדרת נהלי עבודה, ליווי המחלקות ביישום התכניות, ומעקב אחר ההתקדמות.

קידום ושיפור תהליכי שירות רוחביים ביוזמת הנהלת המרכז הרפואי או ביוזמת אגף השירות במשרד, באמצעות הגדרת תהליכי שירות והטמעתם בשטח.

פיתוח מתודולוגיות לשיפור חוויית המטופל במחלקות השונות, והטמעתן בקרב הצוותים המטפלים.

הגדרת מדדים לבחינת השירות במרכז הרפואי, ובכלל זה מדידה חודשית ובקרה אחר עמידת היחידות במדדי השירות שהוצבו ודיווח על התוצאות למנהלי המחלקות ולהנהלת המרכז הרפואי.

ביצוע סקרי שביעות רצון, לרבות ניתוח הממצאים, הסקת מסקנות, הגדרת המלצות לשיפור ודיווח על תוצאות הסקרים להנהלת המרכז הרפואי ברמה חודשית/רבעונית. אחריות לטיפול בפניות הציבור של המרכז הרפואי בנושאים שאינם קליניים, ובכלל זה ריכוז פניות הציבור, בדיקת התלונה ומתן תשובה לפונה, תוך עמידה ביעדי השירות בנוגע לזמן ואיכות התשובות.

ייזום פעולות לשיפור וצמצום התלונות לרבות, ניתוח פניות הציבור לטובת למידה ארגונית ושיפור השירות.

אחריות להעלאת המודעות לשירות במערכת הבריאות בקרב ציבור המטופלים ועידוד פניות באמצעות שילוט ו/או פרסום מתאימים.

הפצת חוזרים ונהלים בנושאים שבאחריותו/ה.

בניית תוכנית עבודה שנתית בתחום השירות, מעקב ובקרה אחר יישומה.

אחריות לייזום ימי עיון וסדנאות להכשרת הצוותים המטפלים.

ביצוע תפקידים נוספים, בתחום המקצועי, ע"פ הוראות הממונה.

מנהל חוות השירות

דרישות המשרה:

דרישות סף

\*\*\*\*\*

רישיונות:

-----

למהנדס - רישום בפנקס המהנדסים והאדריכלים

השכלה\*:

-----

השכלה אקדמית.

יתרון לבעלי/ות תואר בהנדסת תעשייה וניהול או בייעוץ ארגוני.

רצוי תואר שני.

ניסיון:

-----

4 שנות ניסיון בביצוע פרויקטים לשיפור השירות.

מתוך כלל שנות הניסיון, נדרש ניסיון מוכח בן 3 שנים בתפקיד ניהולי

בארגון גדול נותן שירות.

עדיפות לבעלי/ות ניסיון בתפקידי ניהול במערכת הבריאות.

דרישות רצויות נוספות

\*\*\*\*\*

שפות:

-----

ידיעת השפה העברית והאנגלית כדי הבעה בכתב ובע"פ ברמה גבוהה.

ידיעת השפה האנגלית כדי קריאת ספרות מקצועית המקובלת בארץ.

ידע:

-----

הכרה מקיפה של מערכת הבריאות ודרכי פעולתה.

ידע וניסיון בעבודה עם מערכות ממוחשבות.

ידע וניסיון בניתוח תהליכי עבודה במערכות מורכבות.

כישורים אישיים:

-----

יכולת ייזום והנעת תהליכים מערכתיים

יכולת ניתוח וראייה מערכתית

יכולת עבודה מול ארגונים גדולים

ייצוגיות ויכולת הסברה

תודעת שירות גבוהה

יכולת ליצירת קשרי עבודה ושותפויות עם גורמי פנים וחץ

יכולת תיאום, תכנון וארגון

יכולת ניהול, הנעה והנחייה של צוות עובדים

יכולת גבוהה לתקשורת בינאישית

הערה:

-----  
\*מועמדים בעלי/ות השכלה אקדמית באחד ממקצועות הרפואה, העונים לדרישות העיסוק ובידיהם ההשכלה והרישיונות הנדרשים כמפורט מטה, ידורגו בדירוג הרלוונטי על פי הפירוט הבא:

אח/ות מוסמך/ת, המוכרת ע"י משרד הבריאות, בעלת תואר ראשון מוכר בסיעוד.  
(עדיפות לתואר בסיעוד, רצוי תואר שני).

העונה על יתר דרישות העיסוק כמפורט מעלה, ידורג/תדורג בדירוג האחיות, במתח דרגות 14-16.

בעלת תואר ראשון באחד מהמקצועות הפרא רפואיים (רצוי תואר שני).  
העונה על יתר דרישות העיסוק כמפורט מעלה, ידורג/תדורג בדירוג הפרא רפואי, במתח דרגות 5-6.

בעלת תואר ראשון בעבודה סוציאלית, הרשום/ה בפנקס העובדים הסוציאליים, אשר עונה על יתר דרישות העיסוק כמפורט מעלה, ידורג/ תדורג בדירוג העובדים הסוציאליים במתח דרגות ו'-ד'.

\*\* בהתאם לחוק ההנדסאים והטכנאים, התשע"ג 2012, רשאים להגיש מועמדותם גם הנדסאים וטכנאים, הרשומים בפנקס ההנדסאים והטכנאים, העונים על דרישת הניסיון כמפורט מטה ובלבד שעונים על יתר דרישות העיסוק:

הנדסאים: 5 שנות ניסיון בביצוע פרויקטים לשיפור השירות.  
מתוך כלל שנות הניסיון, נדרש ניסיון מוכח בן 3 שנים בתפקיד ניהולי בארגון גדול נותן שירות.

עדיפות לבעלי/ות ניסיון בתפקידי ניהול במערכת הבריאות.

טכנאים: 6 שנות ניסיון בביצוע פרויקטים לשיפור השירות.

מתוך כלל שנות הניסיון, נדרש ניסיון מוכח בן 3 שנים בתפקיד ניהולי בארגון גדול נותן שירות.

עדיפות לבעלי/ות ניסיון בתפקידי ניהול במערכת הבריאות.

הערות:

עובד שייבחר משרתו תומר.

כל מקום בו מפורט תאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וכן להפך המכרז מיועד לעובדי/ות מרכז רפואי לבריאות הנפש "לב-השרון" בלבד, ללא עובדים/ות

מיחידות הסמך האחרות או מהמשרד הראשי (תקש"יר 04.333ב').

יש לצרף קורות חיים.

עובד המגיש מועמדות למכרז פנימי יצרף לבקשה שתי הערכות תקופתיות של השנתיים האחרונות.

**המכרז פורסם ביום : כד' בשבט, תש"ף (19/02/2020)**

**היום האחרון להגשת בקשות למכרז זה הוא : א' באדר, תש"ף (26/02/2020)**

**ועדת הבוחנים תתכנס לא יאוחר מיום : יט' באדר, תש"ף 15/03/2020**

**המועד הסופי להתכנסות הוועדה יקבע בהתאם להתקדמות הטיפול במכרז, הודעה על**

**המועד הסופי שנקבע תישלח למועמדים העומדים בתנאי הסף למכרז.**

**במכרזים פנימיים עד דרגה 20 (כולל) בדירוג המנהלי ומקבילותיה, אם הוגשה**

**מועמדות אחת, רשאית הנהלת המשרד למנות את המועמד/ת למשרה ללא**

**צורך בכינוס ועדת בוחנים, וזאת בכפוף לאמור בפסקה 11.426(א) לתקשי"ר.**

**בקשות למכרז זה יש להגיש באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית (הגשת מועמדות שאינה מקוונת תתאפשר במקרים חריגים ובהתאם לכללים שנקבעו-במקרה זה יש להגיש המועמדות והטפסים הנלווים למשרד הרלוונטי).**

**על המועמדים המגישים בקשה יש למלא את טופס "שאלון המועמד" המקוון ולצרף תעודות השכלה ממוסד להשכלה גבוהה המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או המקביל לה בארץ בה נרכש ואושר כשקול לתואר מהתארים האקדמיים הנהוגים בישראל על ידי האגף להערכת תארים מחו"ל, כל זאת על פי דרישות ההשכלה הנדרשות במכרז.**

**בנוסף יש להמציא העתקים מאושרים ומסמכים הדרושים לאימות הפרטים שנרשמו בטופס "שאלון המועמד" המקוון, כולל אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים הרלוונטיים לתפקיד המבוקש תוך ציון של היקף המשרה ותיאור תמציתי של תוכן התפקיד וכן על כל עניין הקשור בהתאמה למשרה.**

**במידה ונשלחה דרישה להמצאת מסמכים נוספים הרי שהמועמדות תיבדק רק אם יתקבלו המסמכים תוך 5 ימים מתאריך הוצאת המכתב ובו בקשה להשלמת מסמכים חסרים, אחרת תראה המועמדות כמבוטלת.**

**בקשות שתגענה לאחר התאריך האמור לא תובאנה בחשבון. במידה ותוך שבועיים מהמועד האחרון להגשת מועמדות לא קבלת הודעה על המשך ההליכים במכרז עליך לפנות למרכז השירות האינטרנטי באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית.**