



סקר משולב (תהליכי + הגעה ליחידה)

שלום, שמי _____ ואני פונה מטעם משרד הבריאות.
 אנו עורכים סקר שביעות רצון ללקוחות שפנו ל _____ (שם היחידה).
 דעתך חשובה לנו מאד. השאלון קצר וישמש לצרכי שיפור השירות של היחידה.

1.	אנא דרגי/ באיזו מידה את/ה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה / מהלשכה ?
	5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
2.	מהי הדרך העיקרית בה בירת מידע על השירות ואופן הגשת הבקשה לפני פנייתך למשרד הבריאות? (לסמן מה שהלקוח אומר, אפשר גם להקריא, לסמן רק תשובה אחת)
	1. באתר האינטרנט של משרד הבריאות 2. פניתי למוקד קול הבריאות *5400 3. הפניה מקופת חולים 4. הפניה ממוסד הלימודים שלך 5. הפניה ממשרד ממשלתי (ביטוח לאומי, משרד הרישוי, רשויות) 6. הגעה פיזית ליחידה 7. ספק השירות (לדוגמא ספק מכשירי שיקום וניידות, בית אבות) 8. מחברים או ממי שפנה לקבלת השירות בעבר 9. לא יודע / לא רלוונטי [לא להקריא]
3.	האם בעקבות הביורוקרטיה המקדים היה לך מידע מלא ומובן על אופן הפניה ותהליך הגשת הבקשה?
	1. היה מידע מלא 2. היה מידע חלקי 3. לא היה מידע כלל 4. קיבלתי מידע אך לא הבנתי אותו 5. לא זוכר [לא להקריא]
4.	האם ידעת מראש או קיבלת מידע כמה זמן צפוי התהליך להימשך?
	1. כן 2. באופן חלקי 3. לא 4. לא זוכר [לא להקריא]
5.	האם הגעת פיזית ליחידה / לשכה ?
	1. כן 2. לא (דלג לשאלה 15)
6.	האם תואם לך תור ללשכה / יחידה או שהגעת ללא לזמן תור מראש?
	1. נקבע תור מראש 2. הגעתי ללא קביעת תור (דלג לשאלה 9)
7.	כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה ?
	1. עד שבוע ימים 2. בין שבוע ועד שבועיים 3. בין שבועיים לשלושה שבועות 4. מעל 3 שבועות 5. לא זוכר [לא להקריא]
8.	האם היית מרוצה ממועד התור שנקבע לך?
	1. כן 2. לא

	קעת נתייחס לביקור ביום הגעתך ללשכה / ליחידה
9.	כשהגעת ליחידה / ללשכה, כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במקום ? 1. לא המתנתי כלל 2. המתנתי עד 30 דקות 3. בין חצי שעה לשעה 4. בין שעה לשעתיים 5. המתנתי מעל 3 שעות 6. לא זוכר [לא להקריא]
10	במהלך ההמתנה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך ההמתנה הצפוי? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
11	באיזו מידה העובדים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
12	באיזו מידה ההסברים שקיבלת במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים לך? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
13	באיזו מידה הרגשת כי העובדים פעלו על מנת לסייע לך בטיפול בפנייתך? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
14	באיזו מידה תנאי ההמתנה ביחידה/ בלשכה היה נוחים (כיסאות, מיזוג אוויר, מי שתיה) ? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
15	כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת) 1. במייל 2. בטלפון 3. בדואר 4. בפקס 5. SMS 6. פנים אל פנים (בע"פ) 7. לא קיבלתי אישור קבלה 8. לא זוכר [לא להקריא]
16	במידה ופנית לברר את סטטוס הטיפול בפנייתך, האם קיבלת מידע מלא ? 1. קיבלתי מידע מלא על סטטוס הטיפול 2. קיבלתי מידע חלקי 3. לא קיבלתי מידע על סטטוס הטיפול 4. לא פנית לברר 5. לא זוכר [לא להקריא]
17	האם לאורך התהליך עובדי היחידה יצרו אתך קשר מיוזמתם בטלפון או במייל ? הכוונה לעובדי היחידה ולא לעובדי המוקד (ישאל רק למי שענה לא בשאלה 5, מי שענה כן בשאלה 5 – ידלג לשאלה 20) 1. כן 2. לא [דלג לשאלה 20]
18	באיזו מידה העובדים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]



19	באיזו מידה הרגשת כי העובדים פעלו על מנת לסייע לך בטיפול בפנייתך? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
20	האם הטיפול בפנייתך / בקשתך הסתיים? 1. כן, טיפול הסתיים 2. הסתיים טיפול בחלק מהבקשות שהגשתי לאותה יחידה (דלג לשאלה 25) 3. עדיין ממתין לתשובה (דלג לשאלה 25)
21	מה משך הזמן שעבר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול בבקשתך? 1. עד שבוע ימים 2. בין שבוע לשבועיים 3. בין שבועיים לחודש 4. חודש – חודשיים 5. חודשיים- 4 חודשים 6. 4-6 חודשים 7. מעל חצי שנה 8. לא זוכר [לא להקריא]
22	האם, לדעתך, הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול היה: 1. קצר 2. סביר 3. ארוך 4. לא יודע [לא להקריא]
23	במידה וקיבלת תשובה מהיחידה בכתב, האם התשובה הייתה מנוסחת באופן ברור ומובן לך? 1. באופן מלא 2. באופן חלקי 3. לא מובנת כלל 4. לא יודע / לא זוכר [לא להקריא] 5. לא רלוונטי [לא להקריא]
24	ביחידות של פניות הציבור ונציבות הקבילות – איזה מענה קיבלת לפנייתך? 1. קיבלתי מענה חיובי 2. קיבלתי מענה שלילי 3. הפנו אותי ליחידה אחרת 4. קיבלתי מענה אחר _____ לבקשות אחרות למשרד (כולל חוק חופש המידע) – האם קיבלת את מבוקשך? 1. קיבלתי את מבוקשי באופן מלא 2. קיבלתי את מבוקשי באופן חלקי 3. לא קיבלתי את מבוקשי
25	באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
	ולסיכום פנייתך
26	באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך? 5. הרבה מעל הציפיות 4. מעל הציפיות 3. בהתאם לציפיות 2. מתחת לציפיות 1. הרבה מתחת לציפיות 99. לא יודע [לא להקריא]
27	באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים ביווקרטיים? 5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא 99. לא יודע [לא להקריא]
28	האם יש לך הערות נוספות או הצעות לשיפור? (לדובב) _____ _____



	מספר שאלות לסיום, למטרות סטטיסטיות בלבד	
29	מהו גילך? _____	
30	מין המרואיין (לסימון המראיין) 1. זכר 2. נקבה	
31	האם תסכים שהמידע שמסרת יועבר למנהל היחידה? 1. כן 2. לא - במידה ולא, יש להדגיש ללקוח שפרטיו המזהים לא יעברו למנהל היחידה	