



לשכות הבריאות ממצאי סקר שביעות רצון הפונים

דו"ח מסכם, 2019



סי.איי. מידע שיווקי

מטרת המחקר

בחינת שביעות רצון הפונים ללשכות הבריאות

שיטת הדגימה

אקראית לפי מכסות פר יחידה

המדגם

- 594 קיבלו שירות במרפאות חיסונים
- 946 קיבלו שירות בהקשר של מחלות ממושכות:
- 448 פונים בנושא שיקום וניידות
- 295 פונים לקבלת קוד אשפוז סיעודי
- 203 פונים בנושא וועדות ניידות

ה-N המוצג בטבלאות השונות הוא מספר הנדגמים במחוז. ה-N בפועל, עשוי להשתנות משאלה לשאלה, לפי כמות המשיבים לשאלה הספציפית.

יחידת הדגימה

מקבלי שרות בלשכות הבריאות – במרפאת חיסונים, בוועדות ניידות ובמחלקות למחלות ממושכות (בקשות למכשירי שיקום וניידות ובקשות לקבלת קוד אשפוז סיעודי) בין החודשים פברואר עד מאי 2019

מועד הביצוע

מאי – אוקטובר 2019

טעות הדגימה

- חיסונים: $\pm 4.1\%$
מחלות ממושכות:
- שיקום וניידות - $\pm 4.7\%$
 - אשפוז סיעודי - $\pm 5.8\%$
 - וועדות ניידות - $\pm 7.0\%$

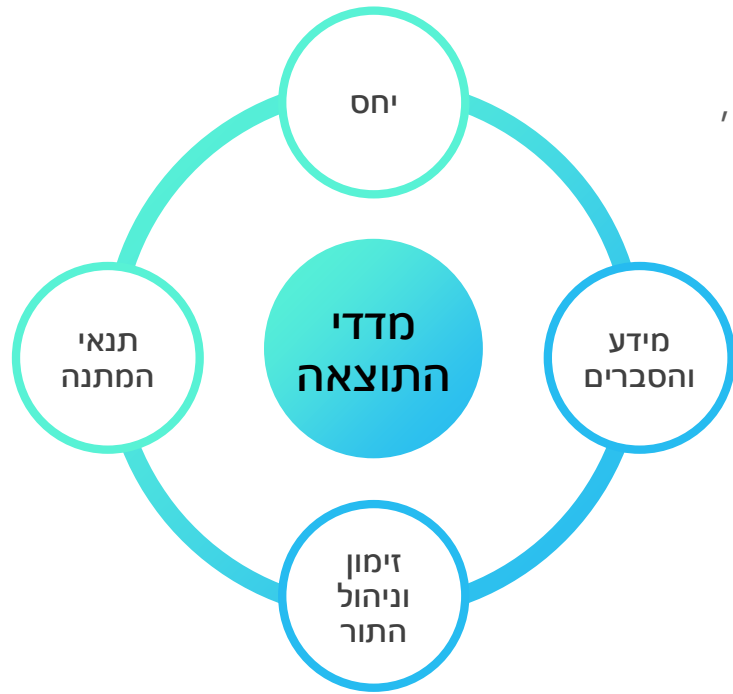
שיטת הראיון

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



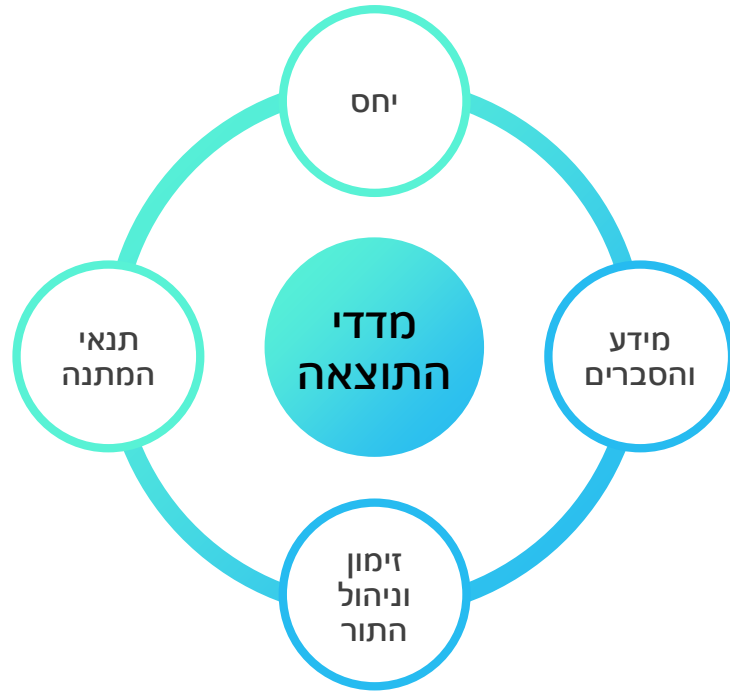
מתודולוגיה – חידושים במערך המחקר

בשנה הנוכחית, בוצעה חשיבה מחדש על מערך המחקר.
הוחלט על רשימה של שינויים:



1. **השאלון** עודכן לשאלות מדויקות ומעודכנות יותר, בתהליך משותף מול היחידות עצמן.
2. **שליפת המאגר**- המאגרים נשלפו השנה מתוך המערכות התפעוליות של היחידות עצמן, ולא התבססו על מאגרי הפונים לקול הבריאות, כפי שהיה בעבר, לפיכך כמות הרשומות במאגרים פחתה.
3. **אופן חישוב הנתונים**- מעבר מ-Top Box (מדרגי במידה רבה מאוד + במידה רבה) מתוך כלל המשיבים, ל- Top Box מתוך בעלי הדעה.
4. **חישוב מדדים**- השנה קובצו הפרמטרים ל- 4 מדדים מרכזיים, המהווים את עוגני השירות המרכזיים של המשרד (פרוט המדדים בשקף הבא).
5. **חישוב ציון מסכם** כממוצע של שלושת מדדי התוצאה והמדדים הרוחביים
6. חלק קטן משאלות לא שויך למדדים ויוצגו בפני עצמן (שאלות אינפורמטיביות)

- **השוואה לשנים הקודמות תערך רק בשאלות של מדדי התוצאה וזאת בהסתייגות בשל שינוי באופן החישוב מתוך משיבים בעלי הדעה**



שיעור המרוצים	נושא	מדד
במידה רבה מאוד + במידה רבה	שביעות רצון כללית	מדדי התוצאה
הרבה מעל הציפיות + מעל הציפיות + בהתאם לציפיות	התאמה לציפיות	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	הקלה על תהליכים בירוקרטיים	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	המלצה (רק במרפאות חיסונים)	
כן	שביעות רצון ממועד התור	זימון וניהול התור
המתינו עד 30 דקות	המתנה ביחידה	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	התור נוהל באופן מסודר	
קיבלו מידע מלא	מידע מלא וברור בתחילת התהליך לקראת ההגעה ליחידה	מידע והסברים
כן	קבלת מידע על משך התהליך	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	הסברים ברורים במהלך הביקור	
קיבלו מידע מלא על סטטוס הטיפול	קבלת מידע מלא על סטטוס הטיפול	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	הטיפול היה בשפה מובנת	
באופן מלא	תשובה בכתב מנוסחת באופן ברור	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	קיבלו יחס אדיב ומכבד	יחס
במידה רבה מאוד + במידה רבה	פעלו על מנת לסייע לך בטיפול בפנייתך	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	תנאי המתנה היו נוחים	תנאי המתנה





מחוז	שם הנפה	מרפאות חיסונים	אשפוז סיעודי	שיקום וניידות	סה"כ מחלות ממושכות	ועדות ניידות מחוזיות
צפון	צפת	40	47	102	149	27
	עכו	40				
	טבריה	35				
	נצרת	40				
	עפולה	40				
חיפה	חיפה	40	50	60	110	31
	חדרה	40				
מרכז	נתניה	38	20	118	192	41
	פתח תקווה	40	23			
	רמלה	40	10			
	רחובות	40	21			
תל אביב	תל אביב	41	42	50	92	31
ירושלים	ירושלים	40	31	41	72	31
אשקלון	אשקלון	40	21	37	58	19
דרום	באר שבע	-	30	40	70	23
	אילת	40	-			
סה"כ		594	295	448	743	203

מרפאות חיסונים

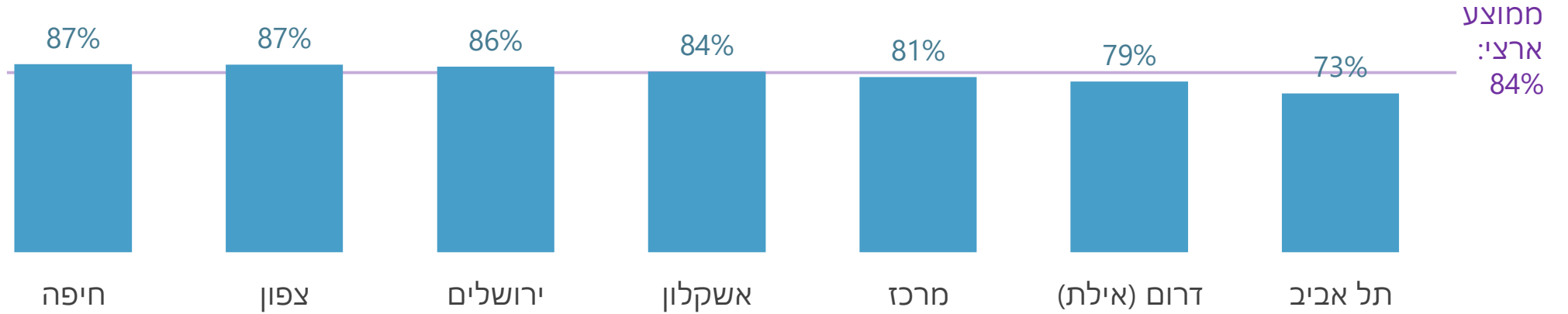
• ציון מסכם

- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

מח' מחלות ממושכות

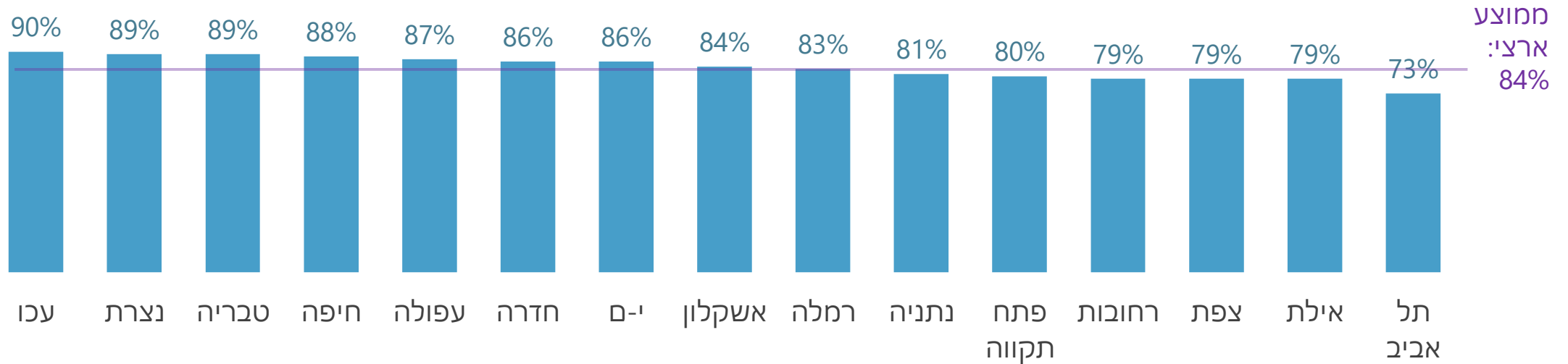
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות



הציון המסכם של רמת השירות במרפאות החיסונים של משרד הבריאות הינו 84%. מחוזות חיפה, צפון וירושלים בעלי ציון מסכם גבוה מעל הממוצע הארצי. נדרש שיפור במחוז תל אביב ובאילת.





מרפאת חיסונים בעכו עם ציון מקסימלי.
ציונים גבוהים גם בלשכות האחרות בצפון הארץ.
בתל אביב הציון בינוני ונדרש שיפור ביחס לשאר הלשכות בארץ.

מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון ממרפאות החיסונים?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים



היחס הינו הפרמטר היחיד

שנמצא קשור עם שביעות

הרצון מהיחידה בעוצמה של

מעל 0.45.

($P < 0.001$) מוצגים הפרמטרים בעלי מתאם פירסון בעוצמה מעל 0.45

מרפאות חיסונים

• ציון מסכם

• מדדי התוצאה

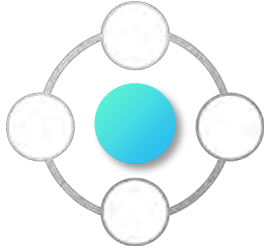
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

מח' מחלות ממושכות

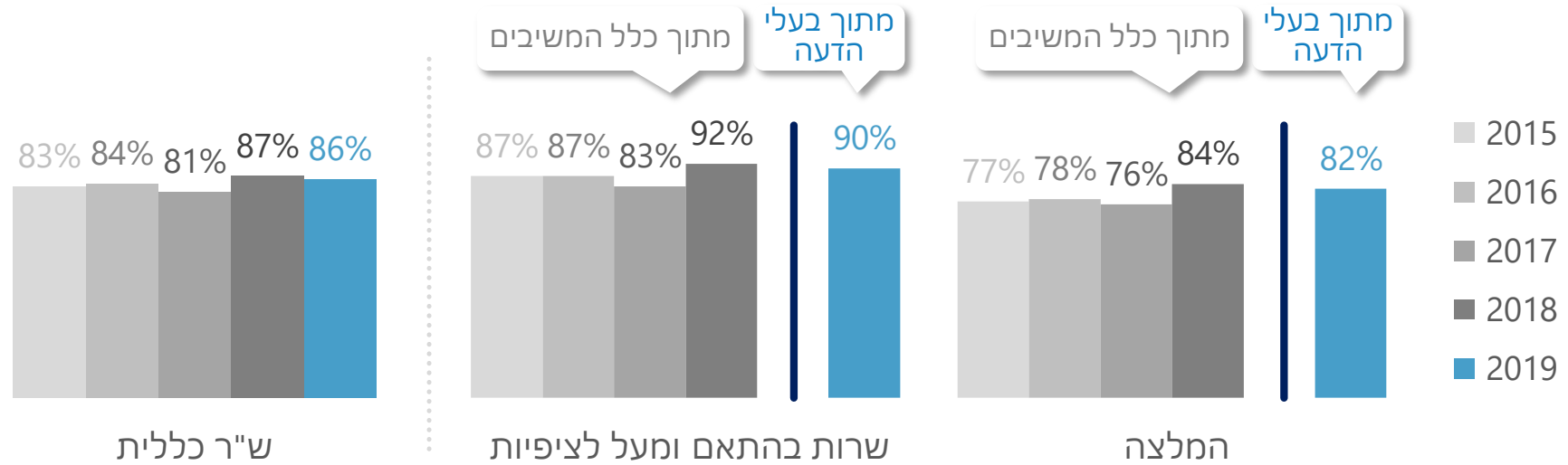
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

ההשוואה לעבר בהסתייגות בשל שינוי במתודולוגיה ובשיטת חישוב הנתונים:
בשנים קודמות חושב שיעור המרוצים מתוך כלל המשיבים ואילו בשנה זו חושב שיעור המרוצים מתוך בעלי הדעה



מדדי התוצאה



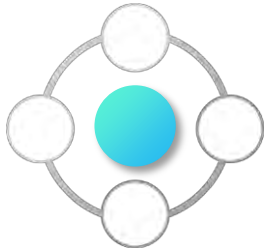
מדדי התוצאה מעידים על שביעות רצון גבוהה של המתחסנים.

שביעות הרצון הכללית מהשירות דומה לזו שנצפתה אשתקד (86%).

בשני המדדים האחרים, נכרת ירידה קלה, אולם הם נמצאים עדיין ברמה גבוהה.

- "המלצה – הציון מכלל המשיבים הינו 80%
- שרות בהתאם ומעל הציפיות - "הציון מכלל המשיבים הינו 87%
- שר כללית – ניתן להשוות, כיוון שכולם ענו ב 2019, וב- 2018

- "אנא דרגני באיזו מידה אתה שבע רצון מהביקור האחרון במרפאת חיסונים?"
- "במידת הצורך, האם תמליצי/י לחברים ולקרובי משפחה להגיע להתחסן באותה לשכה?"
- "ולסיכום ביקורך, באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך?"



מדדי התוצאה

חיסונים

התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי מחוזות

ההשוואה לעבר בהסתייגות בשל שינוי במתודולוגיה ובשיטת חישוב הנתונים: בשנים קודמות חושב שיעור המרוצים מתוך כלל המשיבים ואילו בשנה זו חושב שיעור המרוצים מתוך בעלי הדעה.

שיעור המרוצים חושב מתוך כלל המשיבים

המלצה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2018
84%	92%	87%	446	סה"כ ארצי
71%	80%	80%	41	תל אביב
78%	88%	80%	120	מרכז
90%	98%	95%	40	ירושלים
92%	95%	93%	60	חיפה
88%	96%	88%	138	צפון
94%	100%	94%	17	דרום (אילת)
87%	93%	87%	30	אשקלון

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

המלצה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
82%	90%	86%	594	סה"כ ארצי
70%	80%	80%	41	תל אביב
78%	87%	85%	158	מרכז
89%	93%	93%	40	ירושלים
86%	97%	85%	80	חיפה
87%	94%	92%	195	צפון
73% ↓	74% ↓	70% ↓	40	דרום (אילת)
85%	87%	78%	40	אשקלון

אינדיקציה לירידה בדרום (אילת) – וכן רמת הציונים נמוכה יחסית למחוזות האחרים.



התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי לשכות

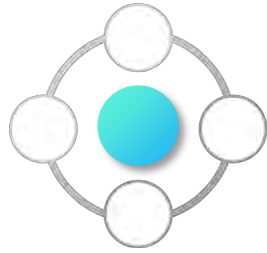
ההשוואה לעבר בהסתייגות בשל שינוי במתודולוגיה ובשיטת חישוב הנתונים: בשנים קודמות חושב שיעור המרוצים מתוך כלל המשיבים ואילו בשנה זו חושב שיעור המרוצים מתוך בעלי הדעה.

שיעור המרוצים חושב מתוך כלל המשיבים

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

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

המלצה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
82%	90%	86%	594	סה"כ ארצי
73% ↓	74% ↓	70% ↓	40	אילת
85%	87%	78%	40	אשקלון
82%	97%	85%	40	חדרה
90%	97%	85%	40	חיפה
91%	91%	94%	35	טבריה
89%	93%	93%	40	ירושלים
93%	95%	95%	40	נצרת
74% ↑	87%	87% ↑	38	נתניה
90%	97%	93%	40	עכו
92% ↑	95%	90%	40	עפולה
79%	92%	88% ↑	40	פתח תקווה
68% ↓	90%	88% ↑	40	צפת
72% ↓	80% ↓	80%	40	רחובות
85%	90%	88%	40	רמלה
70%	80%	80%	41	תל אביב



מדדי התוצאה

ניכר שיפור בנתניה, בפ"ת וצפת חל שיפור בחלק מהפרמטרים.

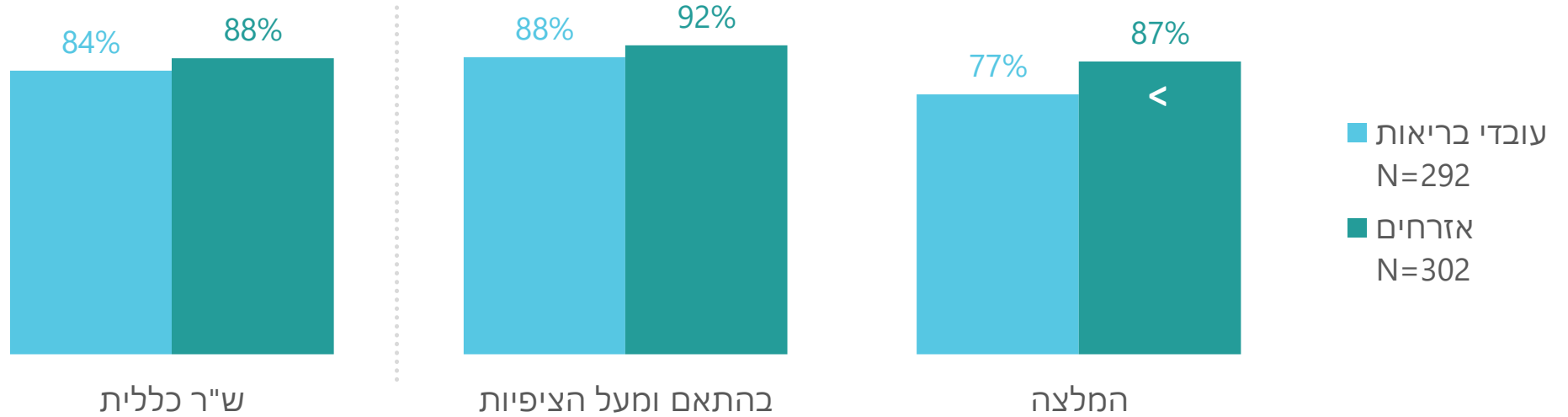
אינדיקציה לירידה באילת, רחובות ו-צפת.

מתחת ל-50% ■

80% ומעלה ■

מדדי התוצאה – עובדי מערכת הבריאות מול אזרחים

בקרב בעלי דעה



אזרחים יותר ממליצים על השירות של מרפאות חיסונים מאנשי המערכת.
הפרמטרים האחרים, ללא הבדל משמעותי.

◀ מסמל הבדל מובהק בהשוואה בין סגמנטים, ברמת ביטחון של 90% ומעלה

"אנא דרגי באיזו מידה אתה שבע רצון מהביקור האחרון במרפאת חיסונים?"
"במידת הצורך, האם תמליצי לחברים ולקרובי משפחה להגיע להתחסן באותה לשכה?"
"ולסיכום ביקורך, באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך?"

מרפאות חיסונים

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- **זימון ניהול תור**
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

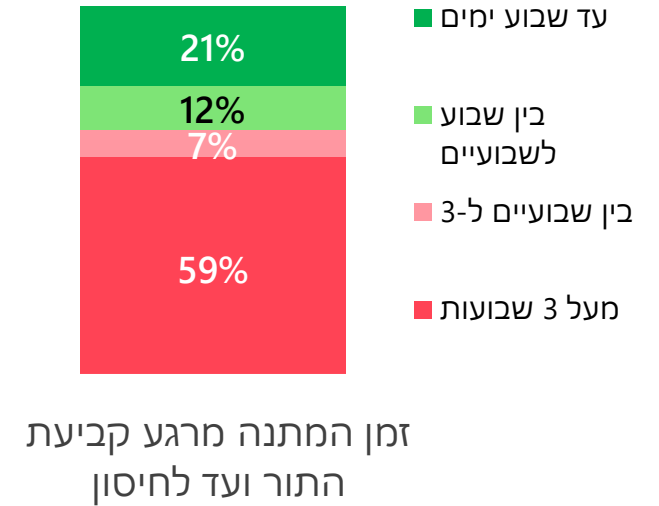
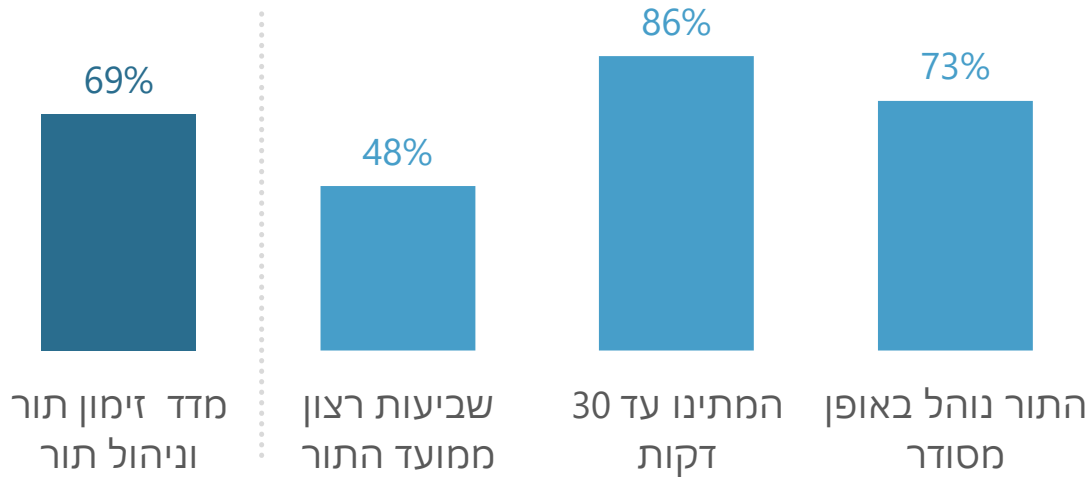
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

זימון וניהול התור

בקרב בעלי דעה

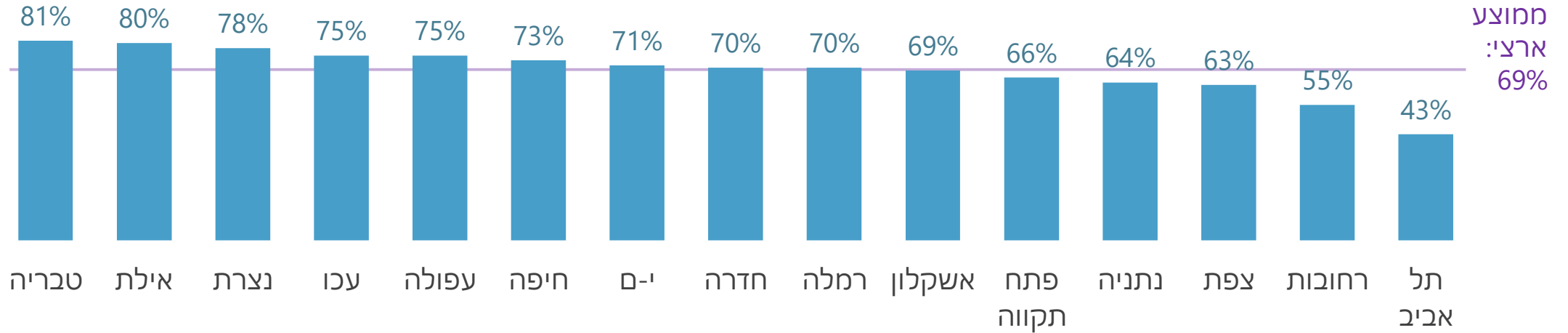


ההמתנה במרפאה זוכה לציון טוב – 86% מתקבלים תוך חצי שעה.

עקב אכילס הוא זמן ההמתנה מרגע פנייה לקביעת התור ועד למועד החיסון: 59% ממתנים מעל 3 שבועות.

זימון וניהול התור - מדרג הלשכות

בקרב בעלי דעה



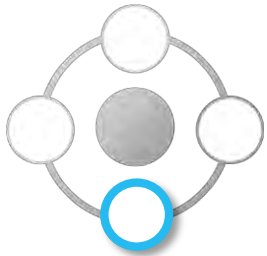
אילת וטבריה מצטיינות בנושא זימון וניהול התור.

בתל אביב נדרש שיפור בעיקר בהיבט זמינות התורים, גם ברחובות נדרש שיפור משמעותי בנושא.



זימון וניהול התור – פרוט לפי מחוזות

בקרוב בעלי דעה



זימון וניהול התור

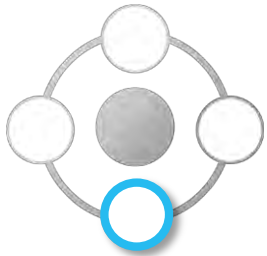
התור נהל באופן מסודר	המתינו עד 30 דקות	ש"ר ממועד התור	מדד תהליך זימון וניהול התור	N	
73%	86%	48	69%	594	סה"כ ארצי
86%	87%	67%	80%	40	דרום (אילת)
73%	91%	50%	72%	80	חיפה
68%	95%	50%	71%	40	ירושלים
70%	84%	37%	64%	158	מרכז
82%	90%	52%	74%	195	צפון
50%	56%	24%	43%	41	תל אביב
57%	80%	69%	69%	40	אשקלון

לשכת אילת בולטת לטובה בנושא זימון וניהול התור.
במחוז תל אביב נדרש שיפור בנושאים אלו.



זימון וניהול התור – פרוט לפי לשכות

בקרוב בעלי דעה



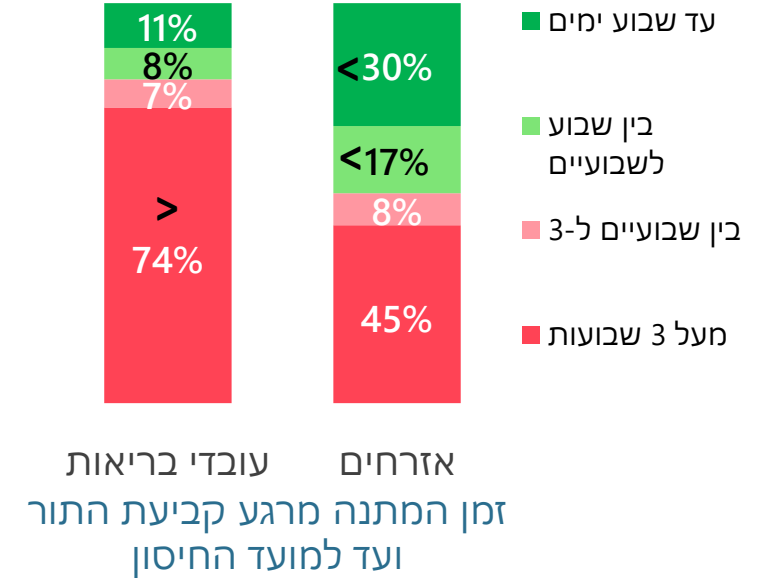
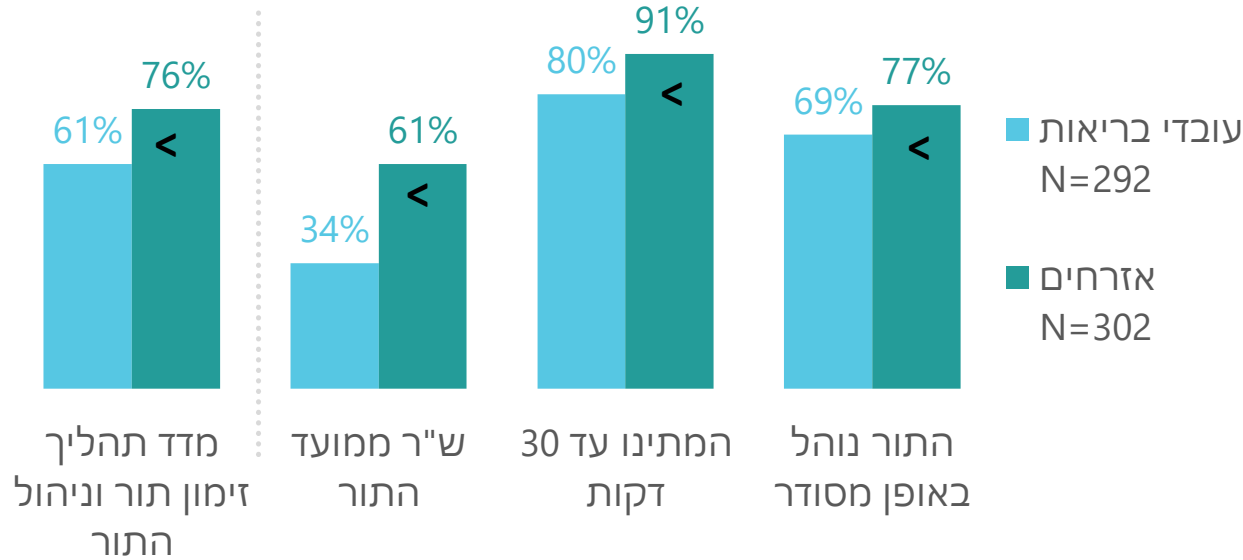
זימון וניהול התור

התור נהל באופן מסודר	המתינו עד 30 דקות	ש"ר ממועד התור	מדד תהליך זימון וניהול התור	N	
73%	86%	48%	69%	594	סה"כ ארצי
86%	87%	67%	80%	40	אילת
57%	80%	69%	69%	40	אשקלון
71%	95%	44%	70%	40	חדרה
75%	88%	56%	73%	40	חיפה
91%	89%	59%	81%	35	טבריה
68%	95%	50%	71%	40	ירושלים
88%	88%	60%	78%	40	נצרת
68%	82%	43%	64%	38	נתניה
81%	90%	55%	75%	40	עכו
76%	100%	48%	75%	40	עפולה
82%	90%	28%	66%	40	פתח תקווה
73%	82%	38%	63%	40	צפת
47%	70%	43%	55%	40	רחובות
81%	95%	35%	70%	40	רמלה
50%	56%	24%	43%	41	תל אביב

שביעות רצון מזמינות התורים נמוכה בכל הלשכות.
מרבית הפונים מתקבלים תוך חצי שעה, פרט לרחובות ות"א.

זימון וניהול התור – עובדי מערכת הבריאות מול אזרחים

בקרב בעלי דעה



אזרחים מרוצים יותר מעובדי המערכת בכל הפרמטרים.

לא מדובר בהבדל תפיסתי שכן בפועל, אזרחים מדווחים על זמינות תורים טובה יותר.

> < מסמל הבדל מובהק בהשוואה בין סגמנטים, ברמת ביטחון של 90% ומעלה

"באיזו מידה את/ה מרוצה ממועד התור שנקבע לך למרפאת חיסונים?"

"כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במרפאה?"

"במהלך ההמתנה במרפאה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך ההמתנה הצפוי?"

"אנא ציין/י כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד החיסון במרפאה?"



מרפאות חיסונים

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור

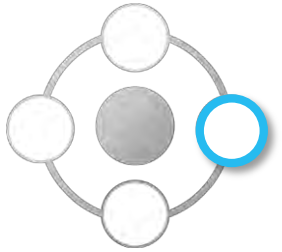
מידע והסברים

- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

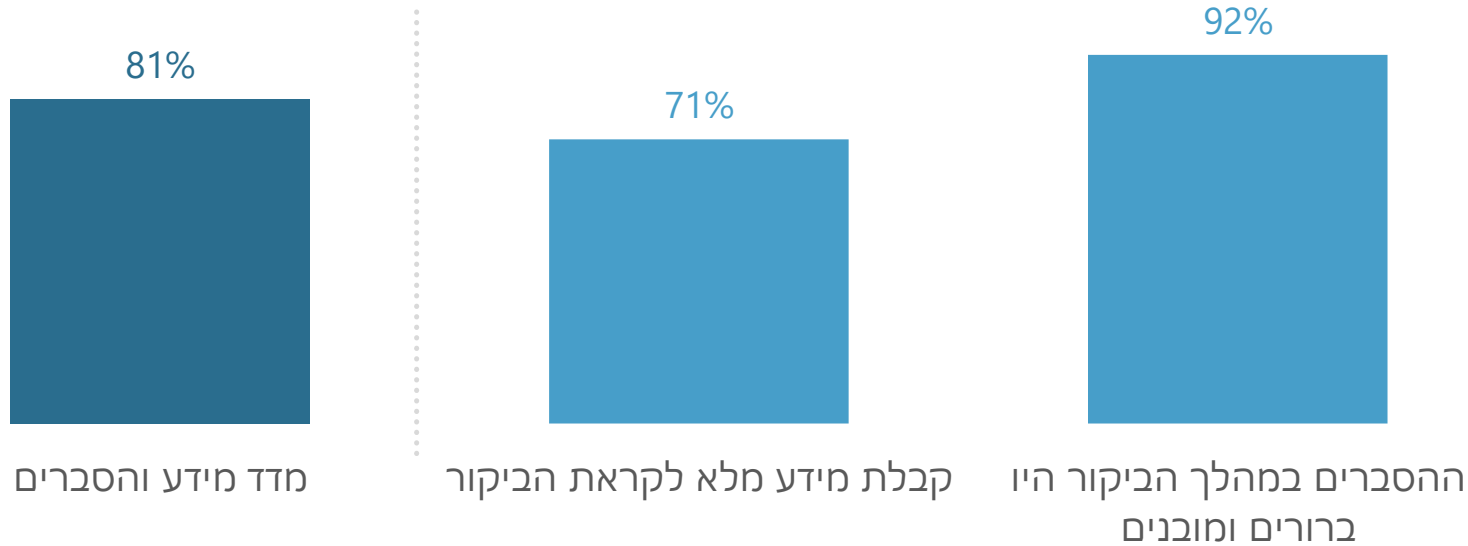
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות



מידע והסברים

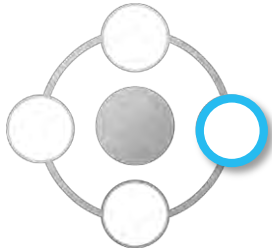


בנושא המידע וההסברים, הנקודה לשיפור הינה העדר קבלת מידע מלא בתחילת התהליך לקראת ההגעה למרפאה.

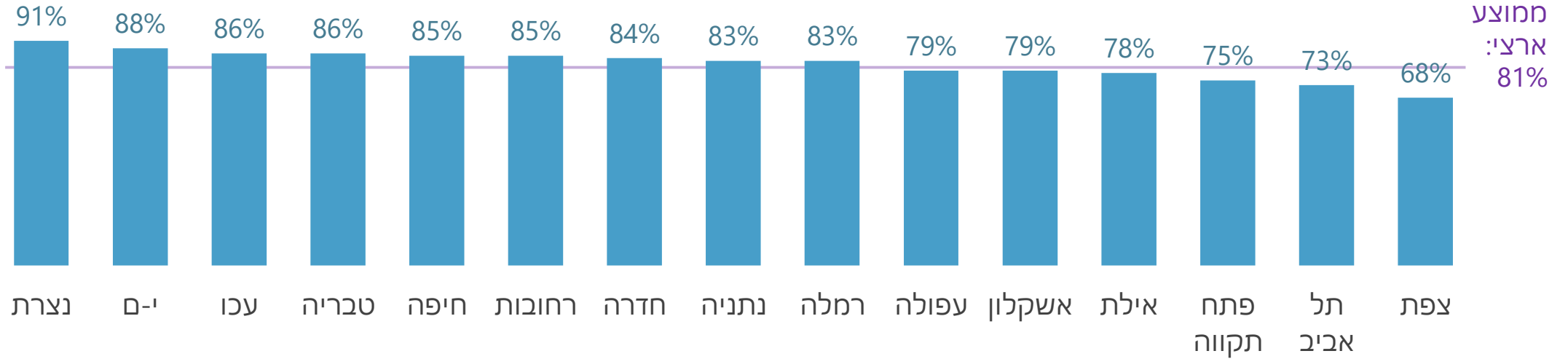


מדד מידע והסברים – מדרג הלשכות

בקרוב בעלי זעה



מידע והסברים

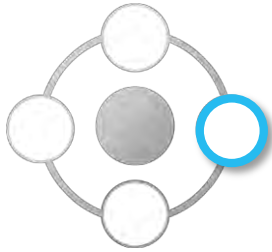


בנצרת מדד זה הינו גבוה במיוחד.
צפת, לעומת זאת, בציון נמוך ביחס לשאר הלשכות.



מידע והסברים – פרוט לפי מחוזות

בקרב בעלי דעה



מידע והסברים

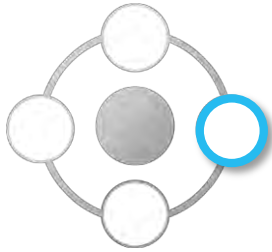
הסברים ברורים ומובנים	קבלת מידע מלא לקראת הביקור	מדד מידע והסברים	N	
92%	71%	81%	594	סה"כ ארצי
83%	72%	78%	40	דרום (אילת)
94%	76%	84%	80	חיפה
98%	77%	88%	40	ירושלים
92%	70%	81%	158	מרכז
92%	71%	82%	195	צפון
88%	58%	73%	41	תל אביב
90%	68%	79%	40	אשקלון

במחוז תל אביב ואשקלון נדרש שיפור במיוחד במתן מידע מלא בתחילת התהליך (תיאום ציפיות לקראת הגעה למרפאה).



מידע והסברים – פרוט לפי לשכות

בקרב בעלי דעה



מידע והסברים

הסברים ברורים ומובנים	קבלת מידע מלא לקראת הביקור	מדד מידע והסברים	N	
92%	71%	81%	594	סה"כ ארצי
83%	72%	78%	40	אילת
90%	68%	79%	40	אשקלון
92%	77%	84%	40	חדרה
95%	74%	85%	40	חיפה
91%	80%	86%	35	טבריה
98%	77%	88%	40	ירושלים
98%	85%	91%	40	נצרת
92%	73%	83%	38	נתניה
95%	77%	86%	40	עכו
88%	69%	79%	40	עפולה
88%	63%	75%	40	פתח תקווה
90%	45%	68%	40	צפת
98%	71%	85%	40	רחובות
90%	72%	83%	40	רמלה
88%	58%	73%	41	תל אביב

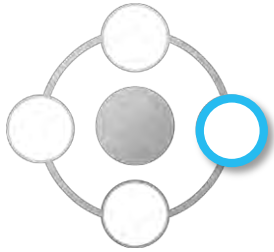
לתפיסת המרואיינים, העובדים בכל הלשכות מספקים מידע מובן וברור.

האתגר המרכזי הינו העדר קבלת מידע מלא בתחילת התהליך לקראת ההגעה למרפאות חיסונים.

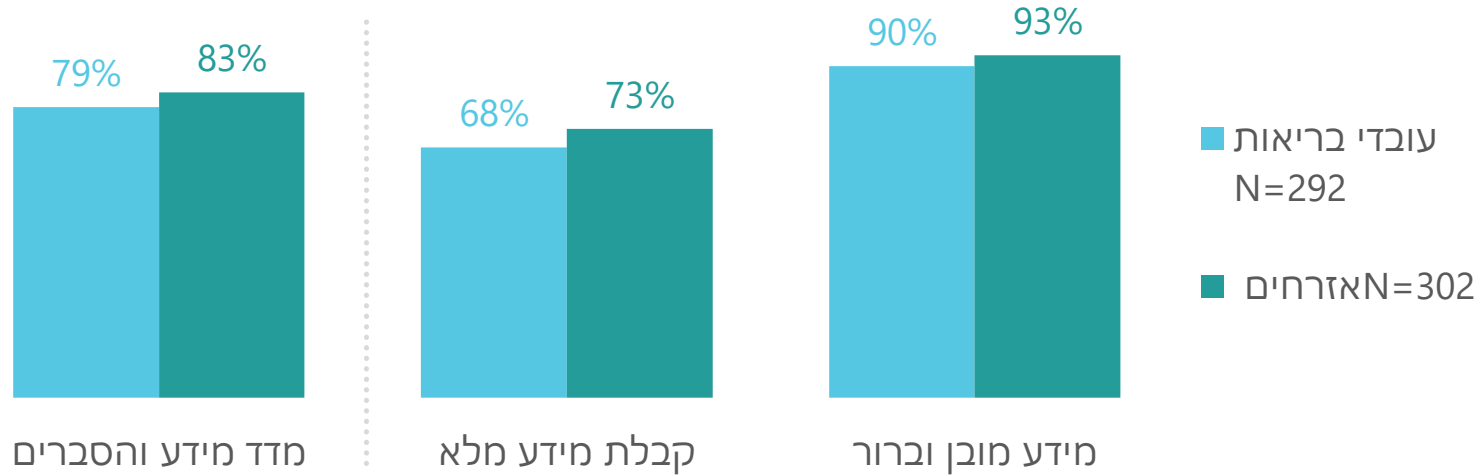
מרבית הפונים ללשכה בצפת הינם עובדי מערכת הבריאות ייתכן שהדבר נובע מפער בתיאום ציפיות מולם.

מידע והסברים – עובדי מערכת הבריאות מול אזרחים

בקרב בעלי זעה



מידע והסברים



ללא הבדל משמעותי בין אזרחים לעובדי בריאות במדד ההסברים.



מרפאות חיסונים

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים

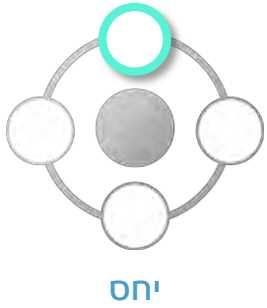
יחס

- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

מח' מחלות ממושכות

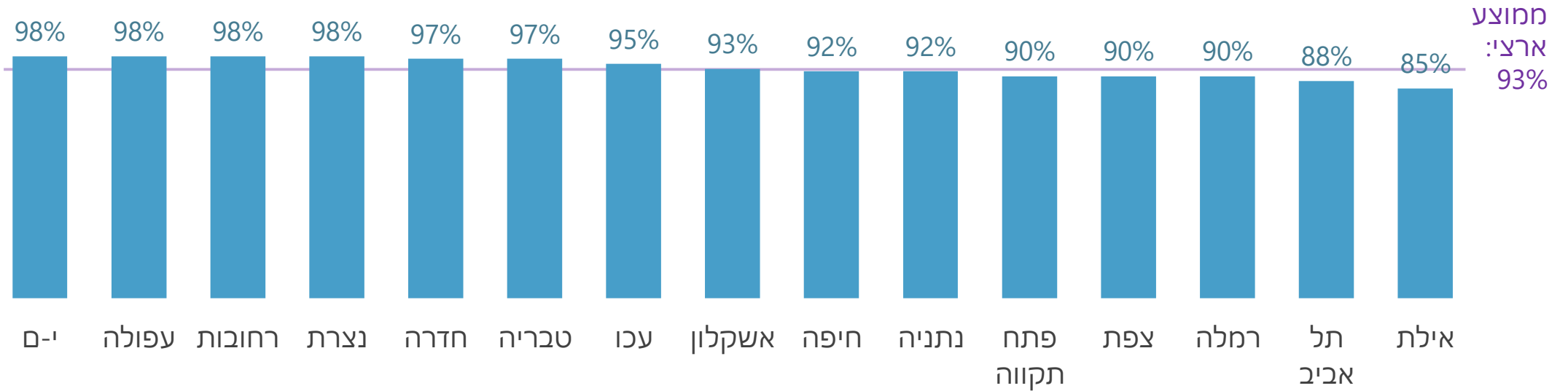
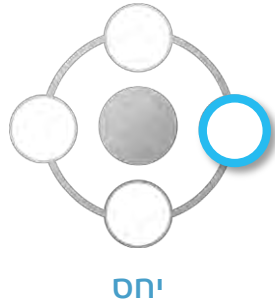
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות



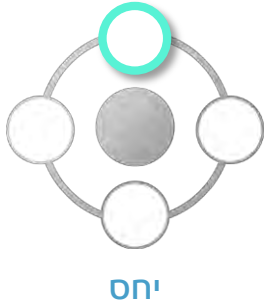
קיבלו יחס אדיב	N	
93%	594	סה"כ ארצי
85%	40	דרום (אילת)
95%	80	חיפה
98%	40	ירושלים
92%	158	מרכז
95%	195	צפון
88%	41	תל אביב
93%	40	אשקלון

נושא היחס זוכה לציונים טובים בכל המחוזות.



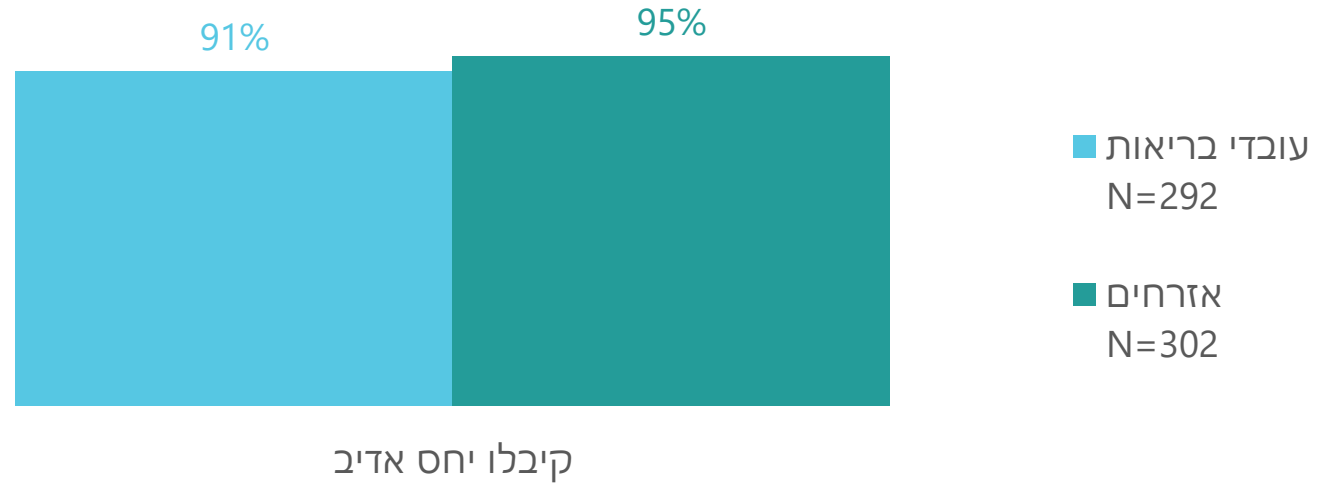
תפיסת היחס זוכה לציונים גבוהים מאוד בכל הלשכות. בירושלים, רחובות וברוב הלשכות השייכות למחוז הצפון, הציונים אף יוצאי דופן.





יחס – עובדי בריאות מול אזרחים

בקרוב בעלי זעה



אזרחים העריכו את היחס שקבלו כטוב יותר בהשוואה לעובדי הבריאות.

מרפאות חיסונים

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- **תנאי המתנה**
- סיכום המדדים

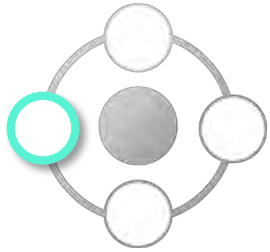
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

תנאי המתנה פרוט לפי מחוזות

בקרב בעלי דעה



תנאי המתנה

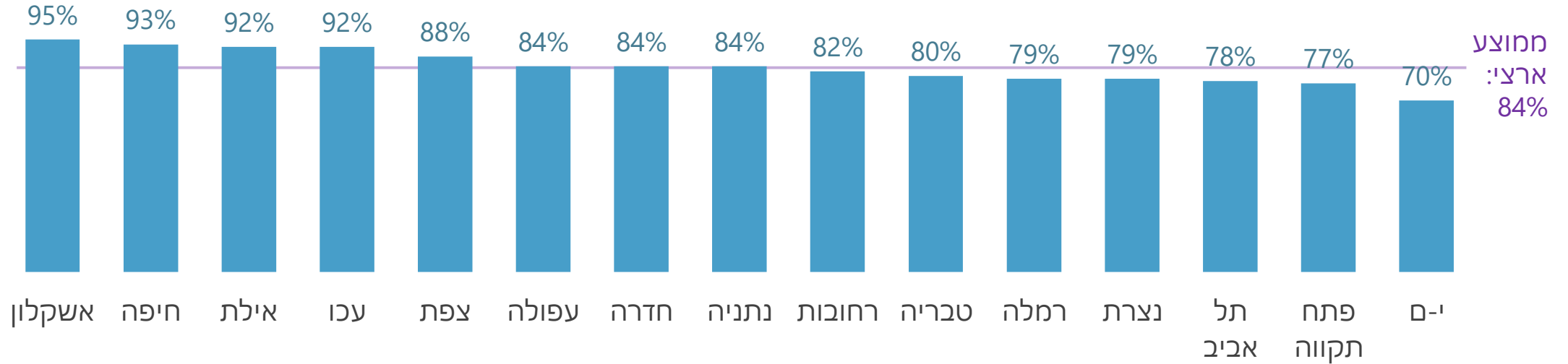
תנאי המתנה היו נוחים	N	
84%	594	סה"כ ארצי
92%	40	דרום (אילת)
88%	80	חיפה
70%	40	ירושלים
81%	158	מרכז
85%	195	צפון
78%	41	תל אביב
95%	40	אשקלון

באילת ואשקלון ניכרת שביעות רצון גבוהה מנוחות תנאי המתנה. בירושלים ותל אביב נדרש שיפור.



מדד תנאי המתנה - מדרג הלשכות

בקרב בעלי דעה

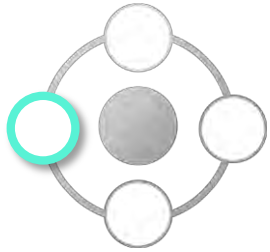


שביעות רצון גבוהה מאוד מתנאי ההמתנה, נצפתה במרפאות חיסונים: אשקלון, חיפה, אילת ועכו. בירושלים, תנאי ההמתנה קיבלו את ההערכה הנמוכה ביותר, ובפער ניכר משאר הלשכות.

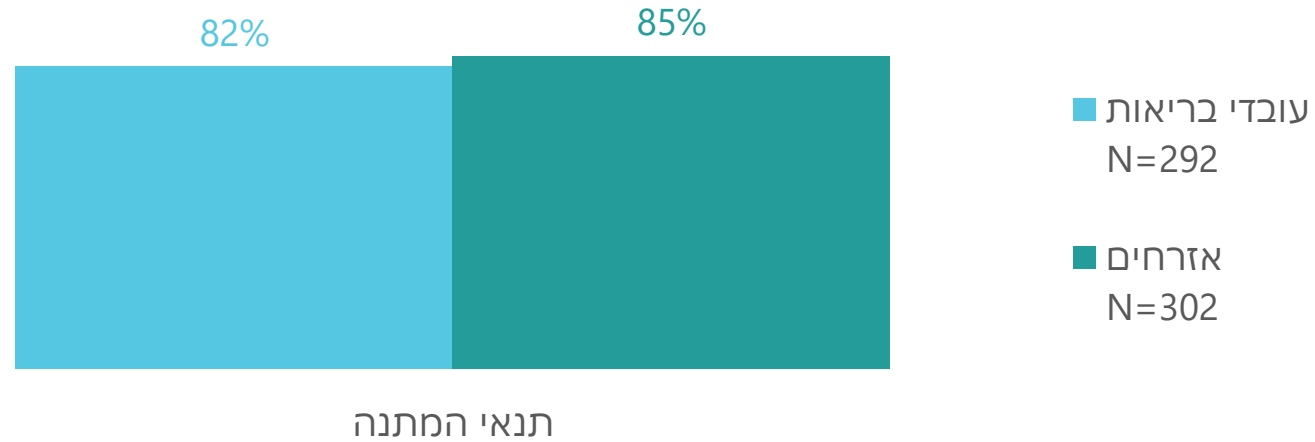


תנאי המתנה – עובדי בריאות מול אזרחים

בקרוב בעלי זעה



תנאי המתנה



שני הקהלים מעריכים את תנאי ההמתנה באופן דומה.

מרפאות חיסונים

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה

• סיכום המדדים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

המתנה תנאי	יחס	מידע והסברים	זימון וניהול התור	בהתאם ומעל ציפיות	המלצה	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
84%	93%	81%	69%	90%	82%	86%	84%	594	סה"כ ארצי
92%	85%	78%	80%	74%	73%	70%	79%	40	אילת
95%	93%	79%	69%	87%	85%	78%	84%	40	אשקלון
84%	97%	84%	70%	97%	82%	85%	86%	40	חדרה
93%	92%	85%	73%	97%	90%	85%	88%	40	חיפה
80%	97%	86%	81%	91%	91%	94%	89%	35	טבריה
70%	98%	88%	71%	93%	89%	93%	86%	40	ירושלים
79%	98%	91%	78%	95%	93%	95%	89%	40	נצרת
84%	92%	83%	64%	87%	74%	87%	81%	38	נתניה
92%	95%	86%	75%	97%	90%	93%	90%	40	עכו
84%	98%	79%	75%	95%	92%	90%	87%	40	עפולה
77%	90%	75%	66%	92%	79%	88%	80%	40	פתח תקווה
88%	90%	68%	63%	90%	68%	88%	79%	40	צפת
82%	98%	85%	55%	80%	72%	80%	79%	40	רחובות
79%	90%	83%	70%	90%	85%	88%	83%	40	רמלה
78%	88%	73%	43%	80%	70%	80%	73%	41	תל אביב

נקודת החוזק בשירות, הינה יחס אדיב ומכבד שעובדי המרפאות מעניקים למטופלים.
 נקודת החולשה כוללת: זימון וניהול התור (בדגש על שביעות הרצון ממועד התור שנקבע).
 טבריה בולטת לטובה ברוב הנושאים.

באילת נדרש שיפור ברוב המדדים למעט נושא זמינות התור, גם בתל אביב, ובמיוחד בזמינות התור.



תנאי המתנה	יחס	מידע והסברים	זימון וניהול התור	בהתאם ומעל לציפיות	המלצה	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
84%	93%	81%	69%	90%	82%	86%	84%	594	סה"כ ארצי
92%	85%	78%	80%	74%	73%	70%	79%	40	דרום (אילת)
88%	95%	84%	72%	97%	86%	85%	87%	80	חיפה
70%	98%	88%	71%	93%	89%	93%	86%	40	ירושלים
81%	92%	81%	64%	87%	78%	85%	81%	158	מרכז
85%	95%	82%	74%	94%	87%	92%	87%	195	צפון
78%	88%	73%	43%	80%	70%	80%	73%	41	תל אביב
95%	93%	79%	69%	87%	85%	78%	84%	40	אשקלון

תמונה דומה בפילוח לפי מחוזות:

נדרש שיפור במחוז הדרום (אילת) בכל המדדים למעט נושא זמינות התור, יחס ותנאי ההמתנה.

במחוז תל אביב נדרש שיפור בנושא זמינות התור.



הערות מילוליות שעלו מסטודנטים ועובדי בריאות

לפני שחוסנתי ישבו איתי כמה דקות ונתנו לי הסבר על החיסון למרות שלא הייתי צריכה לקבל את המידע הזה כי ידעתי לקראת מה אני הולכת ולקחו לי תשלום על הייעוץ. אני חייבת להדגיש שהם לא שאלו אותי קודם אם אני רוצה ייעוץ. [מחוז חיפה]

הם נותנים חיסון נוסף ולא היתה להם אפשרות לקבוע את התור במקום. הייתי צריך להתקשר והיתה בעיה, המוקדנית לא ידעה כמה זמן צריך בין החיסונים התלבטנו בין 2 תאריכים. [מחוז חיפה]

האחות שעשתה לי את החיסון היתה מאוד לא נעימה, עשתה את החיסון בכאב ... לא כל כך הבנתי את התופעות לוואי, שחזרתי להסבר שני כעסה עליי, אמרה כבר הסברתי לך "נתתי לך דף" תקראי אותו, היה לי לא נעים. אמרה לי לחזור אליה אחרי שבועיים שתצטרך לחתום על הטופס והיא לא ענתה לי לטלפון והגעתי על דעת עצמי ללא תור. [מחוז ת"א]

מועד המתנה ארוך לסטודנטים ולעובדים, בקבלה של התשלום לא הבינה את התהליך הייתה צריכה הסברים עבור מה משלמת. צריך יותר מידע על התשלום. [מחוז מרכז]

הרופאה היתה נחמדה. כשרציתי לשלם היה קשה למצוא אותם, הם לא היו בשטח [מחוז מרכז]

לעשות מערכת יחידה לכל הלשכות, מידע מרוכז, ולגבי חשבונות ממוחשבים במקום מסמכים [מחוז מרכז]

לזמן תורים בדרך ממוחשבת, ושהנציגות הטלפונית יגידו מידע מדויק כמו להגיע פעמיים [מחוז ת"א]

לקצר תורים לעובדי מערכת הבריאות וסטודנטים [מחוז צפון]

שיהיה לוח אם התור מתקדם או נציגה שתסביר לאן לפנות. מי שעזר לי היה השומר בכניסה, וזה לא אמור להיות התפקיד שלו [מחוז צפון]

שיהיה יותר זמן לדבר עם הרופא לגבי החיסון, הרופא עושה במקביל הרבה דברים, שיהיה לו יותר זמן לדבר עם הלקוח. [מחוז צפון]

התלונות השכיחות (63%) מתמקדות בזמינות תורים נמוכה. בנוסף, מלינים על חוסר ארגון, ואי קבלת מידע רפואי בהיר. עלות החיסונים, ובעיות חניה אשר מקשות על ההגעה למקום.

בעת קביעת התור לדעתי הם צריכים לשאול את המטופל שאלות נכונות ורלוונטיות ולוודא שהמטופל הבין את הכל. [מחוז מרכז]

מאוד יקר עלה החיסון. שילמתי קרוב לשש מאות ש"ח ל-3 חיסונים [מחוז מרכז]

הרבה זמן עד שאני מגיעה ללשכה. המוקד קובע תורים ארוכים מאד וזה מאד מקשה על המכללה לסייעוד. בלישכה קבעו לי אחרי יומיים, והמוקדים ממש תורים ארוכים, למה? היחס אבל טוב. המקום לא אין כלום ולא נעים. נקי אין מספיק כיסאות אין מיזוג ואין מים. [מחוז צפון]

הערות מילוליות שעלו מהאזרחים

חיסון יקר. שיפור - ללא עלות, רישום ארצי מי מתחסן ומי לא מתחסן. [מחוז ירושלים]

עובדת הקבלה היתה לא נחמדה, לא יודעת לדבר עם אנשים. לוקח הרבה זמן עד לקבלת התור. שעות הפעילות לא מספיקות, אני עובדת עד 14.00 וקבעו לי תור באחת הייתי צריכה לצאת מוקדם מהעבודה. [מחוז ת"א]

נושא התשלום לא היה בהיר לי, הייתי אמור לשלם 53 שקלים ובסוף שילמתי 190 ואם היו אומרים לי מראש הייתי שוקל. [מחוז ירושלים]

השירות והתנאים היו מצוינים אבל הרופא לא גילה כל כך מקצועיות, התקשה לקרוא את פנקס החיסונים. יש לי חיסון מילדות והוא לא ראה את זה אבל זה לא נורא, היה מאד נחמד. [מחוז ירושלים]

התשלום לא נעשה במקום והייתי צריכה ללכת למקום מרוחק בכדי לשלם. [מחוז אשקלון]

תורים גרועים ביותר, במיוחד לחיסון חצבת. משרד הבריאות דיבר במונחים של קטסטרופה אבל נתן שירות כושל. היה צריך לעשות במרפאות ולא רק במשרד הבריאות. לא נתנו אישור למרפאות לעשות את זה. לא אמרו להביא פנקס חיסונים. הביקור אצל הרופא מאוד יקר 72 ש"ח. אין סיבה שיקחו כסף. באתי לקבל חיסון כי יצאה הנחיה ולקחו 72 ש"ח. גנבו לנו. וגם העלות של החיסונים היתה יקרה לא מוצדקת. ברגע שאומרים לגשת להתחסן אין סיבה שייקחו כסף על זה. עשו חיסון לעשירים, למי שאין לא יכול לקבל את החיסון. [מחוז ת"א]

מקובל עלי שיש לשלם על החיסון אבל לדעתי זה נורא שאני צריכה לשלם מחיר יקר על הרישום בפנקס חיסונים ברגע שאפשר לשלם הרבה פחות. [מחוז חיפה]

לא קיבלתי שום מידע מראש לגבי תשלום וגם לא יידעו אותי שאני יכולה לעשות את החיסון הזה בקופת חולים ושלמתי הון תועפות לחיסון הזה. [מחוז צפון]

תלונות האזרחים דומות לתלונות העולות מעובדי הבריאות. וגם כאן זמינות התורים הינה תלונה שכיחה ומרכזית (53%).

קיבלתי שירות יוצא דופן, שירות מעולה ראוי להערכה. [מחוז צפון]

צריך שיהיה תור ממוחשב. מקבלים על הסבר, משלמים על החיסון, ואז חוזרים לעשות חיסון, וזה לוקח זמן וחוסר סדר שיוצאים ונכנסים בחזרה. [מחוז מרכז]

כשאני צילצלתי למוקד יכלו להגיד לי בטלפון מה אני צריכה לעשות ואיזה חיסונים אפשר לעשות. אני לא צריכה לנסוע שעה ללשכה, בסוף לא עשו לי את החיסון ... מעבר לזה חיכיתי מעל חודשים לתור, אני גרה באזור חדרה, נאלצתי לנסוע לחיפה כי בחדרה לא היו תורים, והמתנתי שם שעה וחצי תור... האחות שקיבלה אותי שם היתה מקסימה ושירותית מאוד. [מחוז חיפה]

הציון המסכם של חווית המטופלים במרפאות חיסונים גבוה ועומד על 84%.

86% מביעים שביעות רצון כללית רבה מהשירות. 90% תופסים את שירות החיסונים כתואם או עולה על צפיותיהם. 82% יהיו מוכנים להמליץ. הציונים דומים לאלה שנצפו בעבר.

- **נקודת החוזק בשירות**, היא הערכת **יחס אדיב ומכבד** שעובדי המרפאה מעניקים למטופלים.
 - זהו הנושא המשפיע ביותר על שביעות הרצון והציונים המתקבלים בו הם טובים מאוד (ממוצע ארצי - 93%).
 - בירושלים, חדרה, רחובות וברוב הלשכות של מחוז צפון, הציונים אף יוצאי דופן (97% ומעלה).
- **נקודת החולשה הגורפת** הינה נושא זימון וניהול התור, ובאופן ספציפי **תפיסת זמינות התורים**.
 - כל פונה שני אינו מרוצה ממועד התור שנקבע לו (52%), כאשר הפער מתעצם עבור עובדי מערכת הבריאות (66%) לעומת האזרחים (39%).
 - כ- 60% ממקבלי השירות, נאלצו להמתין מעל 3 שבועות (74% מעובדי מערכת הבריאות).
- נקודה נוספת לשיפור היא **העדר קבלת מידע מלא** בתחילת התהליך (טרם הגעה למרפאה) ותיאום ציפיות לקראת הביקור. חשוב לציין עם זאת כי ההסברים המתקבלים מהלשכות נתפסים בהירים ומובנים.

מרפאות חיסונים

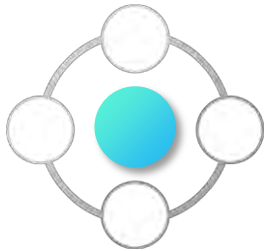
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

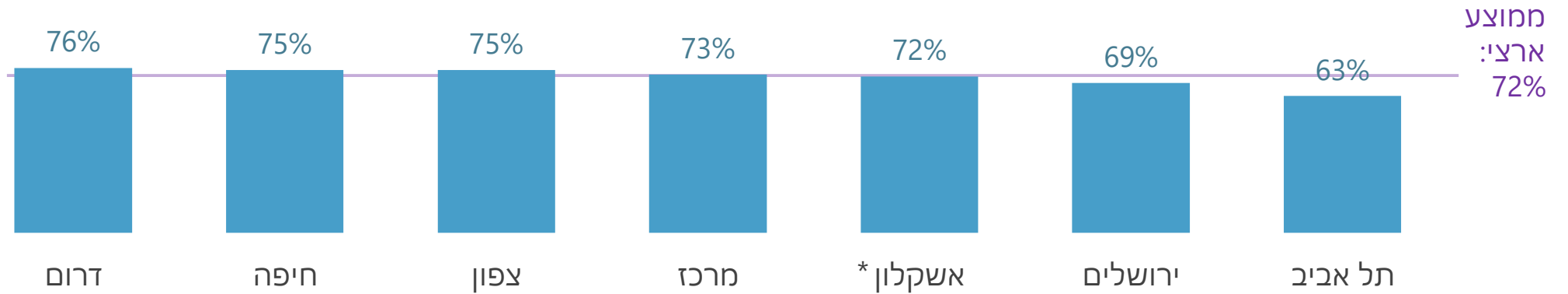
• ציון מסכם

- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות



ציון מסכם



הציון המסכם את רמת השירות של הפונים בנושא אישפוז סיעודי נמצא ברמה בינונית (72%). מחוזות דרום, חיפה וצפון בעלי ציון מסכם גבוה מהמוצע הארצי. נדרש שיפור בעיקר במחוזות תל אביב וירושלים.



מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים

ציון מסכם	
0.73**	העובדים פעלו על מנת לסייע (פרונטלי)
0.70**	העובדים התייחסו באדיבות וכבוד (טלפוני)
0.61**	העובדים פעלו על מנת לסייע (טלפוני)
0.52**	העובדים התייחסו באדיבות וכבוד (פרונטלי)
0.69**	המשרד פועל להקלת הבירוקרטיה
0.56**	הסברים ברורים
0.51**	מידע מלא על סטאטוס הטיפול

השאלות המרכיבות את מדד

היחס הן הקשורות ביותר עם

שביעות הרצון.

ובמידה דומה גם, תפיסת מידת

ההקלה בבירוקרטיה.

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

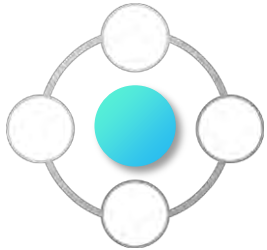
• ציון מסכם

• מדדי התוצאה

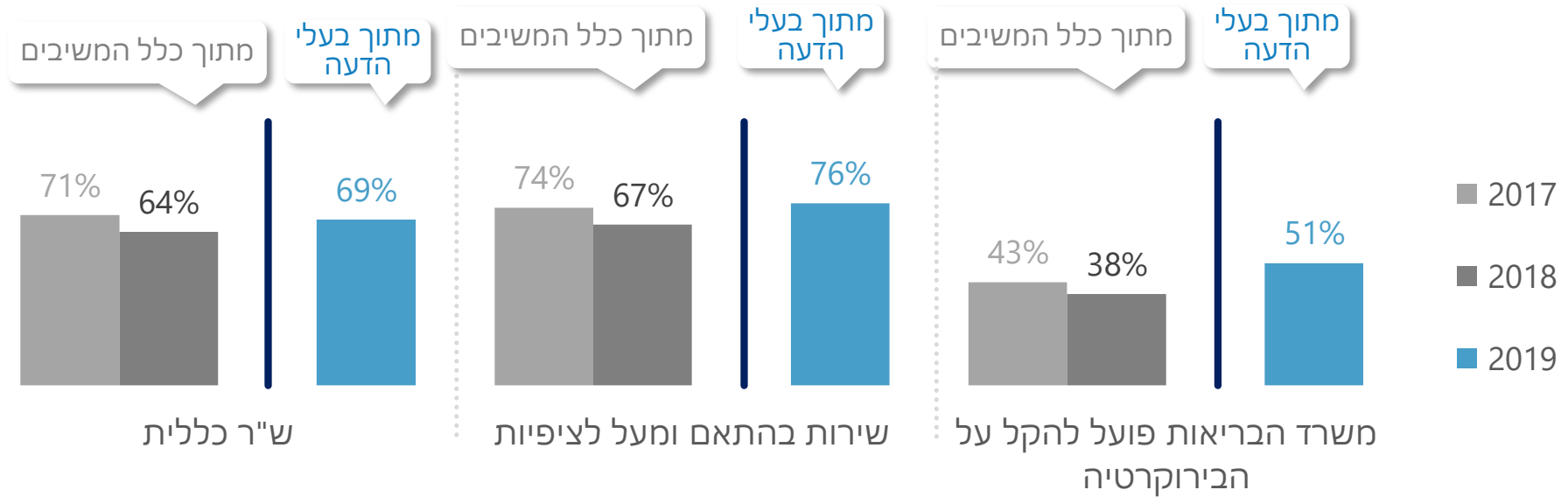
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות

ההשוואה לעבר בהסתייגות בשל שינוי במתודולוגיה ובשיטת חישוב הנתונים:
בשנים קודמות חושב שיעור המרוצים מתוך כלל המשיבים ואילו בשנה זו חושב שיעור המרוצים מתוך בעלי הדעה.



מדדי התוצאה



מדדי התוצאה נמצאים ברמה בינונית.

שביעות הרצון הכללית – 69%.

76% תופסים שהשירות קיבלו תאם את ציפיותיהם (67% אשתקד).

כמחצית מהפונים עדיין תופסים את המשרד כלא פועל מספיק להקלת תהליכים ביורוקרטיים,

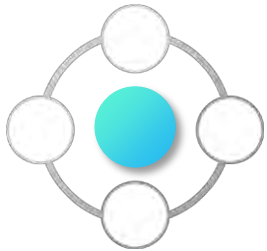
אך ניכר שיפור מהשנים הקודמות.

- "ש"ר כללית – הציון מכלל המשיבים הינו 67%
- פועל להקל בתהליכים ביורוקרטיים - " הציון מכלל המשיבים הינו 45%
- שרות בהתאם ומעל הציפיות - " הציון מכלל המשיבים הינו 72%
- "אנא דרגני באיזו מידה אתה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה / מהלשכה ?
- "באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים ביורוקרטיים?"
- "ולסיכום ביקורך, באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותך?"



התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי מחוזות

ההשוואה לעבר בהסתייגות בשל שינוי במתודולוגיה ובשיטת חישוב הנתונים:
בשנים קודמות חושב שיעור המרוצים מתוך כלל המשיבים ואילו בשנה זו חושב שיעור המרוצים מתוך בעלי הדעה.



מדדי התוצאה

מח' ממושכות – אישפוז סיעודי

שיעור המרוצים חושב מתוך כלל המשיבים

הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2018
38%	67%	64%	440	סה"כ ארצי
38%	67%	57%	42	תל אביב
35%	68%	64%	122	מרכז
43%	78%	73%	40	ירושלים
29%	55%	59%	58	חיפה
36%	65%	63%	108	צפון
45%	68%	55%	40	דרום
50%	73%	83%	30	אשקלון

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
51% ↑	76% ↑	69%	288	סה"כ ארצי
32%	64%	48%	42	תל אביב
52% ↑	79% ↑	71%	73	מרכז
46%	70%	72%	29	ירושלים
59% ↑	77% ↑	71% ↑	49	חיפה
54% ↑	80% ↑	75% ↑	44	צפון
62% ↑	80% ↑	73% ↑	30	דרום
56%	79%	76%	21	אשקלון*

ציונים גבוהים באופן יחסי במחוזות צפון, דרום, חיפה ומרכז – בכל המדדים.

נדרש שיפור במחוז תל אביב, במיוחד בנושאי בירוקרטיה.



מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

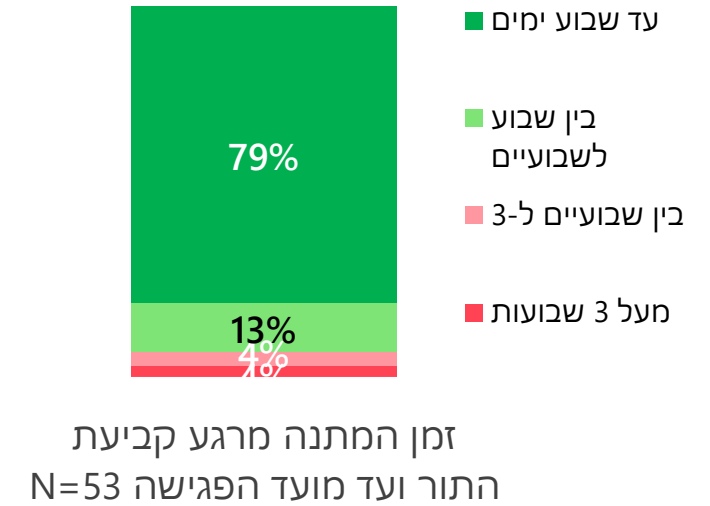
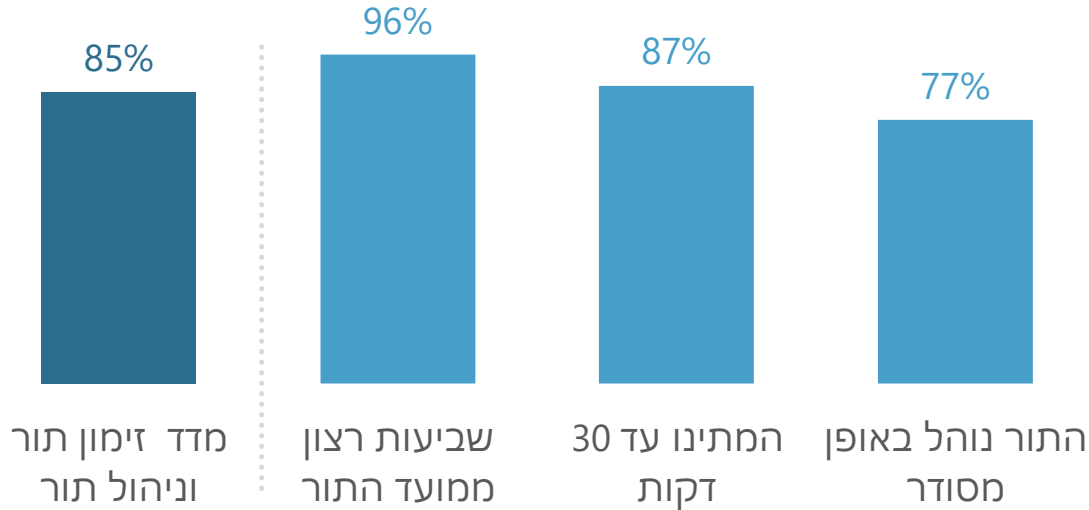
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- **זימון ניהול תור**
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות



זימון וניהול התור

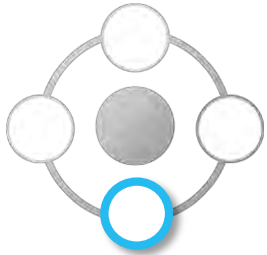
בקרב בעלי דעה



נושא זימון וניהול התור זוכה לציונים טובים מאוד.

רוב הפונים (79%) ממתנים עד שבוע ימים.





זימון וניהול התור

התור נהל באופן מסודר	המתינו עד 30 דקות	מדד תהליך הזימון וניהול התור	N	
77%	87%	85%	288	סה"כ ארצי
89%	70%	81%	30	דרום*
85%	89%	89%	49	חיפה
77%	94%	89%	29	ירושלים*
76%	89%	85%	73	מרכז
79%	86%	86%	44	צפון
64%	91%	82%	42	תל אביב
71%	82%	76%	21	אשקלון*

מחוז חיפה בולט לטובה בכל הפרמטרים.

• מחוזות דרום, ירושלים ואשקלון לאינדיקציה בלבד בשל תא סטטיסטי מצומצם $N < 20$
 • שביעות רצון ממועד התור לא מוצג בשל N נמוך מ-20 בכל המחוזות.

80% ומעלה ■ מתחת ל-50% ■

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

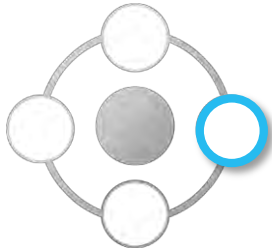
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור

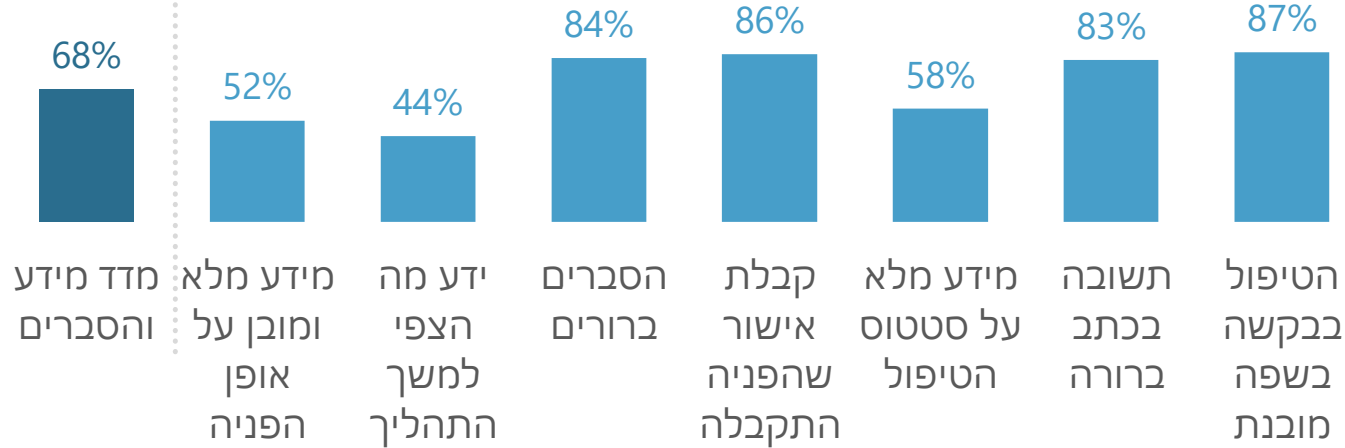
מידע והסברים

- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

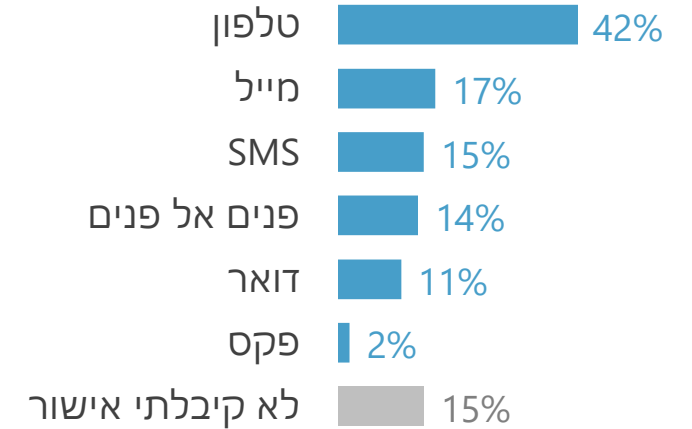
ועדות ניידות



מידע והסברים



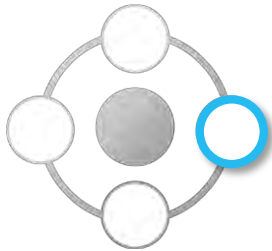
אופן קבלת האישור שהפניה התקבלה



נקודות החוזק בנושא מידע והסברים, הינן בהירות השפה, תשובה כתובה, קבלת אישור קבלה והסברים ברורים. הנקודות לשיפור נוגעות למידע על אופן הגשת הפניה וצפי להמשך התהליך.

הטלפון הינו האמצעי העיקרי לקבלת אישור, מה גם שכיום המייל וה-SMS הם חלק בלתי נפרד מהטלפון (סה"כ 74%).

"באיזו מידה ההסברים שקיבלת במהלך ביקורך היו ברורים ומובנים לך?"
האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומוכן על אופן הפניה ותהליך הגשת הבקשה?
האם ידעת מראש או קיבלת מידע כמה זמן צפוי התהליך להימשך?
באיזו מידה ההסברים שקיבלת במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים לך?
במידה ופנית לברר את סטטוס הטיפול בפנייתך, האם קיבלת מידע מלא?
במידה וקיבלת תשובה מהיחידה בכתב, האם התשובה הייתה מנוסחת באופן ברור ומוכן לך?
באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?
כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה?"



מידע והסברים

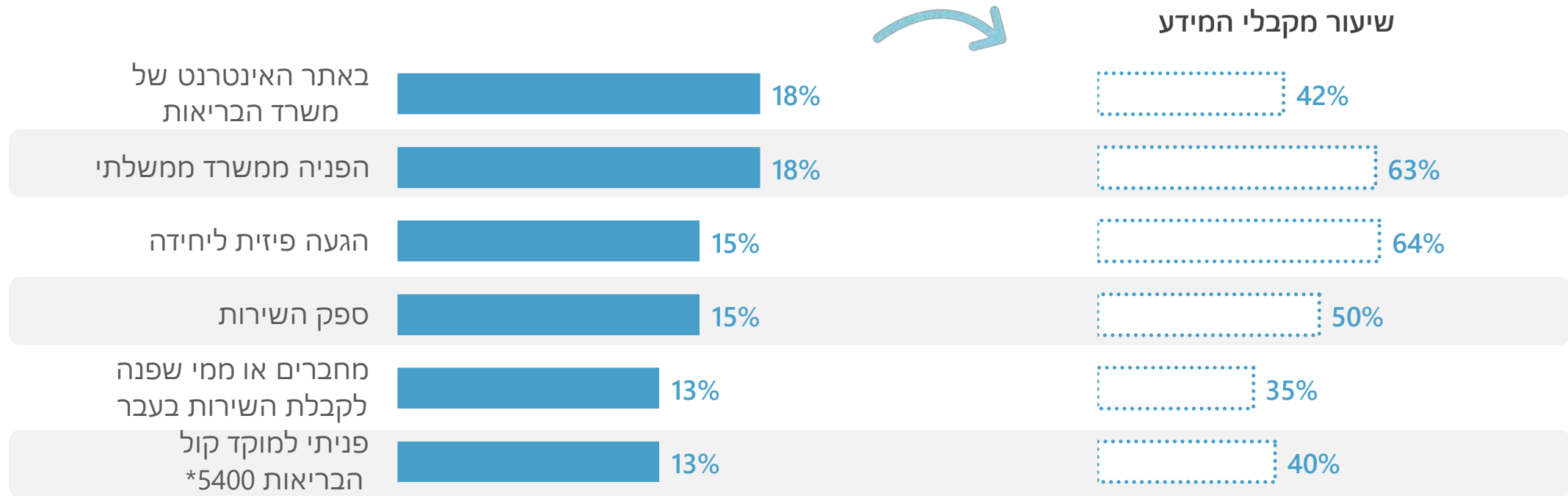
הטיפול בבקשה בשפה מובנת	מידע מלא על סטטוס הטיפול	קבלת אישור שהפניה התקבלה	הסברים ברורים	ידע מה הצפי לתהליך	מידע מלא ומוכן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	מחוז
87%	58%	86%	84%	44%	52%	68%	288	סה"כ ארצי
90%	68%	87%	95%	47%	61%	73%	30	דרום
96%	61%	92%	92%	44%	51%	71%	49	חיפה
81%	61%	87%	72%	32%	45%	63%	29	ירושלים
86%	61%	81%	83%	48%	53%	68%	73	מרכז
89%	50%	81%	89%	39%	55%	67%	44	צפון
75%	46%	86%	75%	45%	44%	63%	42	תל אביב
90%	69%	95%	76%	57%	52%	73%	21	אשקלון*

מחוזות דרום וחיפה מובילים ברוב הפרמטרים

במחוז תל אביב נדרש שיפור בכל הפרמטרים למעט אישור על קבלת הפניה.

• מחוז אשקלון לאינדיקציה בלבד בשל תא סטטיסטי מצומצם N=21
 • תשובה בכתב ברורה לא מוצג בשל N נמוך מ- 20 בכל המחוזות

80% ומעלה ■ מתחת ל-50% ■



אופני ההפניה והבירור המקדים מגוונים.

עם זאת הם מספקים מידע מלא רק לכמחצית הפונים (35-64%).

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

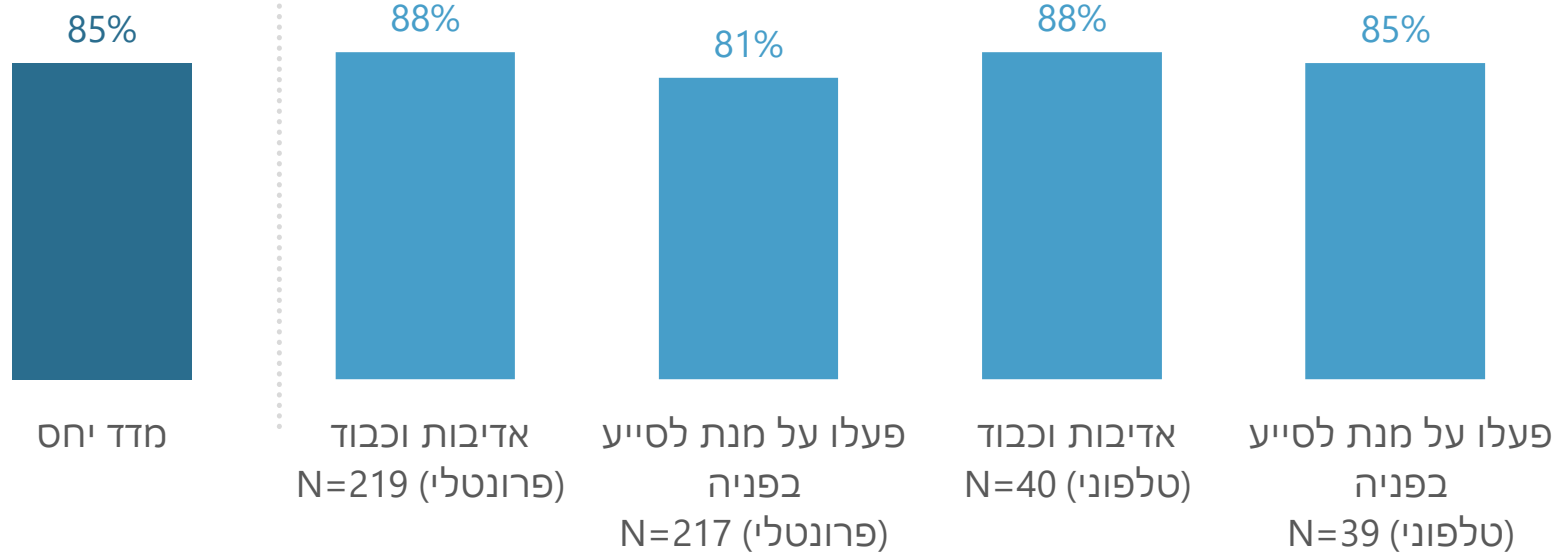
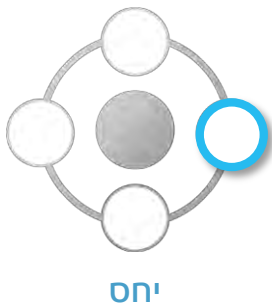
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים

יחס

- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות

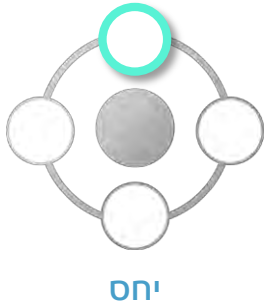




ציוני מדד יחס טובים בכל המישורים.

חולשה קלה בתחושת המוכנות לסייע באופן פרונטלי.

באיזו מידה העובדים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?
באיזו מידה הרגשת כי העובדים פעלו על מנת לסייע לך בטיפול בפנייתך?
באיזו מידה העובדים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?
באיזו מידה הרגשת כי העובדים פעלו על מנת לסייע לך בטיפול בפנייתך?



פעלו על מנת לסייע בפניה (פרונטלי)	אדיבות וכבוד (פרונטלי)	מדד יחס	N	
81%	88%	85%	288	סה"כ ארצי
95%	95%	96%	30	דרום
89%	89%	91%	49	חיפה
82%	83%	87%	29	ירושלים*
79%	86%	81%	73	מרכז
84%	97%	88%	44	צפון
65%	81%	78%	42	תל אביב
76%	75%	75%	21	אשקלון*

מחוז חיפה בולט לטובה כך גם מחוז הצפון.

מחוז תל אביב נמוך יחסית לאחרים גם בהיבט זה.

מרפאות חיסונים

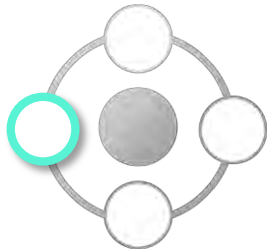
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- **תנאי המתנה**
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות





תנאי המתנה

תנאי המתנה היו נוחים	N	
87%	288	סה"כ ארצי
100%	30	דרום
94%	49	חיפה
73%	29	ירושלים*
86%	73	מרכז
86%	44	צפון
83%	42	תל אביב
76%	21	אשקלון*

תנאי ההמתנה זוכים לציון גבוה.

במחוז דרום כל הפונים שבעי רצון מתנאי ההמתנה.

במחוז חיפה ניכרת שביעות רצון גבוהה מאוד.

"באיזו מידה תנאי ההמתנה ביחידה/ בלשכה היה נוחים (כיסאות, מיזוג אוויר, מי שתיה)?"

* מחוזות ירושלים ואשקלון לאינדיקציה בלבד בשל תא סטטיסטי מצומצם N<20

80% ומעלה מתחת ל-50%

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- **סיכום המדדים**
- נושאים נוספים

ועדות ניידות

תנאי ההמתנה היו נוחים	מדד יחס	מדד תהליך זימון התור וניהול התור	מדד מידע והסברים	הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	מחוז
87%	85%	85%	68%	51%	76%	69%	72%	288	סה"כ ארצי
100%	96%	81%	73%	62%	80%	73%	76%	30	דרום
94%	91%	89%	71%	59%	77%	71%	75%	49	חיפה
73%	87%	89%	63%	46%	70%	72%	69%	29	ירושלים
86%	81%	85%	68%	52%	79%	71%	73%	73	מרכז
86%	88%	86%	67%	54%	80%	75%	75%	44	צפון
83%	78%	82%	63%	32%	64%	48%	63%	42	תל אביב
76%	75%	76%	73%	56%	79%	76%	72%	21	אשקלון*

נדרש שיפור בתחושת ההקלה על הבירוקרטיה ובפרמטרים בתוך ממד מידע והסברים. מחוזות חיפה וצפון מקבלים ציונים גבוהים בכל המדדים. במחוז תל אביב נדרש שיפור ברוב המדדים.



מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

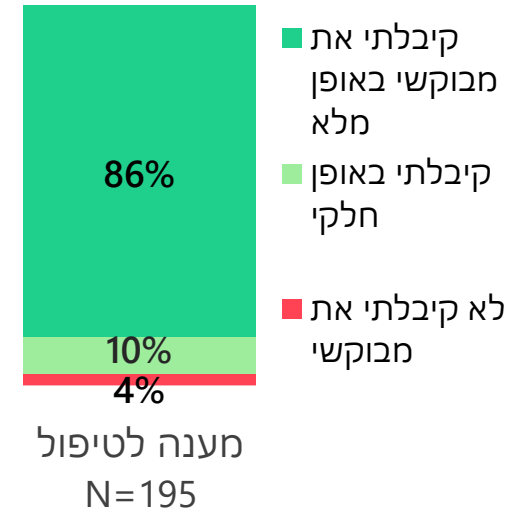
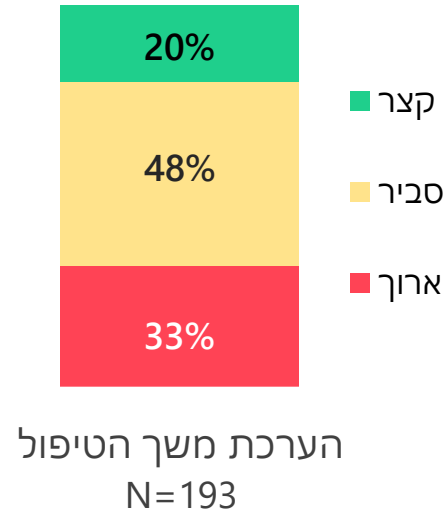
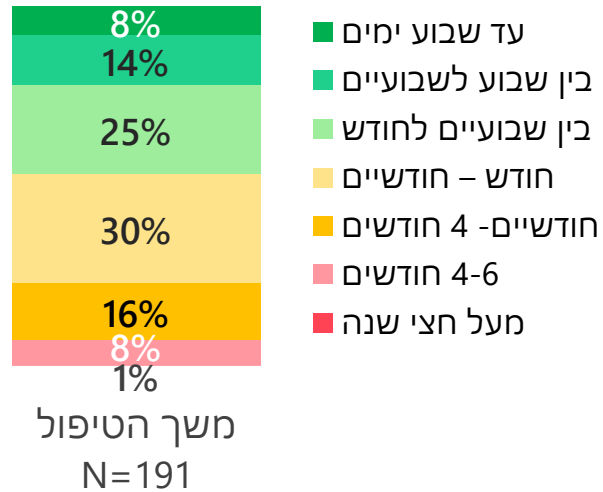
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

• נושאים נוספים

ועדות ניידות

משך הטיפול וסיום הטיפול

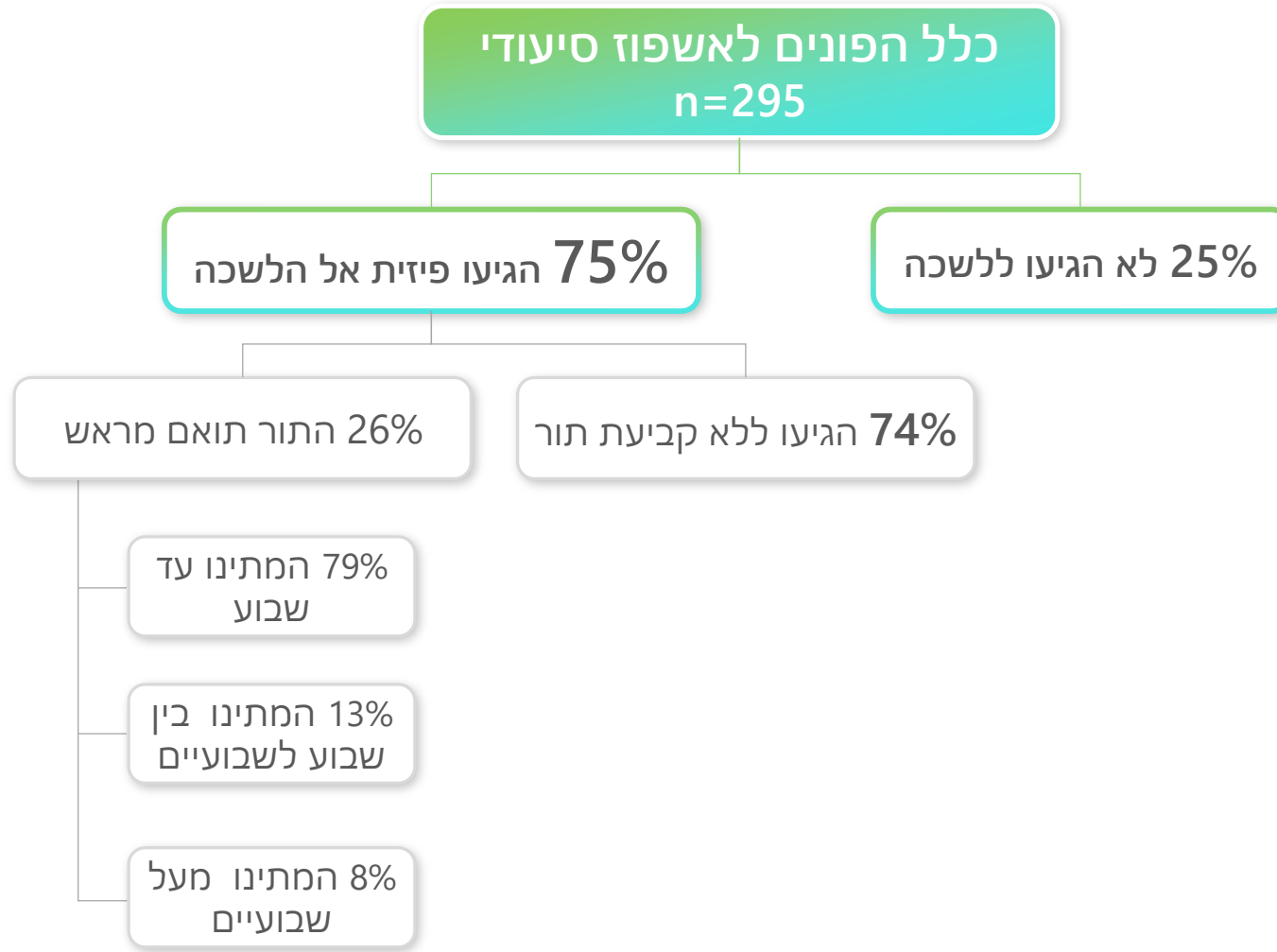
בקרב בעלי דעה – שהטיפול בהם הסתיים



הטיפול הסתיים תוך חודש עבור פחות ממחצית הפונים (47%).
כמחצית מהפונים העריכו את משך הטיפול כסביר, ואילו שליש כארוך.
כמעט כל הפונים קיבלו את מבוקשם.

האם קיבלת את מבוקשך?
מה משך הזמן שעבר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול בבקשתך?
האם הטיפול בפנייתך / בקשתך הסתיים?
האם, לדעתך, הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול היה:

הגעה ללשכה וקביעת התור



בדומה לעבר, רוב הפונים בהקשר לאשפוז סיעודי מגיעים פיזית ללשכה ללא קביעת תור מראש, מתוך הפונים שתיאמו תור – הרוב המתינו עד שבוע.

האם הגעת פיזית ליחידה / לשכה ?
האם תואם לך תור ללשכה / יחידה או שהגעת ללא לזמן תור
כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה ?
האם לאורך התהליך עובדי היחידה יצרו אתך קשר מיוזמתם

הערות מילוליות שעלו – חלק א

לחולי אלצהיימר- התהליך מאוד ארוך וצריך ללכת ללשכה לקחת טפסים או בדואר והתהליך לוקח הרבה זמן. אם יש אפוטרופוס מספיק שהוא ירשום את כל האישורים [מחוז ת"א]

קיבלתי שירות מלא היה לי מוזר. הטיפול התנהל לשביעות רצוני, לא הרגשתי שום קושי. [מחוז ירושלים]

לא ציפיתי להתנהגות ולסבלנות של מי ששירתה אותי, זרקה לי את הדפים בצורה לא נעימה, אנחנו במצוקה, וזה חשוב אני כבר מולך אז תתנהגי יפה. לא הסכימה אפילו לשמוע אותי, לא קיבלתי מידע כמו שצריך לגבי מסמכים, שלחתי מסמכים והתברר שחסרים מסמכים, למה מסרבלים הכול [מחוז צפון]

שיהיה נציג שיעדכן אותנו מהתחלה ועד סוף התהליך, ולא כל פעם להוסיף לנו דברים נוספים שלחנו את כל המסמכים אמרו לנו קודם מסמכים רפואיים ואח"כ תלושי משכורת, צריך לדעת למי לפנות ואף אחד לא מסביר עד הסוף [מחוז דרום]

עדיין מחכה לתשובה בכתב לקוד מעבר לזה כל הטיפול התנהל מעל למצופה מאוד מרוצה [מחוז ת"א]

שיהיה יותר שירותים דיגיטליים. [מחוז מרכז]

הפקידה הסיעודית שולי הייתה מצוינת וטיפלה כמו שצריך. [מחוז מרכז]

זמינות שקיפות וזירוז הליכים אמא שלי כבר מאושפזת וזה מאוד מעיק. [מחוז צפון]

להרחיב שעות קבלה ולהסדיר חניה חופשית בשעות הביקורים [מחוז מרכז]

התהליך בהתחלה המון סרבול לגבי המסמכים המון בירוקרטיה מיותרת [מחוז צפון]

הם פועלים לפי בירוקרטיה וחוק יבש. יש להם את החוקים שלהם. לא קיבלתי את מה שביקשתי [מחוז ת"א]

לאפשר תקשורת בדאר אלקטרוני במקום משלוח פקסים. אין נגישות הלשכה פונה במספר חסום במקרה של פספוס השיחה לא יודעים למי לפנות או לאיזה עניין. המלצה שלי שיהיה נגיש במייל שיחות הטלפון מיותרות [מחוז חיפה]

לגבי מסמכים - הייתי צריך כל פעם להשלים מסמך חדש, היה חסר מסמכים ולא נאמר לי איזה מסמכים להביא, מכיוון שלא מסרו לי את כל המידע זה האריך את זמן הטיפול וגם יותר עלויות כספיות [מחוז חיפה]

הערות מילוליות שעלו – חלק ב

העובדת טלי, אנושית, מקסימה, בעלת אוזן קשבת, סייעה לי לאורך כל התהליך ואין לי מילים לומר ורק לשבח את התנהלות שלי עם משרד הבריאות בזכות עובדים כאלה כמו טלי. [מחוז צפון]

אין סימפטיה ללקוחות סיעודיים. משרד הבריאות לא קשוב לצרכים. אני במשא ומתן ומחכה שיחזרו אליי. להיות יותר קלילים ויותר סימפטיים. [מחוז מרכז]

אמרו לי בהתחלה זה סיפור אבל הפקידה שנתקלתי בה היתה מאד נעימה הדריכה בצורה כיפית ולא חשתי שאני במשרד ממשלתי. השם שלה זה סימה. היא מקסימה וטיפלה בי לאורך כל הדרך. [מחוז דרום]

המקום ישן ברחוב הארבעה, כל התיקים על הריצפה הגיע הזמן לחדש. לפקידה היה נייר קופי כאילו לפני הרבה שנים ולא במאה עשרים ואחת. [מחוז ת"א]

רצוי לכתוב באתר את רשימת המסמכים שצריך להגיש בצורה יסודית. [מחוז מרכז]

במוקד הטלפוני קיים חוסר מידע לא ציינו לי איזה מסמכים להביא וזה הוביל לעיכוב התהליך. [מחוז ת"א]

אם היה פתוח לקהל גם בשעות הערב פעם או פעמיים בשבוע מאוד מקל על אנשים שעובדים. קשה להגיע בבוקר צריך לקחת בשביל זה יום חופש. מעבר לזה השירות היה טוב מאוד ותודה רבה. [מחוז חיפה]

ישנם נושאים רבים שעלו, בלי דומיננטיות: בהירות התהליך, יחס, קשיים בירוקרטיים ועוד.

א. ברגע שמגישים את התיק לא צריך לחכות 3 חודשים, מרגע שמתקבלים מסמכים תוך זמן סביר של חודש צריך להיות תשובה. ב. חלק מהדברים המתבקשים ע"י המסמכים מיותרים. כגון: לא צריך אישור של ביטוח לאומי אצל אותו אדם מה מקבל ביטוח לאומי מפני שבדפי הבנק מופיע כמה הוא קיבל. אם יש חשבונות בנק של הזוג מוגשים מטעם הבנק מסמכים הם נישלחים בפקס לא מקבלים תשובה אם הם התקבלו. דברים שצריך לשנות ואין מספרי טלפון למי לפנות לברור, זה כללי לגמרי. [מחוז חיפה]

תהליך קוד אשפוז סיעודי – תקציר מנהלים

ציון מסכם של הסקר בתהליך טיפול בבקשות לקבלת קוד אשפוז סיעודי עומד על 72%.

שני שליש מביעים שביעות רצון גבוהה מהשירות (69%), ישנה עלייה קלה ביחס לשנה שעברה.

מחצית מהפונים תופסים את המשרד כפועל לצמצום הליכים ביורוקרטיים (38% אשתקד). כדאי לבחון דרכים לתקשור המהלכים שהמשרד מבצע בשנים האחרונות לקידום הנושא. 76% חשים כי השירות שקיבלו היה בהתאם או מעל לציפיות (67% ב 2018).

- במחוזות חיפה, צפון, מרכז ודרום אינדיקציה לשיפור ביחס לשנה שעברה, ולעומת זאת במחוז תל אביב נדרש שיפור במרבית המדדים.
- **נקודת החוזק בשירות**, היא **היחס** הניתן לפונים (85%). זהו הנושא המשפיע ביותר על שביעות הרצון.
- מדד **תהליך זימון וניהול התור מקבל** גם הוא **ציונים גבוהים**, כאשר מחוז חיפה, שהיה פיילוט להטמעת מערכת לניהול תורים, בולט לטובה בכל הפרמטרים.
- נקודה לשיפור הן **קבלת מידע מלא** בתחילת התהליך על אופן הפניה (52%) **וחוסר במידע על המשך התהליך** (מידע מלא על סטטוס הטיפול-58% והבנת צפי משך הטיפול-44%). חשוב לציין עם זאת כי ההסברים המתקבלים מהצוותים בלשכות נתפסים בהירים ומובנים.
- בהשוואה בין הלשכות, בולט השיפור הנדרש במחוז תל אביב.

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

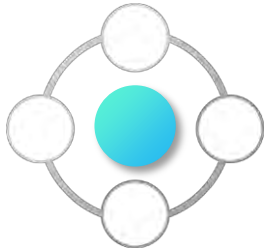
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

• ציון מסכם

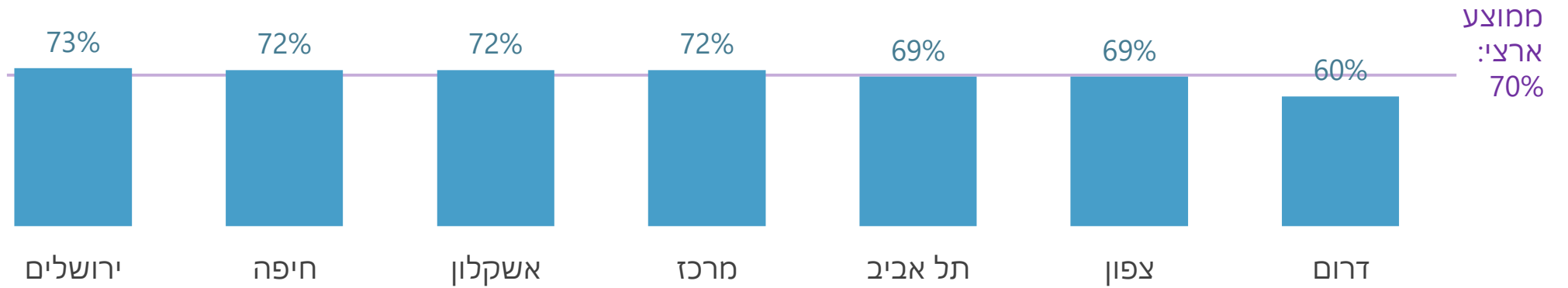
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות





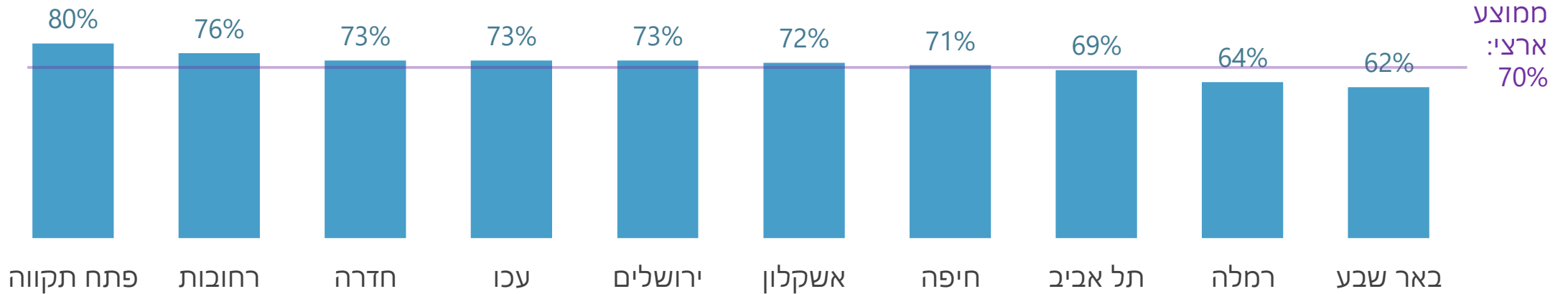
ציון מסכם



הציון המסכם של רמת השירות בנושא שיקום וניידות הינו 70%.
למעט מחוז הדרום שנדרש שיפור, מרבית המחוזות נמצאים ברמה דומה.



ציון מסכם - מדרג הנפות



נפת פתח תקווה מובילה בציון המסכם.
נדרש שיפור בבאר שבע ורמלה.



מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים

ציון מסכם	
0.56**	הסברים ברורים
0.49**	מידע מלא על סטאטוס הטיפול
0.56**	העובדים פעלו על מנת לסייע (פרונטלי)
0.49**	ש"ר ממועד התור
0.48**	פועל להקלת הבירוקרטיה

נושא המידע והסברים הוא הגורם הקשור ביותר לשביעות רצונם של הפונים. קשר דומה גם לפרמטרים ממדד היחס, לשביעות רצון ממועד התור ולפעולה להקלה על הבירוקרטיה.

($P < 0.001$) מוצגים הפרמטרים בעלי מתאם פירסון בעוצמה מעל 0.45

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

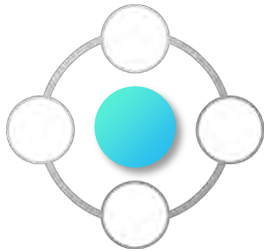
• ציון מסכם

• מדדי התוצאה

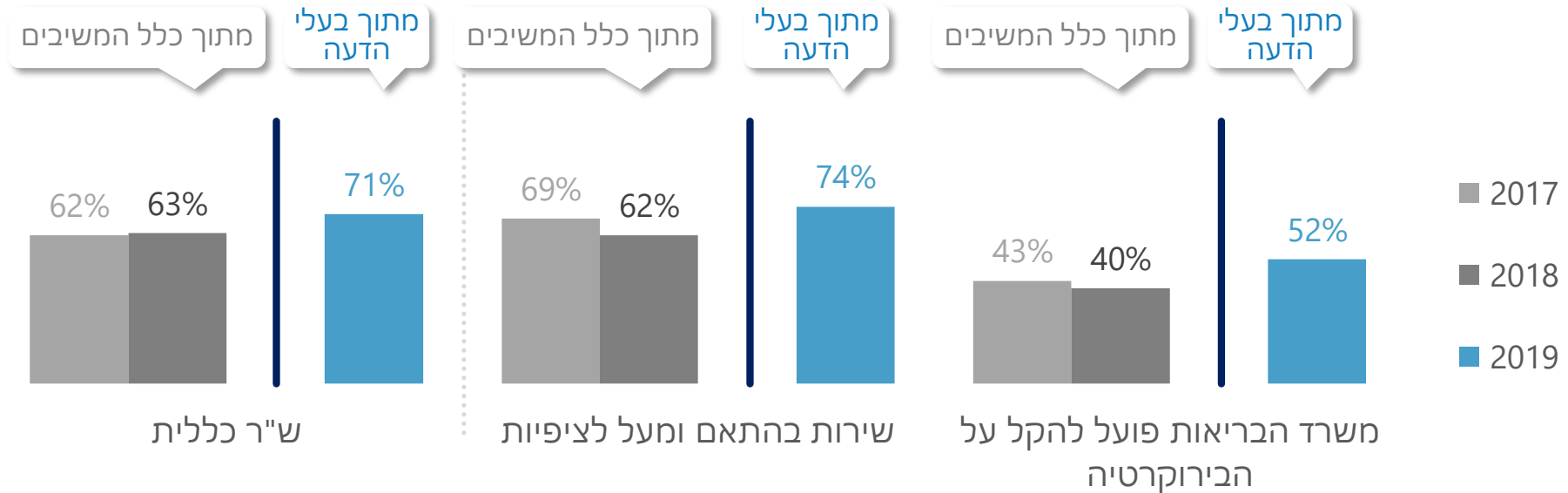
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות

ההשוואה לעבר בהסתייגות בשל שינוי במתודולוגיה ובשיטת חישוב הנתונים:
בשנים קודמות חושב שיעור המרוצים מתוך כלל המשיבים ואילו בשנה זו חושב שיעור המרוצים מתוך בעלי הדעה.



מדדי התוצאה



אינדיקציה לשיפור בשביעות רצונם של הפונים בשלושת המדדים.

עם זאת, שביעות הרצון עדיין ברמה בינונית ובנושא תפיסת ההקלה בבירוקרטיה נדרש שיפור נוסף.

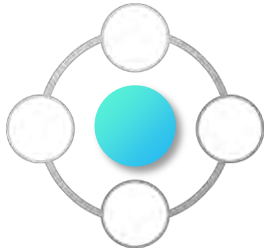


- "ש"ר כללית - הציון מכלל המשיבים הינו 70%
- פועל להקל בתהליכים ביורוקרטיים - הציון מכלל המשיבים הינו 46%
- שרות בהתאם ומעל הציפיות - הציון מכלל המשיבים הינו 72%

"אנא דרגני באיזו מידה אתה שבע רצון מהביקור האחרון במרפאת חיסונים?"
"במידת הצורך, האם תמליצי/י לחברים ולקרובי משפחה להגיע להתחסן באותה לשכה?"
"ולסיכום ביקורך, באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך?"

התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי מחוזות

ההשוואה לעבר בהסתייגות בשל שינוי במתודולוגיה ובשיטת חישוב הנתונים: בשנים קודמות חושב שיעור המרוצים מתוך כלל המשיבים ואילו בשנה זו חושב שיעור המרוצים מתוך בעלי הדעה.



מדדי התוצאה

שיעור המרוצים חושב מתוך כלל המשיבים

הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2018
40%	62%	63%	480	סה"כ ארצי
43%	70%	65%	40	תל אביב
31%	57%	58%	121	מרכז
45%	73%	63%	40	ירושלים
44%	63%	62%	63	חיפה
46%	61%	68%	148	צפון
35%	59%	57%	37	דרום
39%	61%	68%	31	אשקלון

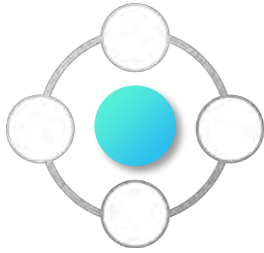
שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
52% ↑	74% ↑	71%	440	סה"כ ארצי
54% ↑	71%	72%	50	תל אביב
57% ↑	77% ↑	74% ↑	115	מרכז
50%	85% ↑	73% ↑	40	ירושלים
51%	81% ↑	78% ↑	60	חיפה
51%	71% ↑	66%	99	צפון
41%	59%	59%	39	דרום
51% ↑	74% ↑	78% ↑	37	אשקלון

אינדיקציה לשיפור רוחבי במחוז המרכז ואשקלון, אינדיקציות חיוביות גם בחיפה וירושלים.



התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי נפות



מדדי התוצאה

הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
52%	74%	71%	440	סה"כ ארצי
51%	74%	78%	37	אשקלון
61%	88%	75%	24	חדרה
44%	76%	81%	36	חיפה
50%	85%	73%	40	ירושלים
28%	70%	60%	21	נתניה
67%	69%	63%	27	עכו
70%	88%	82%	34	פתח תקווה
25%	74%	75%	20	צפת
62%	82%	81%	36	רחובות
55%	60%	64%	25	רמלה
54%	71%	72%	50	תל אביב
45%	64%	61%	33	באר שבע

ניכרת שביעות רצון גבוהה יחסית בנפות חיפה, פתח תקווה ורחובות.

נדרש שיפור בנפות באר שבע ורמלה.

מרפאות חיסונים

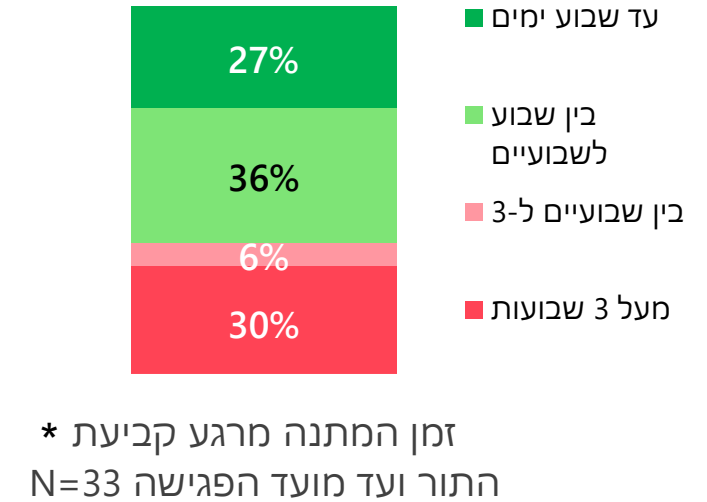
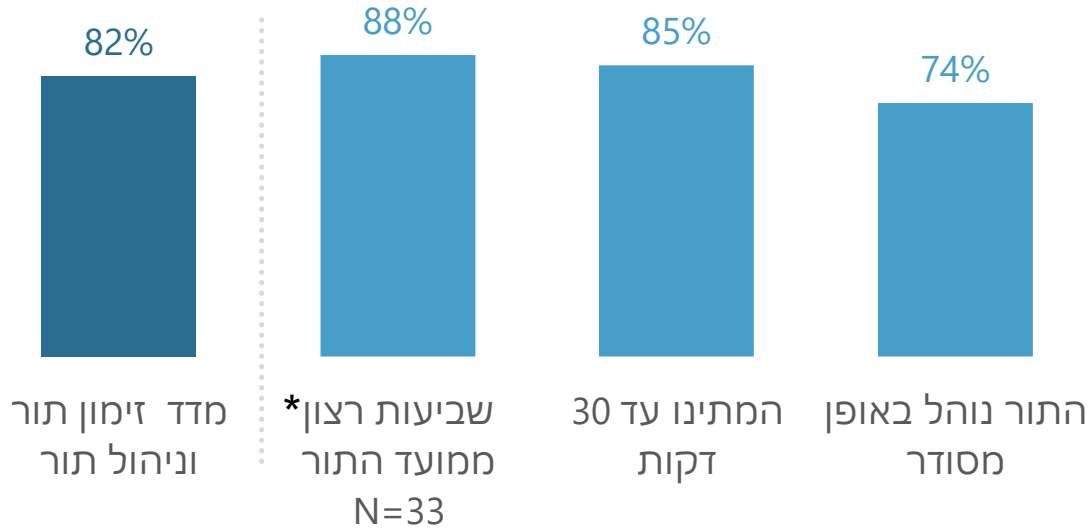
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות





מדד זימון תור וניהול תור זוכה לציונים גבוהים בכל הפרמטרים, וזאת למעט "ניהול מסודר של התור" שנמצא ברמה בינונית.

מבין הפונים שתיאמו תור (30% מהפונים), הרוב המתינו עד שבועיים ושליש נוסף חיכו מעל 3 שבועות.

לא הוצגו פילוחים לפי מחוזות ונפות במדד זה, מכיוון שהנחה לכל פריט היה לכל היותר 20 מחוזות, ולכל היותר 10 נפות. (וברוב המקרים פחות מ-5).

"האם היית מרוצה ממועד התור שנקבע לך?" - מובא כאינדיקציה בשל מספר משיבים נמוך N=33
"כשהגעת ליחידה / ללשכה כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במקום?"
"במהלך ההמתנה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך ההמתנה הצפוי?"
"אנא ציין/י כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה?" - מובא כאינדיקציה בשל מספר משיבים נמוך N=33

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

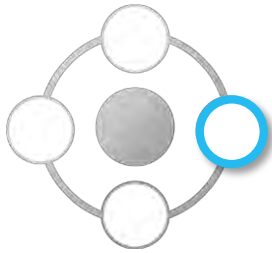
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור

• מידע והסברים

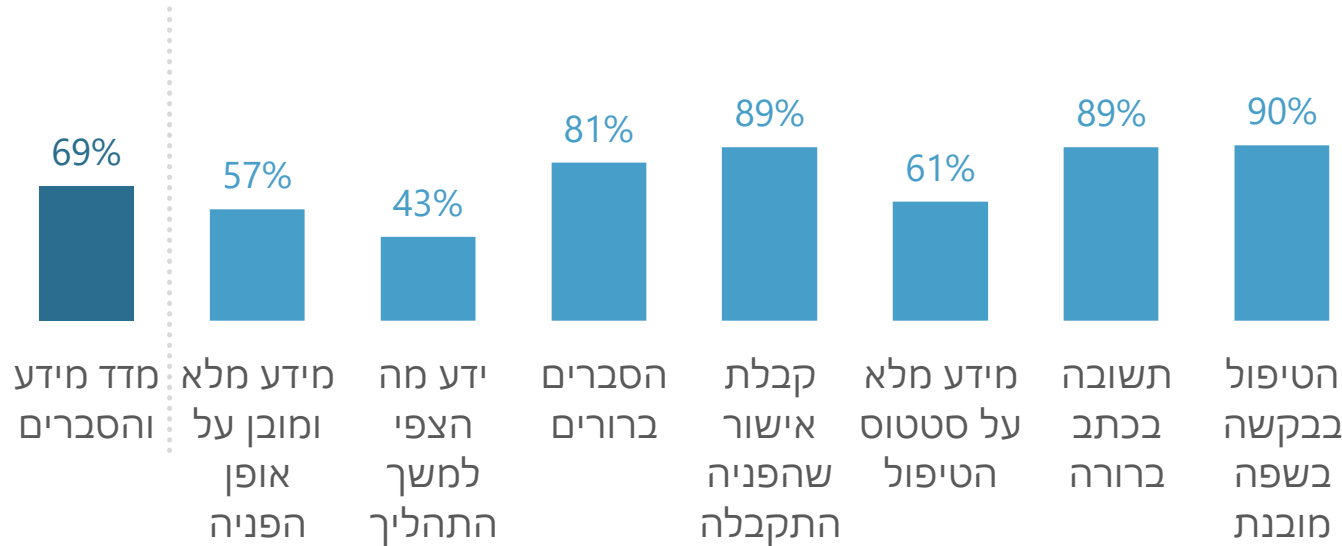
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות

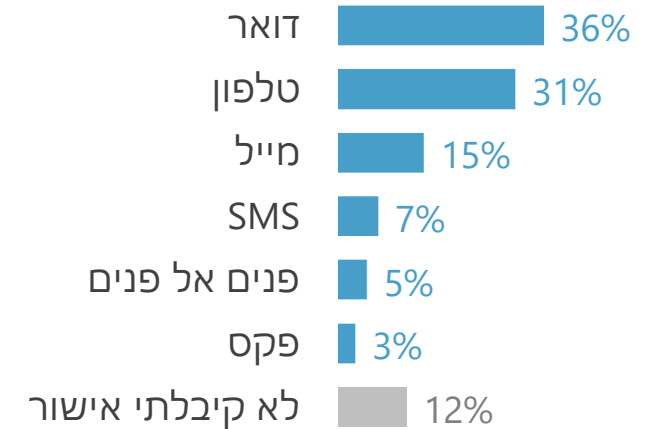




מידע והסברים



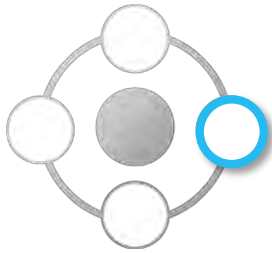
אופן קבלת האישור שהפניה התקבלה



שביעות הרצון בנושא המידע וההסברים, נמצאת ברמה בינונית, עם שונות רבה בין הפרמטרים: התשובות בכתב, השפה בה ניתן השירות, קבלת האישור וההסברים זוכים לציונים טובים אך ישנו מקום נרחב לשיפור במידע על הצפי להמשך התהליך, על אופן הגשת הפניה ועל סטטוס הטיפול.

"באיזו מידה ההסברים שקיבלת במהלך ביקורך היו ברורים ומובנים לך?"
האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומוכן על אופן הפניה ותהליך הגשת הבקשה?
האם ידעת מראש או קיבלת מידע כמה זמן צפוי התהליך להימשך?
באיזו מידה ההסברים שקיבלת במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים לך?
במידה ופנית לברר את סטטוס הטיפול בפנייתך, האם קיבלת מידע מלא?
במידה וקיבלת תשובה מהיחידה בכתב, האם התשובה הייתה מנוסחת באופן ברור ומוכן לך?
באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?
כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה?"





מידע והסברים

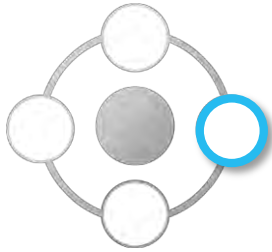
הטיפול בבקשה בשפה מובנת	תשובה בכתב ברורה	מידע מלא על סטטוס הטיפול	קבלת אישור שהפניה התקבלה	ידע מה הצפוי לתהליך	מידע מלא ומובן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	
90%	89%	61%	89%	43%	57%	69%	440	סה"כ ארצי
89%	95%	46%	90%	39%	66%	68%	39	דרום (אילת)
93%	94%	58%	83%	46%	56%	70%	60	חיפה
90%	81%	53%	95%	36%	47%	67%	40	ירושלים
92%	89%	68%	90%	36%	56%	69%	115	מרכז
87%	85%	62%	86%	47%	57%	68%	99	צפון
92%	91%	61%	88%	43%	57%	69%	50	תל אביב
89%	90%	64%	97%	62%	68%	78%	37	אשקלון

הפרמטר זמן צפוי שעתיד להימשך התהליך מהווה נקודת לשיפור באופן רוחבי.

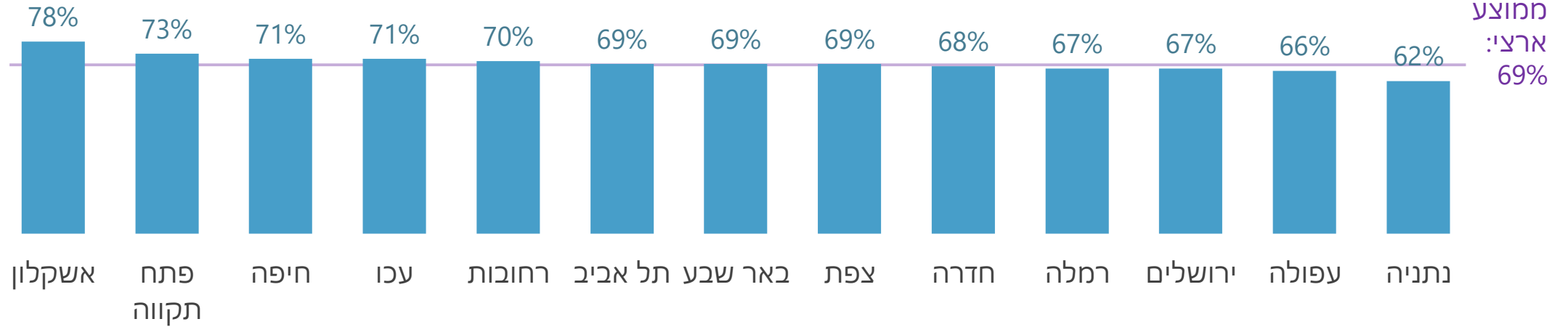
לא נכרת שונות משמעותית בין המחוזות.

- הסברים ברורים לא מוצג בשל N נמוך מ-20 בכל המחוזות
- תאים עם $N < 20$ מוצגים באפור.

80% ומעלה ■ מתחת ל-50% ■

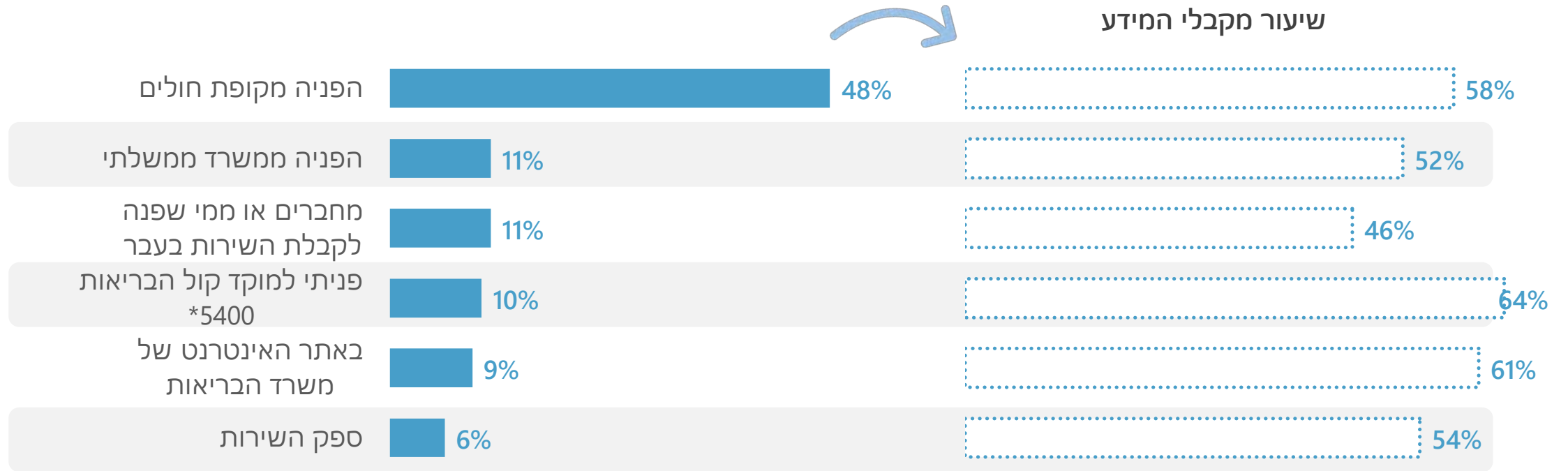


מידע והסברים



הלשכה באשקלון מתבלטת לטובה במדד מידע והסברים.





הנתיב המרכזי לברור המידע הינו קופת החולים.
 עם זאת, המידע המתקבל משם אינו תמיד מלא (58%).

שיעור המקבלים מידע מלא במוקד קול הבריאות ואתר המשרד קצת יותר גבוה
 בהשוואה למקורות האחרים.

מהי הדרך העיקרית בה ביררת מידע על השירות ואופן הגשת הבקשה לפני פנייתך למשרד הבריאות?
 האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומוכן על אופן הפניה ותהליך הגשת הבקשה?

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

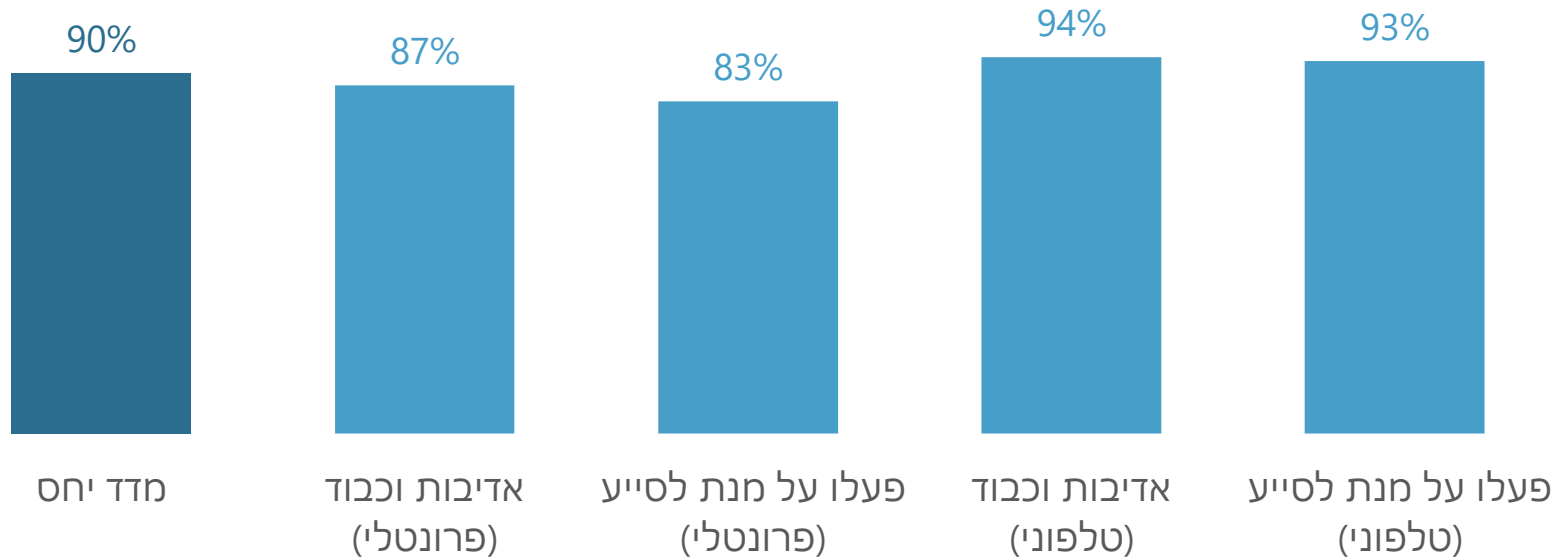
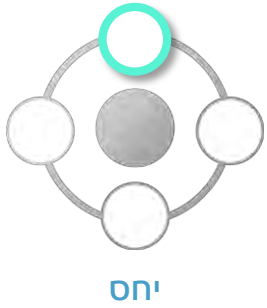
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים

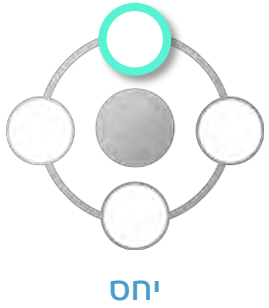
יחס

- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות



מדד היחס מקבל ציונים גבוהים במיוחד, ונמצא ברמת מצוינות בשירות הטלפוני.



מדד יחס	N	
90%	440	סה"כ ארצי
84%	39	דרום
93%	60	חיפה
87%	40	ירושלים
91%	115	מרכז
91%	99	צפון
83%	50	תל אביב
93%	37	אשקלון

נושא היחס זוכה לציון טוב מאוד בכל המחוזות.

מרפאות חיסונים

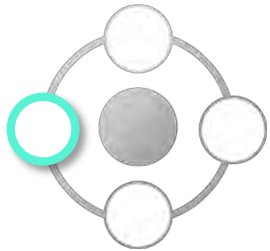
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- **תנאי המתנה**
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

ועדות ניידות





תנאי המתנה

תנאי המתנה היו נוחים	N	
78%	440	סה"כ ארצי
70%	39	דרום
89%	60	חיפה
67%	40	ירושלים
81%	115	מרכז
87%	99	צפון
50%	50	תל אביב
70%	37	אשקלון

ציון תנאי ההמתנה בינוני-גבוה.





מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- **סיכום המדדים**
- נושאים נוספים

ועדות ניידות



תנאי ההמתנה היו נוחים	מדד יחס	מדד תהליך זימון התור וניהול התור	מדד מידע והסברים	הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
78%	90%	82%	69%	52%	74%	71%	70%	440	סה"כ ארצי
70%	84%	78%	68%	41%	59%	59%	60%	39	דרום
89%	93%	86%	70%	51%	81%	78%	72%	60	חיפה
67%	87%	80%	67%	50%	85%	73%	73%	40	ירושלים
81%	91%	82%	69%	57%	77%	74%	72%	115	מרכז
87%	91%	84%	68%	51%	71%	66%	69%	99	צפון
50%	83%	69%	69%	54%	71%	72%	69%	50	תל אביב
70%	93%	82%	78%	51%	74%	78%	72%	37	אשקלון

היחס זוכה לציון מצוין, בעוד שההקלה בבירוקרטיה, המידע וההסברים דורש שיפור. נדרש שיפור במחוז דרום.



תנאי ההמתנה היו נוחים	מדד יחס	מדד תהליך זימון התור וניהול התור	מדד מידע והסברים	הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
78%	90%	82%	69%	52%	74%	71%	70%	440	סה"כ ארצי
70%	93%	82%	78%	51%	74%	78%	72%	37	אשקלון
75%	91%	75%	68%	61%	88%	75%	73%	24	חדרה
100%	94%	93%	71%	44%	76%	81%	71%	36	חיפה
67%	87%	80%	67%	50%	85%	73%	73%	40	ירושלים
83%	100%	92%	71%	67%	69%	63%	73%	27	עכו
100%	100%	100%	73%	70%	88%	82%	80%	34	פתח תקווה
100%	94%	91%	70%	62%	82%	81%	76%	36	רחובות
86%	88%	88%	67%	55%	60%	64%	64%	25	רמלה
50%	83%	69%	69%	54%	71%	72%	69%	50	תל אביב
63%	80%	72%	69%	45%	64%	61%	62%	33	באר שבע

הלשכה בפתח תקווה מובילה במרבית הפרמטרים.

נדרש שיפור בבאר שבע ורמלה ברוב המדדים.



מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

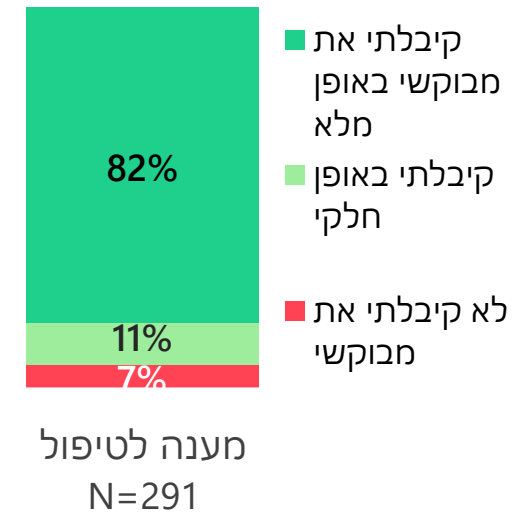
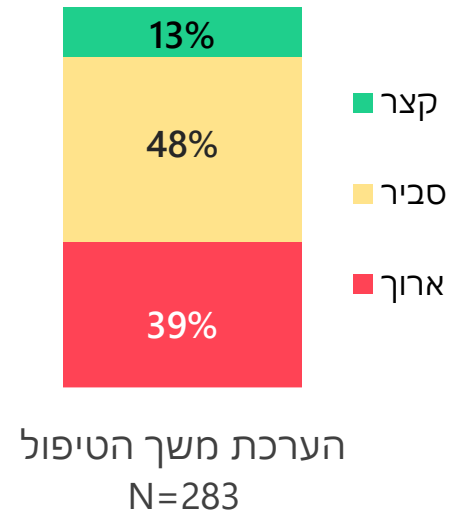
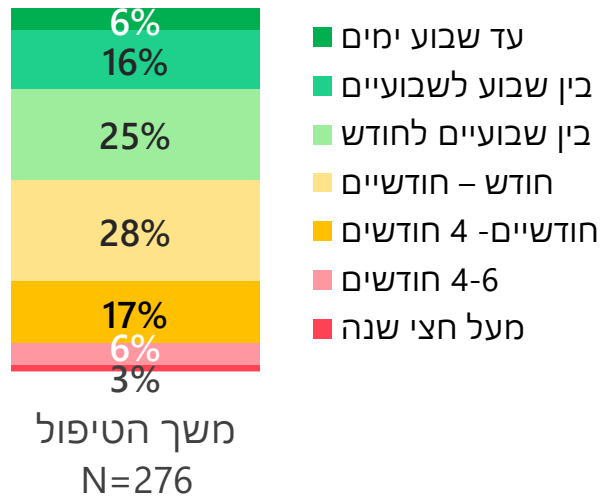
• נושאים נוספים

ועדות ניידות



משך הטיפול וסיום הטיפול

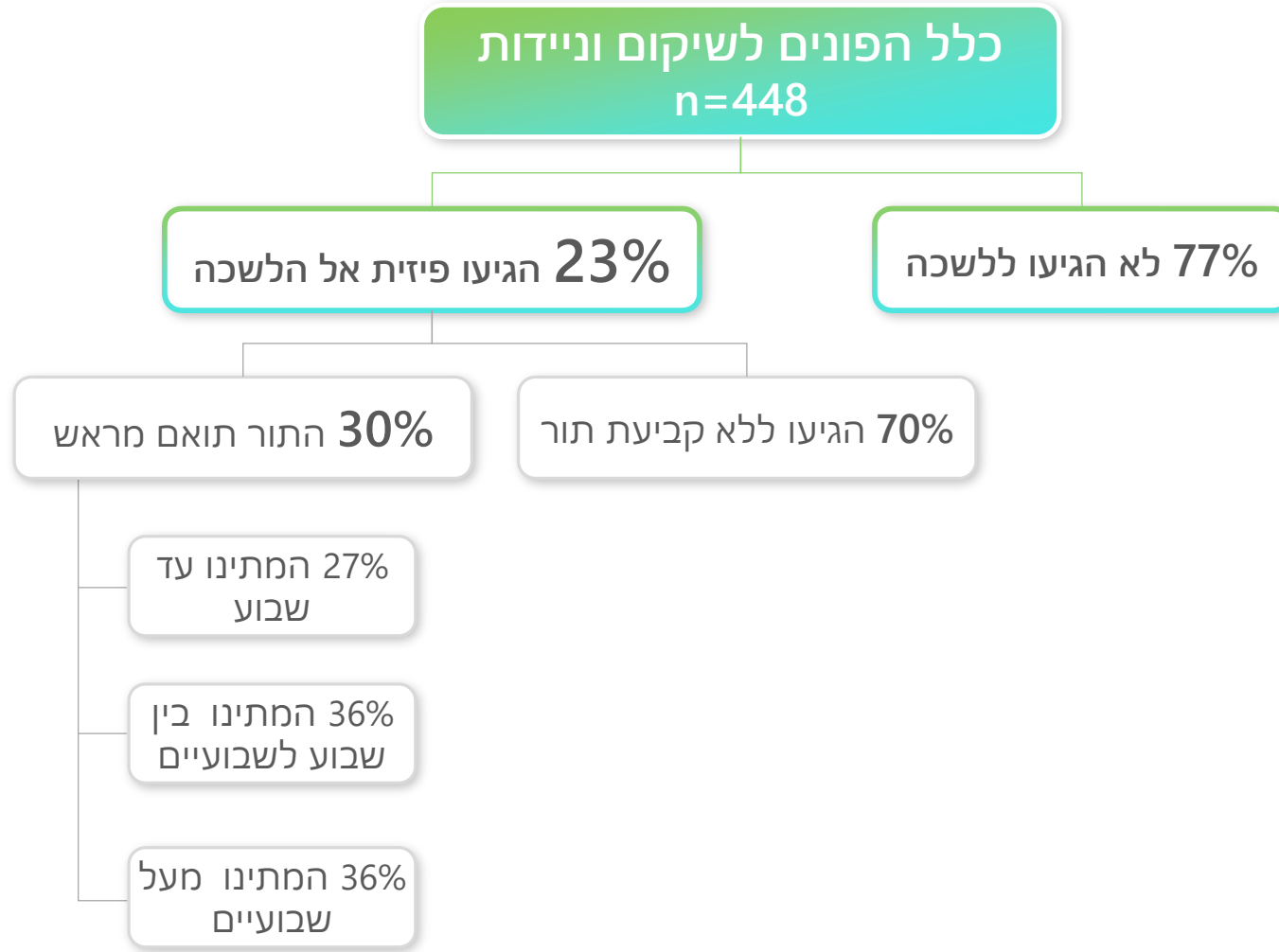
בקרב בעלי דעה - שהטיפול בהם הסתיים



קרוב למחצית מהפונים העריכו את משך הטיפול כסביר, ומעל לשליש כארוך. כמעט כל הפונים קיבלו את מבוקשם (רובם באופן מלא). פחות ממחצית הפניות הסתיימו עד חודש (47%).

האם קיבלת את מבוקשך?
מה משך הזמן שעבר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול בבקשתך?
האם הטיפול בפנייתך / בקשתך הסתיים?
האם, לדעתך, הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול היה:

הגעה ללשכה וקביעת התור



רוב הפונים לא הגיעו פיזית ללשכה.
ומבין המגיעים - הרוב לא קבעו תור מראש.

האם הגעת פיזית ליחידה / לשכה ?
האם תואם לך תור ללשכה / יחידה או שהגעת ללא לזמן תור
כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה ?
האם לאורך התהליך עובדי היחידה יצרו אתך קשר מיוזמתם

הערות מילוליות שעלו - חלק א

שתהיה לי דרך לעשות מעקב, דרך פשוטה או שיהיה לי איש קשר אחד שיודע תמיד לענות לי ולטפל בי. [מחוז מרכז]

חוסר בהסברה על מסמכים שצריך להביא. ותודה רבה על השירות. [מחוז מרכז]

הבקשה יכולה להיות מוגשת באינטרנט ישירות ליחידה שמטפלת בקשישים, וזה לא היה ברור לאמא שלי ולי. היו שם שלוש בחורות שקיבלו קבלת קהל ורק אחת טיפלה במטופלים ואחרי שפניתי לבחור של הביטחון הענינים התחילו לזוז, היחס היה בזיון ביחידה בנתניה. שעות הקבלה מאוד קצרות - פעמיים בשבוע ובשעות מאוד מסויימות שגורמות ללחץ. [מחוז מרכז]

שמשרד הבריאות יספק מידע - ניתן לקצר תהליכים וזמן עם הספקים ומשרד הבריאות לא מספק מידע לגבי זירוז התהליך. [מחוז צפון]

אם לבנאדם יש זכויות אין שום סיבה שבנאדם לא ידע אותם ולרוב האנשים לא ידוע שהם זכאים לשירות הזה לא חשבתי שאני אקבל את מבוקשי והופתעתי לטובה צריך שתהיה יותר מודעות בנושא. [מחוז ירושלים]

החוויה כלקוח היה דו שיח של חירשים שואל שאלה ולא יודעים לענות ומפנים למקומות שלא יודעים מה אני מדבר. [מחוז דרום]

לוקח הרבה זמן לאנשים מוגבלים וזה זמן קריטי. [מחוז ת"א]

שיתחילו לעבוד ב2019 ולא ב1900. יש היום מחשבים ומדיה, יש להם טפסים ממלחמת העולם השנייה, מאוד עתיקים, מאוד מאוכזבת. הסבירו להם מספר פעמים כמה זה דחוף. היה שבוע ובעלי נפטר, התחננו שזה דחוף ולמרות זאת זה לקח זמן. [מחוז דרום]

הערות מילוליות שעלו

תודה שנתתם לאמא שלי
את האופציה להשתמש
במוצרים של משרד
הבריאות. הכול התנהל כמו
שצריך. [מחוז דרום]

יש אנשים שקשה להם להבין
עברית אז שיהיו יותר
מתורגמנים בלשכה שיוכלו
להבין את הלקוחות
[מחוז אשקלון]

קודם כל להיות בקשר עם הלקוח איפה הפניה נמצאת.
להתקשר לשלוח מייל להגיד משהו. אנחנו משלמים כסף
ושהטיפול יהיה קצת יותר מהיר. ברגע שמגיעים למשרד בריאות
הלקוח זקוק לו וצריך לטפל במהירות האפשרית. משרד
הבריאות צריך להגיע ללקוח אנחנו לא ידענו שמגיע לנו משהו.
אף אחד לא אמר, לא הרופא ולא ביטוח לאומי. מחכה שיצרו
איתי קשר. [מחוז צפון]

לוקח הרבה זמן עד ששולחים
בקשה ועד שמקבלים אישור
ואדם שצריך דחוף צריך לחכות
הרבה זמן ובינתיים מה עושים?
חבל שזה כך. [מחוז חיפה]

קשה להשיג את המשרד
הנכון דרך המוקד.
אם המרפאה בעיסוק לא
הייתה נכנסת לתמונה לא
הייתי יודעת להתנהל לבד
מולם. [מחוז ירושלים]

משך הטיפול לעומת מה
שכתוב באתר ומה שקורה
בפועל ממש לא תואם
ואם אני לא מתקשרת
לברר אף אחד לא מעדכן
מיוזמתו. [מחוז ת"א]

ראוי שנציג ייצור קשר ויסביר מה
מהות הטיפול ומה צריך לעשות ולהיות
ברורים היות ומגיעים לוועדה ולא
מביאים את מה שצריך, גם השאלות
שנשאלות בוועדה הן שאלות כלליות
וההחלטות בהינף יד. [מחוז מרכז]

הטענה השכיחה ביותר במלל הפתוח היא
על חוסר מידע הן על הנדרש לקבלת
הסיוע, והן על סטטוס הבקשה. בכלל זה
תלונות על חוסר במחשוב ומידע ברשת.

בירור של סטטוס הטיפול
שיהיה דרך האינטרנט
שלא אצטרך להתקשר
לברור. [מחוז ת"א]

נגישות לאדם הסעודי לוקה בחסר.
פניתי ליחידה להמשך טיפול והם עשו
את התהליך, והם אמרו לי כל הזמן
תחכי, תחכי, בירוקרטיה שעוצרת.
[מחוז צפון]

הציון המסכם של הסקר בתחום הטיפול בבקשות למכשירי שיקום וניידות עומד על 70%.

71% שבעי רצון מהשירות (63% בשנה שעברה). 74% סבורים כי השירות היה בהתאם לציפיות שלהם (62% אשתקד).

- נקודת החוזק **בשירות**, היא **היחס** שהעובדים בלשכות מעניקים למטופלים ומשפחותיהם, שהוערך כמצוין בכל המחוזות (90%).
- נקודות לשיפור **בשירות הן**:
 - נקודה נוספת לשיפור היא **המידע וההסברים**, ובעיקר יידוע הפונים בתחילת התהליך איך לפנות (57%), מה הצפי לזמן הטיפול (43%) ומה הסטטוס (61%). זהו הנושא המשפיע ביותר על שביעות הרצון וחשוב לשאוף לשפרו.
 - קופות החולים מהוות נתיב מרכזי להפנייה לשירות, 58% מהפונים דיווחו כי קיבלו מידע מלא בהפניה מהקופות.
 - ולבסוף ראוי גם להמשיך ולטפל בנושא **הניהול המסודר של התור** (74% דיווחו כי התור נוהל באופן מסודר).
- השונות בין המחוזות נמוכה יחסית, במחוז הדרום נדרש שיפור. בחלוקה ללשכות ניכרת בולטות לטובה לפתח תקווה.

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

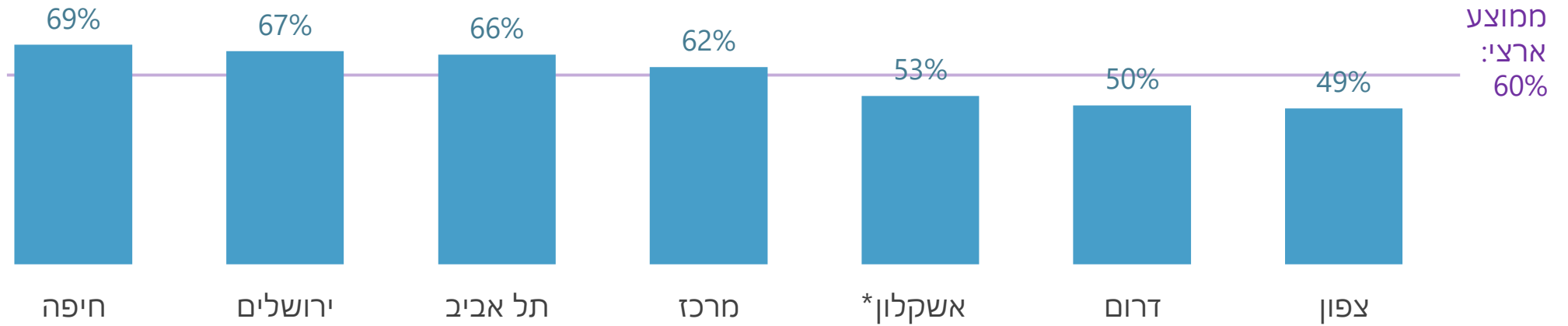
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

• ציון מסכם

- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים





הציון המסכם של ועדות הניידות נמוך יחסית.

שונות רבה בציון המחוזות: בעוד שמחוז חיפה מקבל ציון גבוה יחסית, נדרש שיפור במחוזות צפון, דרום ואשקלון.



מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים

ציון מסכם	
0.61**	העובדים התייחסו באדיבות וכבוד (פרונטלי)
0.46**	העובדים פעלו על מנת לסייע (פרונטלי)

הפרמטרים הכלולים במדד
היחס נמצאו כקשורים ברמה
 גבוהה לשביעות הרצון.

($P < 0.001$) מוצגים הפרמטרים בעלי מתאם פירסון בעוצמה מעל 0.45

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

• ציון מסכם

• **מדדי התוצאה**

• זימון ניהול תור

• מידע והסברים

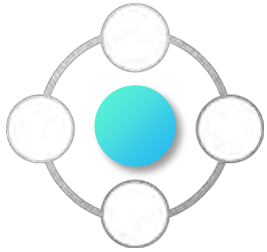
• יחס

• תנאי המתנה

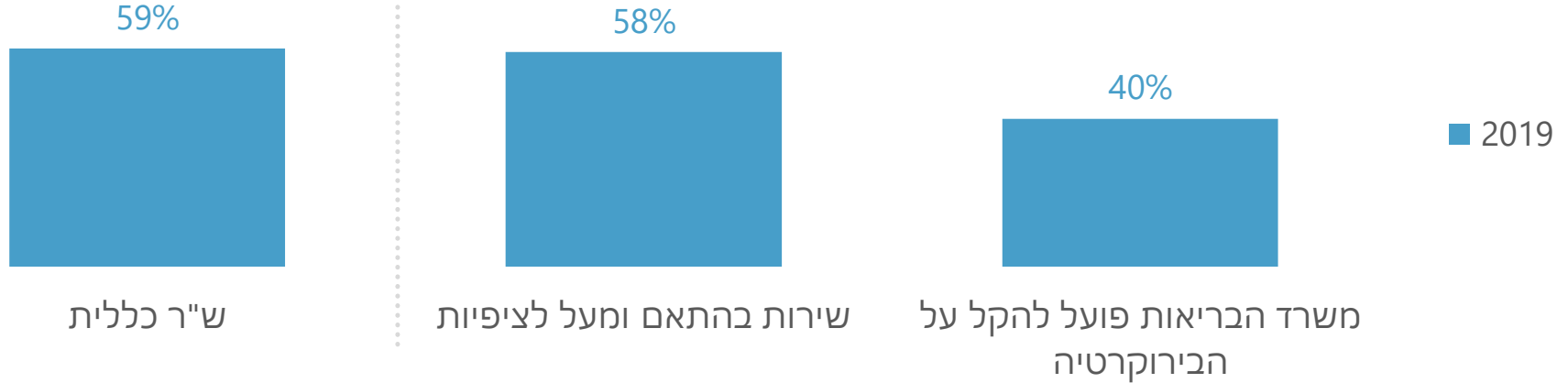
• סיכום המדדים

• נושאים נוספים

ועדות ניידות



מדדי התוצאה



מדדי התוצאה מעידים על שביעות רצון בינונית-נמוכה של הפונים לוועדות ניידות. בשביעות הרצון מתפיסת פעילות המשרד להקלה על הבירוקרטיה – נדרש שיפור משמעותי.



התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי מחוזות

הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
40%	58%	59%	200	סה"כ ארצי
43%	67%	65%	31	תל אביב
36%	68%	59%	41	מרכז
50%	67%	81%	31	ירושלים
41%	71%	68%	31	חיפה
35%	31%	37%	27	צפון
40%	39%	38%	21	דרום
33%	47%	50%	18	אשקלון*

תפיסת ההקלה על הבירוקרטיה מהווה אתגר רוחבי בכל המחוזות, מחוז ירושלים בולט לטובה בהשוואה למחוזות האחרים.

מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

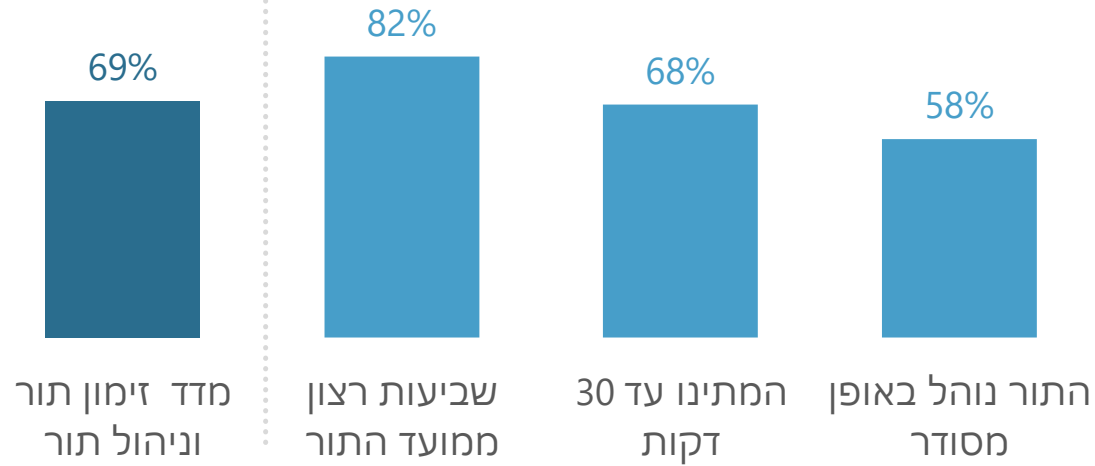
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- **זימון ניהול תור**
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

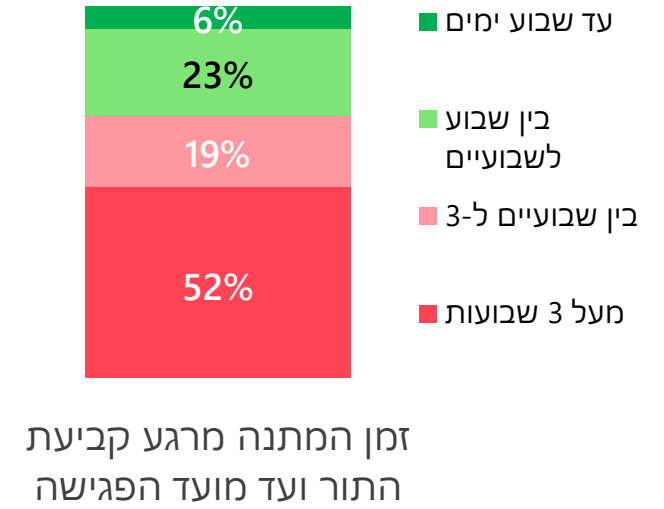


ועדות נידות



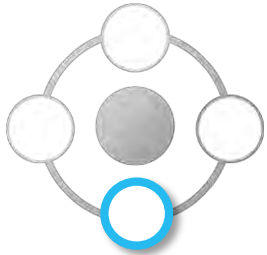
זימון וניהול התור

בקרב בעלי דעה



שביעות הרצון ממועד התור – גבוהה,
הנקודה החלשה היא אופן ניהול התור.
מעל למחצית מהפונים ממתנים מעל 3 שבועות לוועדה.

"באיזו מידה את/ה מרוצה ממועד התור שנקבע לך?"
 "כשהגעת ליחידה / ללשכה - כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במקום?"
 "במהלך ההמתנה במרפאה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך ההמתנה הצפוי?"
 "אנא ציין/י כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה?"



זימון וניהול התור

זמן המתנה בלשכה	התור נוהל באופן מסודר	ש"ר ממועד התור	מדד תהליך זימון וניהול התור	N	
68%	58%	82%	69%	200	סה"כ ארצי
71%	42%	67%	61%	21	דרום*
64%	72%	88%	73%	31	חיפה
96%	61%	86%	83%	31	ירושלים
66%	57%	85%	68%	41	מרכז
54%	48%	86%	63%	27	צפון
63%	63%	81%	70%	31	תל אביב
56%	65%	71%	63%	18	אשקלון*

מחוז ירושלים בולט לטובה.

במחוז הצפון נדרש שיפור, בפרט בנושא ניהול התור.

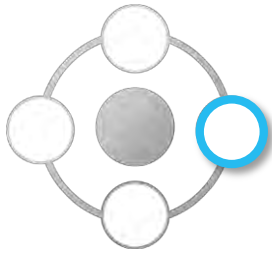
מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

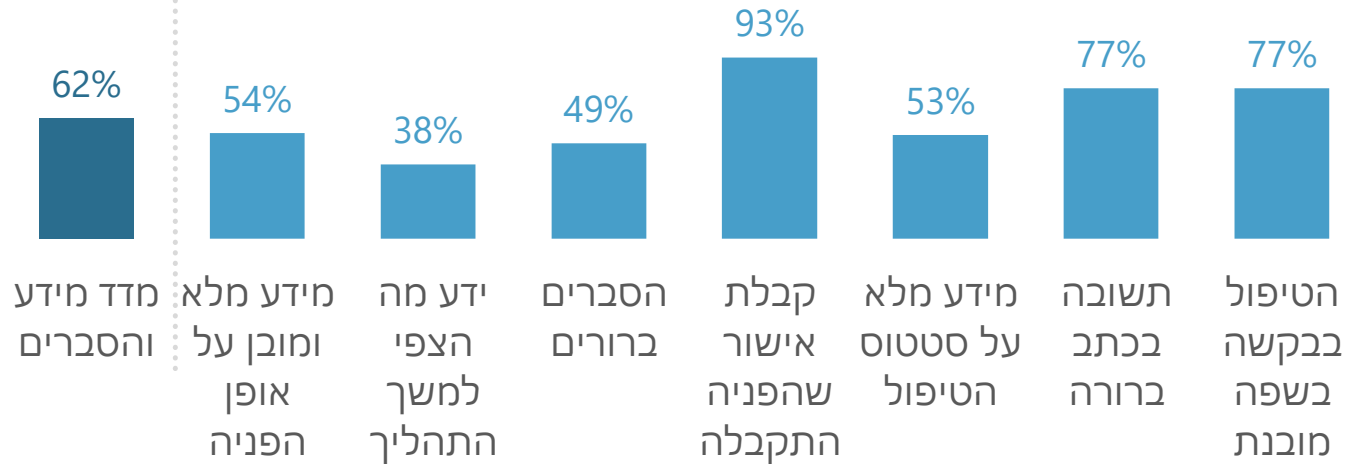
אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

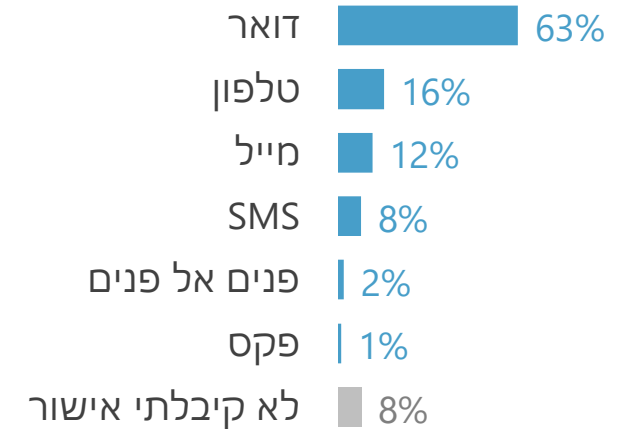
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- **מידע והסברים**
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים



מידע והסברים



אופן קבלת האישור שהפניה התקבלה



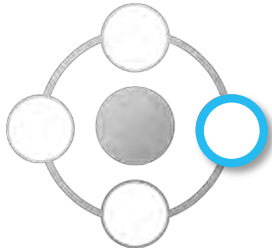
מדד של מידע ובהירות הסברים נמצא ברמה בינונית בלבד.

נראה כי המקור לכך הוא **חוסר מידע לאורך שלבי התהליך** (אופן הפניה, סטטוס טיפול וזמן צפוי) ובפרט, לגבי זמן צפוי של משך התהליך.

מנגד, קבלת אישור שהפניה התקבלה זוכה לציון גבוה מאוד כאשר הערוץ המרכזי הינו בדואר.

"באיזו מידה ההסברים שקיבלת במהלך ביקורך היו ברורים ומובנים לך?"
האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומוכן על אופן הפניה ותהליך הגשת הבקשה?
האם ידעת מראש או קיבלת מידע כמה זמן צפוי התהליך להימשך?
באיזו מידה ההסברים שקיבלת במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים לך?
במידה ופנית לברר את סטטוס הטיפול בפנייתך, האם קיבלת מידע מלא?
במידה וקיבלת תשובה מהיחידה בכתב, האם התשובה הייתה מנוסחת באופן ברור ומוכן לך?
באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?
כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה?"





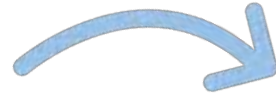
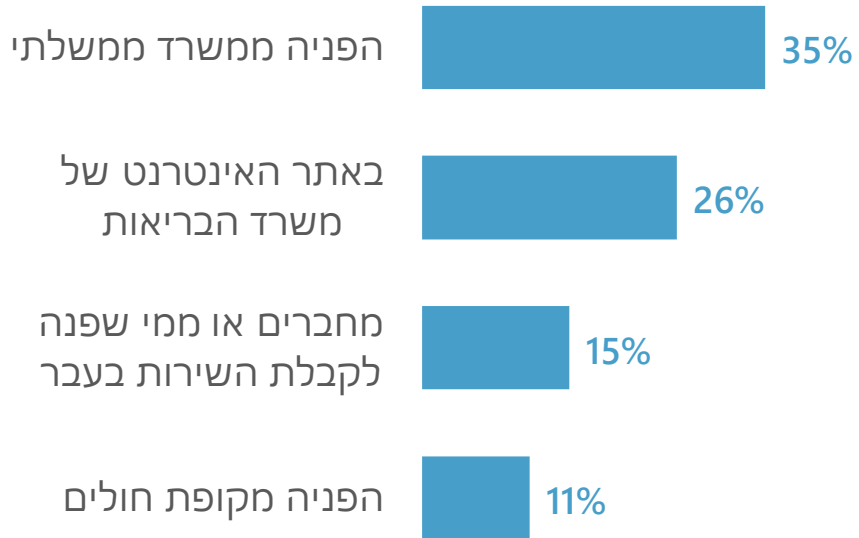
מידע והסברים

הטיפול בבקשה בשפה מובנת	קבלת אישור שהפניה התקבלה	הסברים ברורים	ידע מה הצפי למשך התהליך	מידע מלא ומוכן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	מחוז
77%	93%	49%	38%	54%	62%	200	סה"כ ארצי
68%	100%	24%	36%	41%	54%	21	דרום
94%	94%	54%	45%	48%	66%	31	חיפה
70%	90%	54%	39%	69%	63%	31	ירושלים
73%	100%	50%	39%	61%	65%	41	מרכז
65%	89%	38%	27%	50%	54%	27	צפון
87%	94%	68%	45%	65%	70%	31	תל אביב
84%	79%	50%	32%	32%	54%	19	אשקלון*

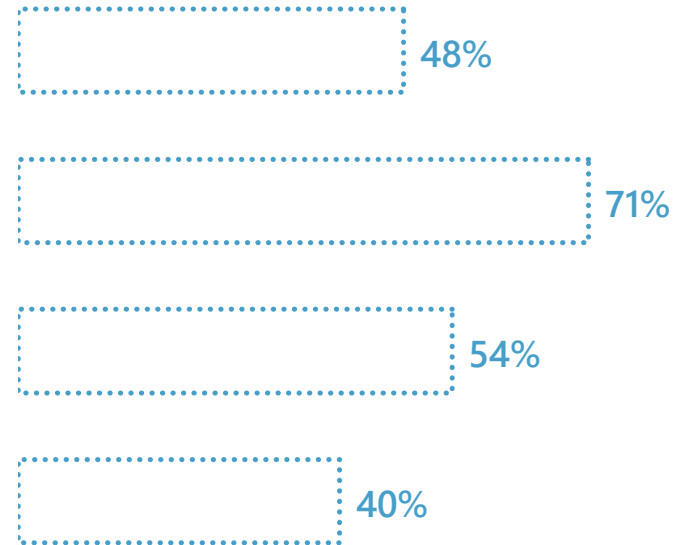
נראה כי נושא זמן הטיפול הצפוי מהווה אתגר רוחבי בכל המחוזות, ובפרט במחוז הדרום.

נדרש שיפור במדד מתן הסברים ברורים (בזמן הועדות).

• מחוז אשקלון לאינדיקציה בלבד בשל תא סטטיסטי מצומצם (19 בהתאמה) [N כלליין]
 • מידע מלא על סטטוס הטיפול ותשובה בכתב ברורה לא מוצגים בשל N נמוך מ-20 בכל המחוזות



שיעור מקבלי המידע



אופן ההפניה השכיח ביותר הוא הפניה ממשרד ממשלתי (ביטוח לאומי) ולאחריו בירור באתר של המשרד. 71% מהפונים לברור מידע באתר האינטרנט של משרד הבריאות קיבלו מידע מלא- נתון גבוה באופן מובהק משאר דרכי הפניה והבירור.



מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

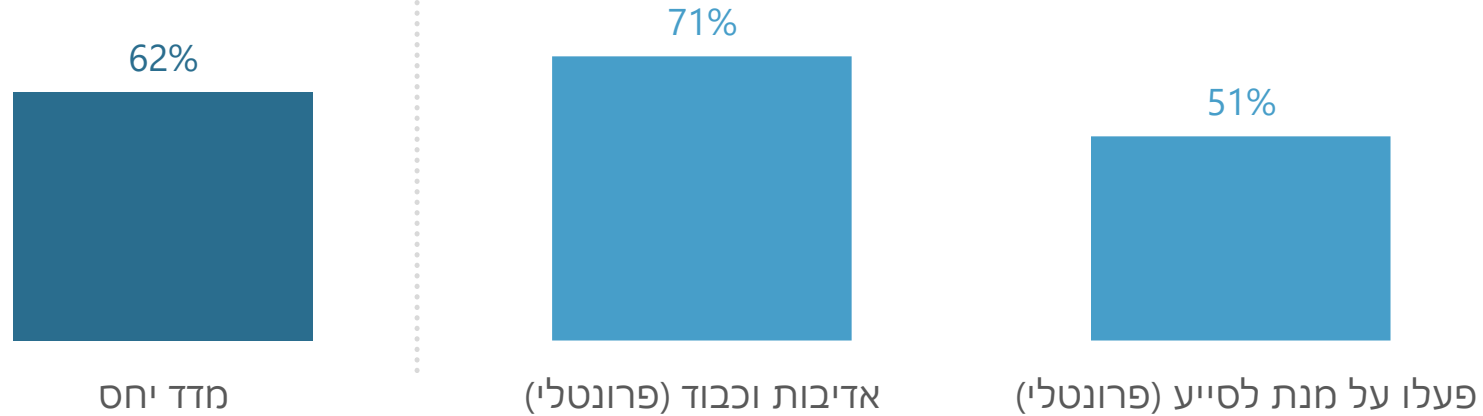
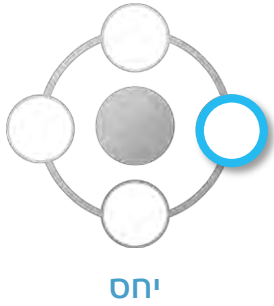
ועדות ניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים

יחס

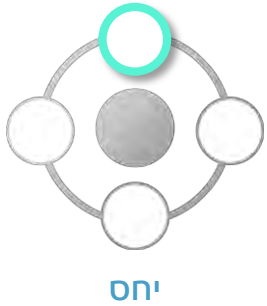
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים





התחושה של הפונים היא שלמרות שהעובדים נוהגים לרוב באדיבות וכבוד, הם פחות מנסים לפעול על מנת לסייע להם.





פעלו על מנת לסייע בפניה (פרונטלי)	אדיבות וכבוד (פרונטלי)	מדד יחס	N	מחוז
51%	71%	62%	200	סה"כ ארצי
30%	52%	43%	21	דרום
64%	85%	75%	31	חיפה
63%	79%	72%	31	ירושלים
51%	66%	62%	41	מרכז
33%	61%	48%	27	צפון
67%	82%	75%	31	תל אביב
39%	67%	53%	18	אשקלון*

מחוזות תל אביב, ירושלים וחיפה בולטים לטובה במדד יחס.

נדרש שיפור בעיקר בצפון ובדרום.

- מחוז אשקלון לאינדיקציה בלבד בשל תא סטטיסטי מצומצם (19 בהתאמה) [N כללי]
- אדיבות וכבוד ופעלו על מנת לסייע (טלפוני) לא מוצגים בשל N נמוך מ-10 בכל המחוזות

מתחת ל-50%

80% ומעלה



מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

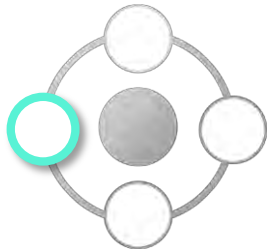
ועדות ניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס

תנאי המתנה

- סיכום המדדים
- נושאים נוספים





תנאי המתנה

תנאי המתנה היו נוחים	N	
70%	200	סה"כ ארצי
70%	21	דרום
85%	31	חיפה
44%	31	ירושלים
74%	41	מרכז
71%	27	צפון
69%	31	תל אביב
80%	18	אשקלון*

תנאי ההמתנה זוכים לציון בינוני גבוה.

במחוז חיפה, ניכרת שביעות רצון גבוהה.

בירושלים נדרש שיפור.



מרפאות חיסונים

מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- **סיכום המדדים**
- נושאים נוספים



תנאי ההמתנה היו נוחים	מדד יחס	מדד תהליך זימון התור וניהול התור	מדד מידע והסברים	הקלה על הבירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	מחוז
70%	62%	69%	62%	40%	58%	59%	60%	200	סה"כ ארצי
70%	43%	61%	54%	40%	39%	38%	50%	21	דרום
85%	75%	73%	66%	41%	71%	68%	69%	31	חיפה
44%	72%	83%	63%	50%	67%	81%	67%	31	ירושלים
74%	62%	68%	65%	36%	68%	59%	62%	41	מרכז
71%	48%	63%	54%	35%	31%	37%	49%	27	צפון
69%	75%	70%	70%	43%	67%	65%	66%	31	תל אביב
80%	53%	63%	54%	33%	47%	50%	53%	18	אשקלון*

מרבית הנושאים נמצאים ברמה בינונית או בינונית-נמוכה.

נושא הבירוקרטיה מהווה נקודת חולשה רוחבית.

במחוזות הדרום וצפון נדרש שיפור ברוב המדדים.



מרפאות חיסונים

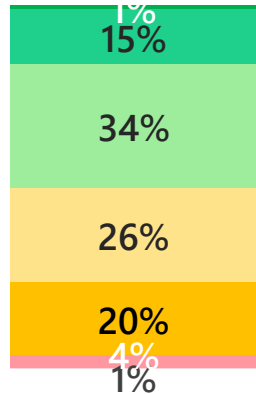
מח' מחלות ממושכות

אשפוז סיעודי | שיקום וניידות

ועדות ניידות

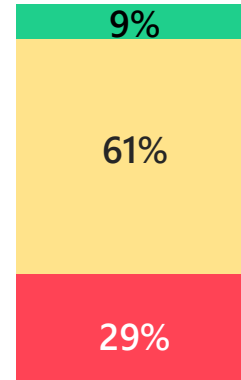
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

• נושאים נוספים



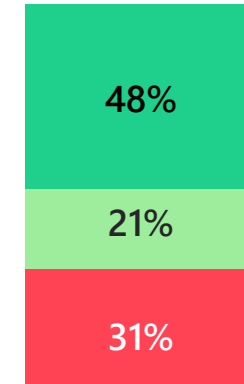
משך הטיפול
N=127

- עד שבוע ימים
- בין שבוע לשבועיים
- בין שבועיים לחודש
- חודש - חודשיים
- חודשיים - 4 חודשים
- 4-6 חודשים
- מעל חצי שנה



הערכת משך הטיפול
N=127

- קצר
- סביר
- ארוך



מענה לטיפול
N=130

- קיבלתי את מלוא מבוקשי באופן מלא
- קיבלתי באופן חלקי
- לא קיבלתי את מבוקשי

70% מהפונים העריכו את זמן הטיפול כסביר או אף קצר.

76% מהפונים דיווחו כי בקשתם טופלה עד כחודשיים.

כשליש מהפונים לא קיבלו את מבוקשם (31%).

הערות מילוליות שעלו

לא היה פתק מסודר מתי כל אחד ניכנס ויוצא וכמה זמן יש לכל אחד להמתין עד שיקראו לו.

לאחר הוועדה הגשתי ערר ומאז הבקשה מצבי החמיר בגפיים. המזכירה שאלה אותי האם יש לי רישיון אמרתי כן אמרה יופי וזהו. לא שאלות על מצבי מאד לא אנושי וגם הרופא, לא תישאל אמר הכול כתוב, אבל הכול לא כתוב יש עוד דברים שקרו מאז, הוא לא היה אנושי. כמו מערכת שפועלת באופן משומן, לא רגיש לאנשים, לא מתשאל, לא אמפתי למצב של האנשים, זה אנשים ולא מכונות והרופא והמזכירה עובדים בצורה של מכונות כאילו אין אדם לידם. אפילו הרופא לא שאל לשלומי.

ישר גשי למיטה להיבדק ויתנו לך תשובה וזהו. אנשים אומרים אנחנו מחכים לוועדה הזו שבועיים בשביל דקה אחת של יחס לא אנושי והם מאד מאוכזבים. אין כיסאות מספיק ואם יש כיסאות הם בחדרים מרוחקים. [מחוז מרכז]

ההתייחסות של חלק מהרופאים היתה לא סימפטית ומתנשאת התחושה שנותנים לך זה שאתה רמאי, תחושה לא נעימה. והמיקום יושב במסדרון ללא תנאים, מקום עלוב, חלק מהעובדים נחמדים אבל לא יכולים לעשות משהו מעבר הם נמצאים תחת הפלטפורמה של משרד הבריאות. [מחוז ירושלים]

דבר אחד הפריע לי בתהליך, שצריכים לשלוח בדאר רשום ולחכות לתשובה. אין שום דרך אחרת. אי אפשר לקחת אליהם אין גישה ישירה אליהם. וללכת לדאר זה בעייתי. [מחוז מרכז]

היו כסאות לא נוחים בהמתנה ואין שתיה ומחכים הרבה זמן [מחוז דרום]

מצפה שיטפלו כמו שצריך ולא יזלזלו ויקבלו את הבקשות ברצינות [מחוז ירושלים].

הרופא דחה אותי הייתי אצלו שניה הוא לא בדק אותי ושלה אותי הביתה הטיפול הסתיים עוד לפני שהתחיל. [מחוז אשקלון]

שהעובדים יתקשרו עם החולים בהבנה וקצת לגלות אמפתיה. [מחוז צפון]

בועדות צריך לעשות משהו עם תנאי ההמתנה. הכיסאות ממש לא נוחים ובאים לשם באים אנשים נכים ואני בטוחה שזה לא רק לי לא נוח. צריך להתקין מתקן שתיה כמו קולר. [מחוז חיפה]

שיטפלו באנשים ולא בכיסאות סתם בירוקרטיה, זה פשוט שיא החוצפה. אדם נכה צריך לחכות 3 שנים בשביל אישור לכיסא. גועל נפש מה שקורה. [מחוז ת"א]

שתהיה כתובת זמינה שמבינה בכל היקף הצרכים של האדם שאמורים לתת לו מענה שתהיה הקלה בבירוקרטיה. לעת עתה אין מענה מקצועי שמתאים לצרכים של המטופל. [מחוז חיפה]

לחכות 3 חודשים לוועדה זה הרבה מאוד זמן, הקרטיונים והסעיפים איך בוחנים ניידות לא לפי הילד. אני לא יודעת איך לקחת את הילד לבדיקה רק עכשיו אישור לי החמרה מבטוח לאומי זה פשוט הרבה מאוד זמן לבן אדם שזקוק. [מחוז חיפה]

כשהמצב החמיר ביקשתי שידברו איתי בשפה שאני מבין, הרופאים חושבים שיש לי בעיה בניידות והם דוחים זאת. לי תו נכה ניידות ושירותים מיוחדים, כל הזמן דוחים אותי ואין עם מי לדבר ולא יודע מאיזו סיבה דחו אותי לא בודקים אותי איך אני הולך במשך כמה דקות ולא בפסיעה וחצי במשרד, לא בודקים את מה שצריך לבדוק שיבואו ויראו איך אני מסתדר כאילו הם עושים טובה שבאים ובודקים. [מחוז ירושלים]

קשה להשיג את המוקד הטלפוני, זמני ההמתנה ארוכים ושעות המענה מאד קצרות וזה לא נוח. מיקום הוועדה לא נוח, המעלית קטנה מאד ואם מדובר בנכים ומוגבלים לא נוח בכלל. [מחוז ת"א]

רוב התלונות סובבות סביב טענות על חוסר הנגשה בלשכות למוגבלים בניידות, וכן על חוסר אמפתיה מצד הצוות.

הציון המסכם של חוות המטופלים בוועדות מחוזיות נמוך ועומד על 60%.

60% תופסים את המשרד כלא פועל מספיק לצמצום הביורוקרטיה.

- ככלל, ועדות הניידות מקבלות ציונים נמוכים יחסית (ביחס לשאר השירותים בלשכות).

- הנושא המשפיע ביותר על שביעות הרצון הינו **היחס**, שמקבל אמנם ציון בינוני-גבוה בהיבט האדיבות (71%), אך לא בתחושת מחויבות העובדים לסייע (51%).

- **נקודות החוזק בשירות**, הינן אישור קבלה (93%) ושביעות הרצון ממועד התור (82%). אם כי מחצית מהפונים המתינו לוועדה מעל 3 שבועות.

- נקודות חזקות נוספות: טיפול בשפה מובנת (77%) ותשובות בכתב מנוסחות בצורה מובנת (77%).

- **נקודה לשיפור בשירות הינן:**

- תפיסת ההקלה בביורוקרטיה (40%).

- המידע וההסברים המתקבלים ובעיקר המידע לגבי המשך התהליך (38%).

- אופן ניהול התור בזמן הוועדות (58%).

- נדרש שיפור במחוזות צפון והדרום במרבית המזדים.

- נראה כי המידע המקדים המתפרסם במקורות חיצוניים אינו נתפס כמלא (בין 40-54% תופסים אותו כמידע מלא)

- באופן משמעותי ביחס לאתר האינטרנט של המשרד (71%).