



ד' בשבט, התש"פ
30 ינואר 2020
סימוכין : 118773520
(במענה : ציין סימוכין)

אל : משתתפי הדיון

שלום רב,

הנדון: סיכום דיון בנושא תוצאות סקר שביעות רצון לקוחות משירותי משרד הבריאות מיום 29.1.2020

הדיון התקיים בהשתתפות: מר משה בר סימן טוב, מר דב פסט, גבי איילת גרינבאום, מר נועם הס, גבי הדר שירי, גבי הודיה מויאל, גבי אורית רונן, גבי רותם הראל.

סיכום:

בדיון הוצגו סקרי שביעות רצון שנערכו במהלך 2019 עבור יחידות המשרד ולשכות הבריאות (מצ"ב המצגת שהוצגה ומצגות ממצאי הסקרים). השנה בוצע שינוי במתודולוגיה, השינויים העיקריים הם באופן חישוב הנתונים ויצירת מדדים מסכמים.

#	נושא	אחראי
1.	מרפאות חיסונים : עתידות לעבור למיקור חוץ, חשוב לשמר את רמת השירות הגבוהה, תנאי המתנה טובים ולהגדיר זמן סביר לקביעת מועד תור.	כחלק ממכרז המתקיים בנושא. אגף השירות מול אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
2.	הרחבת תוכנית במיקוד מנכ"ל – עיצוב שירותים מחדש וטרנספורמציה דיגיטלית לכל יחידות משרד הבריאות. יצירת תעדוף במסגרת תוכניות עבודה והקמת ועדת היגוי ייעודית לנושא בראשות המנכ"ל. למידה תהליכים דומים שנעשו במשרדים אחרים (משרד התחבורה, ביטוח לאומי ועוד). הועדה תכלול נציגים מטעם אגף מחשוב, לשכה משפטית ונציג מכל חטיבה. יש לקיים דיון מקדים עם מוריס לגבי משתתפים בוועדה.	לשכת מנכ"ל – זימון ישיבה מקדימה



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

לשכת המנהל הכללי

The Bureau of Director General

3.	שיפור המידע והנגשה רב ערוצית : - שיפור תוכן, מנוע החיפוש והנראות של אתר האינטרנט. - דיוור ישיר- עדכון ושליחת מכתבים באמצעות אימיילים והפחתת שימוש בדואר. - שיפור המכתבים הנשלחים.	במסגרת ועדת ההיגוי שתקום לעיצוב שירותים מחדש וטרנספורמציה דיגיטלית ביחידות משרד הבריאות
4.	חישוב ציון מדד מסכס- אגף השירות יגיע עם המלצות	אגף שירות
5.	שליחת מאגרים של היחידות טרם ביצוע הסקר: נדרש אישור מהלשכה המשפטית לשליחת המאגרים מהמחשוב לאגף השירות ביודוע היחידה הרלוונטית.	אגף השירות מול הלשכה המשפטית
6.	הצגת ממצאי הסקר בישיבת הנהלה, הזמנה ביטוח לאומי להצגת השינויים שבוצעו בכל הקשור לעיצוב שירות וטרנספורמציה דיגיטלית	לשכת מנכ"ל קובי מביטוח לאומי אישר את הגעתו.
7.	קיום סדנת מסע לקוח / מטופל – ביום ההאצה של הנהלה מורחבת.	איילת מול מאיה ונעם ויצנר

רשמה : רותם הראל

העתק : פרופ' איתמר גרוטו, המשנה למנכ"ל

גב' אירנה בכרך, מרכזת בכירה סקרי שירות, מינהל שירות