



לשכות הבריאות

ממצאי סקר שביעות רצון פונים

דו"ח מסכם, 2018



בחינת שביעות רצון הפונים ללשכות הבריאות

מקבלי שירות בלשכות הבריאות – במרפאת חיסונים ובמחלקות למחלות ממושכות (בקשות למכשירי שיקום וניידות ובקשות לקבלת קוד אשפוז סיעודי)

- 446 קיבלו שירות במרפאות חיסונים
- 920 קיבלו שירות בהקשר של מחלות ממושכות:
- 480 פונים בנושא שיקום וניידות
- 440 פונים לקבלת קוד אשפוז סיעודי

אקראית מתוך רשימת הלקוחות שפנו לקבלת השירות:
 מאגר הלקוחות לסקר נגזר מתוך הפונים למוקד "קול הבריאות", מתוך רשימת התורים שזומנו למרפאות חיסונים בחודשים מאי-יוני 2018;
 מתוך כלל הבקשות שהוגשו לקבלת קוד אשפוז סיעודי (עפ"י המאגרים של אגף לגריאטריה/קול הבריאות) בחודשים אפריל-יולי 2018 ולמכשירי שיקום וניידות (עפ"י מאגרי היחידה הארצית) בחודשים פברואר-יולי 2018.

טלפונית עפ"י שאלון מובנה ממכון הסקרים של CI בפ"ת

חיסונים: $\pm 4.7\%$ | מחלות ממושכות: $\pm 3.3\%$
 ברמת כלל המשיבים

מאי – אוגוסט 2018

- הציונים מוצגים כשיעור הלקוחות המרוצים (מדרגי 4-5) מתוך כלל המשיבים
- הבדל של $\pm 10\%$ בהשוואה לשנת 2017 בצבע ירוק/אדום
- הנסקרים בלשכות 2017 כוללים מטופלים בחיסוני החצבת (15.5-31.7.17)





תיאור דגימה - כמות משיבים

<u>סה"כ מחלות ממושכות</u>	<u>שיקום וניידות</u>	<u>אשפוז סיעודי</u>	<u>מרפאות חיסונים</u>	שם הנפה	מחוז
53	30	23	30	צפת	צפון
62	31	31	30	עכו	
42	26	16	18	טבריה	
38	30	8	30	נצרת	
61	31	30	30	עפולה	
71	31	40	30	חיפה	חיפה
50	32	18	30	חדרה	
62	30	32	30	נתניה	מרכז
60	30	30	30	פתח תקווה	
61	31	30	30	רמלה	
60	30	30	30	רחובות	
82	40	42	41	תל אביב	תל אביב
80	40	40	40	ירושלים	ירושלים
61	31	30	30	אשקלון	אשקלון
72	32	40	*	באר שבע	דרום
5	5		17	אילת	





הסקר הנוכחי, בדומה לסקרים שבוצע בשנים האחרונות, בחן את שביעות הרצון של מקבלי השרות מהלשכות של משרד הבריאות (חיסונים ומחלות ממושכות).

- מן הסקר עולה, **ששביעות הרצון הכללית של הציבור מהשרות שהם מקבלים ממרפאות החיסונים גבוהה ומשתפרת, בקבלת קוד לאשפוז סיעודי חלה ירידה השנה ובשיקום וניידות בינונית ויציבה.**
- **השירות במרפאות החיסונים שומר על רמה גבוהה וזמני המתנה במקום ממשיכים להתקצר.** אם כי חלה עליה נוספת **בהמתנה למועד החיסון.**
- **בכל מה הקשור לשירות של המחלקה למחלות הממושכות, המשרד ממשיך להיתפס כגוף מאוד ביורוקרטי** שאינו מקל על התהליכים לטובת ציבור הפונים.
- **יש לעודד שימוש בערוצים הדיגיטליים לקבלת מידע מקדים.** חשוב לפעול להגברת המודעות והשימוש בערוצים אלו.
- **יש לשמר את רמת היחס של העובדים** בלשכות שמצליחה לפצות במקרים מסוימים על חוסר שביעות רצון מהמידע ומסיום הטיפול.





ציוני כלל היחידות לפי קהלי יעד

מחלות ממושכות (מאוחד) N=920	שיקום וניידות N=480	אשפוז סיעודי N=440	חיסונים N=447	שנה		
63%	63%	64%	87%	2018	שביעות רצון כללית	מבחן התוצאה
66%	62%	71%	81%	2017		
64%	62%	67%	92%	2018	שרות מעל ובהתאם לציפיות	
71%	69%	74%	83%	2017		
87%	85%	88%	94%	2018	קיבלו יחס אדיב	שירות פרונטלי
87%	80%	91%	90%	2017		
79%	74%	82%	93%	2018	הסברים ברורים	
80%	71%	87%	85%	2017		
78%	75%	79%	89%	2018	המתין עד 30 דקות	
78%	78%	78%	79%	2017		
62%	60%	64%	70%	2018	התור נוהל באופן מסודר	
67%	71%	64%	71%	2017		
72%	63%	76%	86%	2018	תנאי ההמתנה היו נוחים	
68%	61%	72%	79%	2017		





• מרפאות חיסונים •

- מחלות ממושכות
- אשפוז סיעודי
- שיקום וניידות
- מחלות ממושכות – ניתוח ברמת לשכה



שביעות הרצון משירות החיסונים של משרד הבריאות ממשיכה להיות גבוהה ואף משתפרת השנה. השיפור נובע בעיקר מחוויית השירות של האזרחים, אך גם עובדי מערכת הבריאות מעידים על שיפור. בנוסף, התאמת השירות לציפיות משתפר ומגיעה לרמה מצוינת של 92% עמידה בציפיות. מדד ההמלצה השתפר אף הוא ולראשונה חצה את רף ה-80.

שני הנושאים שמסבירים את רמת שביעות הרצון הגבוהה הם היחס וההסברים.

שביעות רצון מלשכת ירושלים ממשיכה להיות גבוהה יותר מאחרות.

הלשכות שיש מקום לשיפור הן: פתח תקווה, צפת ונתניה.

• קביעת התור

- שביעות הרצון ממועד התור לא יציבה, השנה חל שיפור.

- השיפור נובע משני הקהלים – אזרחים ועובדי מערכת הבריאות.

- מנגד, ההמתנה למועד החיסון לא השתפרה מהירידה של שנה שעברה ומעל למחצית המתינו מעל לשלושה שבועות לתור.

• השירות במרפאות*

- השירות במרפאה שומר על רמה גבוהה לאורך זמן ואף משתפר באופן רוחבי בכל המדדים.

- זמני ההמתנה במקום ממשיכים להתקצר, כ-10% נאלצים להמתין מעל לחצי שעה.





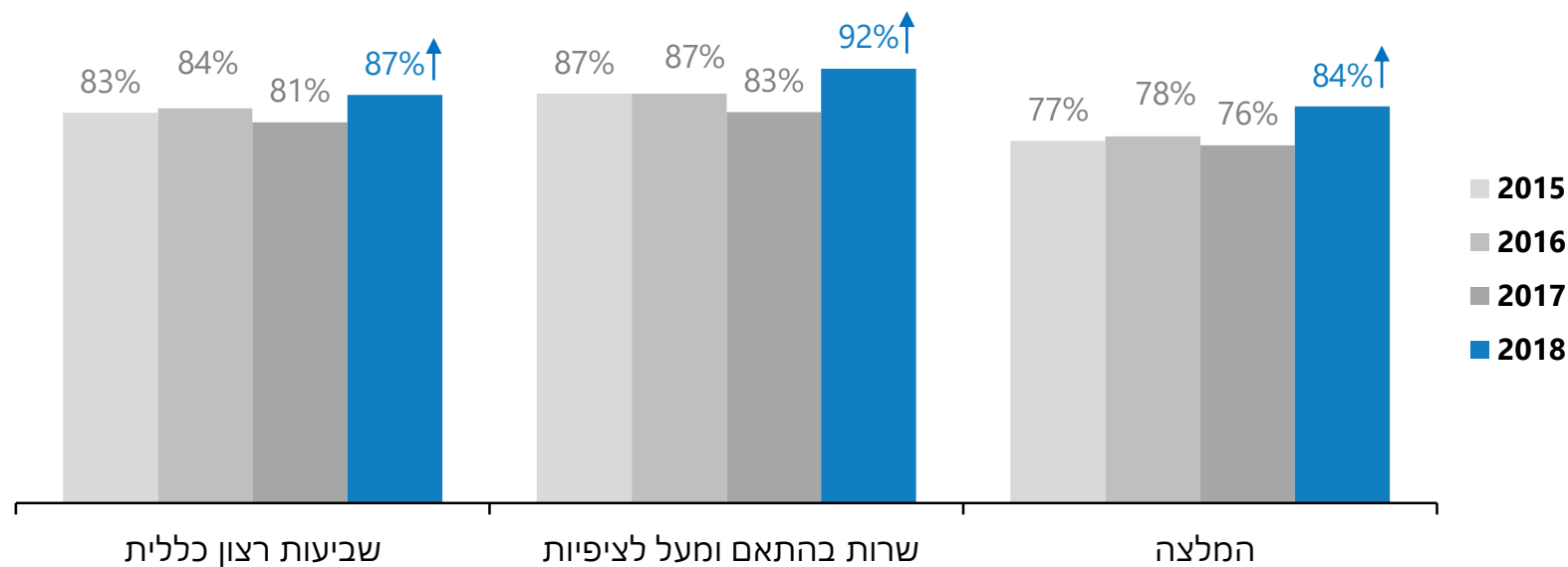
מרפאות חיסונים

• מבחן התוצאה

- שלב קביעת התור
- השירות במרפאה



חיסונים



שיפור רוחבי בכל המדדים ב 2018 בהשוואה ל 2017 ולשנים קודמות.

השיפור המשמעותי ביותר חל **בתפיסת השרות מעל המצופה.**

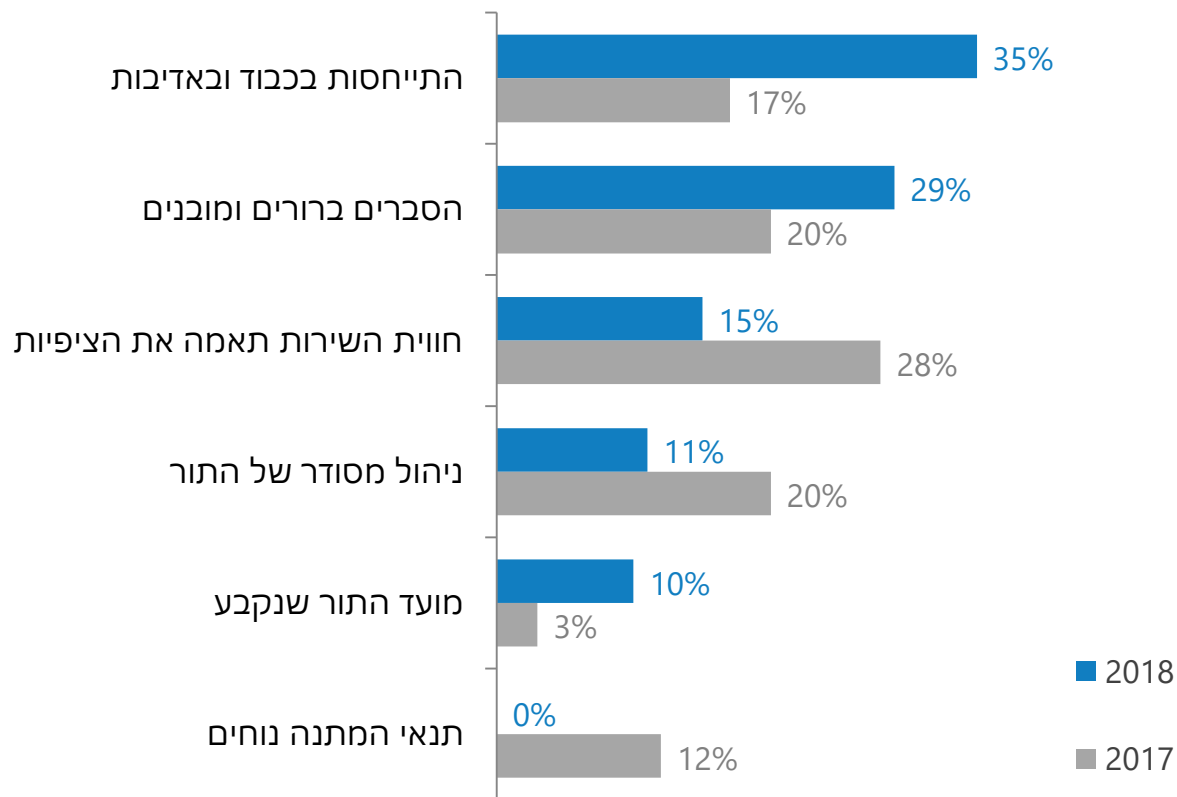
שיעור הנכונים להמליץ על השירות של מרפאות חיסונים השתפר בצורה ניכרת.





מה משפיע על שביעות הרצון הכללית ממרפאות החיסונים?

מבוסס על ניתוח רגרסיה לינארית (Enter)
המשתנה התלוי: שביעות הרצון הכללית



היות וחל שיפור משמעותי בשביעות הרצון, השפעת הנושאים השונים שונה ודומה יותר לזו של שנים קודמות.

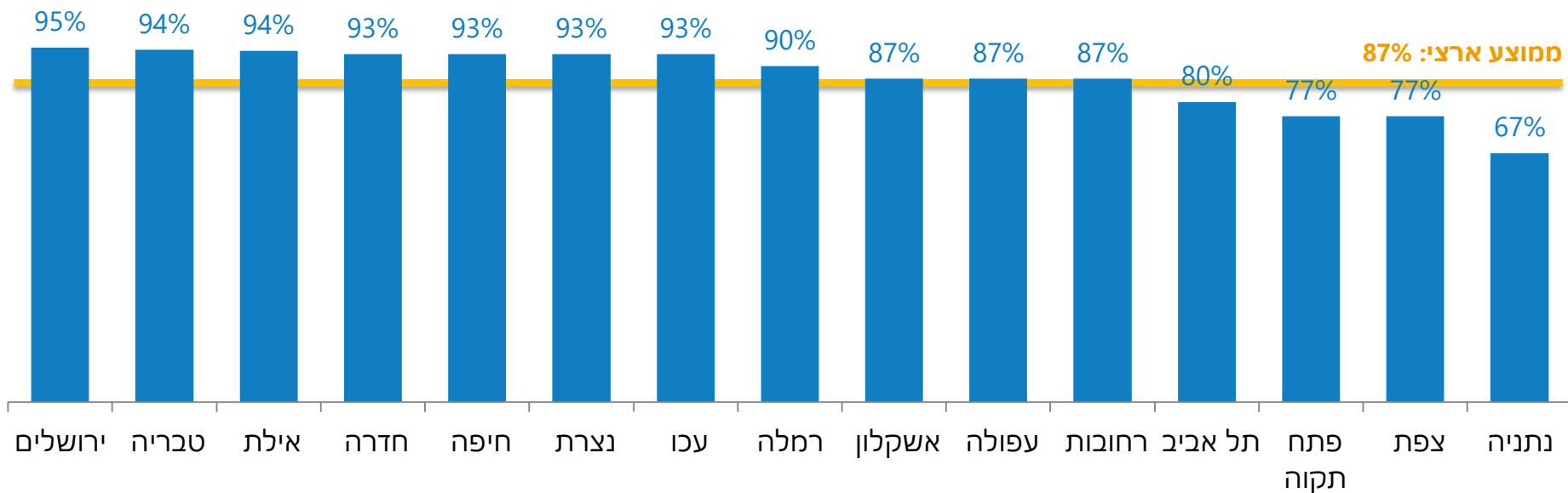
שני הנושאים המשפיעים ביותר: התייחסות בכבוד והסברים ברורים.





חיסונים

2018



ירושלים ממשיכה לעמוד בראש

ואילו פתח תקווה, צפת ונתניה מקבלות ציוני שביעות רצון נמוכים מ- 80%.





חיסונים

המלצה		בהתאם ומעל לציפיות		שביעות רצון כללית		N	
2017	2018	2017	2018	2017	2018		
76%	84%	83%	92%	81%	87%	446	סה"כ ארצי
74%	94%	83%	100%	83%	94%	17	אילת
-	87%	-	93%	-	87%	30	אשקלון
90%	90%	93%	90%	87%	93%	30	חדרה
63%	93%	67%	100%	70%	93%	30	חיפה
94%	100%	94%	100%	88%	94%	18	טבריה
73%	90%	90%	98%	90%	95%	40	ירושלים
97%	90%	97%	100%	90%	93%	30	נצרת
81%	63%	87%	83%	77%	67%	30	נתניה
87%	97%	87%	97%	90%	93%	30	עכו
77%	73%	77%	93%	80%	87%	30	עפולה
43%	77%	70%	90%	63%	77%	30	פתח תקווה
70%	83%	77%	90%	70%	77%	30	צפת
65%	83%	68%	90%	65%	87%	30	רחובות
73%	87%	77%	90%	87%	90%	30	רמלה
85%	71%	98%	80%	93%	80%	41	תל אביב

לשכת אילת, חיפה, פתח תקווה ורחובות השתפרו בכל המדדים.

לעומתן, ת"א ירדה (לאחר שהשיגה שיפורים בשנה שעברה).





חיסונים

המלצה		בהתאם ומעל לציפיות		שביעות רצון כללית		N	
2017	2018	2017	2018	2017	2018		
76%	84%	83%	92%	81%	87%	446	סה"כ ארצי
85%	71%	98%	80%	93%	80%	41	תל אביב
66%	78%	75%	88%	73%	80%	120	מרכז
73%	90%	90%	98%	90%	95%	40	ירושלים
77%	92%	80%	95%	78%	93%	60	חיפה
84%	88%	86%	96%	83%	88%	138	צפון
74%	94%	83%	100%	83%	94%	17	דרום
-	87%	-	93%	-	87%	30	אשקלון

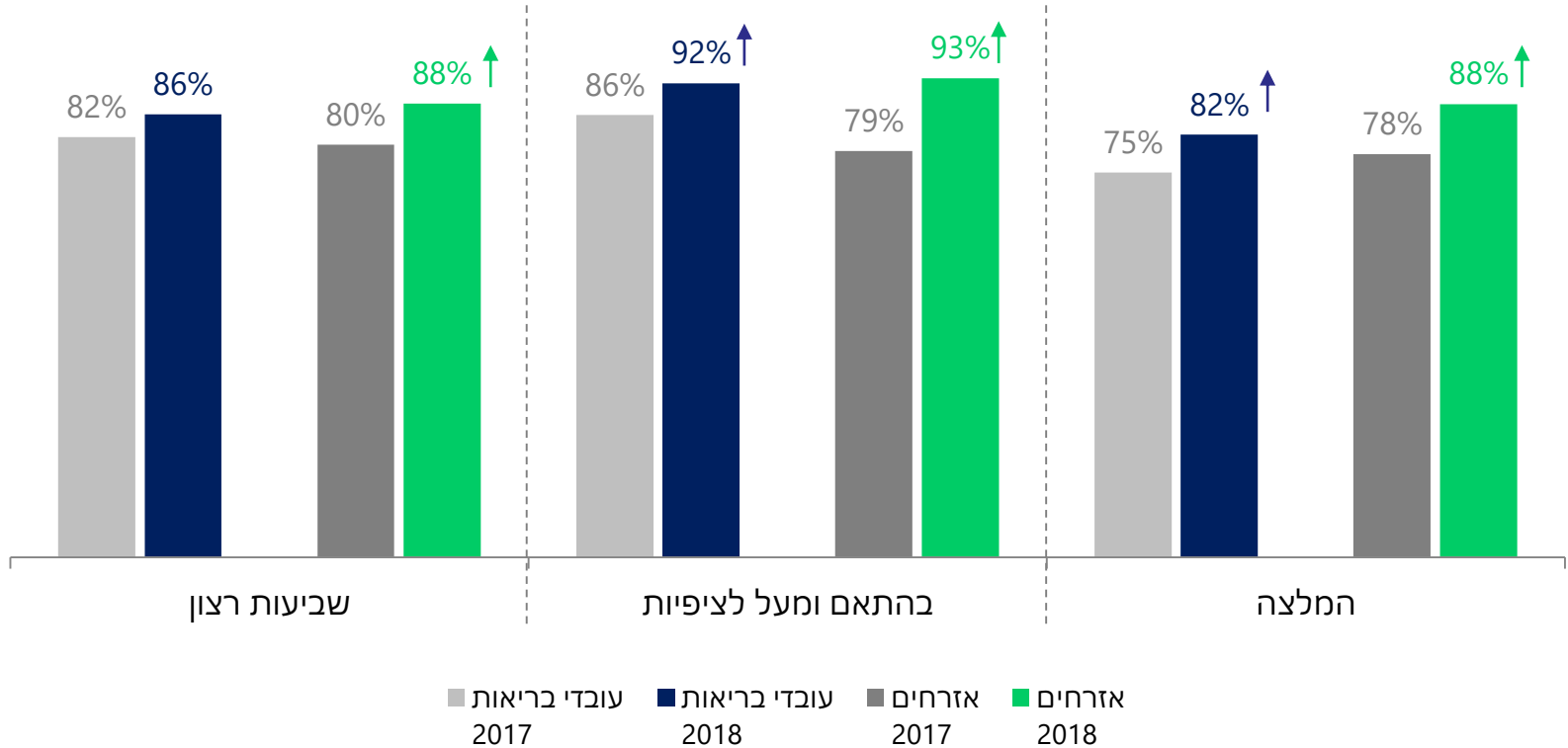
ירידה במחוז תל אביב לצד שיפור בחיפה ובדרום.





מבחן התוצאה – עובדי מערכת הבריאות מול אזרחים

חיסונים



השיפור במדדים נובע בעיקר מהאזרחים, אך הוא ניכר גם בקרב עובדי מערכת הבריאות.





מרפאות חיסונים

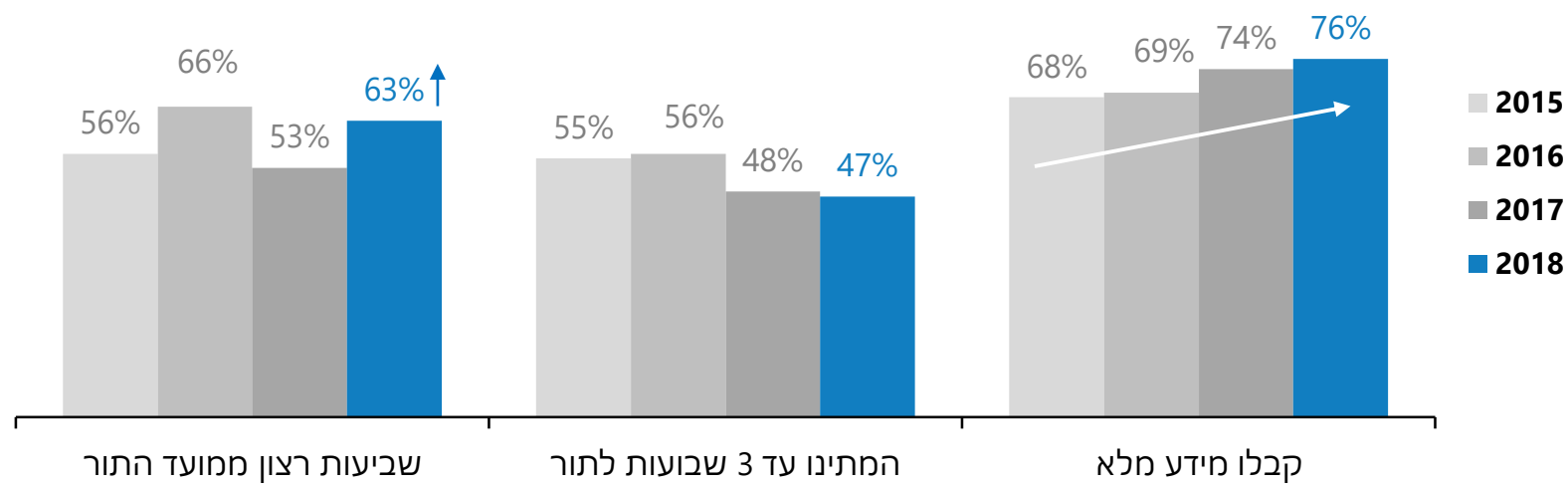
• מבחן התוצאה

• **שלב קביעת התור**

• השירות במרפאה



חיסונים



שביעות הרצון ממועד התור אינה יציבה, השנה חל שיפור.

שיעור המתונים עד שלושה שבועות לתור לא הצליח להתאושש ונותר ברמה הנמוכה של 2017.

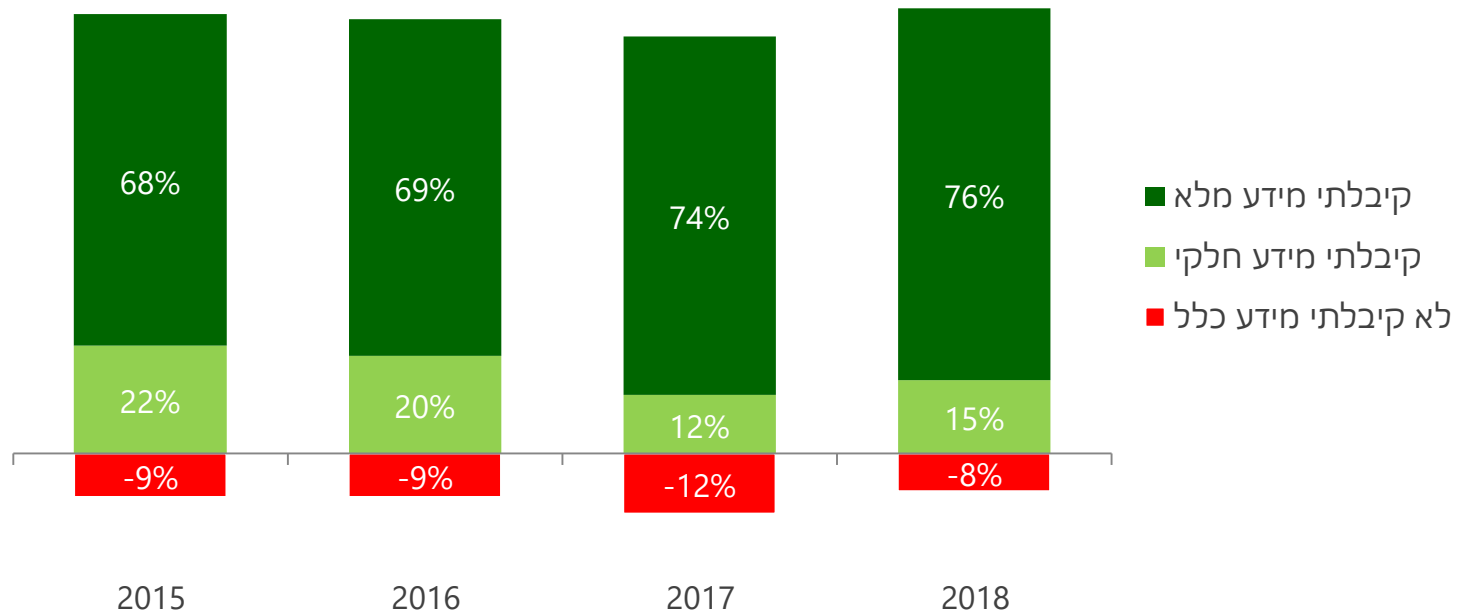
מצד שני, שיפור מתמשך מקבלת המידע באופן מלא וברור.



"באיזו מידה את/ה מרוצה ממועד התור שנקבע לך למרפאת חיסונים?"
 "אנא ציין/י כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד החיסון במרפאה?"
 "האם קיבלת מידע מלא וברור לקראת הגעתך ליחידה (הסבר על המסמכים שעליך להביא, דרכי הגעה למרפאה)?"



חיסונים



שיפור נוסף בקבלת מידע מלא – פחות מטופלים מדווחים כי לא קיבלו מידע כלל.





חיסונים

המתינו עד 3 שבועות לתור		ש"ר ממועד התור		N	
2017	2018	2017	2018		
48%	47%	53%	63%	446	סה"כ ארצי
87%	88%	61%	82%	17	אילת
--	80%	--	73%	30	אשקלון
50%	50%	53%	67%	30	חדרה
37%	53%	47%	57%	30	חיפה
35%	56%	47%	72%	18	טבריה
46%	45%	54%	70%	40	ירושלים
61%	50%	74%	60%	30	נצרת
39%	27%	35%	43%	30	נתניה
57%	50%	60%	83%	30	עכו
33%	53%	53%	60%	30	עפולה
33%	27%	40%	53%	30	פתח תקווה
30%	43%	33%	63%	30	צפת
68%	27%	62%	67%	30	רחובות
37%	40%	43%	63%	30	רמלה
55%	39%	65%	46%	41	תל אביב

העלייה בשביעות הרצון ממועד התור היא רוחבית כמעט בכל הלשכות.

ישנה עלייה בזמני המתנה לתור בנצרת, נתניה, רחובות ות"א לצד שיפור בחיפה, טבריה, עפולה וצפת.





חיסונים

המתינו עד 3 שבועות לתור		ש"ר ממועד התור		N	
2017	2018	2017	2018		
48%	47%	52%	63%	446	סה"כ ארצי
87%	88%	61%	82%	17	דרום
43%	52%	50%	62%	60	חיפה
46%	45%	54%	70%	40	ירושלים
45%	30%	46%	57%	120	מרכז
44%	50%	54%	67%	138	צפון
55%	39%	65%	46%	41	תל אביב
--	80%	--	73%	30	אשקלון

ירידה בשביעות הרצון ממועד התור במחוז ירושלים ות"א לצד שיפור במרכז.

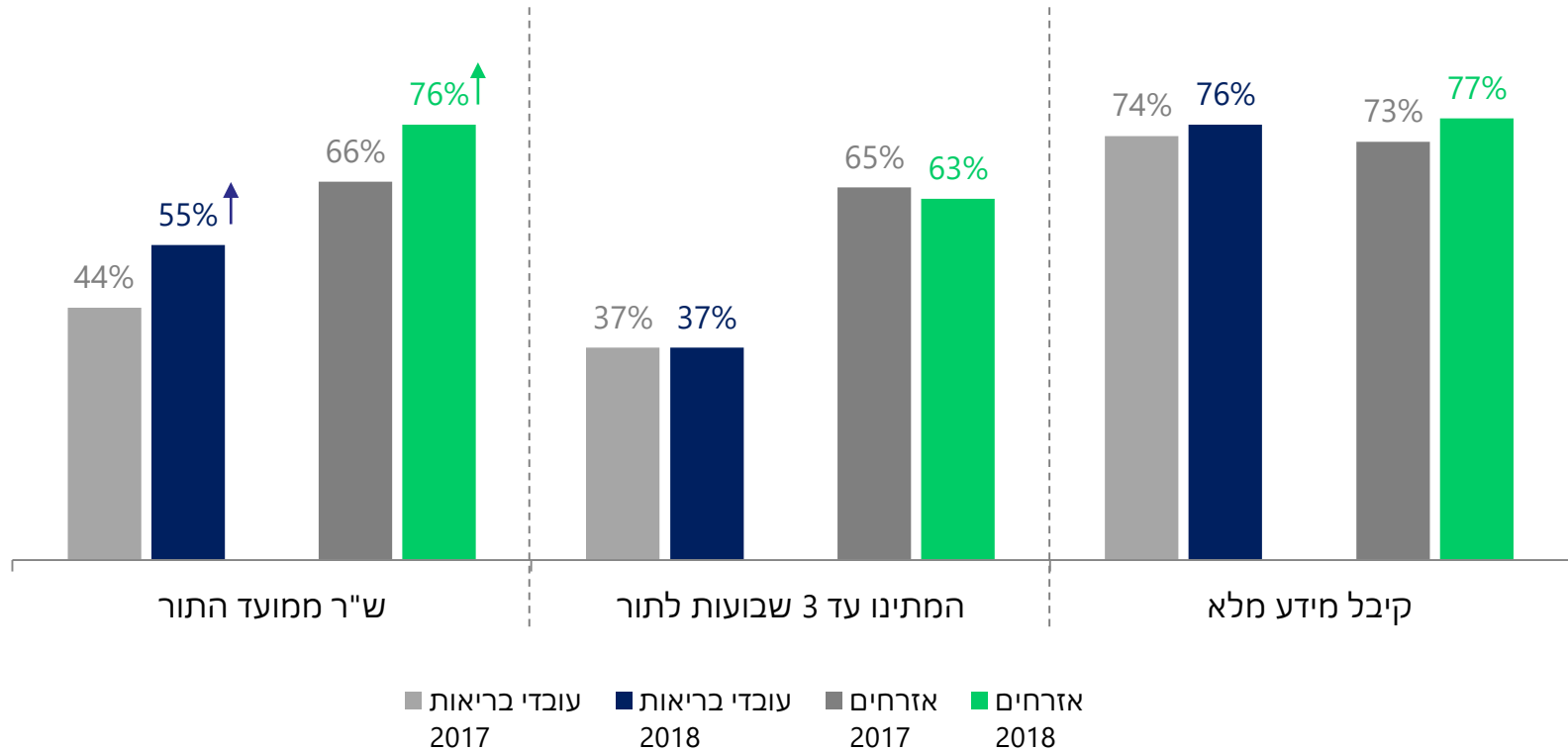
במרכז ובת"א ממתינים יותר מבעבר לתור עצמו.





שלב קביעת התור – עובדי מערכת הבריאות מול אזרחים

חיסונים



העלייה בשביעות הרצון ממועד בתור נובעת משני הקהלים.





מרפאות חיסונים

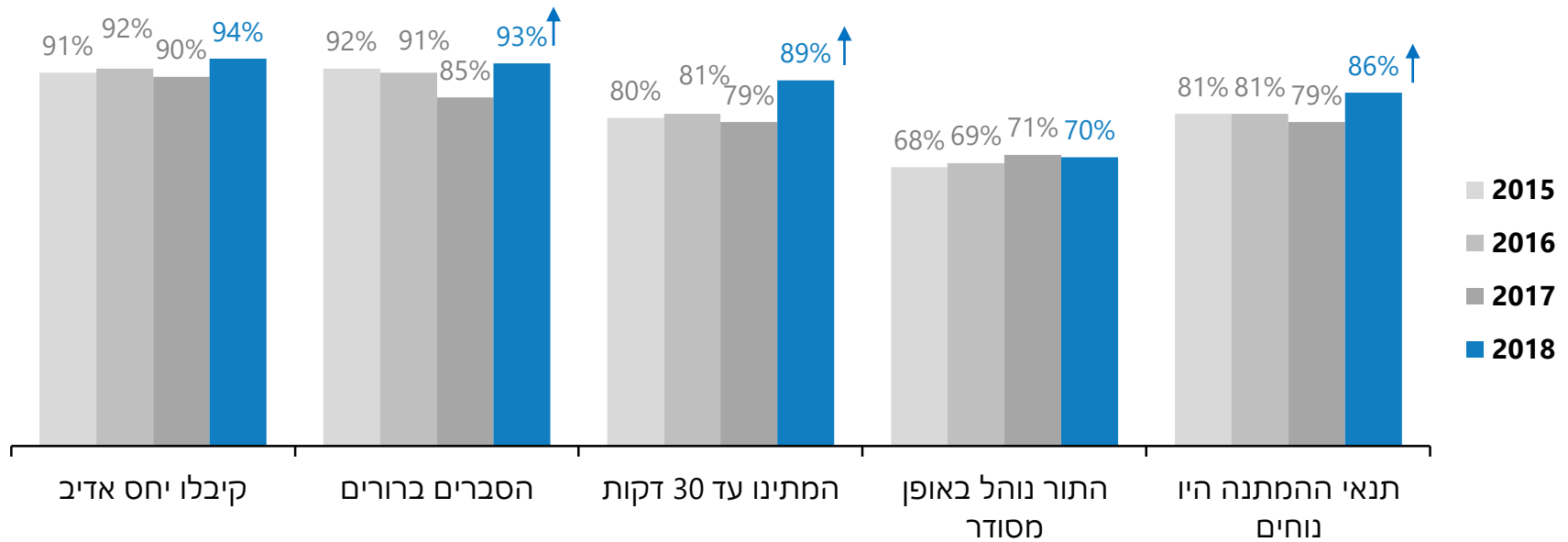
- מבחן התוצאה
- שלב קביעת התור

• השירות במרפאה

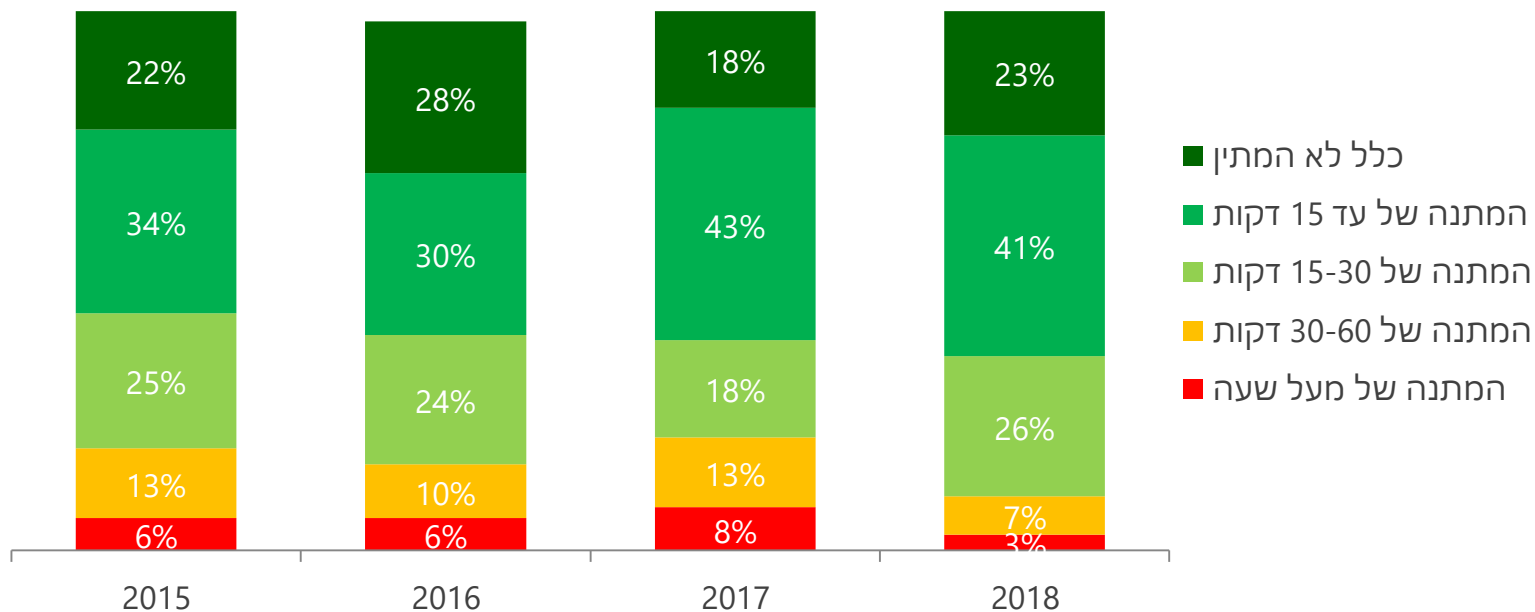




חיסונים



בדומה למדדים העיקריים, שיפור רוחבי בכל מדדי השירות של המרפאה, בעיקר בזמני ההמתנה במקום.



המשך מגמת ההתקצרות של זמני ההמתנה, קרוב לשני שלישי ממתינים כרבע שעה.





חיסונים

תנאי ההמתנה היו נוחים		התור נוהל באופן מסודר		המתין עד 30 דקות		הסברים ברורים		קיבלו יחס אדיב		N	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
79%	86%	71%	70%	79%	89%	85%	93%	90%	94%	446	סה"כ ארצי
91%	94%	70%	65%	87%	88%	91%	100%	91%	94%	17	אילת
--	90%	--	70%	--	87%	--	97%	--	93%	30	אשקלון
87%	93%	80%	77%	97%	93%	90%	93%	100%	97%	30	חדרה
87%	93%	87%	67%	90%	97%	73%	93%	83%	90%	30	חיפה
88%	72%	71%	83%	76%	94%	94%	100%	94%	100%	18	טבריה
68%	85%	85%	75%	83%	98%	93%	95%	100%	98%	40	ירושלים
84%	80%	87%	90%	97%	90%	94%	100%	97%	93%	30	נצרת
81%	83%	52%	50%	77%	83%	94%	77%	94%	93%	30	נתניה
90%	87%	87%	83%	93%	87%	97%	97%	97%	93%	30	עכו
73%	90%	60%	73%	67%	97%	83%	97%	90%	97%	30	עפולה
77%	83%	60%	63%	77%	90%	67%	87%	67%	93%	30	פתח תקווה
80%	87%	70%	67%	77%	93%	77%	87%	87%	100%	30	צפת
56%	87%	56%	63%	56%	73%	76%	100%	79%	93%	30	רחובות
87%	83%	63%	87%	73%	83%	83%	90%	87%	93%	30	רמלה
75%	83%	68%	51%	65%	85%	85%	93%	98%	90%	41	תל אביב

פתח תקווה, צפת ורחובות משתפרות ביחס, בהסברים ובהמתנה.

בעפולה שיפור רוחבי בכל הפרמטרים.

ניכרת ירידה במדדים הבאים: מתן הסברים ברורים בנתניה; בניהול התור ב"א, חיפה וירושלים;

בטבריה בתנאי ההמתנה.





חיסונים

תנאי ההמתנה היו נוחים		התור נוהל באופן מסודר		המתין עד 30 דקות		הסברים ברורים		קיבלו יחס אדיב		N	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
79%	86%	71%	70%	79%	89%	85%	93%	90%	94%	446	סה"כ ארצי
91%	94%	70%	65%	87%	88%	91%	100%	91%	94%	17	דרום
87%	93%	83%	72%	93%	95%	82%	93%	92%	93%	60	חיפה
68%	85%	85%	75%	83%	98%	93%	95%	100%	98%	40	ירושלים
74%	84%	58%	66%	70%	83%	80%	88%	82%	93%	120	מרכז
83%	84%	75%	79%	83%	92%	88%	96%	93%	96%	138	צפון
75%	83%	68%	51%	65%	85%	85%	93%	98%	90%	41	תל אביב
--	90%	--	70%	--	87%	--	97%	--	93%	30	אשקלון

השנה (בניגוד לשנה שעברה) קיימת ירידה בניהול התור בחיפה, י-ם ות"א.

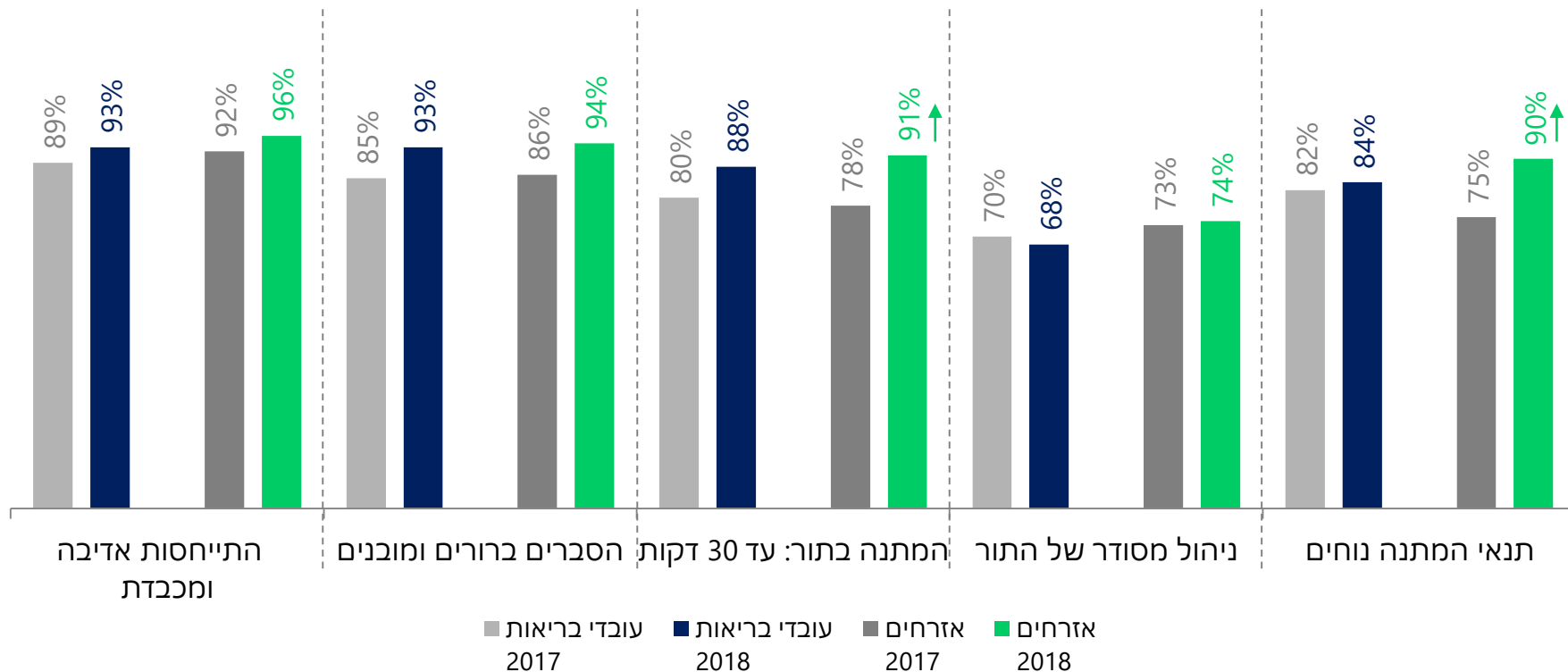
השיפור הארצי בזמני ההמתנה נובע בעיקר מירושלים, מרכז ות"א.





השירות במרפאה – עובדי בריאות מול אזרחים בהשוואה ל-2017

חיסונים



בדומה לעבר, שני הקהלים מעריכים את השירות במרפאות באופן דומה. שיפור בתפישת האזרחים את זמני ותנאי ההמתנה.

"באיזו מידה עובדי המרפאה התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?"
 "באיזו מידה ההסברים שקיבלת כמהלך ביקורך היו ברורים ומובנים לך?"
 "כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במרפאה?"
 "כמהלך ההמתנה במרפאה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך ההמתנה הצפוי?"
 "באיזו מידה תנאי ההמתנה במרפאה היה נוחים (כיסאות, מיזוג אוויר, מי שתיה)?"



חיסונים

**כ- 47% מן
המעירים מלינים
על זמינות תורים
נמוכה**

” חוייבתי על יעוץ מחדש בגלל שלא היה לי קבלה על הפעם הקודמת למרות שהצגתי לה את החותמת של הלשכה. עשו טעות בתשלום ותהליך ביטול הטעות בתשלום לקח חצי שעה. ”

” לפני שהגעתי למרפאה נתנו לי מידע חלקי לא הסבירו לי כלום לגבי התשלום ואיני מבינה למה הייתי צריכה לשלם 225 ש"ח ובפרט שאני סטודנטית. כמו כן הייתי צריכה לנסוע במרחק מה מאזור מגורי למה אי אפשר לזמן אותי למקום קרוב יותר. דבר נוסף אני רוצה לשבח את האחות שהייתה מקסימה. ”

” הנהלים שנותנים בטלפון זה לא חופף מה שנותנים שם ויש חוסר תיאום והתורים ארוכים מאוד. ”

” הגעתי למרפאה כדי לבדוק אם עליי להשלים חיסונים כעובדת בריאות וכן כדי לתרגם את פנקס החיסונים שלי לאנגלית מכיוון שאני נוסעת להתמחות בארצות הברית. שהגעתי למרפאה הסבירו לי שעליי לעשות חיסון נוסף לאחר החיסון. השארתי את כל המסמכים לתרגום כעבור מספר ימים אספתי את הפנקס המתורגם אך בבית גיליתי שלא הכניסו את החיסון האחרון שבוצע במרפאה התקשרתי למרפאה דיברתי עם המתרגמת (היא אחות) ואמרה לי שהחיסון שביצעו היה מיותר ולכן לא שמה לב שצריכה להזין אותו בפנקס. ”

” נציגות השרות לא יודעות למסור מידע נכון בקשר לטפסים ונהלים מסוימים. אין מידע נכון ונושא התורים לא מעודכן ויש אי סדר בתורים ”

” לעדכן את הלקוח שעליו לשלם 71 ש"ח ליעוץ למרות שלדעתי זה לא הוגן שאני בתור סטודנטית צריכה לשלם על ייעוץ וגם לא הגיוני שבנ"א מחכה 3 חדשים בין חיסון לחיסון. ”





חיסונים

” אני מבוטחת בקופ"ח מכבי וכשקבעתי תור להתחסן לא עדכנו אותי בטלפון, לא עדכנו אותי שאני יכולה להתחסן במכבי ואיני צריכה להגיע למרפאת חיסונים וחבל. ”

” היה נראה שיש בלבול בין עובדי המרפאה כי באתי לחסן את הבת שלי לחיסון נגד חצבת ולא ידעו אם היא צריכה להתחסן או לא. וכדאי שההנחיות מול משרד הבריאות תהיינה ברורות. ”

” נתנו לי מידע שגוי בטלפון האם אני צריכה חיסון או לא וגם לגבי תשלום. ובמרפאה עצמה לא ידעו אם אני צריכה לשלם או לא ושלחו אותי לבניין ליד לשכת הבריאות וחייבו אותי בסכום ענק. ”

” התורים מאד ארוכים, כשהגעתי למקום לא היו הרבה אנשים אז מדוע מעכבים את התור ”

” היו מספר בעיות עם התשלום לא ידעו כמה לחייב אותי וגם הצוות המקצועי לא היה ברור איזה חיסונים אני צריך לעשות ולקח להם הרבה זמן איזה חיסון הייתי צריך לעשות והייתי מצפה מרופא מראש שידע ”

” כשהגעתי לבן אדם המתאים קיבלתי שירות מעולה. הבעיה הייתה להגיע אליו. לא הבינו את מה שאני צריכה וכל אחד העביר אותי לשני ועד עכשיו לא קיבלתי תשובות מלאות. היה קשה מאד לקבל מידע איך אני מחסנת את שני הילדים האחרים שלי. עדיין אין תשובה לגבי החיסון השני. ”

” התקשרתי למשרד הבריאות לשאול אם אני צריכה לעבור חיסון ואמרו שכן וכשהגעתי לירושלים למרפאה אמרו לי שהחיסון היה מיותר. והצוות במרפאה בירושלים היה מדהים. ”





מחלות ממושכות

• אשפוז סיעודי

- שיקום וניידות
- מחלות ממושכות – ניתוח ברמת לשכה



אשפוז סיעודי

- **שביעות הרצון הכללית של הפונים לקבלת קוד לאשפוז סיעודי בירידה השנה.**
 - **הנושא המרכזי לטיפול – הגדלת השימוש באמצעים הדיגיטליים והקלת הבירוקרטיה.**
מחוז בולט לטובה – ירושלים. במחוז חיפה ישנה ירידה משמעותית ביחס לשנה שעברה.
 - **מבחינת אופן בירור המידע לפני תחילת התהליך, השנה נעזרו פחות בקופות חולים וישנה עלייה בבירור דרך אתר האינטרנט של משרד הבריאות אל מול ירידה בהגעה פיזית ללשכות.**
 - **השנה תחושת המטופלים היא שהמידע היה חסר מאוד בתחילת ולאורך התהליך.**
 - **רמת השירות הפרונטלי בלשכה בינונית – טובה. השנה חלו ירידות קלות בהסברים ובחתימה לפתרון (ייתכן וגרם לירידה בקבלת המידע).**
- הממצאים של חלק זה יוצגו ברמת מחוז בלבד בשל גודל קטן של הדגימה בחלוקה לנפות.**
ניתן למצוא בנספחים ריכוז ממצאים לפי נפות.

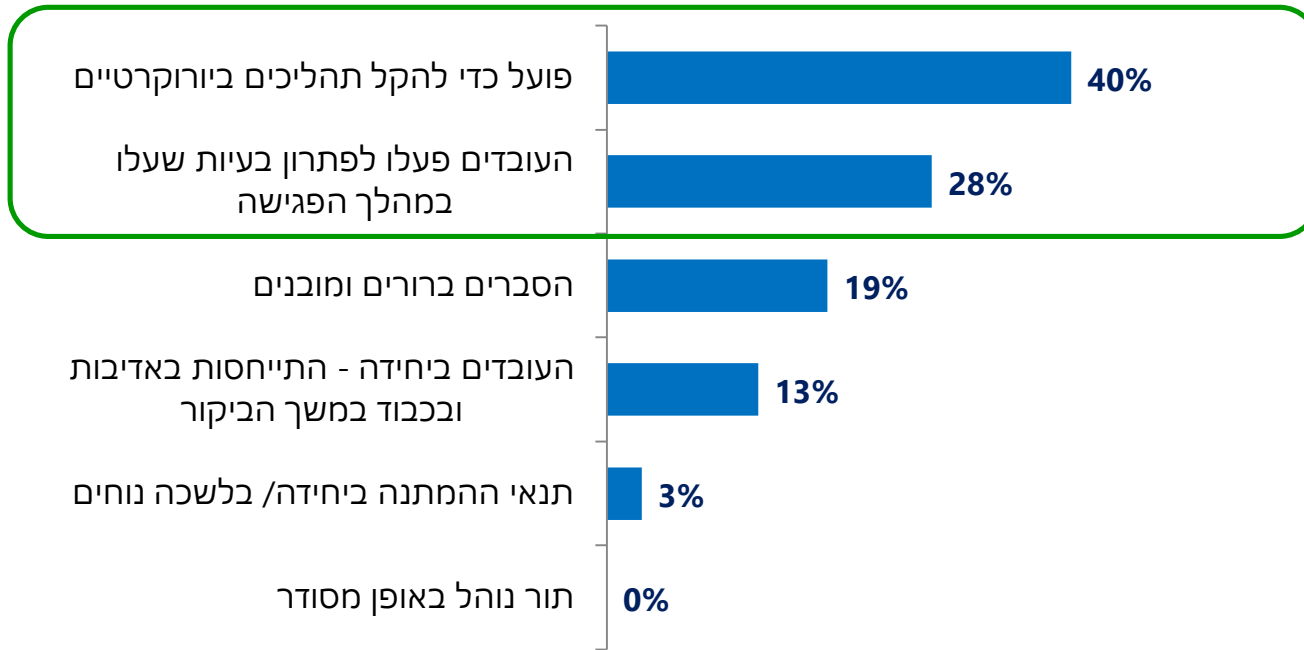




הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון הכללית מלשכות הבריאות

אשפוז סיעודי

המתאם בין שביעות הרצון הכללית של הפונים בנושאי מחלות ממושכות לפרמטרים האופרטיביים



שני הנושאים המשפיעים ביותר הם הקלה בבירוקרטיה וחתירה לפתרון.





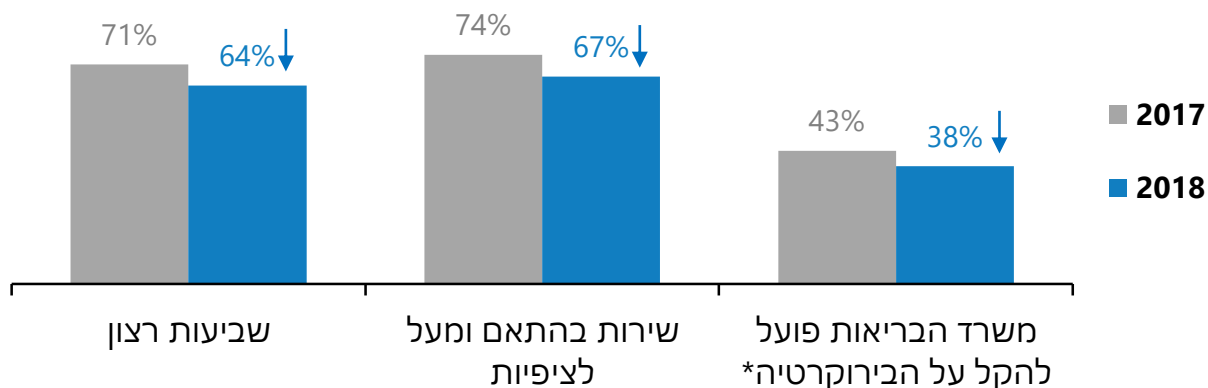
מבחן התוצאה – לפי מחוז בהשוואה ל-2017

אשפוז סיעודי

ירידה קלה בכל הפרמטרים.

התחושה כי המשרד פועל להקל מבחינת בירוקרטיה נותרה נמוכה.

ירידה רוחבית במחוז חיפה, לצד ירידה בשביעות רצון בת"א וירידה בשירות בהתאם לציפיות בצפון.



מועד	N	שביעות רצון כללית	שירות בהתאם ומעל לציפיות	משרד הבריאות פועל להקל על הבירוקרטיה	כלל המשיבים
2018	440	64%	67%	38%	כלל המשיבים
2017	373	71%	74%	43%	
2018	42	57%	67%	38%	תל אביב
2017	40	68%	68%	38%	
2018	122	64%	68%	35%	מרכז
2017	122	69%	70%	36%	
2018	40	73%	78%	43%	ירושלים
2017	41	76%	83%	39%	
2018	58	59%	55%	29%	חיפה
2017	56	84%	82%	64%	
2018	108	63%	65%	36%	צפון
2017	49	69%	78%	45%	
2018	40	55%	68%	45%	דרום
2017	33	64%	58%	46%	
2018	30	83%	73%	50%	אשקלון
2017	32	69%	81%	41%	

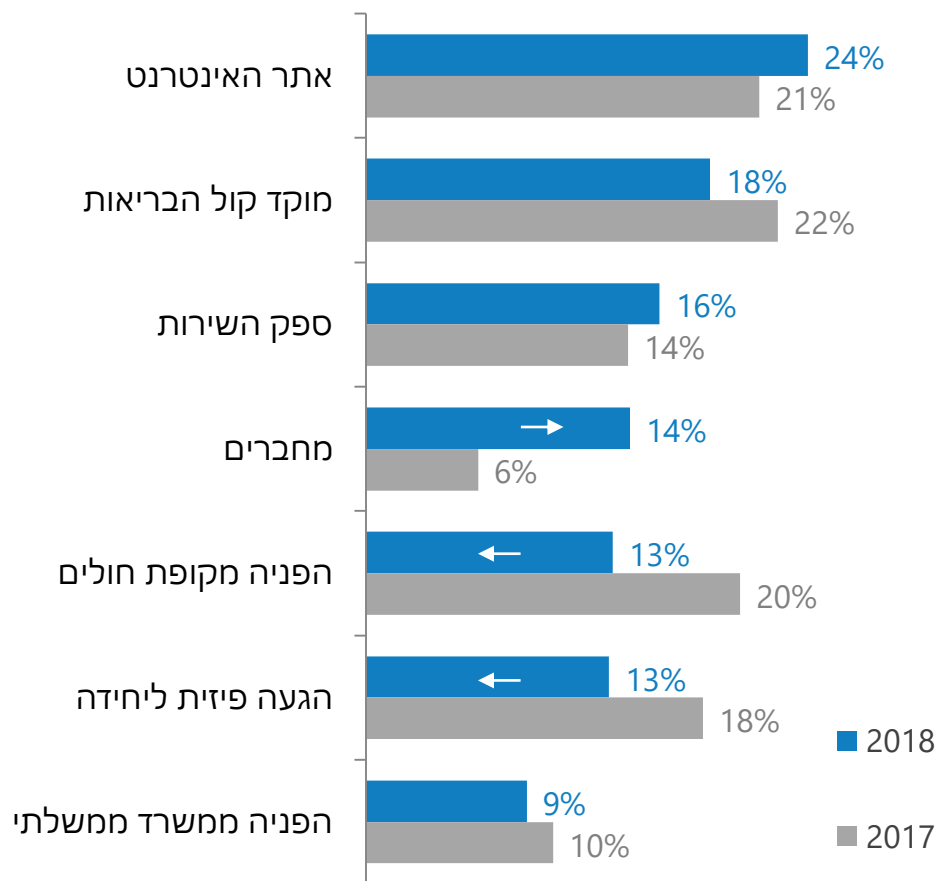


סי.איי. מידע שיווקי



אשפוז סיעודי

עלייה באופן בירור מידע מאתר האינטרנט אל מול ירידה בהגעה פיזית ליחידה.
בנוסף, ירידה בהפניות מקופת החולים.





קבלת מידע בתחילה ולאורך לפי מחוזות

אשפוז סיעודי

השנה קבלת המידע בירידה.

בתל אביב ובמרכז ירידות

משמעותיות בקבלת המידע בתחילת ולאורך התהליך.

בירושלים שיפור קל בקבלת המידע

בתחילת התהליך, אך הרמה נמוכה.

בחיפה ירידה כמעט בכל הפרמטרים של המידע.

בצפון שיפור במודעות למשך

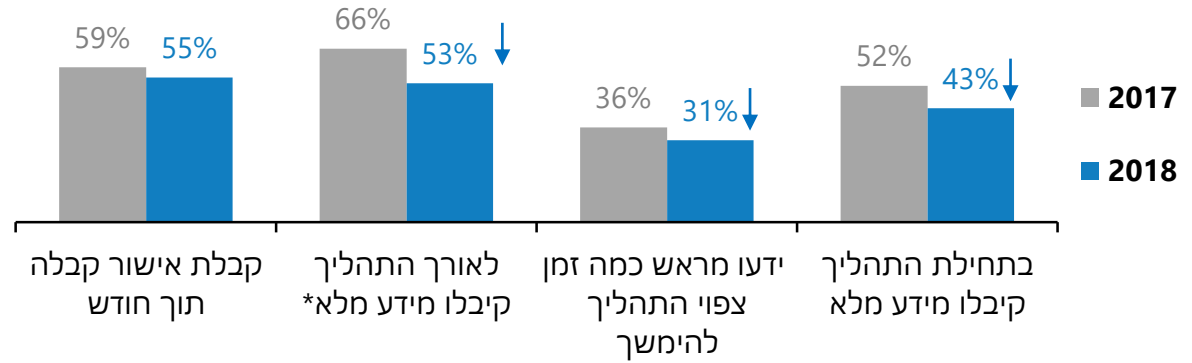
התהליך אך ירידה במידע לאורכו.

בדרום ירידה במידע בתחילת

התהליך ובמודעות ללו"ז.

אשקלון מצליח להגיע להישגים

טובים יחסית במידע לאורך התהליך.

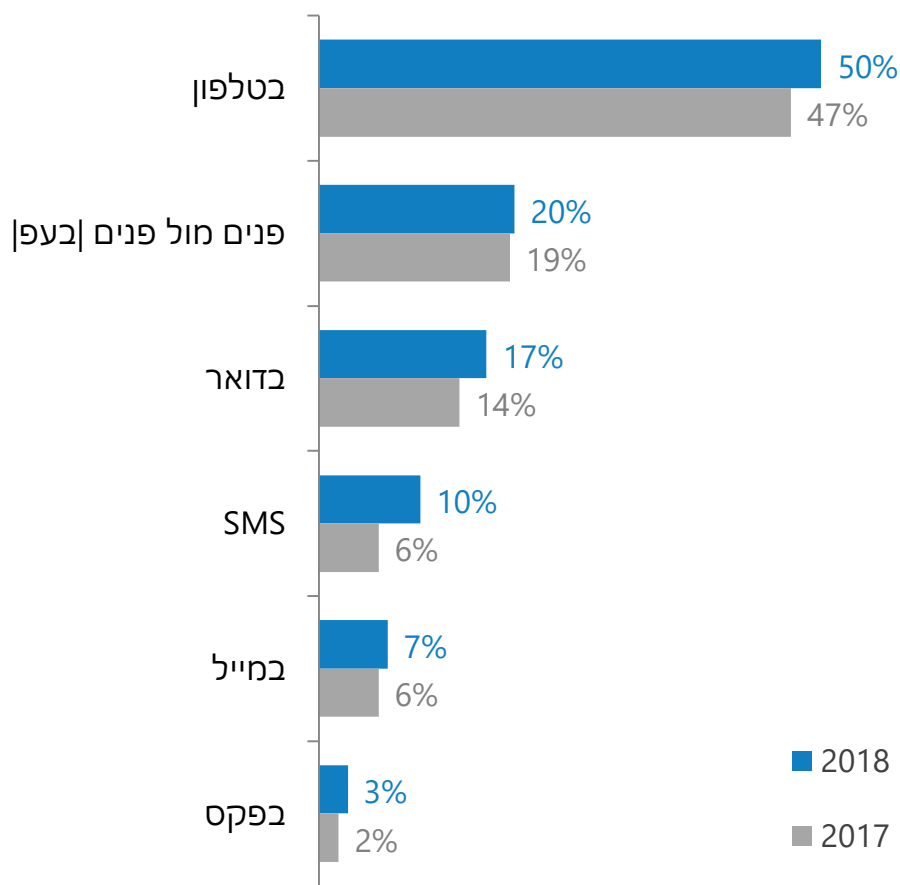


קבלת אישור קבלה תוך חודש	*לאורך התהליך קיבלו מידע מלא	ידע מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך	בתחילת התהליך קיבלו מידע מלא	N	מועד	
55%	53%	31%	43%	440	2018	כלל המשיבים
59%	66%	36%	52%	373	2017	
48%	37%	33%	40%	42	2018	תל אביב
40%	68%	30%	55%	40	2017	
60%	50%	30%	37%	122	2018	מרכז
62%	60%	35%	49%	122	2017	
60%	65%	28%	45%	40	2018	ירושלים
63%	70%	27%	32%	41	2017	
53%	50%	36%	48%	58	2018	חיפה
61%	78%	50%	63%	56	2017	
55%	51%	31%	47%	108	2018	צפון
63%	70%	22%	55%	49	2017	
53%	62%	28%	40%	40	2018	דרום
52%	62%	49%	58%	33	2017	
50%	78%	33%	53%	30	2018	אשקלון
59%	56%	41%	53%	32	2017	





אשפוז סיעודי



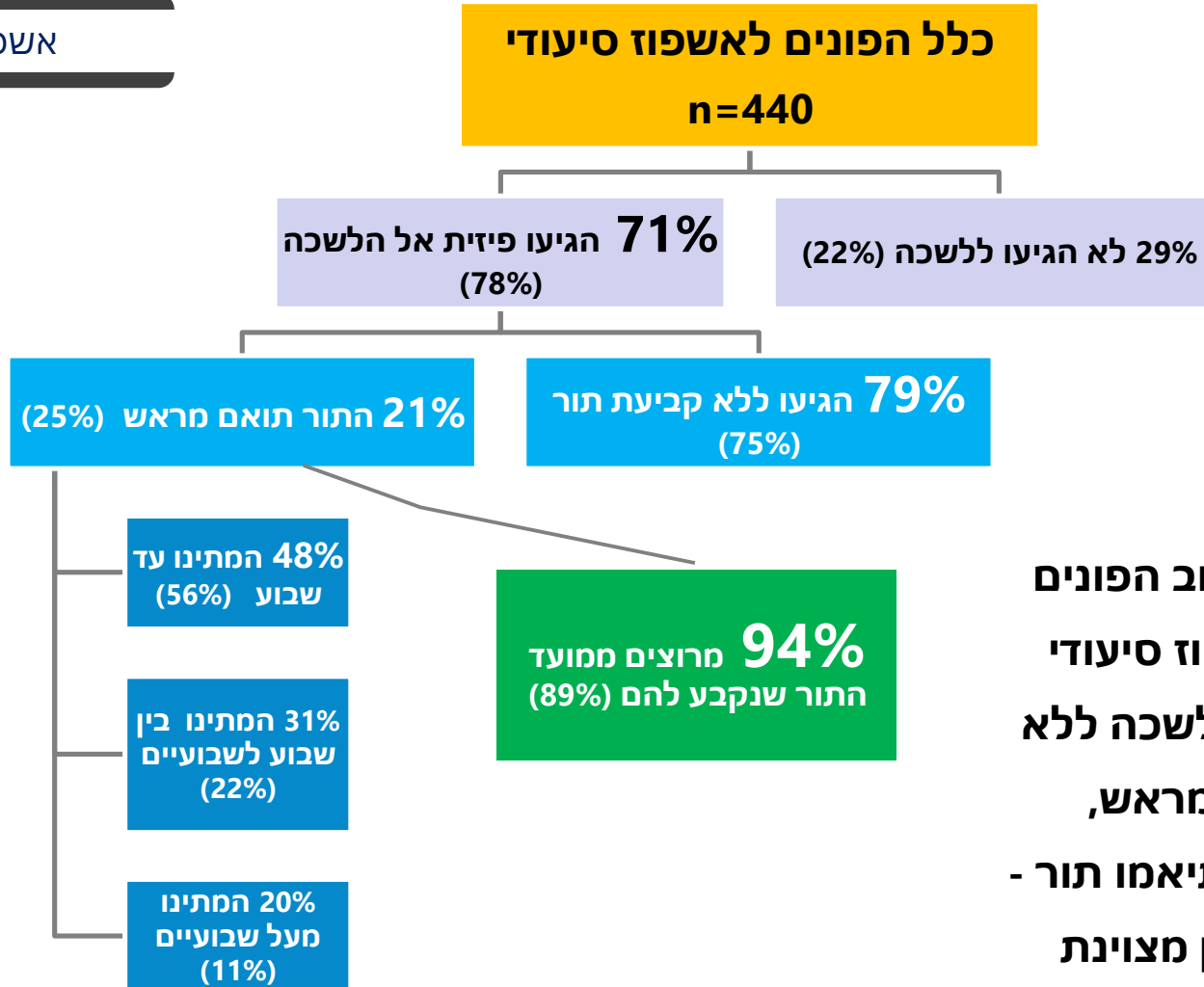
ללא שינוי מהותי – מרבית הפונים מקבלים את האישור בטלפון.

חשוב לפעול להגברת השימוש באמצעים הדיגיטליים.





אשפוז סיעודי



בדומה לעבר, רוב הפונים בהקשר לאשפוז סיעודי מגיעים פיזית ללשכה ללא קביעת תור מראש, מתוך הפונים שתיאמו תור - שביעות הרצון מצוינת

בסוגריים – נתוני 2017

"האם הגעת פיזית ליחידה / לשכה?"

"האם תואם לך תור ללשכה / יחידה או שהגעת ללא לזמן תור מראש?"

"האם היית מרוצה ממועד התור שנקבע לך?"

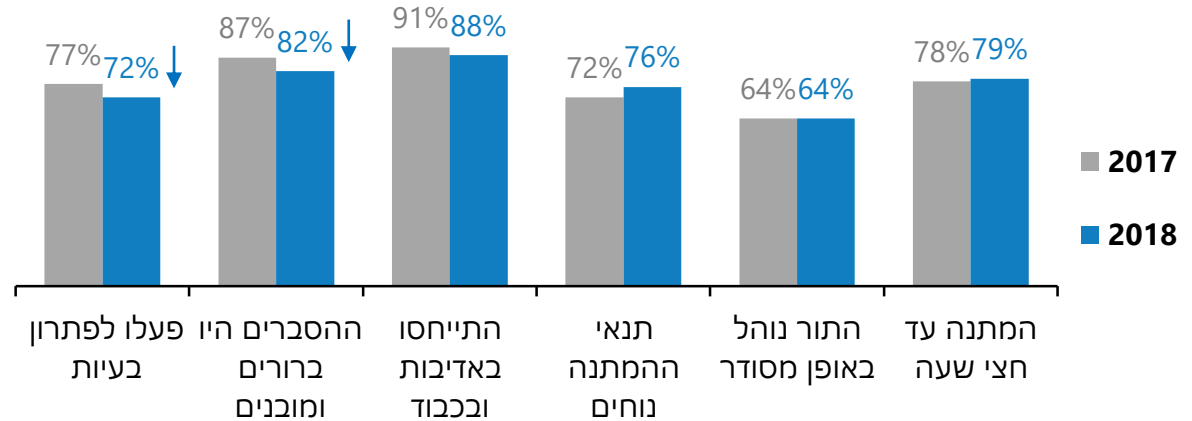
"כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה?"





השרות הפרונטלי בלשכה (ההמתנה ושרות העובדים) לפי מחוז

אשפוז סיעודי



ירידות קלות בהסברים ובחתימה לפתרון, אך הרמה הכללית של השירות בינונית-טובה.

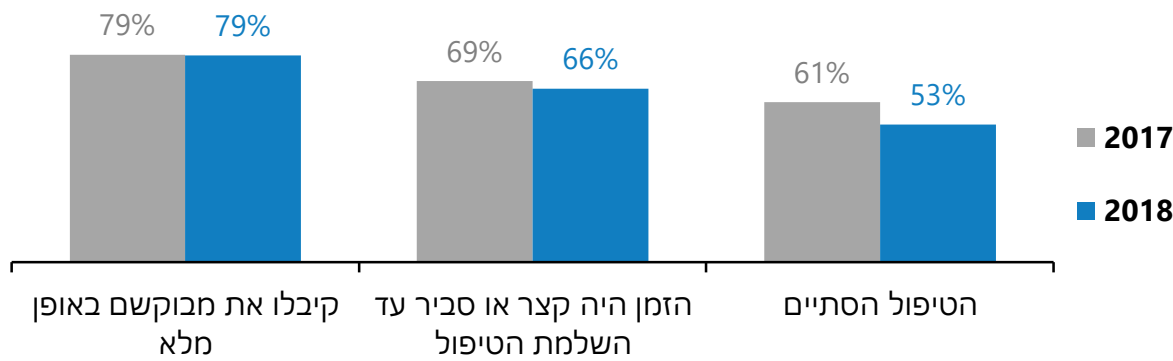
מחוזות ירושלים, דרום ואשקלון משתפרים ברוב הנושאים ואילו בחיפה קיימת ירידה.

מועד	העובדים			המתנה			מחוז
	פעלו לפתרון בעיות במהלך הפגישה	ההסברים במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים	התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	תנאי ההמתנה היה נוחים	התור נוהל באופן מסודר	המתין עד 30 דקות	
2018	72%	82%	88%	76%	64%	79%	כלל המשיבים
2017	77%	87%	91%	72%	64%	78%	תל אביב
2018	66%	78%	88%	75%	75%	84%	מרכז
2017	75%	96%	89%	75%	61%	89%	ירושלים
2018	72%	77%	85%	75%	64%	80%	חיפה
2017	77%	88%	86%	77%	72%	76%	צפון
2018	89%	96%	93%	67%	70%	85%	דרום
2017	84%	77%	97%	61%	48%	74%	אשקלון
2018	63%	76%	71%	68%	45%	71%	
2017	81%	87%	90%	77%	65%	83%	
2018	69%	83%	94%	81%	62%	85%	
2017	76%	87%	97%	76%	62%	76%	
2018	75%	88%	92%	96%	79%	63%	
2017	62%	81%	96%	58%	65%	77%	
2018	83%	91%	91%	70%	61%	74%	
2017	77%	77%	91%	55%	50%	77%	

שינוי של $\pm 10\%$ בהשוואה ל-2017 מסומן בצבע ירוק/אדום
 התור נוהל באופן מסודר: 13% השיבו לא יודע.



אשפוז סיעודי



שיפור משמעותי בשיעור המקבלים את מבוקשם ובתחושה כי זמן הטיפול היה קצר או סביר במחוז אשקלון.

ירידה בתפיסת זמני ההמתנה בירושלים, חיפה וצפון, נתפסים ארוכים יותר.

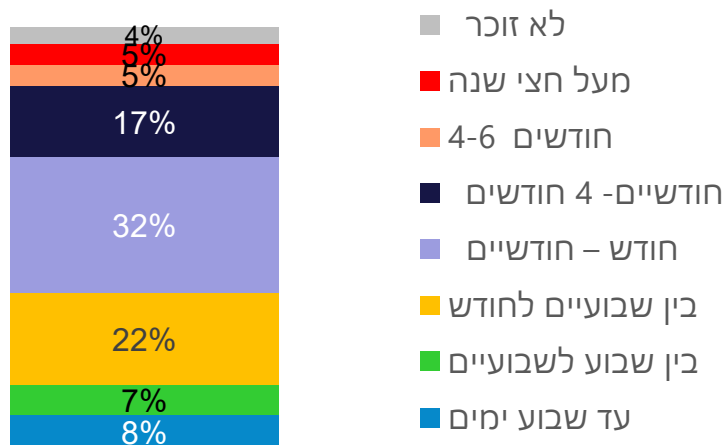
מחוז	מועד	N	אחוז מציינים שהטיפול הסתיים	הזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול	אחוז שקיבלו את מבוקשם באופן מלא
כלל המשיבים	2018	440	53%	66%	79%
	2017	373	61%	69%	79%
תל אביב	2018	42	52%	50%	64%
	2017	40	68%	59%	67%
מרכז	2018	122	58%	72%	86%
	2017	122	61%	65%	78%
ירושלים	2018	40	55%	68%	68%
	2017	41	66%	81%	74%
חיפה	2018	58	48%	54%	79%
	2017	56	66%	78%	86%
צפון	2018	108	45%	67%	76%
	2017	49	53%	77%	92%
דרום	2018	40	55%	68%	86%
	2017	33	61%	75%	80%
אשקלון	2018	30	57%	76%	82%
	2017	32	56%	50%	67%





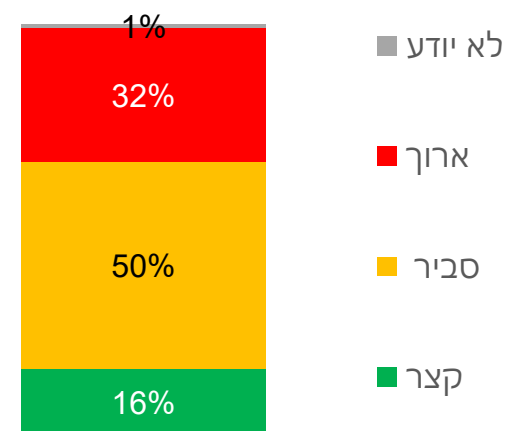
אשפוז סיעודי

משך הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול בבקשה



2018

תפיסת זמני הטיפול



2018

ניכר כי מרבית הפניות מטופלות עד חודשיים (69%)
 66% מהפונים תופסים את זמן הטיפול כסביר או קצר





הערות לשיפור – מלל פתוח

” ההמתנה לוקחת הרבה זמן. זה לא הגיוני שרק אחרי שנה וחצי נותנים לבן אדם מה שהוא רוצה. אנשים חולים לא צריכים לחכות כל כך הרבה זמן. ”

” אפשר שיהיה תיבה להכניס לשם את כל הבקשות. לגבי ההתנהלות שתהיה זריזות ונגישות מידע במיילים ובמענה הטלפוני ולא רק בפקסים. ”

” לקצר או לעשות את התהליך הבירוקטי יותר פשוט כי קשה לאנשים שיש להם בן משפחה שהוא חולה מאוד ויש הרבה צרות וגם משרד הבריאות מוסיף עוד. להיות יותר סבלניים ויותר רגועים כי אנשים שפונים אליהם הם במצוקה וקשה להם, להיות עדינים, להסביר רגוע ולהתחשב. ”

” משרד הבריאות בעפולה מתפקד נכון, כמו שצריך, יודעים מה לעשות. אין מה לשפר, יש בקשה להגיד תודה, היו 3 פקידות והיו נהדרות, יודעות לתפקד. אנשים במקום הנכון יודעים מה לעשות ואיך לדבר עם זקן ושמו לב אלי. מברכת אותם שיהיו בריאים. יש מנהל שיודע לנהל לשכה וזה בגללו, אפשר לשאול אותו שאלות ויודעים לעבוד. ”

” האזרח שמגיע למשרד הבריאות לא יודע כלום, וברגע שלא נותנים לו מידע מלא, זאת בעיה. המשרד צריך לספק את כל המידע גם אם חושב שאזרח יודע. ”

” להיות יותר בקשר ישיר בעניין של איפה התהליך עומד, הייתה וועדה או לא, איפה דברים עומדים, הטפסים התקבלו, אמורה להגיע אחות לבדוק. ”

” מה שצריך להגיע עם לשכת הבריאות צריך להיות מובן לכל אזרח ושיהיה מוקד שאפשר לפנות אליו. טורטרתי לא מספר פעמים וזה עיכב את הבקשה במספר שבועות. מבקש דיוק בבקשה או דוגמאות לאיזה מסמכים צריך להביא שכל אזרח יבין. ”

” יותר זמינות במענה הטלפוני- קשה להשיג אותם טלפונית וגם קשה מבחינת התהליכים הבירוקרטיים כמו שליחת מייל ופקס, וכשהפקידה שמטפלת בפניה לא נמצאת מכל סיבה אין מי שמטפל במקומה בתיק והפניה מחכה עד שהפקידה הספציפית תגיע, צריך שתהיה יותר התייעלות בטיפול בפניה. ”

” בחדר אחד ממתנינים הרבה אנשים ובקבלה אין סדר ולא יודעים לאן לגשת ”





מחלות ממושכות

• אשפוז סיעודי

• **שיקום וניידות**

• מחלות ממושכות – ניתוח ברמת לשכה



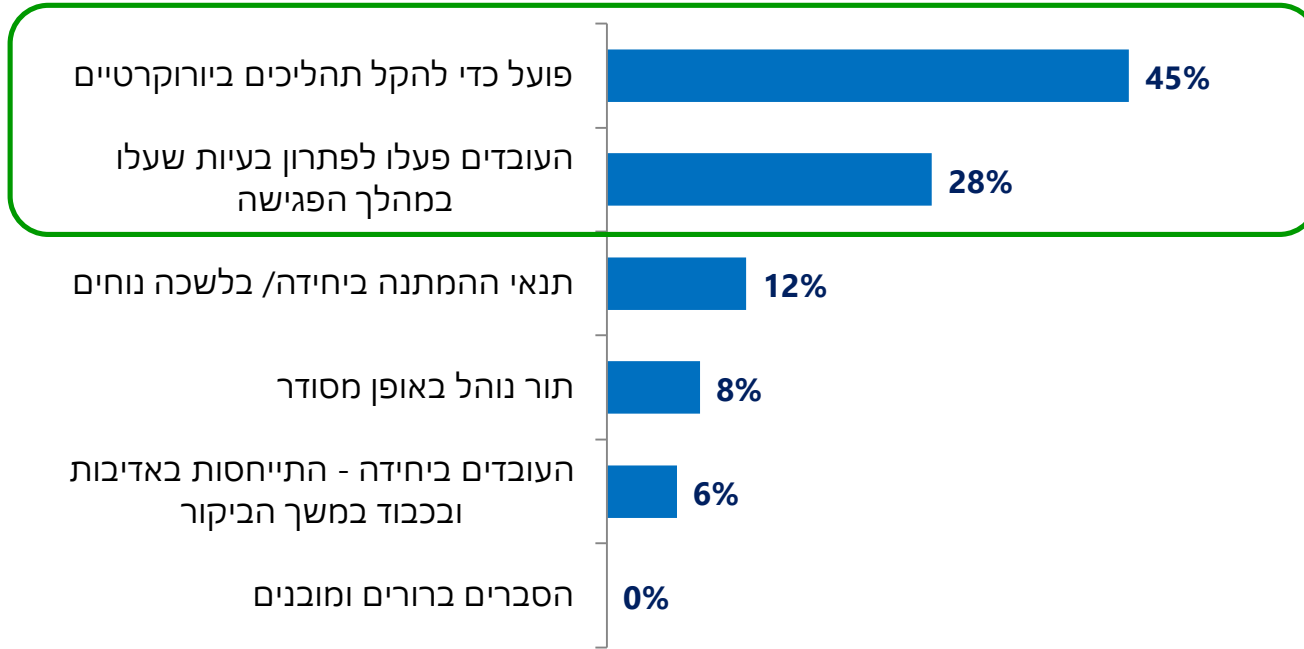
- **שביעות הרצון הכללית של הפונים לשיקום וניידות נמוכה ויציבה.**
הנושא המרכזי לטיפול – הנגשת המידע וטיפול דרך האמצעים הדיגיטליים על מנת להקל על הבירוקרטיה.
- **שיפור באופן מתן השירות (שירות בהגעה פיזית ללשכה) ברוב המחוזות**
- **חשוב לשפר את נושא קבלת המידע אשר נמצא השנה ירידה.**
- **במהלך הביקור בלשכה – ירידה באופן התנהלות התור. לצד זאת, יחס העובדים משתפר באופן רוחבי בכל המחוזות.**
יש לטפל בתנאי ההמתנה במחוזות ירושלים ודרום.



הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון הכללית מלשכות הבריאות

שיקום וניידות

המתאם בין שביעות הרצון הכללית של הפונים בנושאי מחלות ממושכות לפרמטרים האופרטיביים



שני הנושאים המשפיעים ביותר הם הקלה בבירוקרטיה וחתירה לפתרון.

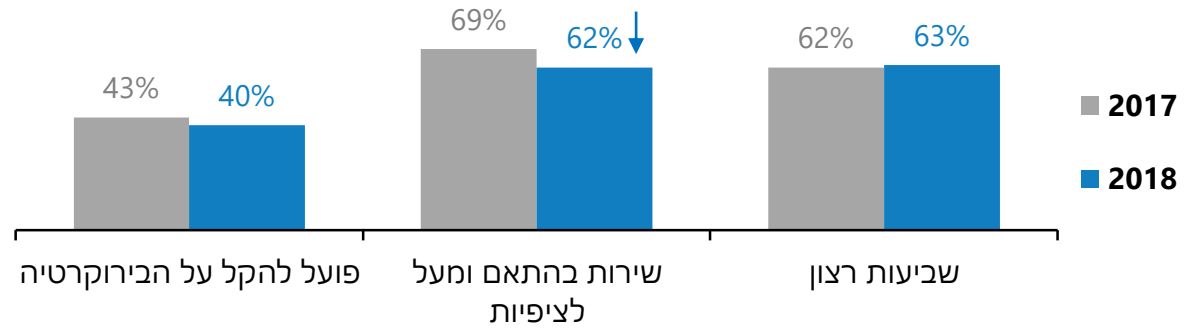




שיקום וניידות

שביעות הרצון נשמרת באופן יציב בהשוואה לשנה שעברה ירידה קלה בהתאמת השירות לציפיות המטופל

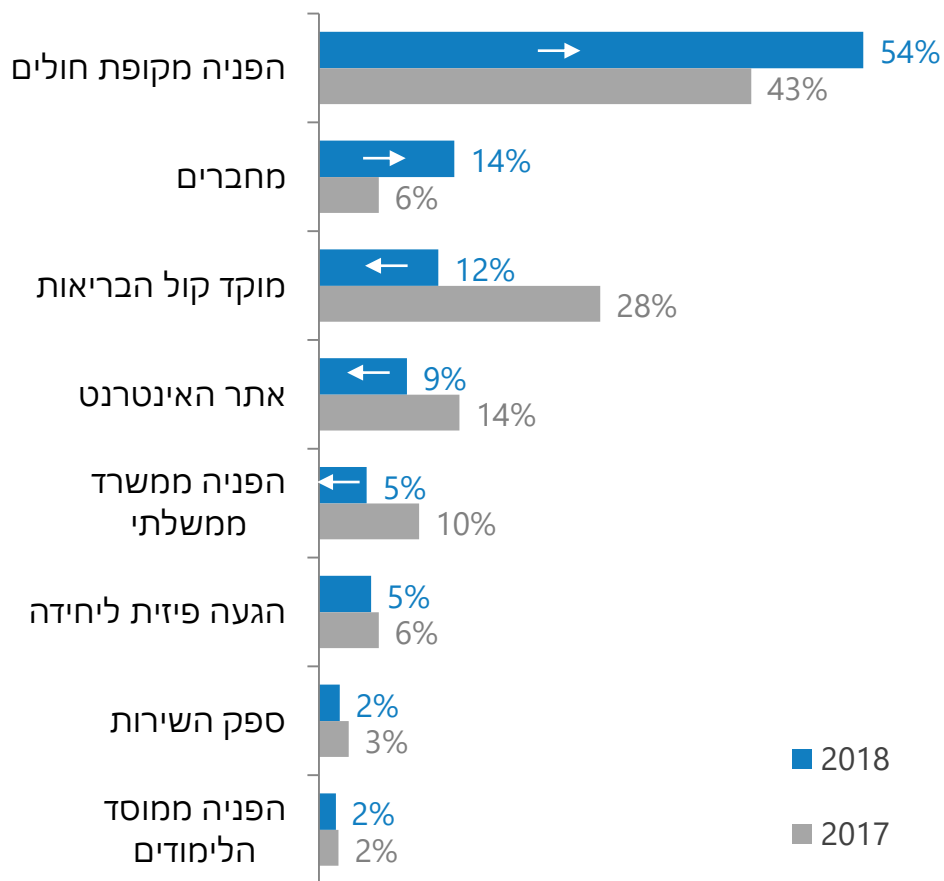
עליה בשביעות הרצון בירושלים. ירידה בצפון ובדרום בהתאמת השירות לציפיות. בדרום ירידה גם בתפיסת ההקלה בבירוקרטיה.



מועד	N	שביעות רצון	שירות בהתאם ומעל לציפיות	פועל להקל על הבירוקרטיה	
2018	480	63%	62%	40%	כלל המשיבים
2017	400	62%	69%	43%	
2018	40	65%	70%	43%	תל אביב
2017	40	65%	75%	48%	
2018	121	58%	57%	31%	מרכז
2017	120	58%	63%	36%	
2018	40	63%	73%	45%	ירושלים
2017	40	48%	70%	38%	
2018	63	62%	63%	44%	חיפה
2017	65	66%	69%	46%	
2018	148	68%	61%	46%	צפון
2017	100	69%	71%	47%	
2018	37	57%	59%	35%	דרום
2017	35	57%	77%	46%	
2018	31	68%	61%	39%	אשקלון



שיקום וניידות



עליה בשיעור המבררים בקופת החולים על חשבון המוקד ואתר האינטרנט.

גם כאן יש לנסות ולהסיט כמה שיותר את המטופלים לאמצעים הדיגיטליים.



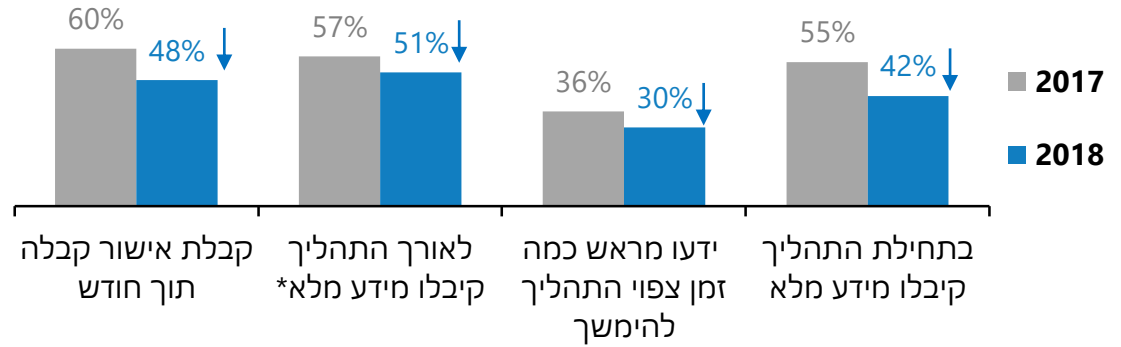


שיקום וניידות

ירידה רוחבית בכל הנושאים הקשורים לקבלת מידע.

הירידה נובעת מהמחוזות: תל אביב,
ירושלים, חיפה והצפון.

קבלת מידע בתחילה ולאורך התהליך לפי מחוזות



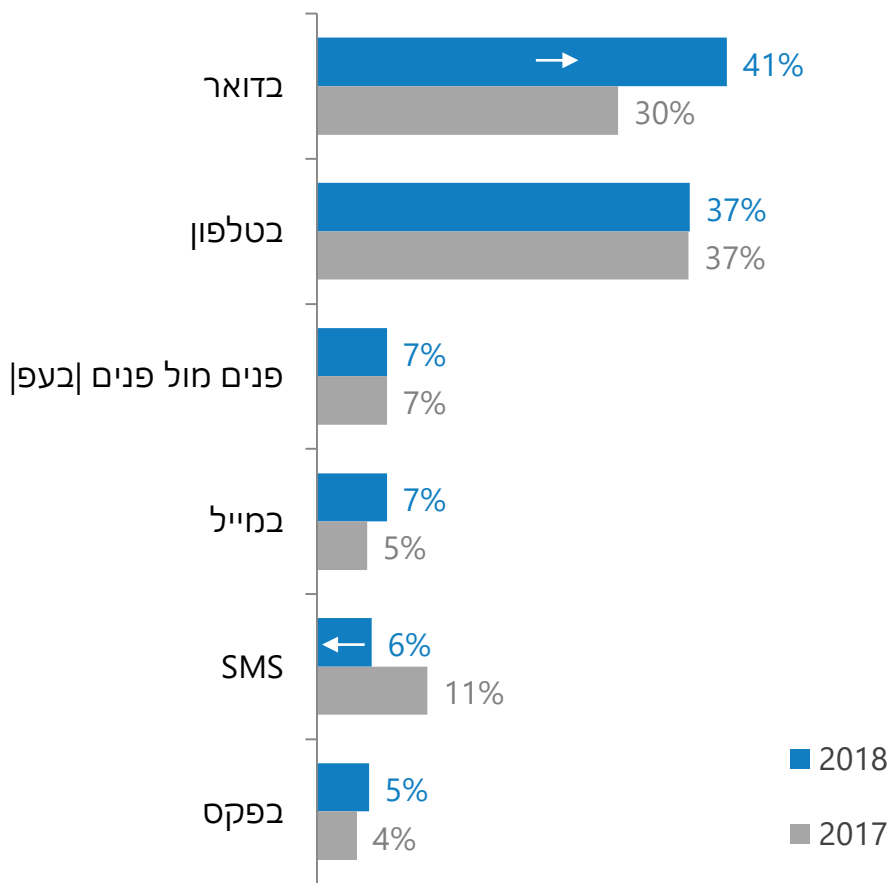
מחוז	מועד	N	קבלת מידע בתחילת התהליך	קבלת מידע לאורך התהליך*	ידע מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך	קבלת אישור קבלה תוך חודש
כלל המשיבים	2018	480	42%	51%	30%	48%
	2017	400	55%	57%	36%	60%
תל אביב	2018	40	38%	56%	33%	53%
	2017	40	60%	62%	53%	53%
מרכז	2018	121	45%	44%	36%	42%
	2017	120	53%	52%	34%	57%
ירושלים	2018	40	40%	52%	35%	50%
	2017	40	53%	62%	38%	65%
חיפה	2018	63	33%	52%	22%	51%
	2017	65	55%	55%	35%	62%
צפון	2018	148	40%	52%	25%	50%
	2017	100	55%	60%	35%	65%
דרום	2018	37	54%	52%	32%	49%
	2017	35	54%	61%	29%	54%
אשקלון	2018	31	58%	63%	29%	45%





שיקום וניידות

אופן מתן אישורי קבלה



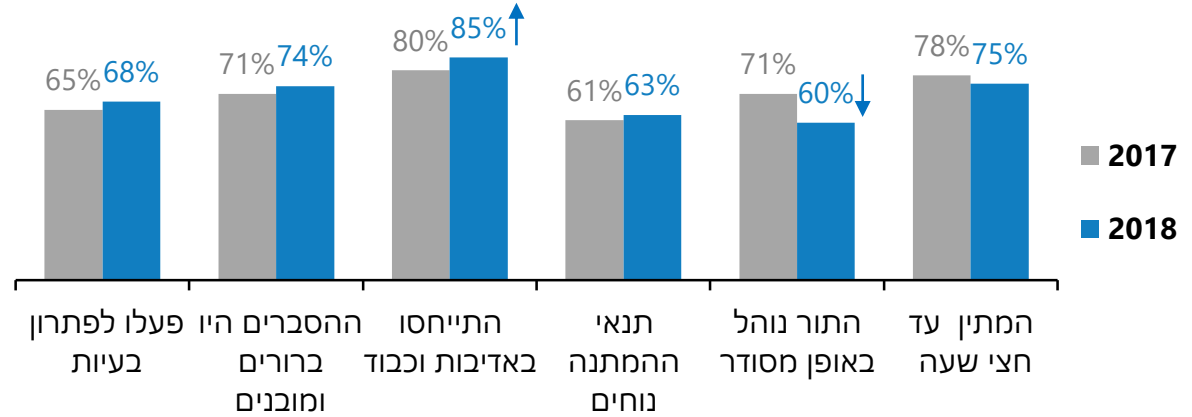
**עליה בשימוש בדואר
האמצעים הדיגיטליים לא מספיק
בולטים**





שיקום וניידות

השרות בלשכה (ההמתנה ושרות העובדים)



שיפור באופן מתן השרות ברוב המחוזות

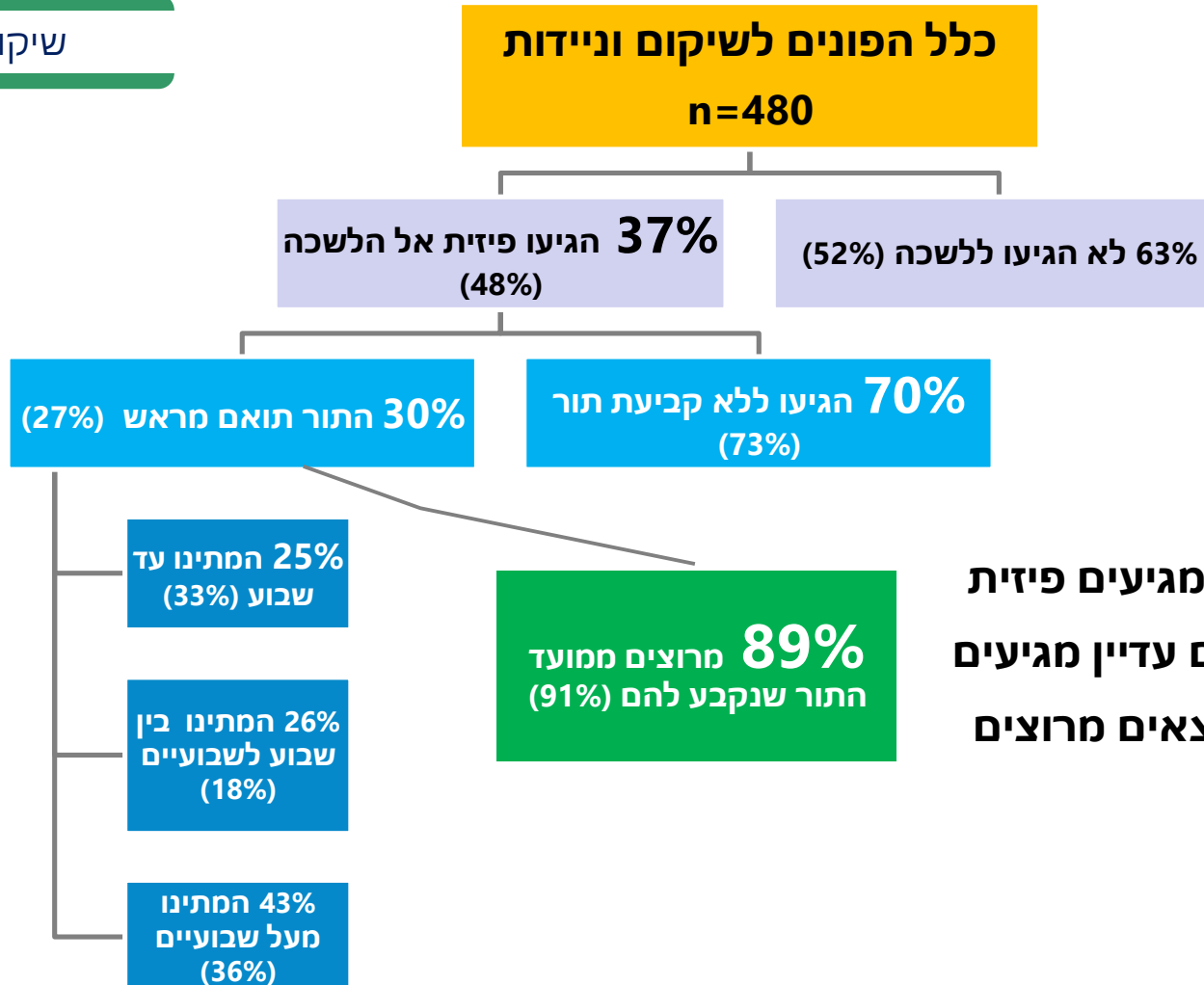
ירידה באופן התנהלות התור מגמות מעורבות בנושא ההמתנה

מועד	העובדים			המתנה			
	פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה	ההסברים במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים	התייחסו אליך באדיבות וכבוד	תנאי ההמתנה הנה בלשכה היה נוחים	התור נוהל באופן מסודר	המתין עד 30 דקות	
2018	68%	74%	85%	63%	60%	75%	כלל המשיבים
2017	65%	71%	80%	61%	71%	78%	
2018	60%	70%	100%	80%	70%	70%	תל אביב
2017	68%	74%	89%	53%	84%	84%	
2018	57%	67%	78%	61%	65%	80%	מרכז
2017	66%	64%	77%	50%	66%	73%	
2018	73%	82%	82%	27%	55%	64%	ירושלים
2017	56%	88%	81%	44%	56%	75%	
2018	73%	87%	93%	87%	60%	87%	חיפה
2017	75%	75%	86%	75%	71%	82%	
2018	75%	77%	89%	72%	62%	79%	צפון
2017	65%	71%	82%	79%	76%	76%	
2018	74%	79%	89%	42%	58%	63%	דרום
2017	53%	73%	67%	60%	80%	87%	
2018	64%	55%	73%	45%	18%	55%	אשקלון



שינוי של ±10% בהשוואה ל-2017 מסומן בצבע ירוק/אדום

התור נוהל באופן תקין: 15% השיבו לא יודע. תנאי ההמתנה: 11% השיבו לא יודע. פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה 11% השיבו לא יודע. **סי.איי** מידע שיווקי



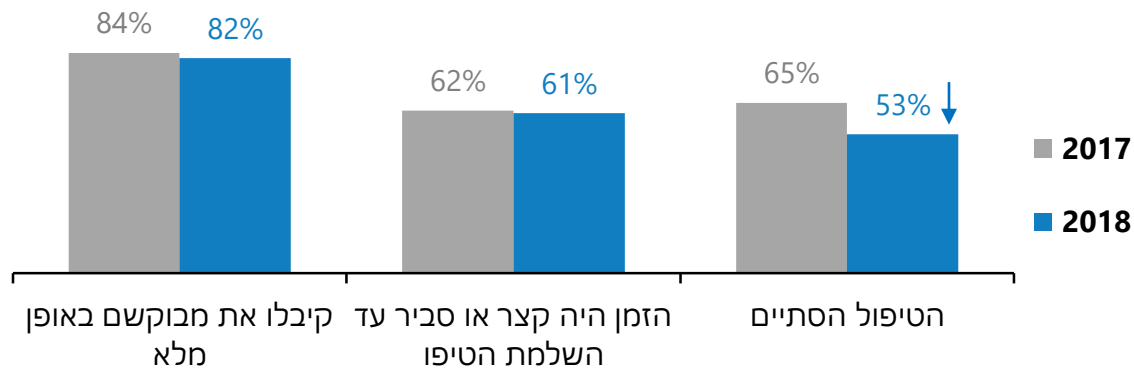
ירידה בשיעור המגיעים פיזית אל הלשכה. רובם עדיין מגיעים ללא תור, אך יוצאים מרוצים





שיקום וניידות

שיפור בתפיסת הזמן עד סיום
הטיפול בת"א, ירושלים
ובצפון, ירידה בחיפה בתפיסת
זמן הטיפול



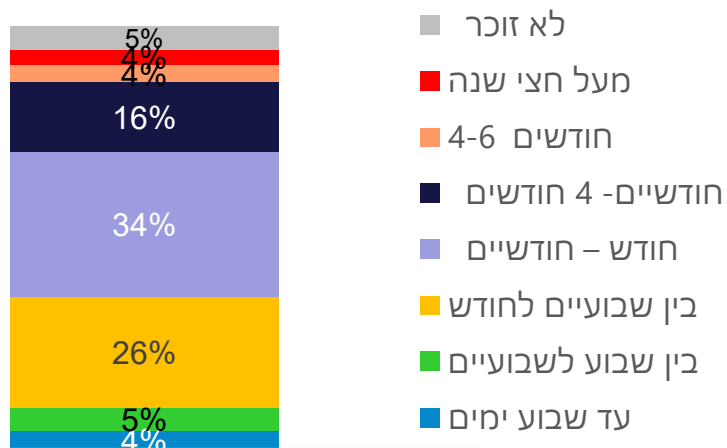
מועד	N	אחוז מציינים שהטיפול הסתיים	הזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול	אחוז שקיבלו את מבוקשם באופן מלא	
2018	480	53%	61%	82%	כלל המשיבים
2017	400	65%	62%	84%	
2018	40	60%	67%	83%	תל אביב
2017	40	78%	55%	84%	
2018	121	52%	59%	78%	מרכז
2017	120	65%	59%	88%	
2018	40	58%	70%	74%	ירושלים
2017	40	58%	65%	78%	
2018	63	51%	50%	97%	חיפה
2017	65	63%	78%	80%	
2018	148	53%	63%	81%	צפון
2017	100	64%	55%	84%	
2018	37	46%	65%	82%	דרום
2017	35	66%	65%	83%	
2018	31	61%	58%	89%	אשקלון





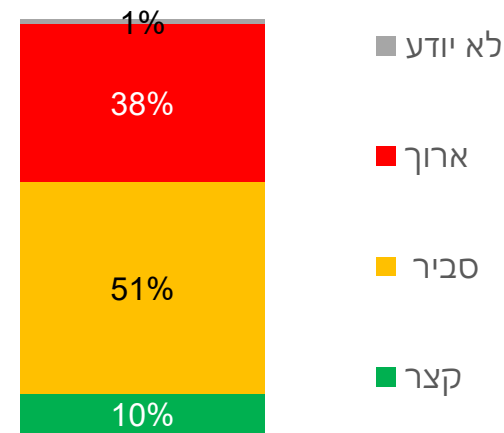
שיקום וניידות

משך הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול בבקשה



2018

תפיסת זמני הטיפול



2018

ניכר כי מרבית הפניות מטופלות עד חודשיים (70%), מתוכם 36% סיומו טיפול עד חודש
 61% מהפונים תופסים את זמן הטיפול כסביר או קצר



הערות לשיפור – מלל פתוח



שיקום וניידות

” אין מענה טלפוני, אין מענה אינטרנטי למשלוח מייל, אין תיבה להשארת מסמכים, ושקיפות למידע לזכויות לנכים, במשלוח פקס חזרה טלפונית לאחר שבועיים זה הרבה זמן

” דבר ראשון תאמתו פרטים אם אתם פתוחים ובאיזה שעות, כדי שאנשים לא יגיעו לחינם, המידע הטלפוני יהיה אמיתי ולא בקשקושים, שהתהליך יהיה יותר קצר.

” לשפר יחסי אנוש, אמפטיה, כי המשפחה מאוד סובלת ואנשים מבוגרים

” שיהיה קשר ישיר עם העו"ס של היחידה שיהיה טווח זמנים מוגדר לסיום טיפול תאריך יעד אפילו ביניים

” המבנה איפה שממתינים אין שם מזגן וזה לא נעים ואין אפשרות לקחת מספרים לתור

” התהליך מלווה בהרבה בירוקרטיה ואני מבינה את הצורך אבל אם יש אנשים שיש להם סיעוד אפשר להקל. קבלת הפנייה מלווה במספר גורמים וזה מאד מעקב, אנחנו זקוקים לדברים במידיות.

” לדעתי צריך יותר אנשי צוות ביחידה, ואין מספיק הסברים על התהליך ומה לעשות במקרה שקורה משהו, ובן אדם שחולה לא יכול לחכות כל כך הרבה זמן.

” לא ברור מה החלק של קופת החולים ומה החלק של בית החולים ושל היחידה להמשך טיפול, עובדים סוציאלים - מי עושה מה ושיפור הסברים

” צריך שיהיה קשר בין יד שרה למשרד הבריאות (5 שנים לא ידעתי שיכולתי להשיג חינם ציוד). דרך ההשגה של הציוד מרגע ההודעה שהבקשה מאושרת היא מסורבלת בצורה בלתי סבירה. הייתי מצפה שהאישור יהיה מוזן במחשב שהחברה המספקת יהיה לה גישה אליו.

” אין דרך התקשרות בטלפון או ישירות למזכירות. ניידות לשירותים-הם בחוץ, קשה להגיע לשם עם כיסא גלגלים עם עלייה לשם. צריך שתהיה יותר אמפטיה כלפיי הלקוחות, ופחות לנסות לחסוך כספים משהו שיכול להגביל אותי בסופו של דבר.

” לקבל מספר טלפון או כתובת לפנייה במייל לבירורים במהלך התהליך, אני לא יודע למי לפנות.





מחלות ממושכות

- אשפוז סיעודי
- שיקום וניידות

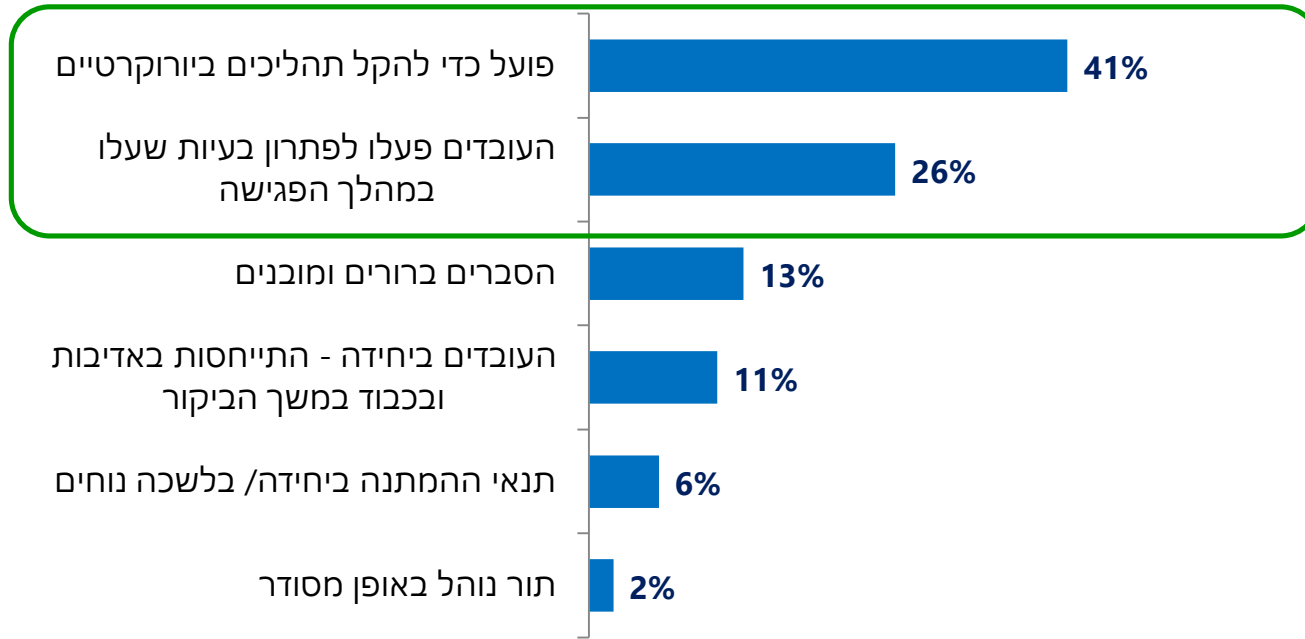
• מחלות ממושכות – ניתוח ברמת לשכה



הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון הכללית מלשכות הבריאות

מחלות ממושכות

המתאם בין שביעות הרצון הכללית של הפונים בנושאי מחלות ממושכות לפרמטרים האופרטיביים



שני הנושאים המשפיעים ביותר הם הקלה בבירוקרטיה וחתירה לפתרון.





מבחן התוצאה – לפי לשכה בהשוואה למועד קודם

מחלות ממושכות

חל שיפור בתפיסת ההקלה
על בירוקרטיה בלשכת
טבריה

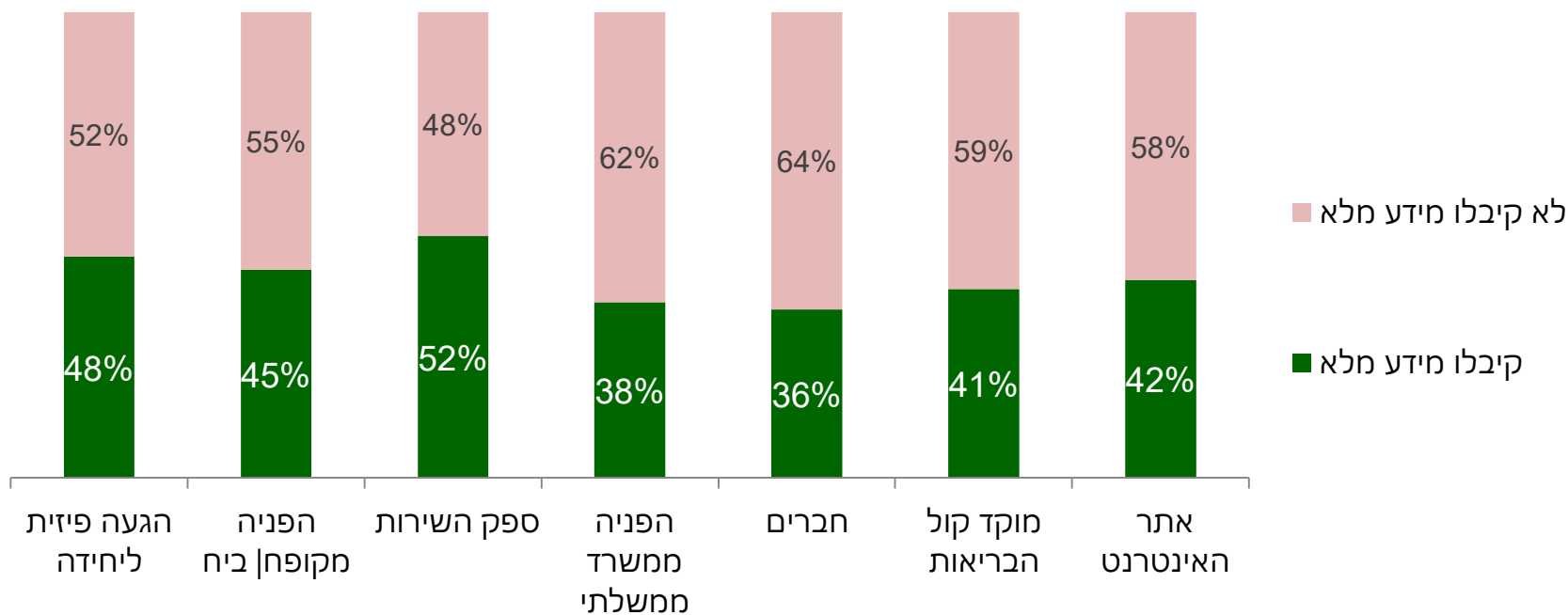
ישנה ירידה בהשוואה לשנה
שעברה בחיפה ועפולה בכל
המדדים

משרד הבריאות פועל כדי להקל על בתהליכים בירוקרטיים	שירות בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון	N	שנה	
39%	64%	63%	920	2018	כלל המשיבים
43%	71%	66%	773	2017	
44%	67%	75%	61	2018	אשקלון
41%	81%	69%	32	2017	
39%	63%	56%	72	2018	באר שבע
46%	68%	60%	68	2017	
40%	58%	58%	50	2018	חדרה
44%	69%	64%	45	2017	
35%	61%	62%	71	2018	חיפה
61%	79%	80%	76	2017	
60%	67%	67%	42	2018	טבריה
29%	82%	59%	17	2017	
44%	75%	68%	80	2018	ירושלים
38%	77%	62%	81	2017	
66%	84%	79%	38	2018	נצרת
מספר משיבים נמוך				2017	
34%	47%	48%	62	2018	נתניה
32%	60%	59%	63	2017	
35%	58%	68%	62	2018	עכו
56%	67%	69%	48	2017	
31%	49%	54%	61	2018	עפולה
42%	73%	69%	48	2017	
33%	67%	65%	60	2018	פתח תקוה
39%	66%	68%	62	2017	
30%	66%	66%	53	2018	צפת
35%	85%	81%	26	2017	
33%	72%	63%	60	2018	רחובות
34%	68%	69%	62	2017	
33%	66%	67%	61	2018	רמלה
40%	73%	58%	55	2017	
40%	68%	61%	82	2018	תל אביב
43%	71%	66%	80	2017	



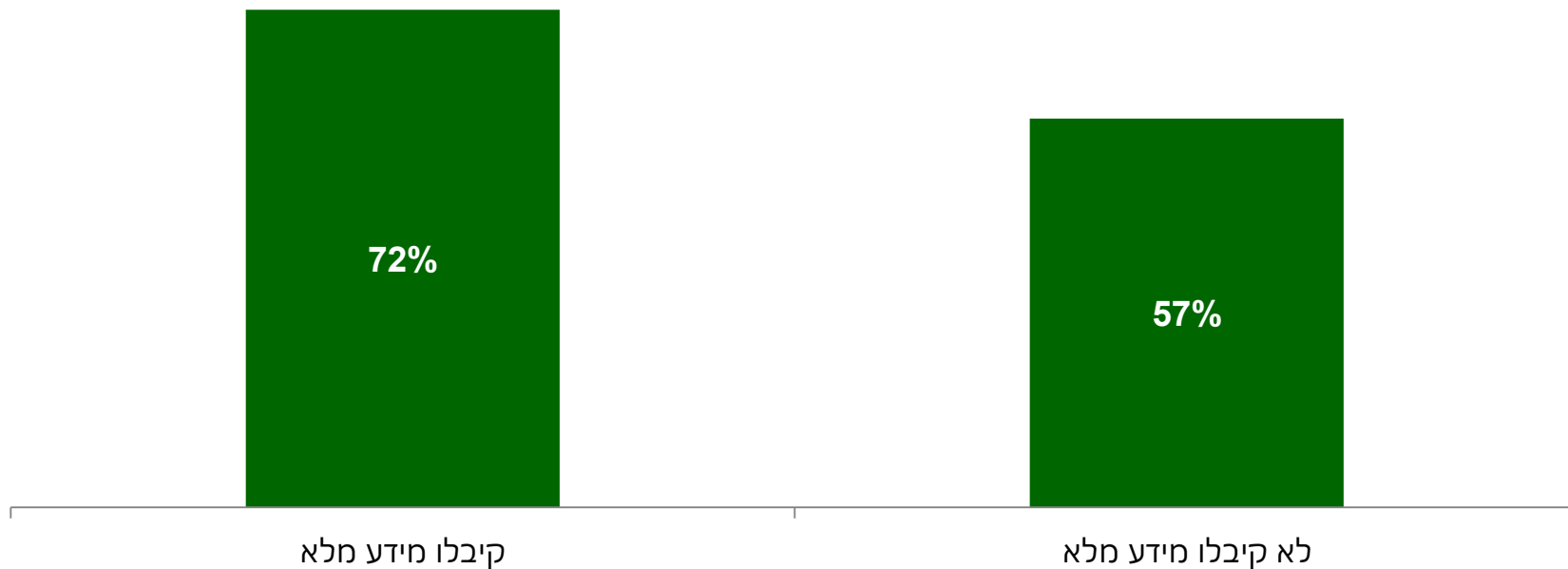
המידע שהיה לפונים בתחילת התהליך לפי מקורות המידע

מחלות ממושכות





שביעות הרצון הכללית לפי קבלת המידע בתחילת התהליך



בדומה לעבר, קבלת מידע מלא משפרת את שביעות הרצון הכוללת מהתהליך כולו





מחלות ממושכות

קיימת ירידה ברוב הלשכות בנושאי קבלת המידע

קבלת מידע לפי לשכות

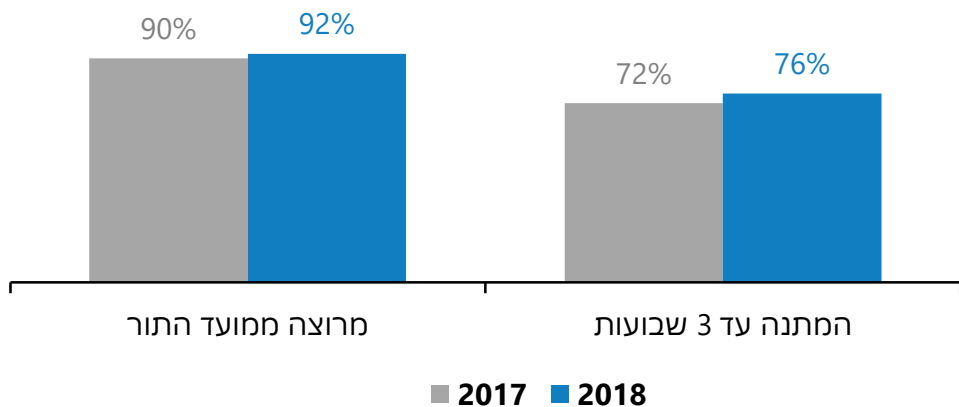
קבלת אישור קבלה תוך חודש	לאורך התהליך קיבל מידע מלא	ידע מראש כמה זמן צפוי להתהליך להימשך	בתחילת התהליך קיבלו מידע מלא	N	שנה	
51%	52%	30%	43%	920	2018	כלל המשיבים
59%	61%	36%	53%	773	2017	
48%	73%	31%	56%	61	2018	*אשקלון
59%	56%	41%	53%	32	2017	
50%	55%	29%	46%	72	2018	באר שבע
53%	61%	38%	56%	68	2017	
54%	53%	20%	50%	50	2018	חדרה
56%	56%	51%	56%	45	2017	
51%	50%	35%	34%	71	2018	חיפה
64%	71%	37%	61%	76	2017	
57%	53%	29%	48%	42	2018	טבריה
65%	40%	12%	47%	17	2017	
55%	59%	31%	43%	80	2018	ירושלים
64%	66%	32%	42%	81	2017	
76%	50%	34%	39%	38	2018	נצרת
מספר משיבים נמוך					2017	
48%	49%	34%	48%	62	2018	נתניה
56%	46%	30%	46%	63	2017	
42%	61%	29%	42%	62	2018	עכו
65%	70%	44%	63%	48	2017	
46%	44%	31%	46%	61	2018	עפולה
63%	68%	23%	46%	48	2017	
53%	41%	30%	45%	60	2018	פתח תקוה
68%	53%	35%	48%	62	2017	
49%	45%	17%	40%	53	2018	צפת
65%	67%	31%	54%	26	2017	
47%	57%	37%	40%	60	2018	רחובות
55%	64%	48%	52%	62	2017	
56%	46%	30%	30%	61	2018	רמלה
60%	60%	24%	60%	55	2017	
50%	46%	33%	39%	82	2018	תל אביב
46%	65%	41%	58%	80	2017	

שינוי של $\pm 10\%$ בהשוואה ל-2017 מסומן בצבע ירוק/אדום
 *אשקלון השנה נדגם גם באשפוז סיעודי וגם בשיקום וניידות
 לשכת אילת אינה מוצגת בשל מספר משיבים נמוך



הגעה פיזית ללשכה וקביעת התור

מחלות ממושכות



קיימת ירידה בשיעור המגיעים ללשכות

שיפור בזמני המתנה לתור בחלק מהלשכות

נקבע תור מראש	הגיע פיזית	N	שנה	
24%	53%	920	2018	כלל המשיבים
25%	64%	722	2017	
32%	56%	61	2018	אשקלון
23%	69%	32	2017	
26%	53%	72	2018	באר שבע
29%	61%	67	2017	
20%	50%	50	2018	חדרה
18%	72%	39	2017	
32%	39%	71	2018	חיפה
44%	68%	76	2017	
37%	64%	42	2018	טבריה
14%	41%	17	2017	
29%	48%	80	2018	ירושלים
23%	59%	79	2017	
33%	71%	38	2018	נצרת
-	-	-	2017	
13%	65%	62	2018	נתניה
24%	83%	59	2017	
15%	55%	62	2018	עכו
13%	59%	41	2017	
29%	57%	61	2018	עפולה
33%	53%	45	2017	
18%	55%	60	2018	פתח תקוה
24%	60%	55	2017	
21%	36%	53	2018	צפת
36%	46%	24	2017	
14%	47%	60	2018	רחובות
11%	63%	56	2017	
20%	57%	61	2018	רמלה
17%	66%	53	2017	
26%	51%	82	2018	תל אביב
28%	67%	70	2017	

שינוי של $\pm 10\%$ בהשוואה ל-2017 מסומן בצבע ירוק/אדום
 לשכת אילת אינה מוצגת בשל מספר משיבים נמוך
 עבור הפרמטרים "מרוצה ממועד התור" והמתנה עד 3 שבועות" לא הוצגו שכיחויות לפי לשכות בשל מספר משיבים נמוך.





שרות פרונטלי בלשכה*

מחלות ממושכות

במרביית המדדים נשמרת יציבות ביחס לשנה שעברה

מדדי היחס וההסברים
שומרים על רמה יחסית
גבוהה במרבית הלשכות
קיים מקום לשיפור באופן
ניהול התור במרבית
הלשכות

תנאי ההמתנה נוחים	העובדים פעלו לפתרון בעיות	ההסברים ברורים ומובנים	התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	התור נוהל באופן מסודר	המתנתי עד 30 דקות	N	שנה	
72%	71%	79%	87%	62%	78%	488	2018	כלל המשיבים
68%	73%	80%	87%	67%	78%	460	2017	
62%	76%	79%	85%	47%	68%	34	2018	אשקלון
55%	77%	77%	91%	50%	77%	22	2017	
76%	74%	84%	92%	68%	58%	38	2018	באר שבע
59%	59%	78%	85%	71%	80%	41	2017	
72%	64%	80%	84%	44%	80%	25	2018	חדרה
71%	68%	75%	82%	75%	57%	28	2017	
75%	68%	79%	71%	54%	71%	28	2018	חיפה
79%	85%	87%	92%	63%	96%	52	2017	
74%	63%	78%	89%	70%	89%	27	2018	טבריה
-	-	-	-	-	-	-	2017	
55%	84%	92%	89%	66%	79%	38	2018	ירושלים
55%	74%	81%	91%	51%	74%	47	2017	
81%	78%	78%	85%	67%	74%	27	2018	נצרת
-	-	-	-	-	-	-	2017	
68%	50%	60%	73%	58%	73%	40	2018	נתניה
55%	63%	80%	80%	67%	63%	49	2017	
88%	79%	85%	97%	62%	85%	34	2018	עכו
79%	92%	83%	92%	79%	83%	24	2017	
77%	63%	74%	89%	57%	74%	35	2018	עפולה
79%	54%	83%	92%	63%	54%	24	2017	
73%	67%	70%	85%	52%	91%	33	2018	פתח תקוה
70%	76%	85%	88%	67%	94%	33	2017	
58%	79%	90%	100%	53%	95%	19	2018	צפת
-	-	-	-	-	-	-	2017	
86%	79%	89%	86%	79%	71%	28	2018	רחובות
80%	83%	77%	86%	71%	69%	35	2017	
57%	77%	80%	89%	74%	86%	35	2018	רמלה
69%	74%	74%	80%	74%	80%	35	2017	
76%	64%	76%	90%	74%	81%	42	2018	תל אביב
66%	72%	87%	89%	70%	87%	47	2017	

* לא נכללו נפות עם מס' משיבים קטן מ-15

שינוי של $\pm 10\%$ בהשוואה ל-2017 מסומן בצבע ירוק/אדום
התור נוהל באופן תקין: 13% השיבו לא יודע.



תודה רבה



נספחים



ריכוז ממצאים – מרפאות חיסונים לפי לשכה 2018

התור במרפאה			שרות העובדים		מועד התור			מבחן התוצאה			N	
תנאי ההמתנה היו נוחים	התור נוהל באופן מסודר	המתין עד 30 דקות	הסברים ברורים	קיבלו יחס אדיב	קיבלו מידע מלא	המתינו עד 3 שבועות לתור	ש"ר ממועד התור	המלצה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית		
86%	70%	89%	93%	94%	76%	53%	63%	84%	92%	87%	446	סה"כ ארצי
94%	65%	88%	100%	94%	76%	61%	82%	94%	100%	94%	17	אילת
90%	70%	87%	97%	93%	80%	--	73%	87%	93%	87%	30	אשקלון
93%	77%	93%	93%	97%	87%	53%	67%	90%	90%	93%	30	חדרה
93%	67%	97%	93%	90%	87%	47%	57%	93%	100%	93%	30	חיפה
72%	83%	94%	100%	100%	89%	47%	72%	100%	100%	94%	18	טבריה
85%	75%	98%	95%	98%	83%	54%	70%	90%	98%	95%	40	ירושלים
80%	90%	90%	100%	93%	87%	74%	60%	90%	100%	93%	30	נצרת
83%	50%	83%	77%	93%	63%	35%	43%	63%	83%	67%	30	נתניה
87%	83%	87%	97%	93%	77%	60%	83%	97%	97%	93%	30	עכו
90%	73%	97%	97%	97%	80%	53%	60%	73%	93%	87%	30	עפולה
83%	63%	90%	87%	93%	53%	40%	53%	77%	90%	77%	30	פתח תקווה
87%	67%	93%	87%	100%	77%	33%	63%	83%	90%	77%	30	צפת
87%	63%	73%	100%	93%	77%	62%	67%	83%	90%	87%	30	רחובות
83%	87%	83%	90%	93%	83%	43%	63%	87%	90%	90%	30	רמלה
83%	51%	85%	93%	90%	56%	65%	46%	71%	80%	80%	41	תל אביב





ריכוז ממצאים – מרפאות חיסונים לפי מחוז 2018

התור במרפאה			שרות העובדים		מועד התור			מבחן התוצאה			N	
תנאי ההמתנה היו נוחים	התור נוהל באופן מסודר	המתין עד 30 דקות	הסברים ברורים	קיבלו יחס אדיב	קיבלו מידע מלא	המתינו עד 3 שבועות לתור	ש"ר ממועד התור	המלצה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית		
86%	70%	89%	93%	94%	76%	47%	63%	84%	92%	87%	446	סה"כ ארצי
83%	51%	85%	93%	90%	56%	39%	46%	71%	80%	80%	41	תל אביב
84%	66%	83%	88%	93%	69%	30%	57%	78%	88%	80%	120	מרכז
85%	75%	98%	95%	98%	83%	45%	70%	90%	98%	95%	40	ירושלים
93%	72%	95%	93%	93%	87%	52%	62%	92%	95%	93%	60	חיפה
84%	79%	92%	96%	96%	81%	50%	67%	88%	96%	88%	138	צפון
94%	65%	88%	100%	94%	77%	88%	82%	94%	100%	94%	17	דרום
90%	70%	87%	97%	93%	80%	80%	73%	87%	93%	87%	30	אשקלון



ריכוז ממצאים – אשפוז סיעודי לפי לשכה 2018

- ברמה הארצית:**
- אחוז מציינים שהטיפול הסתיים עומד על 53%
 - אחוז מדרגי שהזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול הינו 66%
 - 79% ציינו שקיבלו את מבוקשם באופן מלא.

פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה	ההסברים במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים	התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	תנאי ההמתנה בלשכה היה נוחים	התור נוהל באופן מסודר	המתין עד 30 דקות	מבחן התוצאה			N	
						משרד פועל להקל על הבירוקרטיה	שירות בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית		
72%	82%	88%	76%	64%	80%	38%	67%	64%	440	סה"כ ארצי
83%	91%	91%	70%	61%	74%	50%	73%	83%	30	אשקלון
75%	88%	92%	96%	79%	63%	45%	68%	55%	40	באר שבע
60%	80%	80%	67%	40%	73%	22%	44%	44%	18	חדרה
65%	74%	65%	70%	48%	70%	33%	60%	65%	40	חיפה
						50%	81%	69%	16	טבריה
89%	96%	93%	67%	70%	85%	43%	78%	73%	40	ירושלים
68%	64%	73%	68%	55%	64%	34%	53%	59%	32	נתניה
75%	83%	100%	96%	67%	88%	32%	58%	65%	31	עכו
65%	77%	89%	77%	58%	69%	37%	63%	57%	30	עפולה
74%	78%	91%	78%	52%	96%	33%	70%	67%	30	פתח תקווה
						17%	61%	70%	23	צפת
80%	95%	95%	95%	85%	75%	30%	77%	70%	30	רחובות
68%	73%	82%	59%	68%	86%	43%	73%	60%	30	רמלה
66%	78%	88%	75%	75%	84%	38%	67%	57%	42	תל אביב





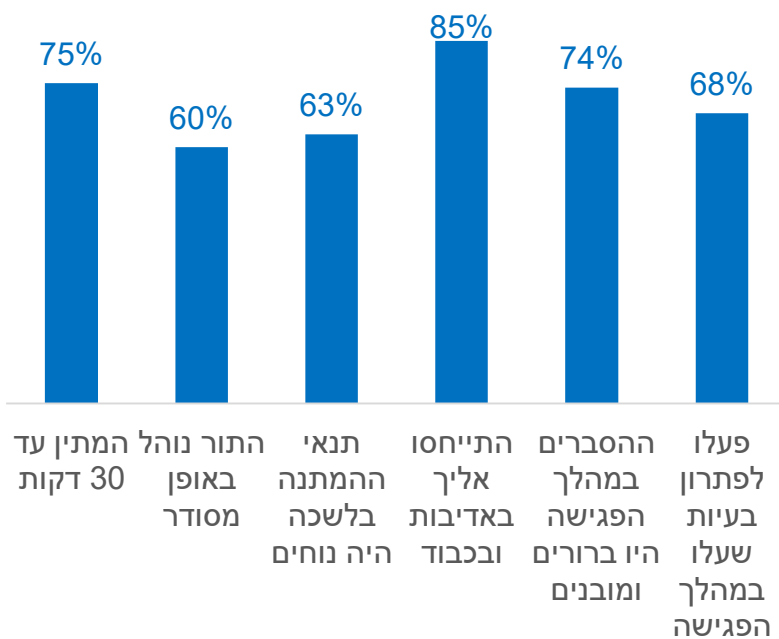
ריכוז ממצאים – אשפוז סיעודי לפי מחוז 2018

סיום הטיפול			שירות פרונטלי בלשכה						מבחן התוצאה			N	
אחוז שקיבלו את מבוקשם באופן מלא	אחוז מדרגי שהזמן היה קצר או סביר מרגע הבקשה ועד השלמת הטיפול	אחוז מציינים שהטיפול הסתיים	פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה	ההסברים במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים	ההתייחסו אליך באדיבות ובכבוד	תנאי ההמתנה בלשכה היה נוחים	התור נזהל באופן מסודר	המתין עד 30 דקות	משרד הבריאות פועל להקל על הבירוקרטיה	שירות בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית		
79%	66%	53%	72%	82%	88%	76%	64%	79%	38%	67%	64%	440	סה"כ ארצי
64%	50%	52%	66%	78%	88%	75%	75%	84%	38%	67%	57%	42	תל אביב
86%	72%	58%	72%	77%	85%	75%	64%	80%	35%	68%	64%	122	מרכז
68%	68%	55%	89%	96%	93%	67%	70%	85%	43%	78%	73%	40	ירושלים
79%	54%	48%	63%	76%	71%	68%	45%	71%	29%	55%	59%	58	חיפה
76%	67%	45%	69%	83%	94%	82%	62%	85%	36%	65%	63%	108	צפון
86%	68%	55%	75%	88%	92%	96%	79%	63%	45%	68%	55%	40	באר שבע
82%	76%	57%	83%	91%	91%	70%	61%	74%	50%	73%	83%	30	אשקלון



ריכוז ממצאים – שיקום וניידות לפי לשכה 2018

השירות הפרונטלי ברמה הארצית



מבחן התוצאה	סיום הטיפול			N	סה"כ ארצי
	אחוז מדרגי מדרגי אחר שהזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול	אחוז מציינים שהטיפול הסתיים	משרד פועל להקל על הבריאות על הבריאות		
שביעות רצון כללית	63%	53%	40%	480	סה"כ ארצי
שירות ומעל בהתאם לצפיות	61%	61%	39%	31	אשקלון
פועל להקל על הבריאות	57%	44%	31%	32	באר שבע
משרד פועל להקל על הבריאות	71%	44%	50%	32	חדרה
אחוז מדרגי מדרגי אחר שהזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול	33%	58%	39%	31	חיפה
אחוז מציינים שהטיפול הסתיים	73%	58%	65%	26	טבריה
משרד פועל להקל על הבריאות	70%	58%	45%	40	ירושלים
שירות ומעל בהתאם לצפיות	82%	57%	63%	30	נצרת
פועל להקל על הבריאות	44%	53%	33%	30	נתניה
משרד פועל להקל על הבריאות	53%	48%	39%	31	עכו
אחוז מדרגי מדרגי אחר שהזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול			26%	31	עפולה
שירות ומעל בהתאם לצפיות	60%	50%	33%	30	פתח תקווה
פועל להקל על הבריאות	61%	60%	40%	30	צפת
משרד פועל להקל על הבריאות	60%	50%	37%	30	רחובות
אחוז מדרגי מדרגי אחר שהזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול	71%	55%	23%	31	רמלה
שירות ומעל בהתאם לצפיות	67%	60%	43%	40	תל אביב

הבדל של $\pm 10\%$ מהמוצע הארצי בצבע ירוק/ אדום
 לא מוצגים נתונים בעלי $N > 14$. יש להתייחס בזהירות לנתונים עקב מספר משיבים נמוך
 ממצאי השירות הפרונטלי הוצגו עבור סה"כ ארצי בלבד, בשל מספר משיבים נמוך.



ריכוז ממצאים – שיקום וניידות לפי מחוז 2018

סיום הטיפול			שירות פרונטלי בלשכה						מבחן התוצאה			N	
אחוז שקיבלו את מבוקשם באופן מלא	אחוז מדרגי שהזמן היה קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול	אחוז מציינים שהטיפול הסתיים	פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה	ההסברים במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים	התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	תנאי ההמתנה בלשכה היה נוחים	התור נזהל באופן מסודר	המתין עד 30 דקות	משרד הבריאות פועל להקל על הביורוקרטיה	שירות בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית		
82%	61%	53%	68%	74%	85%	63%	60%	75%	40%	62%	63%	480	סה"כ ארצי
83%	67%	60%							43%	70%	65%	40	תל אביב
78%	59%	52%	57%	67%	78%	61%	65%	80%	31%	57%	58%	121	מרכז
74%	70%	58%							45%	73%	63%	40	ירושלים
97%	50%	51%	73%	87%	93%	87%	60%	87%	44%	64%	62%	63	חיפה
81%	63%	53%	75%	77%	89%	72%	62%	79%	46%	62%	68%	148	צפון
82%	65%	46%	74%	79%	89%	42%	58%	63%	35%	59%	57%	37	דרום
90%	58%	61%							39%	61%	68%	31	אשקלון