



סקר משולב (תהליכי + הגעה ליחידה)

שלום, שמי _____ ואני פונה מטעם משרד הבריאות.
 אנו עורכים סקר שביעות רצון ללקוחות שפנו למשרד הבריאות ושמדך עלה במדגם.
 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.	באיזו דרך בירת מידע על השירות ואופן הגשת הבקשה לפני פנייתך למשרד הבריאות? (לסמן מה שהלקוח אומר, אפשר גם להקריא, אפשר לסמן יותר מתשובה 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 בתחילת התהליך 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 כמה זמן צפוי התהליך להימשך (לפי אמנת השירות המפורסמת באתר האינטרנט ו/ או פירוט לוחות הזמנים הציפויים באישור הקבלה שנשלח מהיחידה)?
	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.	האם היית מרוצה ממועד התור שנקבע לך?
	1. כן 2. לא
8.	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]
	<u>כעת נתייחס לביקור ביום הגעתך ללשכה / ליחידה</u>



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 המתנה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך המתנה 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 98. לא קיבלתי הסברים 99. לא יודע
13.	באיזו מידה הרגשת כי העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה? 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 המתנה 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.	כמה זמן עבר, להערכתך, מרגע הגשת הבקשה ליחידה ועד שקיבלת אישור קבלה על כך שבקשתך התקבלה ביחידה? (להבהיר כי לא מדובר על תשובה סופית) 1. מסרתי את המסמכים כשהגעתי 2. עד שבוע ימים 3. בין שבוע לשבועיים 4. בין שבועיים לחודש ימים 5. למעלה מחודש 6. לא קיבלתי אישור קבלה (דלג לשאלה 17) 7. לא זוכר [לא להקריא] (דלג לשאלה 17)
16.	כיצד קיבלת אישור על כך שבקשתך התקבלה ? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת) 1. במייל 2. בטלפון 3. בדואר 4. בפקס 5. SMS 6. פנים אל פנים (בע"פ) 7. לא זוכר [לא להקריא]
17.	לאורך התהליך, 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 פניתי לברר 5. לא זוכר [לא להקריא]
18.	האם לאורך התהליך עובדי היחידה יצרו אתך קשר בטלפון או במייל ? הכוונה לעובדי היחידה ולא לעובדי המוקד (ישאל רק למי שענה לא בשאלה 5, מי שענה כן בשאלה 5 – ידלג לשאלה 21) 1. כן



	2. לא (דלג לשאלה 21)	
19	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]	
20	באיזו מידה הרגשת כי העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול בפנייתך?	
	5. במידה רבה מאוד 4. במידה רבה 3. במידה בינונית 2. במידה מועטה 1. בכלל לא .99 לא יודע [לא להקריא]	
21	האם הטיפול בפנייתך / בקשתך הסתיים?	
	1. כן, טיפול הסתיים 2. הסתיים טיפול בחלק מהבקשות שהגשתי לאותה יחידה (דלג לשאלה 26) 3. עדיין ממתין לתשובה (דלג לשאלה 26)	
22	מה משך הזמן 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]	
23	האם, לדעתך, הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול היה:	
	1. קצר 2. סביר 3. ארוך 4. לא יודע [לא להקריא]	
24	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]	
25	ביחידות של פניות הציבור ונציבות הקבילות – איזה מענה קיבלת לפנייתך?	
	1. קיבלתי מענה חיובי 2. קיבלתי מענה שלילי 3. 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	
	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 ביוקורטיים?	
	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	