



# יחידות משרד הבריאות ממצאי סקר שביעות רצון פונים

דו"ח מסכם, 2019



סי.איי מידע שיווקי

## מטרת המחקר

בחינת שביעות רצון הפונים ליחידות שונות במשרד הבריאות

### שיטת הדגימה

מאגר הלקוחות לסקר נגזר מתוך רשימות לקוחות הקיימות במערכות תפעוליות של יחידות המשרד.  
דגימה אקראית לפי מכסות פר יחידה

### המדגם

[1532 פונים לקבלת שרות מיחידות](#)  
המשרד

### יחידת הדגימה

מקבלי השרות ביחידות השונות של משרד הבריאות בחודשים פברואר עד יוני 2019

### הערות

בוצעו שינויים במתודולוגיה ביחס לעבר כמפורט להלן

### מועד הביצוע

מאי – נובמבר 2019

### טעות הדגימה

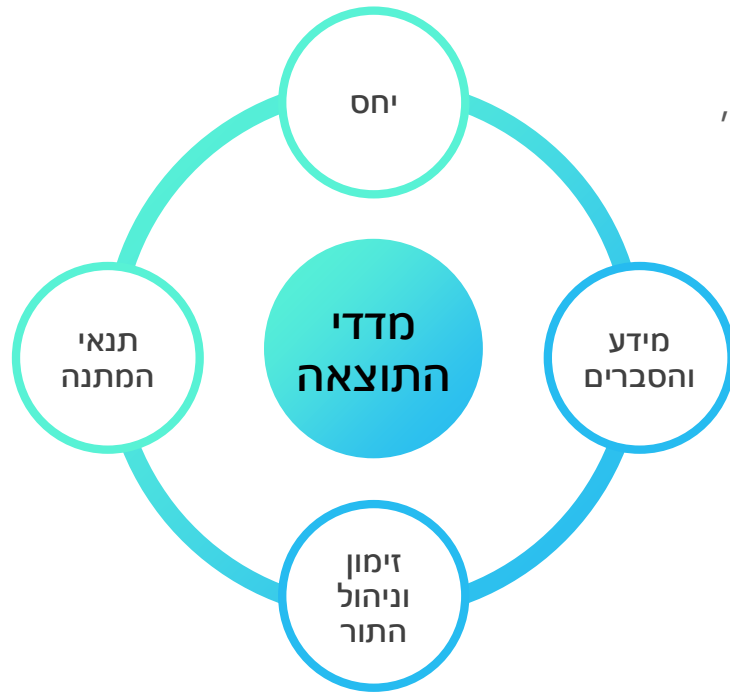
± 3.2% לכלל המשיבים

### שיטת הראיון

- עפ"י שאלון מובנה:
- טלפונית ממכון הסקרים של סי. איי מידע שיווקי.
  - דיגיטלית באמצעות משלוח לינק למילוי השאלון במייל.

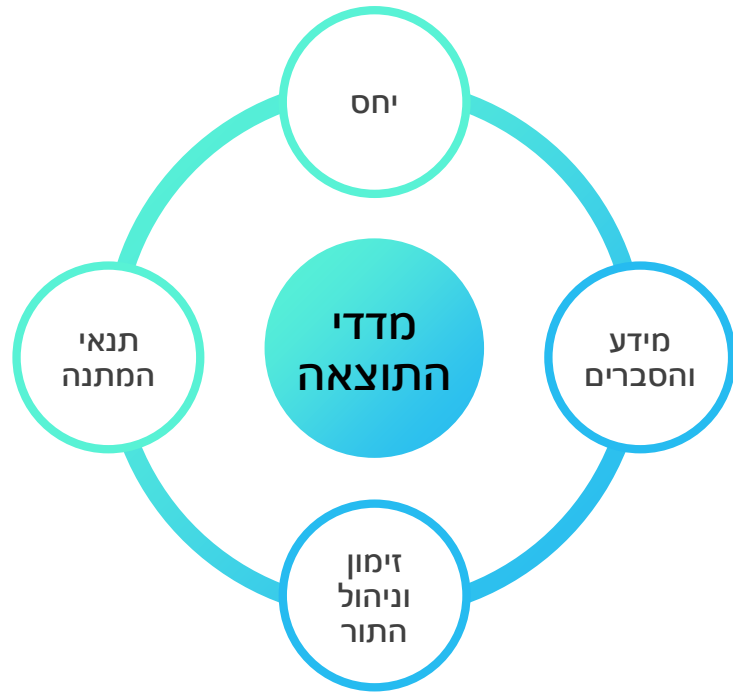
# מתודולוגיה – חידושים במערך המחקר

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**

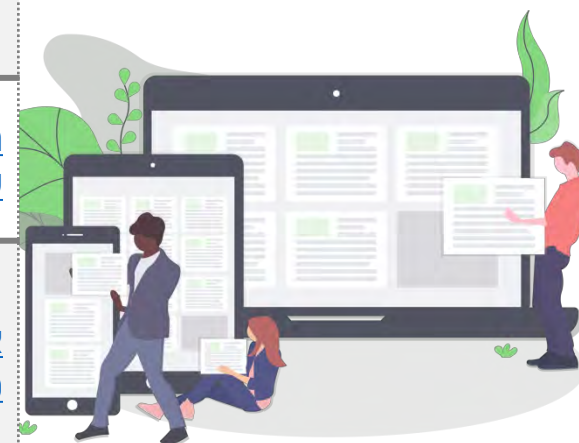


שיעור המרוצים	נושא	מדד
במידה רבה מאוד + במידה רבה	שביעות רצון כללית	מדדי התוצאה
הרבה מעל הציפיות + מעל הציפיות + בהתאם לציפיות	התאמה לציפיות	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	הקלה על תהליכים בירוקרטיים	
כן	שביעות רצון ממועד התור	זימון וניהול התור
המתינו עד 30 דקות	המתנה ביחידה	
במידה רבה מאוד + במידה רבה	התור 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





קהל יעד	יחידה	תהליך	מס' נסקרים	דגימה
<b>עוסקים במקצועות בריאות</b>	מנהל הסיעוד	בחינות	50	טלפוני
		רישום והנפקת תעודת יושר	43	טלפוני
	פסיכולוגיה	התמחויות (פורטל)	17	אינטרנטי
		התמחויות (תהליכים שמתופלים במייל)	74	אינטרנטי
		רישום	18	אינטרנטי
		בחינות	20	טלפוני
	האגף לרישוי מקצועות רפואיים - רישוי	רפואה	50	טלפוני
		רפואת שיניים	35	טלפוני
		אחר	50	טלפוני
	האגף לרישוי מקצועות רפואיים - בחינות	מרפא בעיסוק	50	טלפוני
		קלינאי תקשורת	40	טלפוני
		פיזיותרפיסט	39	טלפוני
		רוקחים	27	טלפוני
		אחר	38	טלפוני
בריאות השן	בחינות	41	טלפוני	
<b>סה"כ</b>			<b>592</b>	
<b>פניות, תלונות וקבילות הציבור</b>	אגף השירות	מוקד קול הבריאות (חודשי מתחילת 2019)	5,915	טלפוני
		פניות הציבור - כללי	332	טלפוני
	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי	חוק חופש המידע	48	טלפוני
		נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי	226	אינטרנטי
<b>סה"כ</b>			<b>606</b>	
<b>חברות ולקוחות עסקיים</b>	שרותי מזון	אמ"ר	38	טלפוני
		מזון רגיל/רגיש	43	אינטרנטי
	מזון רגיש	32	אינטרנטי	
<b>סה"כ</b>			<b>113</b>	
<b>אוכלוסיות מיוחדות</b>	מרב"ד	מרבד- תל אביב	44	טלפוני
		מרבד- חיפה	42	טלפוני
	אגף השיקום	ועדות ערר בנושא ניידות	40	טלפוני
		התאמת גודל הרכב	50	טלפוני
		גזזת	45	טלפוני
<b>סה"כ</b>			<b>221</b>	
<b>כלל המשיבים</b>			<b>1,532</b>	





• כלל היחידות

• סיכום מנהלים

• רגרסיה

• ציון מסכם

• מדדי התוצאה

• זימון ניהול תור

• מידע והסברים

• יחס

• תנאי המתנה

• סיכום המדדים

• עוסקים במקצועות הבריאות

• פניות, תלונות וקבילות הציבור

• חברות ולקוחות עסקיים

• אוכלוסיות מיוחדות



- משרד הבריאות משרת קהלי יעד שונים בעלי צרכים ודרישות מגוונות, מבעלי עסקים וחברות, דרך עוסקים במקצועות הרפואה, אוכלוסיות מיוחדות ופונים עם תלונות לפניית הציבור.
- ציון מסכם של חווית הפונים ליחידות המשרד עומד על 50% בלבד, אם כי קיימת שונות בין אוכלוסיות הפונים (עוסקים במקצועות הבריאות – 66%, אוכלוסיות מיוחדות – 62%, חברות ולקוחות עסקיים – 44%, ציבור הפונים בנושא תלונות וקבילות 32%).
- בשל שינוי בתמהיל היחידות\* ושינוי בשאלון הסקר ובאופן חישוב הממצאים, יש להתייחס בהסתייגות להשוואה לשנים הקודמות.
- 46% מהפונים שבעי רצון מהשירות שקיבלו, 55% מרגישים כי השירות שקיבלו תאם את ציפיותיהם. עדיין רק שליש מהפונים תופסים את המשרד כפועל לצמצום והקלה על תהליכים ביורוקרטיים. נדרש שיפור משמעותי בנושא זה הן בשיפור תהליכי שירות והן בתקשור השינויים שהמשרד מקדם לציבור הרחב.
- מוקד קול הבריאות ממשיך לקבל ציונים גבוהים כך שהציון הכולל של המוקד עומד על למעלה מ-82% לקוחות מרוצים, 86% מרוצים משירות הנציג.
- הפרמטרים הקשורים ביותר לשביעות הרצון הפונים:
  - יחס העובדים
  - הקלה על התהליכים הביורוקרטיים
  - מידע מלא על סטטוס הטיפול תוך כדי התהליך



- יחס לפונים מהווה נקודת חוזק (75%), מעל 85% מרוצים מהיחס בקרב עוסקים במקצועות בריאות ובקרב הלקוחות העסקיים ואילו רק שני שלישי בקרב הפונים לפניות וקבילות הציבור ובקרב האוכלוסיות המיוחדות.
- רק 59% מכלל הפונים מרוצים ממידע ובהירות ההסברים לאורך התהליך – נושא זה טעון שיפור בכל יחידות המשרד.
- ביחידות שמקבלות קהל (כמו מר"ד, גזזת או ועדות ערר ניידות) 69% מרוצים תהליכי זימון וניהול תורים ו72% מתנאי ההמתנה ביחידות.
- גם השנה נדרש להמשיך ולשפר את רמת השירות ביחידות המטפלות בפניות, תלונות וקבילות הציבור, הציון המסכם שלהן עומד על 32% מרוצים. בניגוד ליתר היחידות שנסקרו, מדובר ביחידות התלויות באופן מלא במענה של יחידות אחרות. 35% מהמשיבים לסקר פניות ותלונות הציבור הם מטופלי קנביס רפואי.
- להלן הנושאים הרוחביים לטיפול:
  - הגברת השימוש בדיגיטל וקידום טרנספורמציה דיגיטלית ביחידות משרד הבריאות
  - פישוט תהליכים בירוקרטיים ועיצוב שירותים מחדש
  - שיפור אתר האינטרנט המשרדי, מתן מידע מקדים מלא, כולל מתן לו"זים על מנת לייצר תיאום ציפיות ריאלי
  - מתן הרגשה שהעובדים חותרים לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול



• כלל היחידות

• סיכום מנהלים

• **רגרסיה**

• ציון מסכם

• מדדי התוצאה

• זימון ניהול תור

• מידע והסברים

• יחס

• תנאי המתנה

• סיכום המדדים

• עוסקים במקצועות הבריאות

• פניות, תלונות וקבילות הציבור

• חברות ולקוחות עסקיים

• אוכלוסיות מיוחדות



# מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים

ציון מסכם	
0.65**	העובדים פעלו על מנת לסייע (טלפוני)
0.63**	העובדים פעלו על מנת לסייע (פרונטלי)
0.48**	העובדים התייחסו באדיבות וכבוד (פרונטלי)
0.59**	פועל להקלת הבירוקרטיה
0.58**	מידע מלא על סטאטוס הטיפול
0.50**	הסברים ברורים

פרמטרים ממדד היחס והקלת

תהליכים בירוקרטיים הינם

הפרמטרים הקשורים ביותר לשביעות

הרצון הכללית של הפונים.



## • כלל היחידות

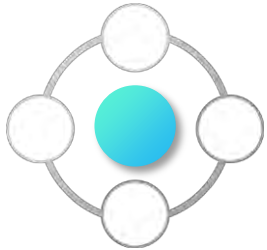
- סיכום מנהלים
- רגרסיה

## • ציון מסכם

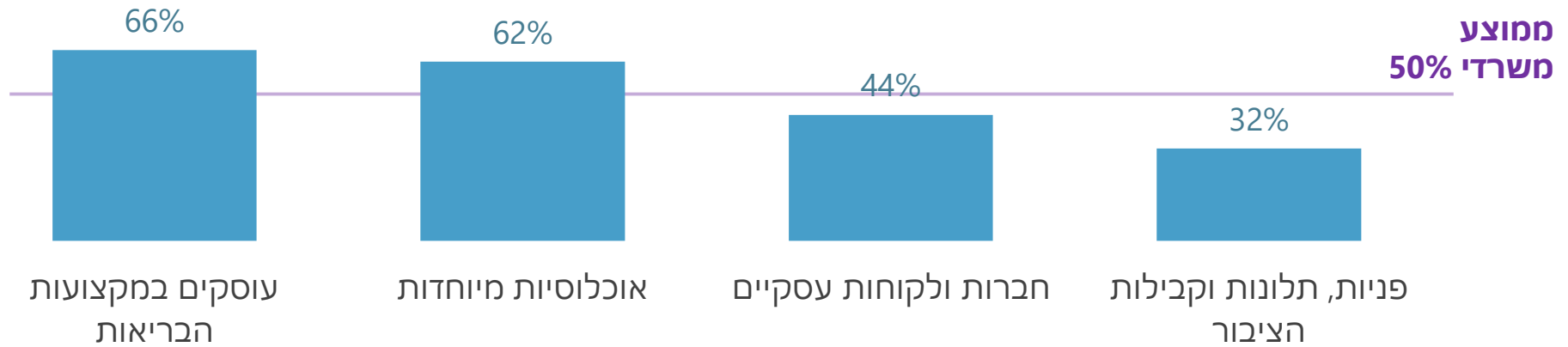
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המזדים

- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות





ציון מסכם



רק מחצית מהפונים ליחידות המשרד מרוצים, אם כי ניכרת שונות בין קהלי יעד:

יחידות הנותנות שירות לעוסקים במקצועות רפואיים ואוכלוסיות מיוחדות, זכו לציון מסכם יחסית גבוה (66% ו-62% בהתאמה).





## • כלל היחידות

- סיכום מנהלים
- רגרסיה
- ציון מסכם

## • מדדי התוצאה

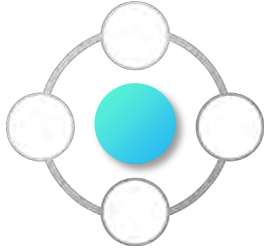
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המזדים

- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות

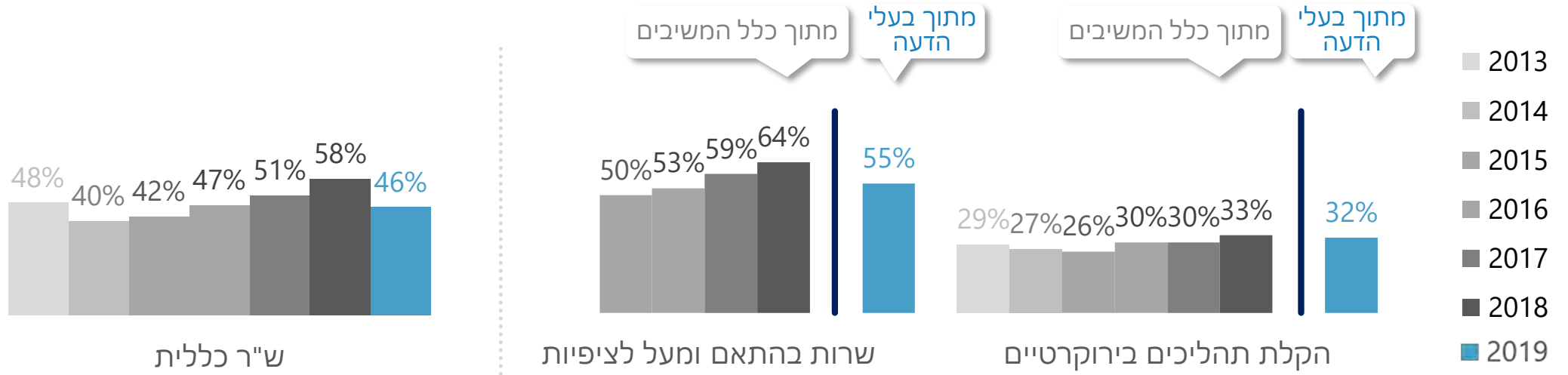


# מדדי התוצאה – כלל יחידות משרד הבריאות

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 לירידה בשביעות רצונם של הפונים ובהערכתם כי השרות שקבלו היה בהתאם ומעל ציפיותיהם.**

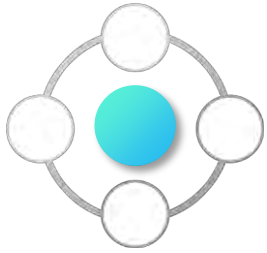
מדד הקלה בתהליכים בירוקרטיים נותר טעון שיפור רב.

- הקלה בתהליכים בירוקרטיים – הציון מכלל המשיבים הינו 30%
- שרות בהתאם ומעל הציפיות - הציון מכלל המשיבים הינו 54%
- ש"ר כללית – ניתן להשוות, כיוון שכולם ענו ב 2019, וב- 2018

"אנא דרגי באיזו מידה אתה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה / מהלשכה ?  
"באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים בירוקרטיים?"  
"ולסיכום ביקורך, באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותך?"

# התפלגות מדדי התוצאה – כלל היחידות

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

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2018
33%	64%	57%	1110	כלל המשיבים
40%	80%	68%	591	עוסקים במקצועות רפואיים
26%	43%	41%	102	פניות, תלונות וקבילות הציבור
22%	53%	57%	122	חברות ולקוחות עסקיים
26%	44%	43%	295	אוכלוסיות מיוחדות

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
32%	55%	46% ↓	1521	כלל המשיבים
43%	79%	66%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
18%	30% ↓	22% ↓	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
27%	47%	43% ↓	112	חברות ולקוחות עסקיים
41% ↑	62% ↑	58% ↑	219	אוכלוסיות מיוחדות

אינדיקציות לירידות בשירותי פניות וציבור ובחברות ולקוחות עסקיים.

ניכר שיפור בשירות לאוכלוסיות מיוחדות.







## • כלל היחידות

- סיכום מנהלים
- רגרסיה
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה

## • זימון ניהול תור

- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

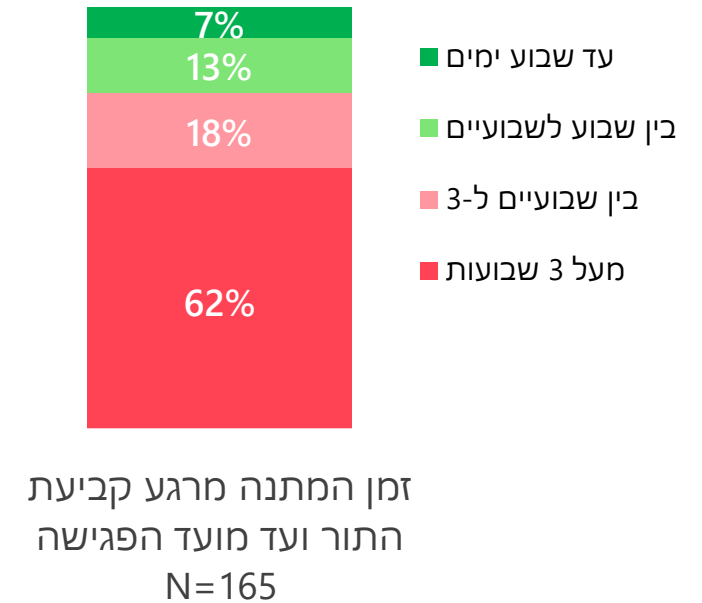
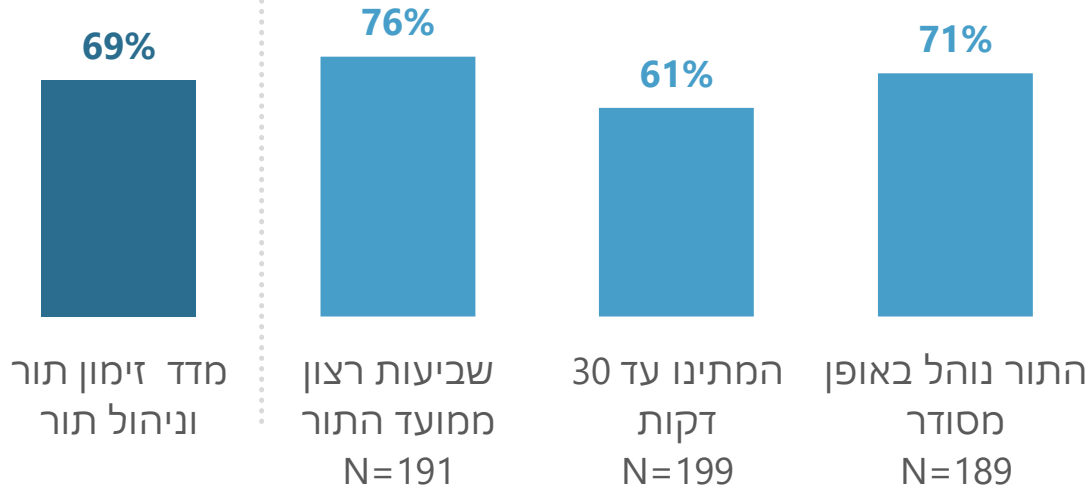
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



# זימון וניהול התור

## בקרבי יחידות מקבלות קהל

בקרבי בעלי דעה



**בקרבי הפונים אשר הגיעו לקבלת שירות פרונטלי, מדד זימון וניהול תור מקבל ציון בינוני (69%).**  
 הפונים מרוצים ממועד התור, למרות שרובם ממתנים מעל 3 שבועות, וכן מאופן ניהול התור ביחידות.  
 61% מתקבלים תוך 30 דקות, יש מקום לשיפור.



## • כלל היחידות

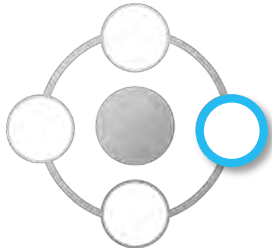
- סיכום מנהלים
- רגרסיה
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור

## • מידע והסברים

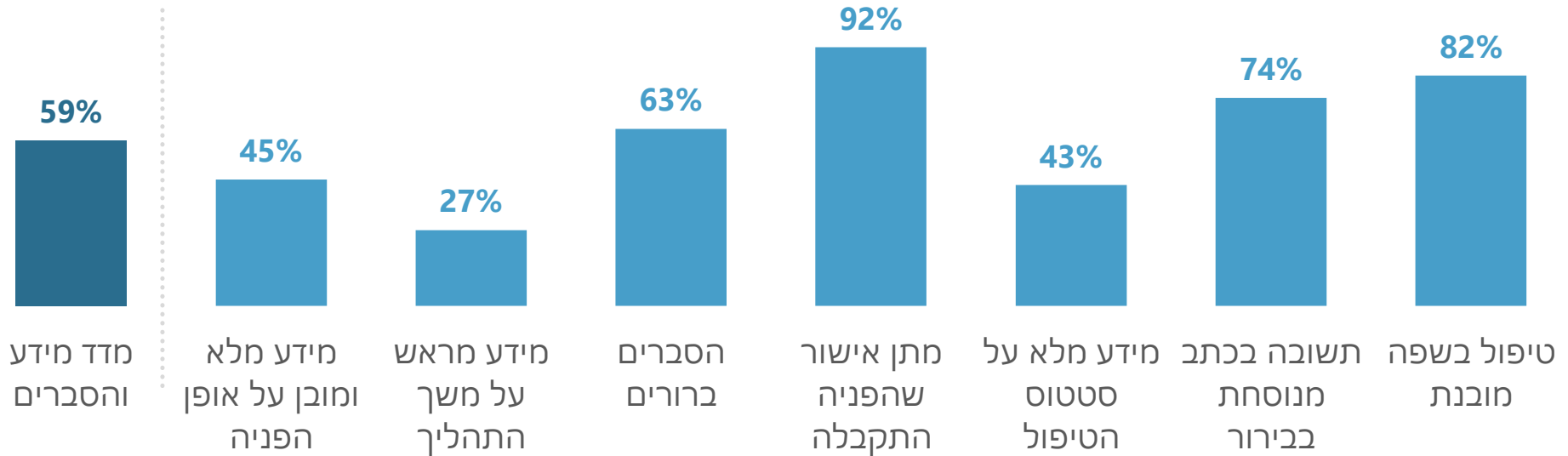
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות





מידע והסברים



## מדד מידע והסברים מקבל ציון בינוני-נמוך (59%).

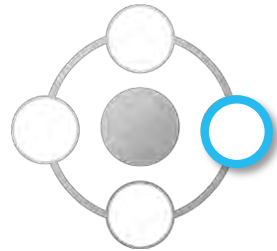
**פרמטרים של מתן מידע לאורך התהליך: על אופן הפניה, סטטוס הטיפול, ומשך התהליך – טעונים שיפור רב. מנגד, נוסח תשובות בכתב, טיפול בשפה מובנית ובמיוחד אישור קבלת הפניה זכים לציונים גבוהים וקיים שיפור בהשוואה לשנים קודמות.**

"האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומובן 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?"  
 "קיבלו אישור על כך שפנייתם התקבלה ביחידה/לשכה"  
 "במידה ופנית לברר את סטטוס הטיפול בפנייתך, האם קיבלת מידע מלא?"  
 "במידה וקיבלת תשובה מהיחידה בכתב, האם התשובה הייתה מנוסחת באופן ברור ומובן לך?"  
 "באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?"

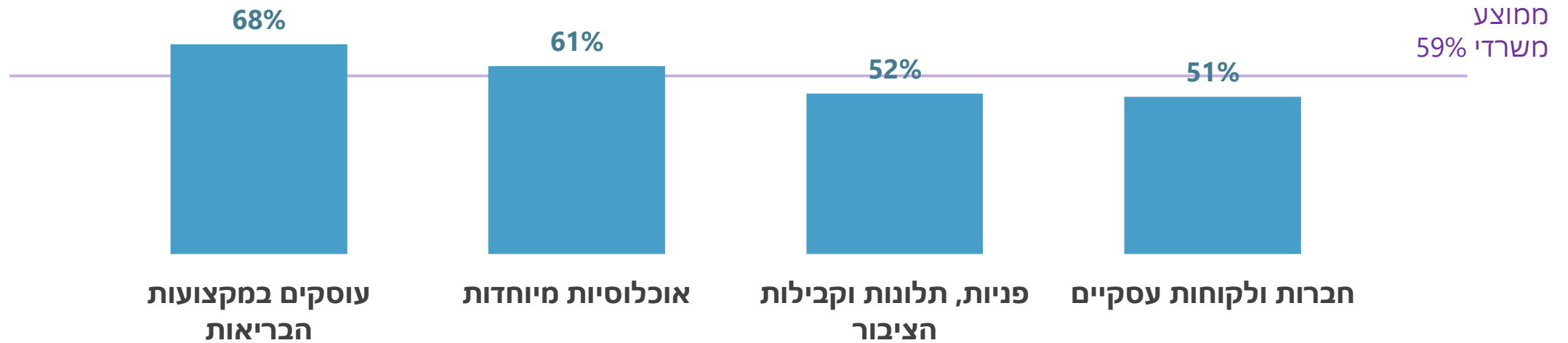


# מדד מידע והסברים – מדרג קהלי היעד

בקרב בעלי דעה



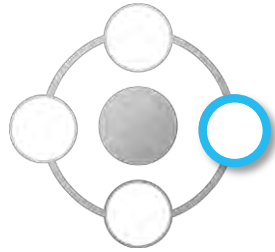
מידע והסברים



כשני שליש מהעוסקים במקצועות רפואיים מרוצים ממידע ובהירות ההסברים לאורך התהליך.

כמחצית מהפונים לפניות וקבילות הציבור ולקוחות עסקיים אינם מרוצים בתחום זה.





מידע והסברים

טיפול בשפה מובנת	תשובה בכתב מנוסחת בבירור	מידע מלא על סטאטוס הטיפול	מתן אישור שהפניה התקבלה	הסברים ברורים בשירות פרונטלי	מידע מראש על המשך התהליך	מידע מלא ומוכן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	
82%	74%	43%	92%	63%	27%	45%	59%	1521	כלל המשיבים
90%	85%	63%	94%	-	36%	54%	68%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
77%	58%	23%	91%	-	17%	37%	52%	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
67%	78%	34%	86%	-	27%	35%	51%	112	חברות ולקוחות עסקיים
80%	73%	50%	88%	63%	29%	49%	61%	219	אוכלוסיות מיוחדות

נושא מתן המידע (על אופן הפניה, המשך התהליך וסטטוס הטיפול) מהווה נקודת משמעותית לשיפור בכל הקהלים.

נקודת חוזק הינה אישורי קבלה.





## • כלל היחידות

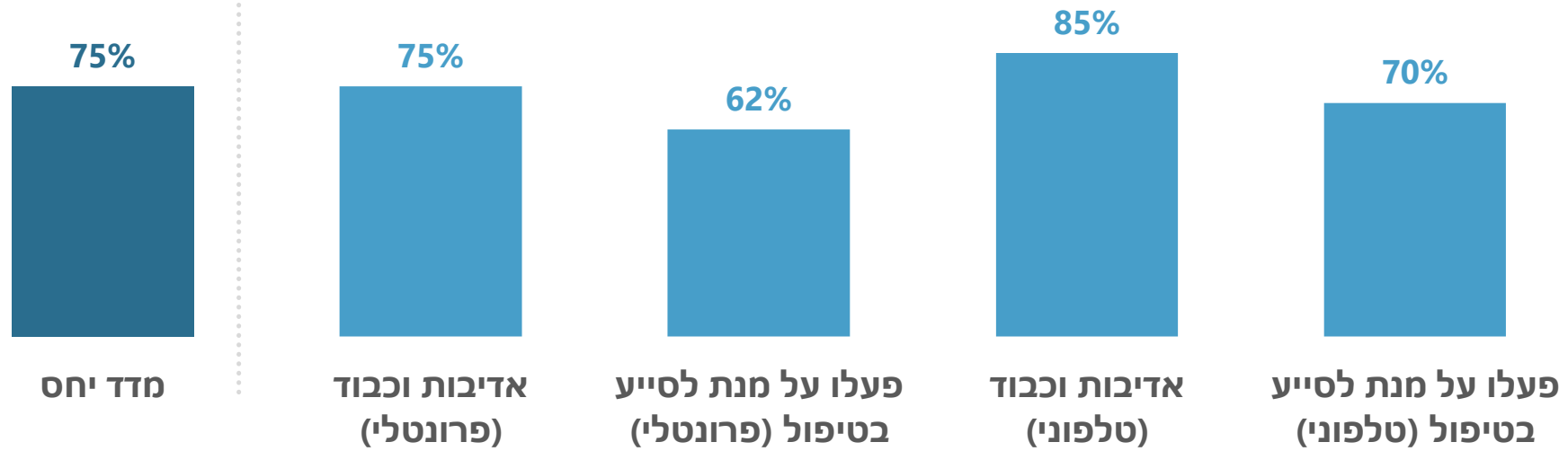
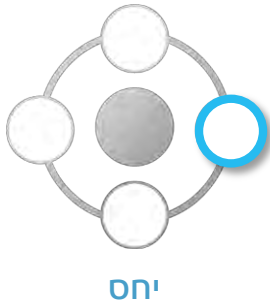
- סיכום מנהלים
- רגרסיה
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים

## • יחס

- תנאי המתנה
- סיכום המזדים

- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות





מדד היחס זוכה לציון יחסית גבוה (75%).

נקודת החוזק – אדיבות וכבוד בשיחות הטלפוניות,

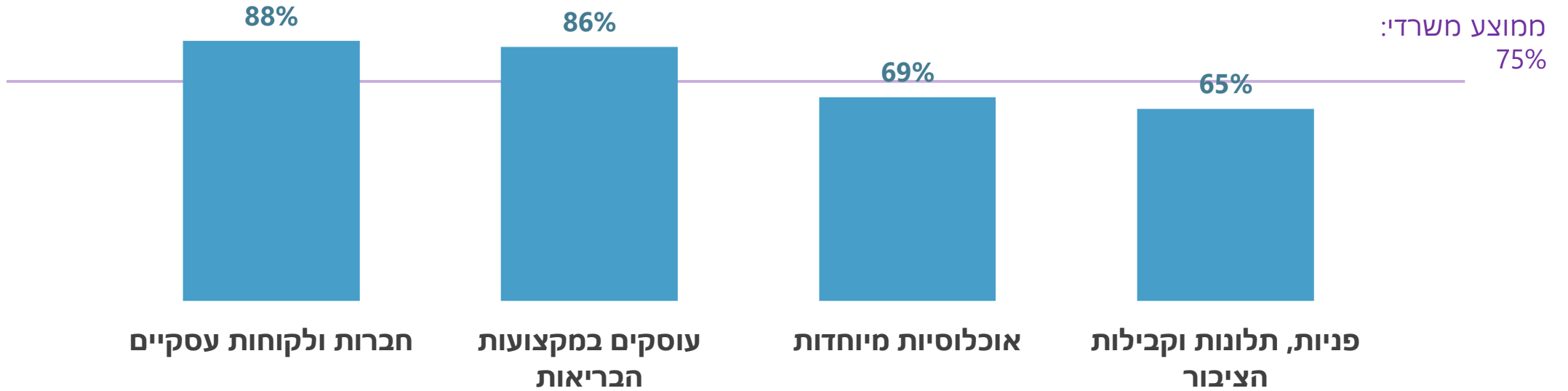
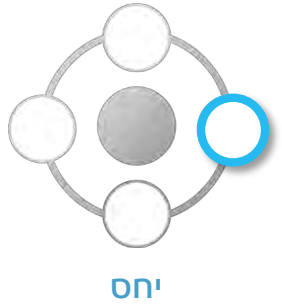
נקודה לשיפור – ההעדר התחושה שפועלים על מנת לסייע, בעיקר במפגש פרונטלי.





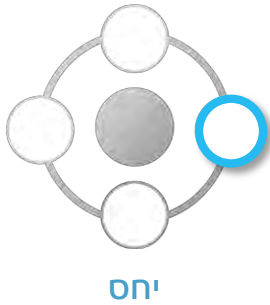
# מדד יחס – מדרג קהלי היעד

בקרוב בעלי דעה



ציון מדד היחס גבוה בקרב חברות ולקוחות עסקיים ובקרוב עוסקים במקצועות רפואיים. יש מקום להמשיך ולשפר בקרב היחידות הנותנות שירות לאוכלוסיות מיוחדות ולפונים לפניות וקבילות הציבור.





פעלו על מנת לסייע בטיפול (טלפוני)	יחס באדיבות ובכבוד (טלפוני)	פעלו על מנת לסייע בטיפול (פרונטלי)	יחס באדיבות ובכבוד (פרונטלי)	מדד יחס	N	
70%	85%	62%	75%	75%	1521	כלל המשיבים
83%	88%	-	-	86%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
51%	80%	-	-	65%	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
78%	97%	100%	100%	88%	112	חברות ולקוחות עסקיים
82%	82%	61%	75%	69%	219	אוכלוסיות מיוחדות

יחס אדיב ומכבד זוכה לציונים גבוהים בכל היחידות.

יש מקום לשיפור בתחושה שנותני השירות פועלים על מנת לסייע ביחידות פניות, תלונות וקבילות הציבור (51%)





## • כלל היחידות

- סיכום מנהלים
- רגרסיה
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס

## • תנאי המתנה

- סיכום המזדים

- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



# תנאי המתנה פרוט לפי קהלי יעד

## בקרב יחידות מקבלות קהל



תנאי המתנה	N	
72%	219	אוכלוסיות מיוחדות

מדד תנאי המתנה זוכה לציון בינוני





## • כלל היחידות

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

## • סיכום המדדים

- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



המתנה תנאי	יחס	מידע והסברים	זימון וניהול התור	פועלת להקלת בירוקרטיה	בהתאם ומעל ציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
72%	75%	59%	69%	32%	55%	46%	50%	1521	כלל המשיבים
-	86%	68%	-	43%	79%	66%	66%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
-	65%	52%	-	18%	30%	22%	32%	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
100%	88%	51%	89%	27%	47%	43%	44%	112	חברות ולקוחות עסקיים
72%	69%	61%	69%	41%	62%	58%	62%	219	אוכלוסיות מיוחדות

נקודת החוזק הינה מדד היחס.

נקודת לשיפור: פעולה להקלת בירוקרטיה.

השירות בנושא פניות, תלונות וקבילות הציבור טעון שיפור בכל הפרמטרים,

וכן השירות לחברות ולקוחות עסקיים אינו ברמה מספקת.



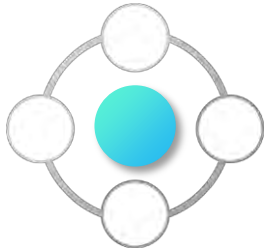


- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות

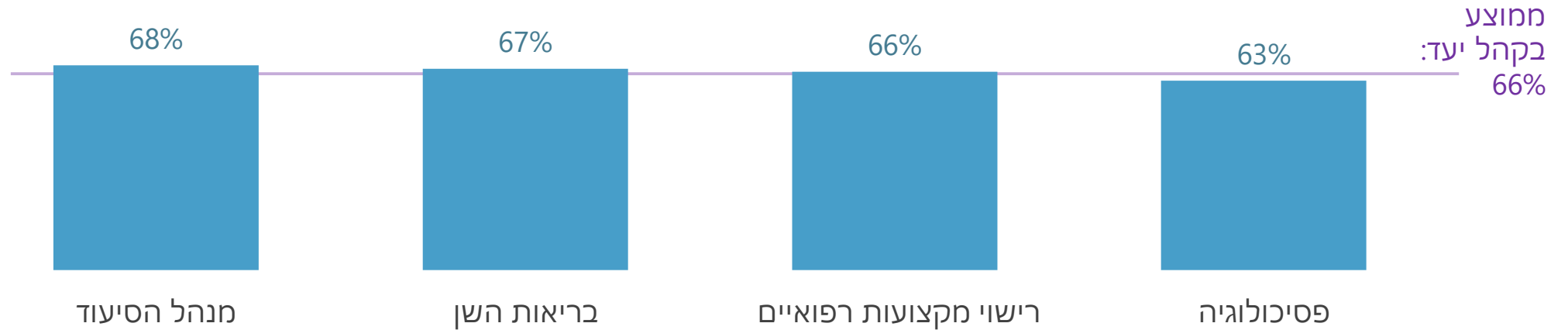
#### • ציון מסכם

- מדדי התוצאה
  - מידע והסברים
  - יחס
  - סיכום המדדים
  - נושאים נוספים
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
  - חברות ולקוחות עסקיים
  - אוכלוסיות מיוחדות





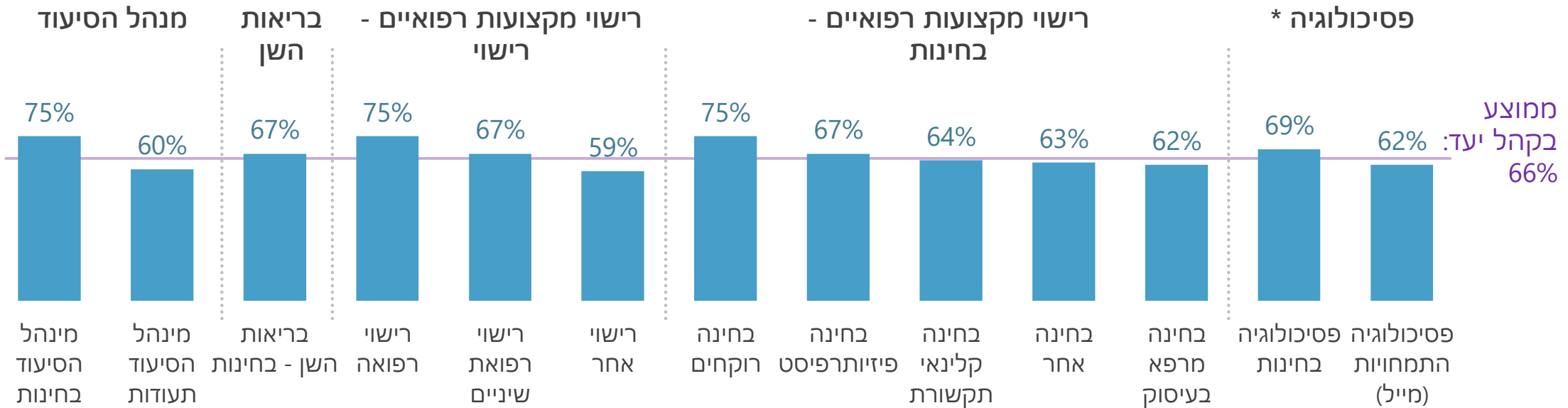
ציון מסכם



הציון המסכם של רמת השירות לעוסקים במקצועות הבריאות הינו בינוני (66%).  
אין שונות בין היחידות השונות.



# ציון מסכם – לפי תהליכים



ניכרת שונות לא מעטה בין התהליכים השונים במינהל הסיעוד וברישוי מקצועות רפואיים (כתלות בקיום פורטל), מומלץ להרחיב את הפורטל לכל המקצועות ולבוגרי חו"ל.

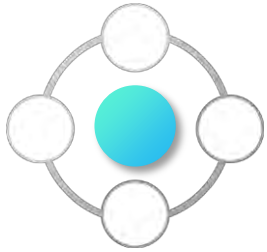




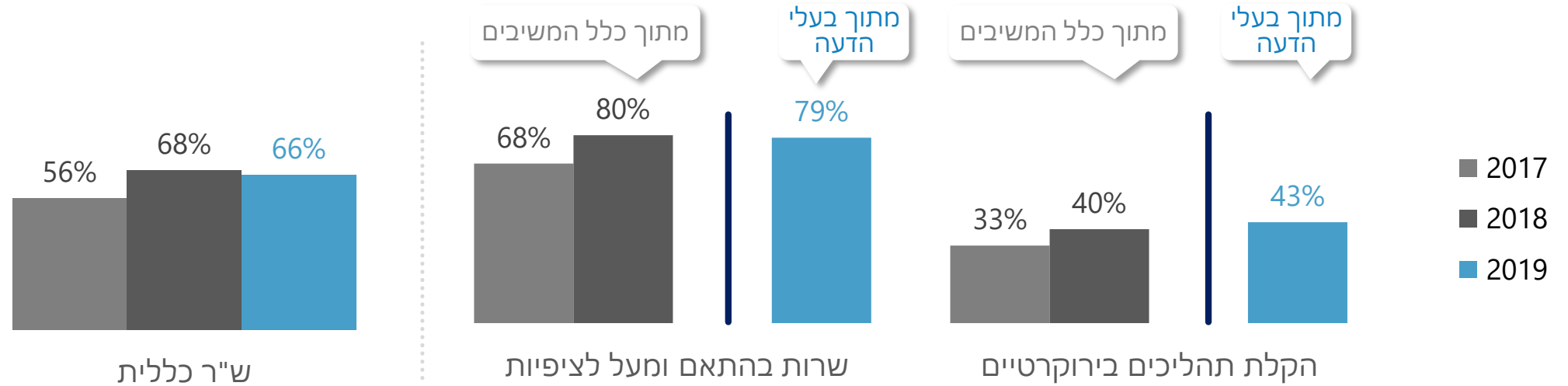
- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- ציון מסכם
- **מדדי התוצאה**
- מידע והסברים
- יחס
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



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



נראה כי השירות לעוסקים שומר על השיפור שהושג במועד הקודם.  
עם זאת, שביעות הרצון עדיין ברמה בינונית בלבד (66%).

- ש"ר ככלית- הציון מכלל המשיבים הינו 66%
- פועל להקל בתהליכים בירוקרטיים - הציון מכלל המשיבים הינו 40%
- שרות בהתאם ומעל הציפיות - הציון מכלל המשיבים הינו 78%

"אנא דרגני באיזו מידה אתה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה / מהלשכה ?  
"באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים בירוקרטיים?"  
"ולסיכום ביקורך, באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך?"

# מהם המשתתפים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתתפים

ציון מסכם	
0.46**	העובדים פעלו על מנת לסייע (טלפוני)

הפרמטר שנמצא קשור לשביעות

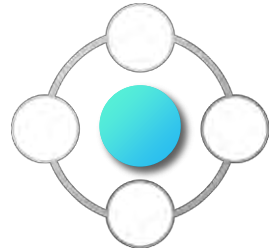
הרצון בקרב עוסקים במקצועות

הבריאות הוא התחושה עד כמה

**העובדים פעלו על מנת לסייע**

# התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי יחידות ותהליכים

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

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2018
40%	80%	67%	591	עוסקים במקצועות הבריאות
-	-	-	-	בריאות השן - בחינות
52%	80%	69%	81	מנהל הסיעוד
40%	70%	53%	40	מינהל הסיעוד בחינות
63%	90%	85%	41	מינהל הסיעוד תעודות
35%	82%	70%	105	פסיכולוגיה
32%	95%	90%	41	פסיכולוגיה בחינות
30%	77%	61%	64	פסיכולוגיה-התמחויות (דרך המייל)

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	
43%	79%	66%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
50%	77%	76%	41	בריאות השן - בחינות*
43%	83%	66%	92	מנהל הסיעוד
55% ↑	86% ↑	71% ↑	49	מינהל הסיעוד בחינות
30% ↓	79% ↓	60% ↓	43	מינהל הסיעוד תעודות
42%	76%	62%	129	פסיכולוגיה**
32%	85% ↓	70% ↓	20	פסיכולוגיה בחינות
43% ↑	74%	61%	74	פסיכולוגיה-התמחויות (דרך המייל)

תפיסת המשרד כפועל להקלת התהליכים הבירוקרטיים, מהווה נקודת חולשה רוחבית בכל היחידות. אינדיקציה לשיפור במנהל הסיעוד – בחינות, אך נדרש שיפור בתחום הרישום (תעודות).

# התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי יחידות ותהליכים

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

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	2018	
40%	80%	67%	591	עוסקים במקצועות בריאות
40%	80%	67%	325	רישוי מקצועות רפואיים
-	-	-	-	רישוי מקצועות רפואיים בחינות
59%	87%	72%	39	בחינה פיזיותרפיסט
48%	77%	58%	31	בחינה רוקחים
38%	90%	85%	40	בחינה קלינאי תקשורת
38%	75%	55%	40	בחינה אחר
35%	80%	75%	40	בחינה מרפא בעיסוק
-	-	-	-	רישוי מקצועות רפואיים רישוי
42%	83%	71%	41	רישוי רפואה
41%	71%	57%	42	רישוי רפואת שיניים
25%	75%	60%	52	רישוי אחר

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
43%	79%	66%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
42%	80%	67%	329	רישוי מקצועות רפואיים
45%	78%	63%	193	רישוי מקצועות רפואיים בחינות
51%	82%	59% ↓	39	בחינה פיזיותרפיסט
78% ↑	81%	67%	27	בחינה רוקחים
41%	74% ↓	69% ↓	39	בחינה קלינאי תקשורת
37%	74%	63%	38	בחינה אחר
32%	82%	60% ↓	50	בחינה מרפא בעיסוק
37%	82%	73%	135	רישוי מקצועות רפואיים רישוי
49%	92% ↑	82% ↑	50	רישוי רפואה
44%	80%	74% ↑	35	רישוי רפואת שיניים
21%	74%	62%	50	רישוי אחר

ברישוי מקצועות רפואה ישנה עלייה משמעותית בשביעות הרצון בקרב רופאים ורופאי שיניים, לצד זה ישנה ירידה בשביעות הרצון בחלק מהבחינות (פיזיותרפיסטים, קלינאי תקשורת ומרפאים בעיסוק).

ניכר שיפור משמעותי בתחושת הקלה בתהליכים בירוקרטיים בבחינות של הרוקחים.



מדדי התוצאה





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות

- ציון מסכם

- מדדי התוצאה

- **מידע והסברים**

- יחס

- סיכום המדדים

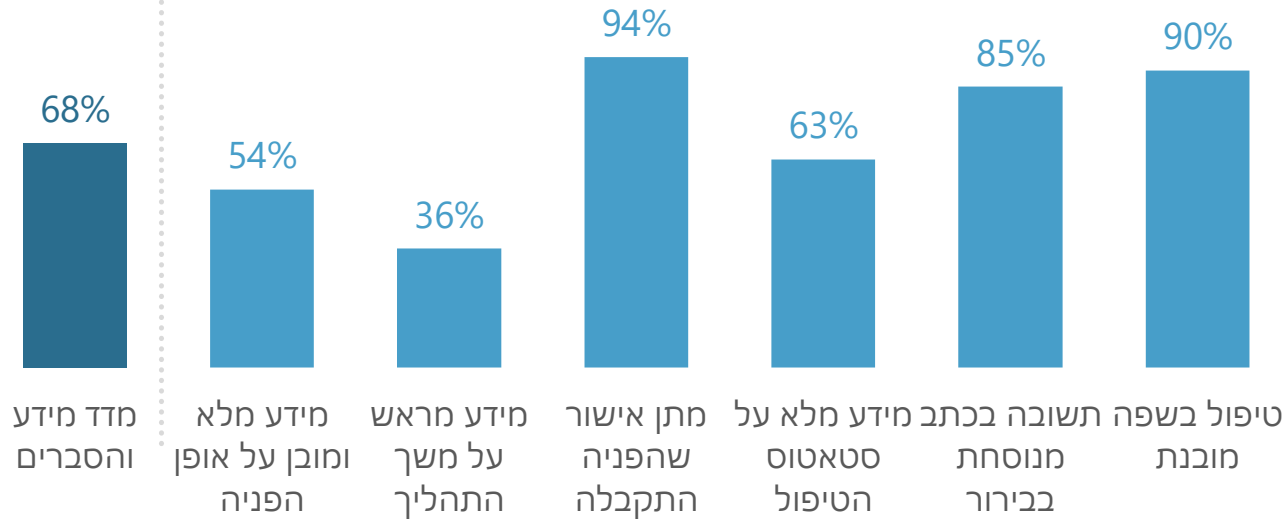
- נושאים נוספים

- פניות, תלונות וקבילות הציבור

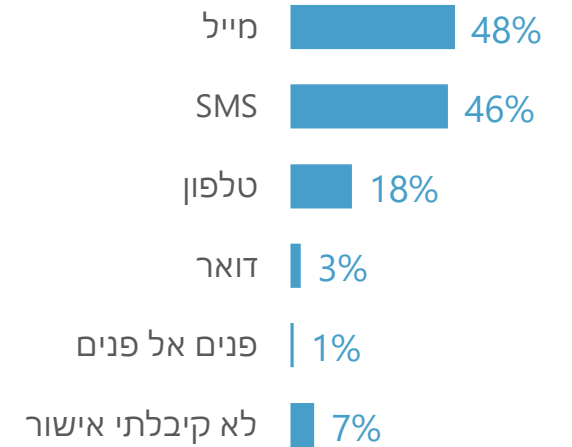
- חברות ולקוחות עסקיים

- אוכלוסיות מיוחדות





אופן קבלת האישור שהפניה התקבלה



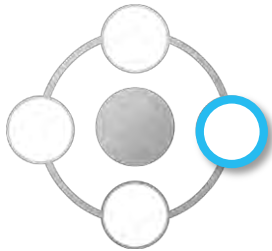
מדד מידע והסברים מקבל ציון בינוני,

קיימת שונות גבוהה מאוד בין: ציונים מצוינים לשליחת אישורי קבלת פניה (94%) ונוסח התשובות בכתב (85%) לבין: ציונים נמוכים למידע מקדים על משך התהליך (36%) ואופן הפניה (54%).

63% מהפונים לבירור סטטוס הטיפול בפנייתם, קיבלו מידע מלא.

"האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומובן 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 ומובן לך?"  
 "באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?"  
 "כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה?"



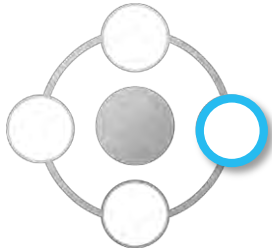


מידע והסברים

טיפול בשפה מובנת	תשובה מנוסחת בבירור	מידע מלא על סטאטוס הטיפול	מתן אישור שהפניה התקבלה	מידע מראש על משך התהליך	מידע מלא ומובן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	
90%	85%	63%	94%	36%	54%	68%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
88%	81%	53%	95%	25%	32%	59%	41	בריאות השן - בחינות
91%	92%	73%	91%	48%	59%	72%	92	מנהל הסיעוד
92%	78%	58%	95%	27%	44%	65%	129	פסיכולוגיה
89%	85%	63%	94%	37%	59%	70%	329	רישוי מקצועות רפואיים
87%	87%	67%	97%	39%	58%	71%	193	רישוי מקצועות רפואיים בחינות
93%	84%	57%	90%	34%	60%	68%	135	רישוי מקצועות רפואיים רישוי

נקודות החוזק של היחידות הן מתן אישור קבלה ומתן תשובות ברורות.  
ניכר כי יש לשפר את מתן המידע אודות משך התהליך בכל היחידות.





מידע והסברים

טיפול בשפה מובנת	תשובה בכתב מנוסחת בבירור	מידע מלא על סטאטוס הטיפול	מתן אישור התקבלה	מידע מראש על התהליך	מידע מלא ומובן על הפניה	מדד מידע והסברים	N	2019	
90%	85%	63%	94%	36%	54%	68%	590	עוסקים במקצועות הבריאות	
88%	81%	53%	95%	25%	32%	59%	41	בריאות השן - בחינות	בריאות השן - בחינות
100%	89%	71%	98%	50%	68%	78%	49	מינהל הסיעוד בחינות	מנהל הסיעוד
81%	96%	75%	84%	45%	49%	66%	43	מינהל הסיעוד תעודות	
95%	94%	80%	100%	60%	39%	76%	20	פסיכולוגיה בחינות	פסיכולוגיה
90%	72%	56%	95%	26%	50%	64%	74	פסיכולוגיה-התמחויות (דרך המייל)	
82%	91%	70%	100%	46%	67%	73%	39	בחינה פיזיותרפיסט	רישוי מקצועות רפואיים בחינות
85%	93%	73%	89%	50%	67%	73%	27	בחינה רוקחים	
97%	95%	71%	100%	38%	45%	70%	39	בחינה קלינאי תקשורת	
76%	75%	67%	95%	35%	62%	69%	38	בחינה אחר	
92%	80%	60%	98%	31%	55%	69%	50	בחינה מרפא בעיסוק	
98%	97%	76%	96%	31%	60%	72%	50	רישוי רפואה	רישוי מקצועות רפואיים רישוי
89%	79%	45%	83%	26%	57%	61%	35	רישוי רפואת שיניים	
91%	74%	49%	90%	42%	61%	68%	50	רישוי אחר	

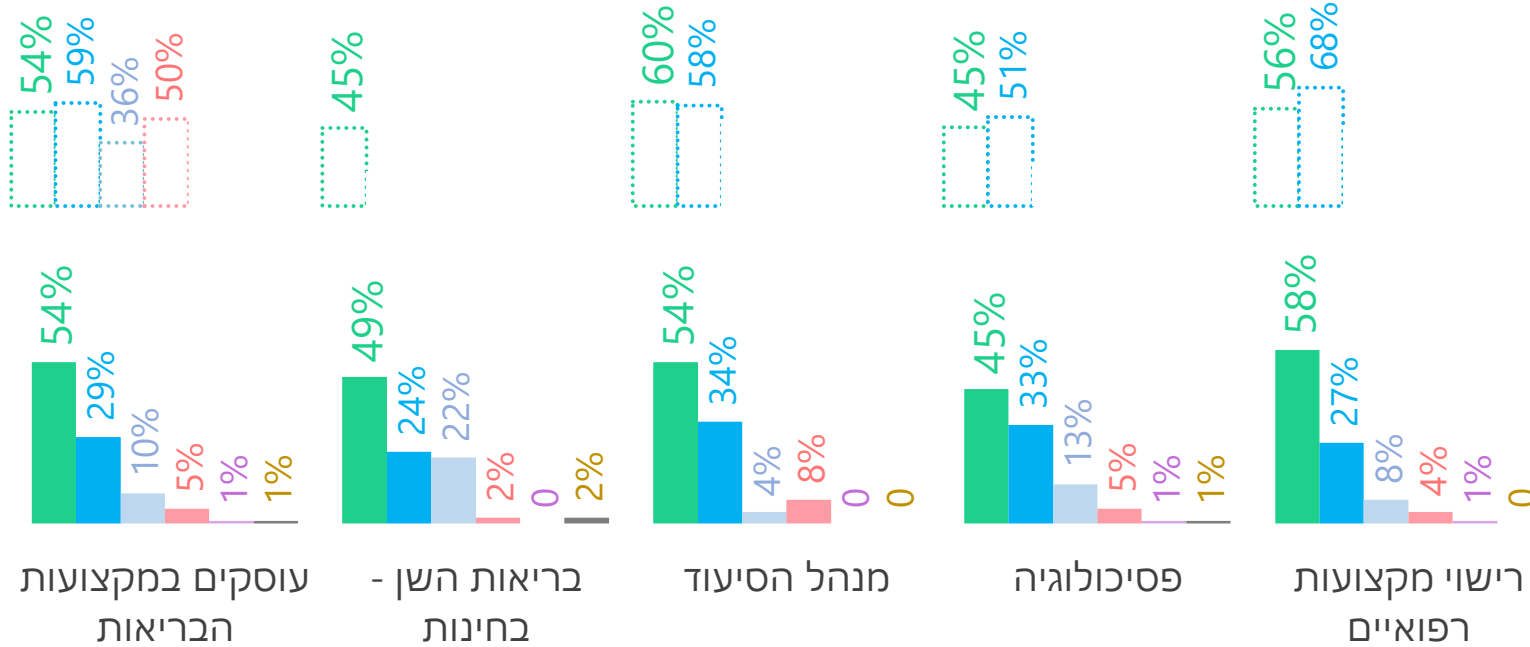
\*\*פסיכולוגיה התמחויות (פורטל), פסיכולוגיה רישום בפנקס לא הוצגו בשל N קטן מ-20. בנוסף תאים עם N קטן מ-20 הוצגו באפור.

80% ומעלה ■ מתחת ל-50% ■

שיעור מקבלי מידע מלא



הדרך העיקרית לברור המידע



- אתר האינטרנט
- מוקד \*5400
- מחברים/ אנשים שפנו בעבר
- הפניה ממוסד הלימודים
- הפניה ממשרד משלתי
- הפניה מקופת חולים

הדרך העיקרית לפניה וקבלת מידע היא אתר האינטרנט של המשרד.

אך הפונים מצביעים כי נכון להיום הדרך היעילה יותר לקבלת מידע מקדים מלא ברוב היחידות היא המוקד הטלפוני.





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות

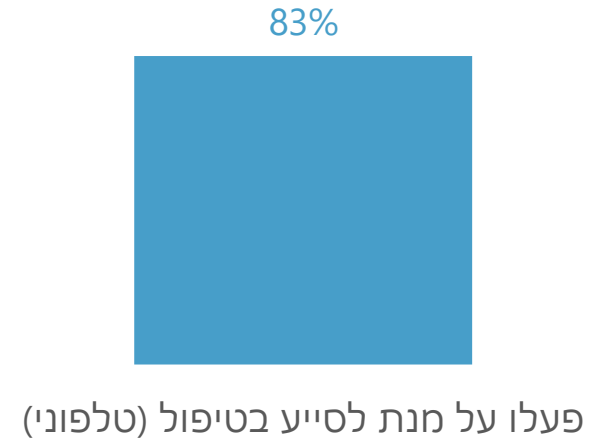
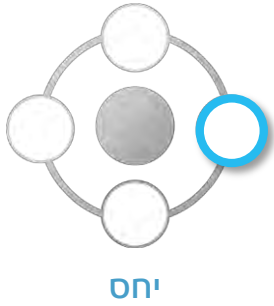
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- מידע והסברים

- יחס

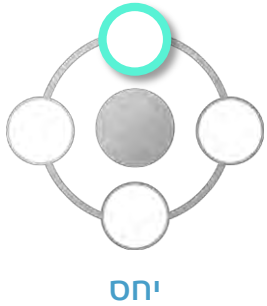
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות





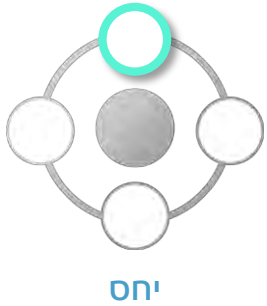
בקהל העוסקים במקצועות הבריאות, מדד היחס מקבל ציון גבוה (86%).



פעלו על מנת לסייע בטיפול (טלפוני)	אדיבות וכבוד (טלפוני)	מדד יחס	N	
83%	88%	86%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
65%	85%	75%	41	בריאות השן - בחינות
91%	97%	94%	92	מנהל הסיעוד
84%	92%	88%	129	פסיכולוגיה
84%	83%	84%	329	רישוי מקצועות רפואיים
81%	82%	82%	193	רישוי מקצועות רפואיים בחינות
88%	86%	88%	135	רישוי מקצועות רפואיים רישוי

יש מקום לשיפור בבחינות של בריאות השן בחיזוק התחושה כי העובדים פועלים על מנת לסייע בטיפול.





פעלו על מנת לסייע בטיפול (טלפוני)	אדיבות וכבוד (טלפוני)	מדד יחס	N	2019	
83%	88%	86%	590	<b>עוסקים במקצועות הבריאות</b>	
65%	85%	75%	41	בריאות השן - בחינות	<b>בריאות השן - בחינות</b>
95%	95%	95%	49	מינהל הסיעוד בחינות	
85%	100%	93%	43	מינהל הסיעוד תעודות	<b>מנהל הסיעוד</b>
93%	100%	97%	20	פסיכולוגיה בחינות	
84%	89%	87%	74	פסיכולוגיה-התמחויות (דרך המייל)	<b>פסיכולוגיה</b>
77%	69%	73%	39	בחינה פיזיותרפיסט	<b>רישוי מקצועות רפואיים בחינות</b>
85%	92%	88%	27	בחינה רוקחים	
100%	100%	100%	39	בחינה קלינאי תקשורת	
79%	83%	82%	38	בחינה אחר	
83%	91%	88%	50	בחינה מרפא בעיסוק	
100%	88%	94%	50	רישוי רפואה	<b>רישוי מקצועות רפואיים רישוי</b>
69%	85%	77%	35	רישוי רפואת שיניים	
92%	86%	89%	50	רישוי אחר	

\*פסיכולוגיה התמחויות (פורטל), פסיכולוגיה רישום בפנקס לא הוצגו בשל כמות משיבים נמוכה מ-20. בנוסף תאים עם N קטן מ-20 הוצגו באפור.

מתחת ל-50% ■ 80% ומעלה ■



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
  - ציון מסכם
  - מדדי התוצאה
  - מידע והסברים
  - יחס
- **סיכום המדדים**
- נושאים נוספים
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות





יחס	מידע והסברים	פועלת להקלת בירוקרטיה	שירות בהתאם ומעל ציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
86%	68%	43%	79%	66%	66%	590	עוסקים במקצועות הבריאות
75%	59%	50%	77%	76%	67%	41	בריאות השן - בחינות
94%	72%	43%	83%	66%	68%	92	מנהל הסיעוד
88%	65%	42%	76%	62%	63%	129	פסיכולוגיה
84%	70%	42%	80%	67%	66%	329	רישוי מקצועות רפואיים
82%	71%	45%	78%	63%	66%	193	רישוי מקצועות רפואיים בחינות
88%	68%	37%	82%	73%	67%	135	רישוי מקצועות רפואיים רישוי

הציון המסכם של היחידות השונות שנותנות שירות לעוסקים במקצועות הבריאות דומה, כמו גם הציון הטוב של מרבית היחידות בנושא היחס, לשיפור הנושא ההקלה בבירוקרטיה.

80% ומעלה ■ מתחת ל-50% ■



יחס	מידע והסברים	פועלת להקלת בירוקרטיה	בהתאם ומעל ציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	2019	
<b>86%</b>	<b>68%</b>	<b>43%</b>	<b>79%</b>	<b>66%</b>	<b>66%</b>	<b>590</b>	<b>עוסקים במקצועות הבריאות</b>	
75%	59%	50%	77%	76%	67%	41	בריאות השן - בחינות	<b>בריאות השן - בחינות</b>
95%	78%	55%	86%	71%	75%	49	מינהל הסיעוד בחינות	<b>מנהל הסיעוד</b>
93%	66%	30%	79%	60%	60%	43	מינהל הסיעוד תעודות	
97%	76%	32%	85%	70%	69%	20	פסיכולוגיה בחינות	<b>פסיכולוגיה</b>
87%	64%	43%	74%	61%	62%	74	פסיכולוגיה-התמחויות (דרך המייל)	
73%	73%	51%	82%	59%	67%	39	בחינה פיזיותרפיסט	<b>רישוי מקצועות רפואיים בחינות</b>
88%	73%	78%	81%	67%	75%	27	בחינה רוקחים	
100%	70%	41%	74%	69%	64%	39	בחינה קלינאי תקשורת	
82%	69%	37%	74%	63%	63%	38	בחינה אחר	
88%	69%	32%	82%	60%	62%	50	בחינה מרפא בעיסוק	
94%	72%	49%	92%	82%	75%	50	רישוי רפואה	<b>רישוי מקצועות רפואיים רישוי</b>
77%	61%	44%	80%	74%	67%	35	רישוי רפואת שיניים	
89%	68%	21%	74%	62%	59%	50	רישוי אחר	





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות

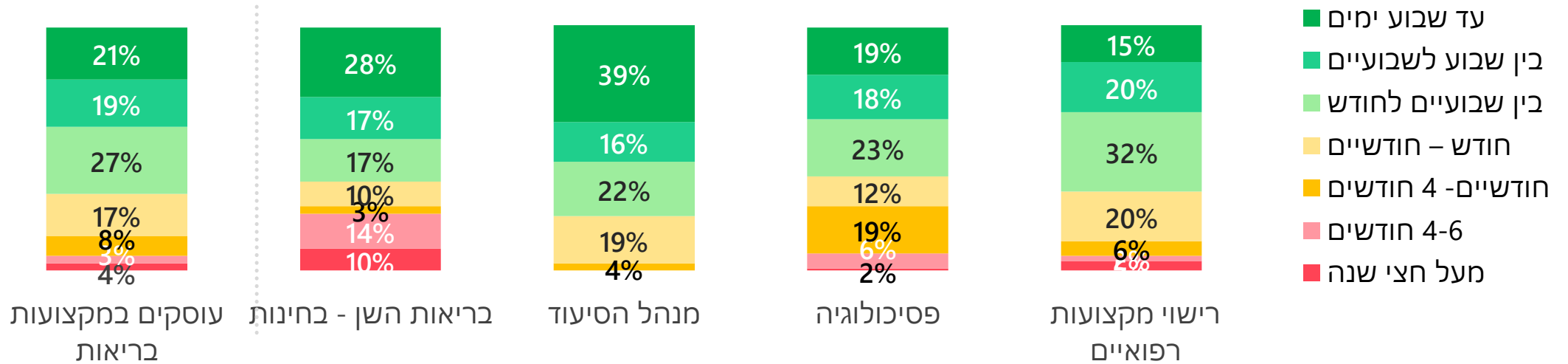
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- מידע והסברים
- יחס
- סיכום המדדים

- נושאים נוספים

- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



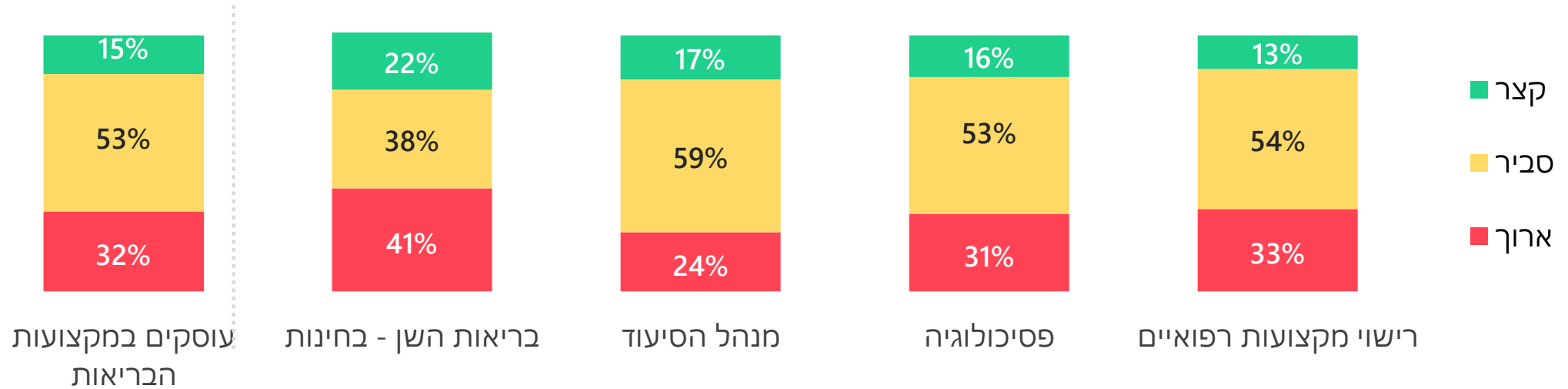
ב- 67% מהמקרים הטיפול הסתיים בתוך חודש לכל היותר.

במנהל הסיעוד הטיפול המהיר ביותר (77% הטיפול הסתיים תוך חודש או פחות),

יש מקום לשיפור הנושא בבריאות השן.

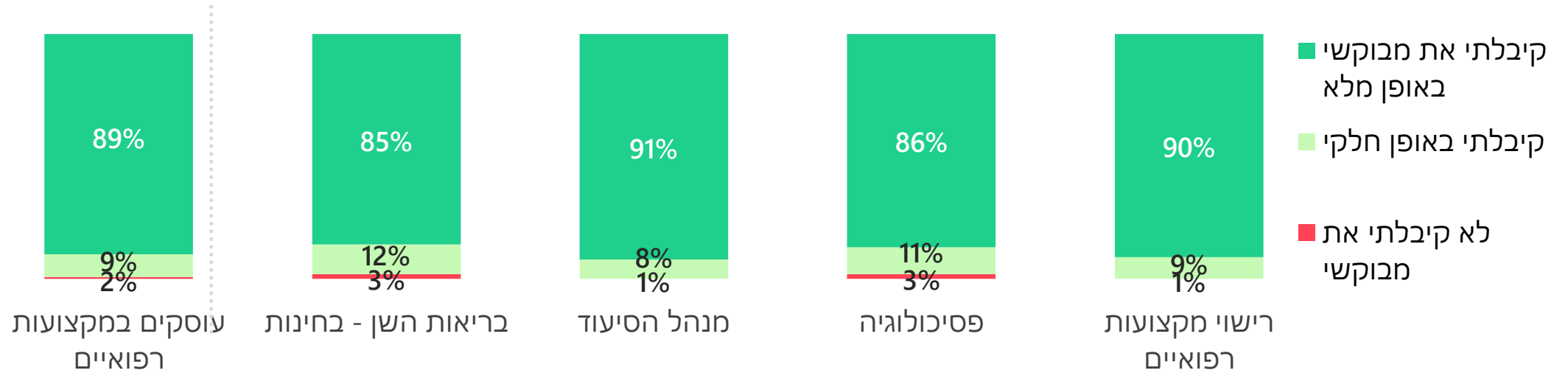
# הערכת משך הטיפול

בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



כמחצית הפונים תופסים את משך הטיפול כ"סביר".  
קיימת הלימה בין תפיסת משך הטיפול בכל יחידה לבין משך הטיפול בפועל.

בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



כמעט כל הפונים, בכל היחידות, קיבלו את מבוקשם באופן מלא.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת בריאות השן

העובדים שלכם לא יודעים מה התהליכים הנכונים. כל אחד אומר משהו אחר. יש זמן יותר מדי ארוך כדי לקבל תשובה.

לנסות לזרז תוצאות של מבחני רישוי כדי לזרז הליכים של קבלה לעבודה.

לתת יותר מידע לאנשים במוקד קול הבריאות, כמעט בכל הפעמים שפניתי לא יכלו לתת לי מידע לשאלותיי ופניתיי אלא רק לאחר שלקחו ממני מס טלפון והבטיחו לחזור אליי, ולפעמים בכלל לא חזרו אלא רק לאחר כמה פניות. אבקש לציין לשבח מוקדנית בשם הילה ממוקד קול הבריאות שעשתה את כל מאמציה לעזור לי והשירות שלה היה מעל ומעבר.

הנציגים לא עוזרים ללקוחות בכלל. הייתי מתקשר וכל פעם אומרים משהו אחר. נראה שכל אחד אומר מה שבא לו, לא היתה אחידות וקביעות בתשובות מהנציגים.

ישנה התמהמהות רצינית בהחזרת התשובה. צריך לשפר את הגישה שלהם כלפי המועמדים לפני המבחן. אי אפשר להודיע שלושה ימים לפני הבחינה צריך שיהיה מסודר.

משרד הבריאות חייב לגלות הרבה יותר אכפתיות, הבנה לקהל הרחב ולפתור דברים בצורה ישירה ולא דרך נציגות שירות שאינן יודעות לספק תשובות ופתרונות לבעיות והרבה פעמים ניכר שאינן מעוניינות לעזור. בנוסף זמן ההמתנה למענה הטלפוני הוא סיוט וההמתנה לפתירת עניינים בירוקרטיים הוא גיהנום וחוסר הרצון לעזור הוא מביש.

**ההערות במלל פתוח תומכות במה שהוצג בפרמטרים:**  
הן מתמקדות בקושי להשיג מידע מנציגי המשרד,  
וטוענות לחוסר בידע מספיק במוקד קול הבריאות.

שהאתר יהיה מעודכן, מידע יותר מפורט וברור,  
ומענה טלפוני יותר מהיר

# הערות מילוליות שעלו ביחידת מנהל סיעוד

לקצר את כל תהליכי הרישום האינטרנטי. אני לא מבינה מה הבעיה, למה אני צריכה את כל התהליך ולא מספיק שובר בדואר כמו שהיה בעבר. חוץ מזה הפקידות היו מעולות מבחינת היחס והשירות.

לזרז יותר הליכים לתוצאות מבחן ולידע מראש זמנים. לבדוק מהר יותר.

כשפונים למשרד הבריאות צריך לקבל את כל המידע ולא למשוך את הלקוח, אם לגבי משך זמן הטיפול ודרך הטיפול. גם אופן תשלום צריך להכניס כרטיס אשראי ולא ללכת עם שובר לדואר ולשלם ולשלוח בפקס ולוודא שהפקס הגיע, לקצר את הדרך.

שיהיה אתר ברור וגישה פשוטה מבלי הרבה סיסמאות שמקשות להיכנס ולקבל מידע, ויותר עזרה בתהליכים הביוקרטיים.

לפני כחצי שנה בינואר עשיתי מבחן אחרי סיום קורס בסיסי בסכרת הייתי צריכה לשלם על הבחינה בסביבות 500 שח, שילמתי כדי להתקבל לבחינה. פניתי למשרד הבריאות לצורך קבלת אישור או אסמכתה ששילמתי, אני אם חד הורית, כדי לקבל עזרה ממקום העבודה. התקשרתי למחלקה שגובה כסף במשרד הבריאות, הם אמרו שלא נותנים כאלה אסמכתאות. מכיון שלא קיבלתי אסמכתא נכונה על תשלום על בחינה ממשלתית מקום עבודה לא יכול לעזור לי חלקית בהסדר של הכסף וקצת היה מוזר, בכל מקום שמשלמים מקבלים אסמכתא במשרד הבריאות אמרו שלא נותנים טפסים כאלה על אישור תשלום.

## ההערות במלל פתוח תומכות במה שהוצג בפרמטרים:

התלונות סובבות סביב הקושי לקבל מידע, הן על תוצאות המבחן והן על הרישום.

שיעשו אתר יותר מובן. יש המון דברים לא מובנים ומסובך מאוד להתמצא. זמן המתנה בטלפון מאוד ארוך.

ציפיתי ליחס אישי שנתקלתי בתקלות במחשב ולקח זמן רב עד שהבעיה נפתרה.

במוקד לא יודעים בדיוק על מה מדובר ולא יכולים לענות על כל השאלות ששואלים ואין להם גישה לכל המסמכים שבחלק מהם מעבירים למשרד הבריאות אבל זה לא בידם.



# הערות מילוליות שעלו ביחידת פסיכולוגיה

היה לי תהליך ארוך ומייגע. המערכת הממוחשבת של הפורטל של משרד הבריאות היתה לא פעם עם תקלות, קושי להעלות קבצים והמענה האנושי היה לוקה בחסר עם מידע מאוד מאוד מצומצם. תהליך בירוקרטי מייגע ומתיש! כמו כן היו עיכובים במשך חודשים של קובץ עדכני של מלגות לפסיכו קלינית ואין התחשבות באנשים שממתינים להתמחות ושמנסים לקר להם.

לגבי פרסום רשימת האשכולות (מועמדים להתמחות במקצועות הפסיכולוגיה)- הרשימות מפורסמות לעיתים בתדירות של למעלה מחודש. הדבר מקשה על יכולת למצוא התמחות ולהבטיח רצף העסקה.

היה עוזר לצרף מעין תרשים זרימה של כל השלבים בהגשת בקשה להתמחות, ובכלל, ע"מ להבין את ההתקדמות שלי בתהליך.

חייבים לייעל את הבירוקרטיה, וליצור יותר מענה טלפוני אנושי. הפקידות במענה לא תמיד ידעו על המערכת החדשה, לא היה ברור למי לפנות.

מן הראוי לקצר זמן של תהליכים, לייעל ולשפר את הטיפול בפניות, ובפרט- להתייחס באופן יותר אנושי וראוי לפונים. התחושה המתקבלת היא של זלזול וחוסר אכפתיות מוחלטת.

הפנייה שלי אינה מטופלת כבר יותר מחצי שנה!!! דבר המביא לקושי וחוסר וודאות בכמה מישורים, כולל אצל בית החולים בו אני מועסקת (שאינו יודע איך להערך להמשך הכשרתי)

ישנו פער בין פניה דרך הפורטל החדש שנעשית באופן ברור ויעיל, לתהליכים ושאלות טלפונית. במוקד בטלפון לעיתים מקבלים תשובות סותרות בשיחות שונות/תשובות שונות הניתנות לאנשים שונים ויוצרים בלבול, אי הבנות ופנייה לבירורים נוספים ובכך יוצר עומס על משרד הבריאות. מעריכה את המאמץ לקבל משוב ולשפר את השירות הכה חשוב לנו בתהליך.

שהמוקדניות תהינה כולן בקיאות בתהליכי קבלת הרישיון לעסוק בפסיכולוגיה, משום שקיבלתי לעיתים הנחיות סותרות/ דיברתי עם אנשים שלא באמת הבינו בתהליך והיה עליי להסיק שאינם מבינים. היו מוקדניות שהודו שאינן בקיאות בתהליך, והערכתי זאת. אין לתת למישהו שאינו מבין בתהליך (המסורבל הזה, גם בכלל מידע מאוד לא מעודכן וברור באינטרנט) לדבר עם אדם שמחכה לרשיון כאשר המוקדן עשוי לבלבל עוד יותר...

**ההערות מתמקדות במתן ופרסום מידע מדויק, וכן באורך התהליך.**

מספר פעמים נדרשתי להעביר בטלפון את פרטי ההתחברות (שם משתמש וסיסמא) למוקדנית שטיפלה בבקשות הקשורות לפורטל. מיותר לציין שנוהל עבודה זה אינו תקין, ומהווה פרצת אבטחה לא מבוטלת. אינני מאשים את מוקדניות קול הבריאות, אלא עומד על כך שבמידה ונדרשות לסייע בסוגיות הקשורות בפורטל - שיינתנו להן הרשאות מתאימות לכך מבלי שאאלץ לחשוף מידע שאמור להיות סודי.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת רישוי מקצועות רפואיים - בחינות

משרד הבריאות צריך לפעול בצורה מודרנית, יש טפסים אפשר לשלוח במייל או לסרוק ולא לשלוח בדאר. שלחתי פעמים בדואר ופעם אחת לא אמרו שזה לא הגיע, אמרו לא יודעים ולא יכולים לבדוק. סתם טירטור.

אני מחכה לרשיון, אמרו שהוא בדרך. שבוע אני ממתינה. שולחים הכול בדואר, אפשר לצור קשר עם המבקש שיגיע ויקח את הרשיון.

לא הגיוני ששבועיים לפני הבחינה איני יודעת את מיקום הבחינה והשעה.

צריך להסביר לעומק את תהליך הרישום ומתי אפשר להתחיל אותו באתר משרד הבריאות.

המסמכים ששולחים בדואר מתעכבים ולכן כדאי שישלחו במייל.

הייתי צריכה לשלם בדואר ולשלוח את הטפסים והתהליך מאוד ארוך, כיום יש אופציות אחרות לתשלום באינטרנט ואפשר להקל.

עובדי היחידה לא יצרו איתי קשר, אני תמיד הייתי צריכה להתקשר ולשאול.

אם אפשר שבאתר האינטרנט יופיעו פרטים כלליים על המבחן באיזו שעה הוא, כמה זמן אורך, וכל התהליך מאחרי המבחן.

שיעשו בדיק בית כי יש המון תקלות טכניות בהתנהלות. הדרישות ממני היו סותרות בשלבים מסויימים של ההתנהלות זה גרם לי המון נזק.

יש לשפר את האתר, הוא נתקע כל הזמן ולקבל פניות לא קל. לא רשום הציון עבר. ביררתי את הציון שלי במוקד הבריאות ולקח לה עשרים דקות. לא הבנתי למה המבחן מתחיל בשמונה וחצי ביום ראשון בירושלים ואני מגיע מהצפון, כדאי שלא יהיה ביום ראשון.

היה טוב אם הייתי מקבלת מידע על כל התהליך מוקדם יותר ולא שבוע מראש.

לפעמים היה חסר מסמכים ואיבדו את המסמכים וכדומה ולא ידעו לענות לי ולא ידעו לעזור לי, ולפעמים קיבלתי שירות מצוין שידעו לעזור עד הסוף.

ההערות עוסקות בקשיים שמעורר הדואר (בקשות למתן עדיפות לשימוש באימייל), ובחוסר מידע זמין מראש לגבי בחינות.

כשמפרסמים תוצאות מבחן אז שכולם יקבלו את התוצאות באותו זמן וגם שיהיו תקינות. ביום קבלת התוצאות למשל קבלתי שם משתמש ולא סיסמא ולא יכלתי לראות את התוצאות.

שמגישים את המסמכים לא ברור מתי מקבלים תשובה ומשרד הבריאות יחד עם האוניברסיטאות צריכים להיות מסונכרנים לגבי מתי מקבלים את הזכאות לתואר.

עובדי קול הבריאות לא ידעו לענות לי על העירעור, ענו תשובות שגיאות לגבי מועד הבחינה. ורציתי לבקש משהו יותר מוסמך לענות לי כדי שאקבל תשובות מוסמכות ואמינות ושלא אשאר באוויר ואז לא היה באמת מענה כי לא ידעו מה באמת לעשות או למי לפנות.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת רישוי מקצועות רפואיים - רישוי

אחרי שלב מסוים, בתהליך כדאי להעביר את הטיפול לאנשי היחידה עצמה כי בקול הבריאות לא יודעים לענות ואז אומרים נחזור עם מנהל ולא חוזרים. תהליך הנפקת התעודה נגרר מעל 3 חודשים, אחרי שהגשתי כבר וכבר באמצע התהליך אמרו שחסר מסמכים שכבר היה הכול ורק היה חסר מסמך אחד של אישור מהמעסיקה שלי ושגם קיבלתי אותו, הבאתי. כיוון התהליך נגרר בצורה הזויה עד שקיבלתי, אני חושבת שיש מה לשפר הרבה בהתנהלות שנמשכה ונמשכה.

צריך להנחות סטודנטים לעשות את החיסונים בשנה ג', להרחיב שעות לתלמידים, שעות קבלה, והיתחשבות.

האינפורמציה שמקבלים דרך האתר של משרד הבריאות אינה מספקת. אם הייתי מקבלת את המידע מבית החולים שבו אני עושה את הסטאז' היה יותר פשוט.

המוקד לא כל כך ידע לתת לי מידע, מצאתי את עצמי בין הכסאות כי לא היה לי כתובת לשאול שאלות על מנת לקבל תשובות.

צריך שמידע באתר יהיה נגיש וברור, קשה להבין מה צריך בטפסים. רציתי לבקש רישום קבוע ולא היה לי דרך להבין איך אני עושה את זה דרך האתר.

לגבי המוקד הטלפוני, לנציגים אין את המידע המלא ולא יודעים לענות לשאלות. באתר אין מידע פשוט לגבי תשלום, זמן, ולגבי התהליך... המתנה מרובה למענה הטלפוני לפעמים מנתקים.

אתר האינטרנט מאד קשה לשימוש ולדלות ממנו מידע.

למקרים שיש פניה לארכיון צריך ליצור מצב יותר יעיל שיכלול גם זרוז של התהליך וגם יוזמה של פניה מהמשרד עצמו למי שפנה אליהם על מנת לעדכן אותו היכן זה עומד.

אין עם מי לדבר כשמתקשרים יש פקיד שרק מעביר את הדברים אין אפשרות לדבר עם מי שצריך אז אתה לא יודע מה קורה, אני לא יכולה להשפיע על זירוז התהליך.

ההערות סובבות סביב קושי למצוא מידע ברור על התהליך באתר ובמוקד הטלפוני. כמו כן, רצונם של הפונים שיתאפשר תקשורת באמצעות דוא"ל.

אני חייבת להודות לעומת שנים קודמות (אני צריכה להוציא אישור תעודת יושר כל שנה) השנה האחרונה מאוד השתפרו, ניכר שיפור רב בשירות, הם הרבה יותר זמינים מבעבר היום, עובדים עם מייל ישיר אליהם.

הקושי מול המועצה הרפואית, תקנים נמוכים, צריכים לחכות הרבה זמן לתקן, צריך ללכת לתקנים של קופת חולים שזה מערים קושי ואין סיבה שיהיה כך זה קשור למערכת הבריאות.

זמן המתנה מאוד ארוך לתשובה, תהליך בירוקרטי מסובך ומיותר, תהליך מיושן לשלוח טפסים בדואר. צריך שיהיה גם שליחת טפסים במייל מכיוון שלא תמיד המכתבים מגיעים בזמן ואז יש צורך לשלוח שוב וזה מעכב את כל התהליך. תשלום יקר.



# סיכום פרק עוסקים במקצועות הבריאות

**הציון המסכם וציון שביעות הרצון בקרב העוסקים במקצועות הבריאות בינוני (66%) וללא שינוי משמעותי בהשוואה לעבר.**

- **נקודת החוזק בשירות, היא היחס הניתן לפונים (86%).**
  - זהו הנושא הקשור ביותר לשביעות הרצון והציונים המתקבלים בו הם טובים מאוד.
  - במנהל הסיעוד, בחינות פסיכולוגיה וקלינאי תקשורת, וברישוי רפואה, הציונים אף יוצאי דופן (93-100%).
- **נקודת החולשה בשירות הינה תחושת העדר הקלה בבירוקרטיה.**
  - החריג לטובה בנושא זה – בחינות רוקחים, שם התקבל ציון בינוני-גבוה (78%) בשיפור משמעותי ביחס לעבר (48%).
  - בשאר התהליכים הציונים נמוכים עד נמוכים מאוד (21%-55%).
- בנוסף, לשיפור **המידע המקדים (54%) וצפי לסיום התהליך (36%).**
- **הדרך העיקרית לקבלת מידע הינה אתר האינטרנט בכל היחידות, חשוב לשפר את המידע בערוץ זה בעיקר בבריאות השן (45%) ובפסיכולוגיה (45%).**
- **במקצועות בריאות שתהליכי הרישוי נתמכים בפורטל הציון המרכז גבוה משמעותית מיחידות שלא נתמכות בפורטל.**



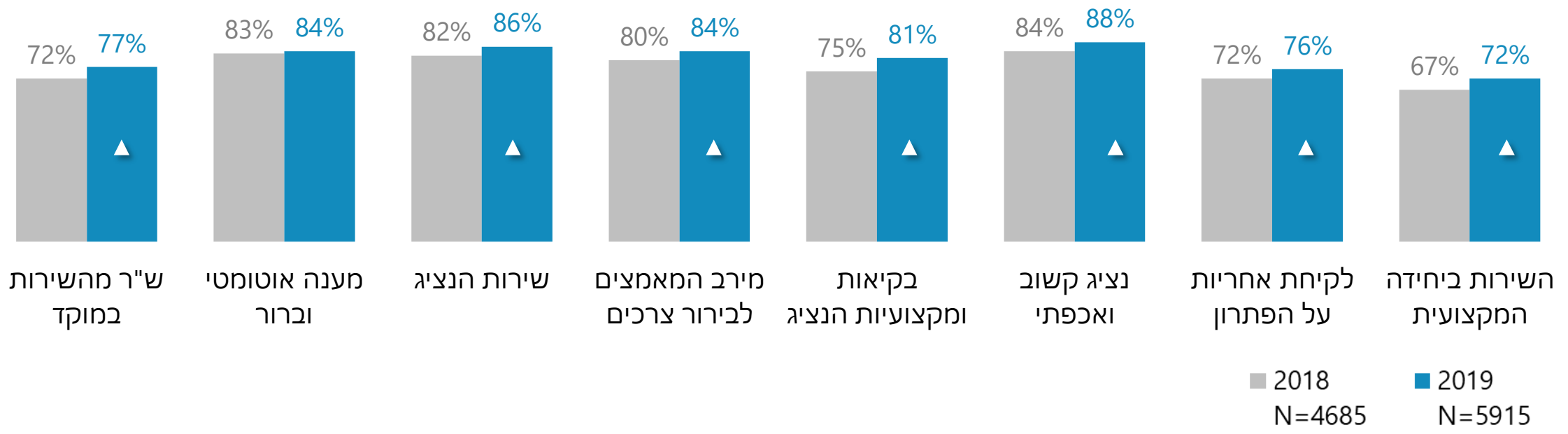
- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור

#### • מוקד קול הבריאות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- מידע והסברים
- יחס
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות





## בהשוואה שנתית, ניכרת עליה בשביעות רצון הפונים למוקד ברוב המדדים.

תפיסת השירות של היחידה המקצועית (72%) ולקיחת אחריות על הפתרון (76%) דורשים שיפור.



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- מוקד קול הבריאות

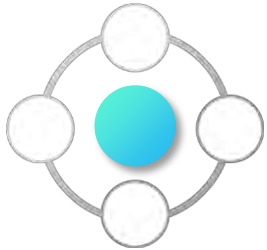
#### • ציון מסכם

- מדדי התוצאה
- מידע והסברים
- יחס
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

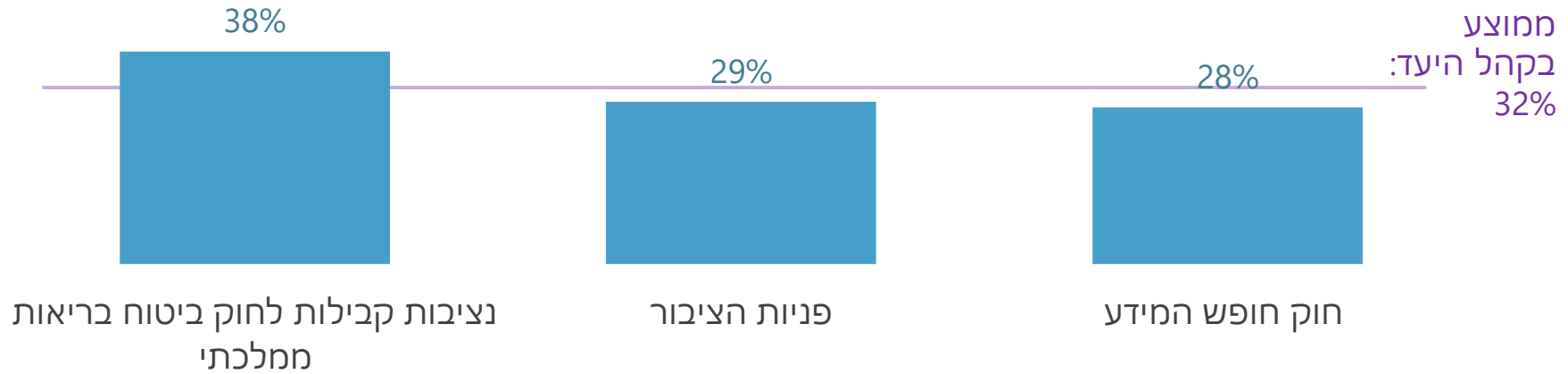
- חברות ולקוחות עסקיים

• ות מיוחדות





ציון מסכם



הציון המסכם של רמת השירות נמצא ברמה נמוכה בשלושת היחידות, יש להדגיש ששלושת היחידות לא עצמאיות ותלויות במענה של יחידות אחרות.

נציבות הקבילות לחב"ם נדגמו לראשונה מאז שנת 2014.

35% מהמטופלים שהשיבו על סקר של יחידת פניות הציבור הינם מטופלי יחידת הקנביס הרפואי.

חוק חופש המידע, ירידה משמעותית כתוצאה מהיעדר ממונה במשך 8 חודשים.



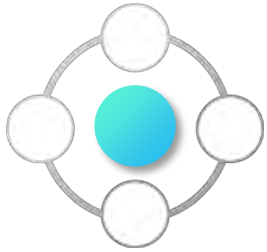




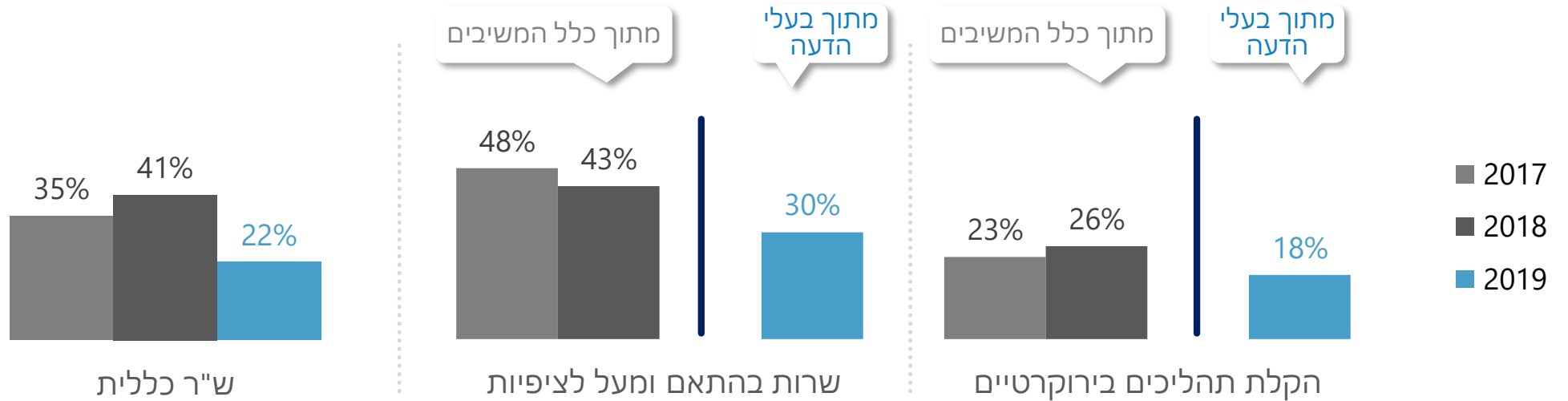
- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
  - ציון מסכם
  - **מדדי התוצאה**
  - מידע והסברים
  - יחס
  - סיכום המדדים
  - נושאים נוספים
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



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



ירידה משמעותית בשביעות רצונם של הפונים בהשוואה לעבר (22% לעומת 41% אשתקד).  
אינדיקציה לירידה גם בשירות בהתאם לציפיות והקלת תהליכים בירוקרטיים.

# מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים

ציון מסכם	
0.76**	העובדים פעלו על מנת לסייע (טלפוני)
0.70**	פועל להקלת הבירוקרטיה
0.57**	מידע מלא על סטאטוס הטיפול
0.46**	תשובה בכתב מנוסחת בבירור

הפרמטרים הקשורים בקשר החזק ביותר

לשביעות הרצון הם:

**נכונות העובדים לפעול על מנת לסייע**

**ופעולה להקלת הבירוקרטיה**



פניות, תלונות  
וקבילות הציבור

# התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי תהליך

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

הקלת תהליכים ברוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	*2018
26%	43%	41%	102	פניות, תלונות וקבילות הציבור
25%	25%	29%	49	פניות הציבור
28%	60%	53%	53	חוק חופש המידע
-	-	-	-	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

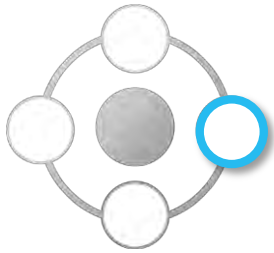
הקלת תהליכים ברוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
18%	30% ↓	22% ↓	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
15% ↓	25%	18% ↓	330	פניות הציבור
13% ↓	23% ↓	11% ↓	47	חוק חופש המידע
24%	38%	30%	223	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

אינדיקציה לירידה ברוב הפרמטרים בהשוואה ל 2018, בבקשות לחוק חופש המידע ובפניות לפנ"צ.

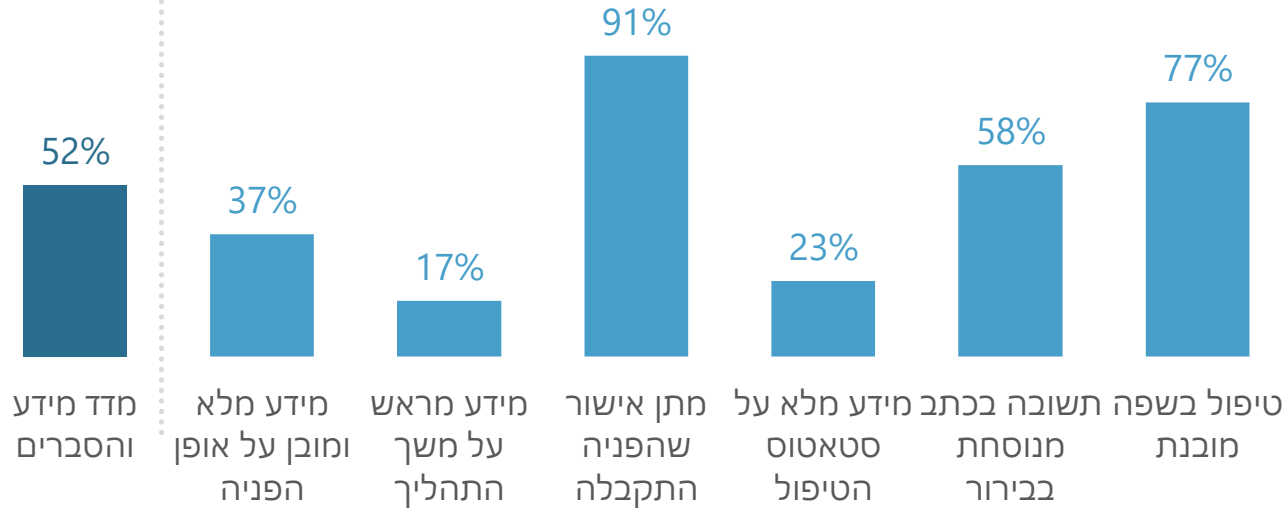


- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
  - ציון מסכם
  - מדדי התוצאה
  - **מידע והסברים**
  - יחס
  - סיכום המדדים
  - נושאים נוספים
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות

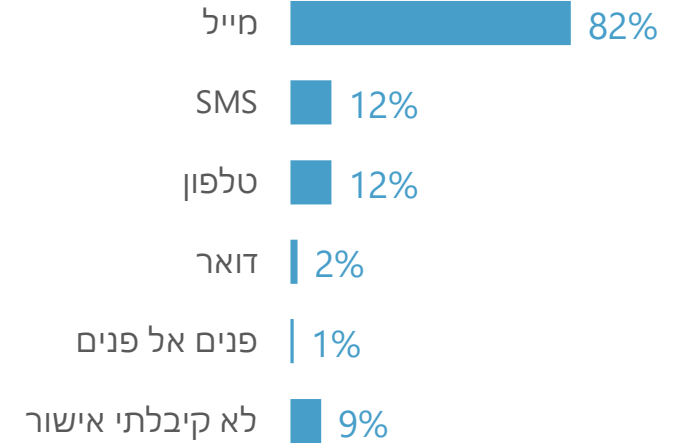




מידע והסברים



## אופן קבלת האישור שהפניה התקבלה



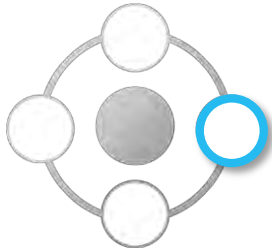
ציון מדד מידע והסברים נמוך יחסית (52%).

הפרמטרים הקשורים לקבלת המידע בתחילת התהליך וכן מידע על סטטוס הטיפול (23%) טעונים שיפור.

מנגד, 91% מהפונים קיבלו אישור שפנייתם התקבלה ו-58% מדווחים כי מכתב תשובה היה מנוסח באופן ברור

"האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומובן 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 ומובן לך?"  
 "באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?"  
 "כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה?"





מידע והסברים

טיפול בשפה מובנת	תשובה בכתב מנוסחת בבירור	מידע מלא על סטאטוס הטיפול	מתן אישור התקבלה	מידע מראש על משך התהליך	מידע מלא ומובן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	
77%	58%	23%	91%	17%	37%	52%	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
74%	57%	19%	89%	20%	33%	51%	330	פניות הציבור
88%	55%	18%	96%	28%	38%	56%	47	חוק חופש המידע
79%	59%	29%	94%	10%	43%	53%	223	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

אין שונות משמעותית בין היחידות.

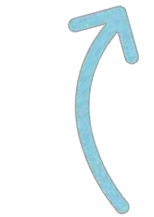
ניכר כי יש לשפר את המידע הניתן בתחילת התהליך (אודות אופן הפנייה ומידע על משך התהליך) וכן אודות סטטוס הטיפול לאורך הדרך.



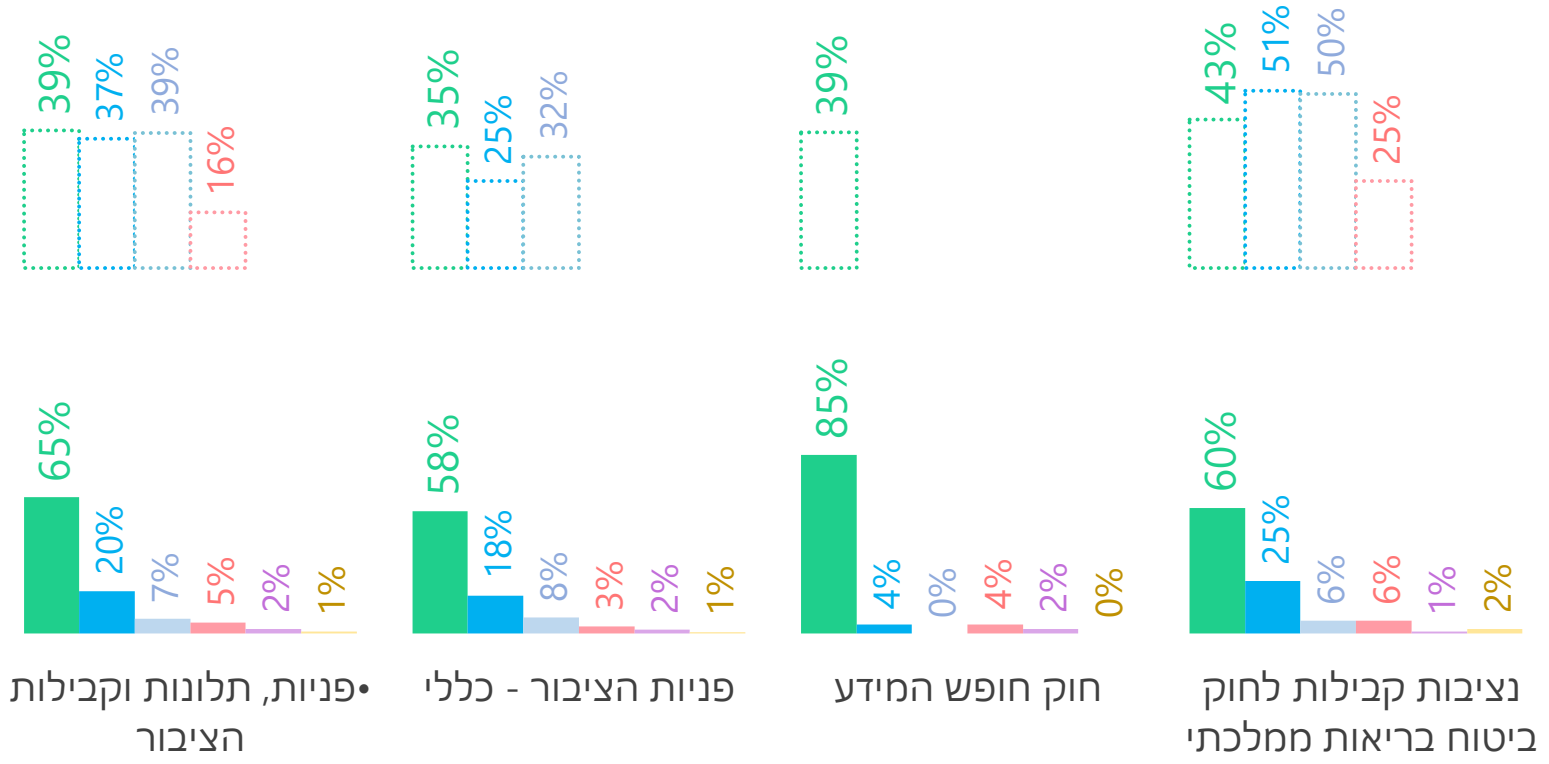
# ברור מידע לפני הפניה למשרד

בקרב בעלי דעה

שיעור מקבלי מידע מלא



דרך העיקרית לברור המידע



הדרך העיקרית לפניה וקבלת מידע היא אתר האינטרנט.

אך ללא תלות בדרך הפניה, ברוב המקרים לא מתקבל מידע מלא. יש לשפר א המידע באתר ובמוקד.

- אתר האינטרנט
- מוקד \*5400
- הפניה מקופת חולים
- מחברים/ מי שפנה בעבר
- הפניה ממשרד ממשלתי
- הגעה פיזית ליחידה

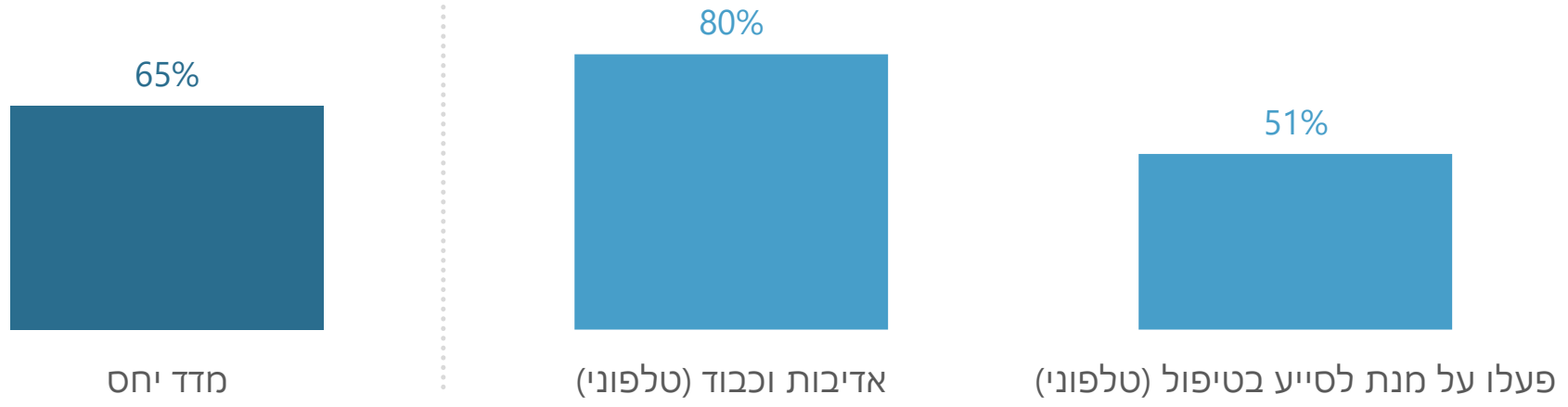
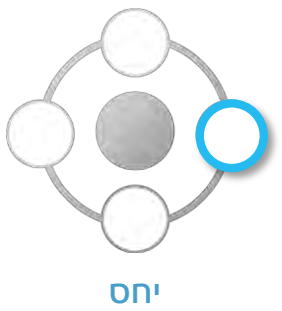




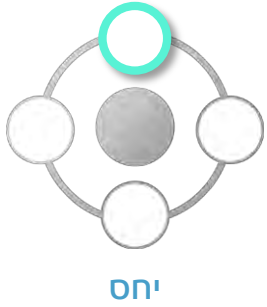


- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
  - ציון מסכם
  - מדדי התוצאה
  - מידע והסברים
  - **יחס**
  - סיכום המדדים
  - נושאים נוספים
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות





הפרמטר של יחס באדיבות ובכבוד זוכה לציון גבוה, מנגד בפרמטר העובדים פעלו על מנת לסייע – כמעט כל פונה שני חש כי לא פעלו על מנת לסייע לו בטיפול.



פעלו על מנת לסייע בטיפול (טלפוני)	אדיבות וכבוד (טלפוני)	מדד יחס	N	
51%	80%	65%	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
46%	70%	57%	330	פניות הציבור
21%	71%	46%	47	חוק חופש המידע
61%	90%	75%	223	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

נקודת חוזק הינה אדיבות וכבוד מצד העובדים, במיוחד בנציבות קבילות (90%).

הפונים לחוק חופש המידע אינם חשים שהעובדים פעלו על מנת לסייע להם (21%).



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
  - ציון מסכם
  - מדדי התוצאה
  - מידע והסברים
  - יחס
- **סיכום המדדים**
  - נושאים נוספים
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



יחס	מידע והסברים	פועלת להקלת בירוקרטיה	בהתאם ומעל ציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
65%	52%	18%	30%	22%	32%	600	פניות, תלונות וקבילות הציבור
57%	51%	15%	25%	18%	29%	330	פניות הציבור
46%	56%	13%	23%	11%	28%	47	חוק חופש המידע
75%	53%	24%	38%	30%	38%	223	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

נקודת החוזקה של נציבות הקבילות היא היחס לפונים, שזוכה לציון בינוני-גבוה (75%).

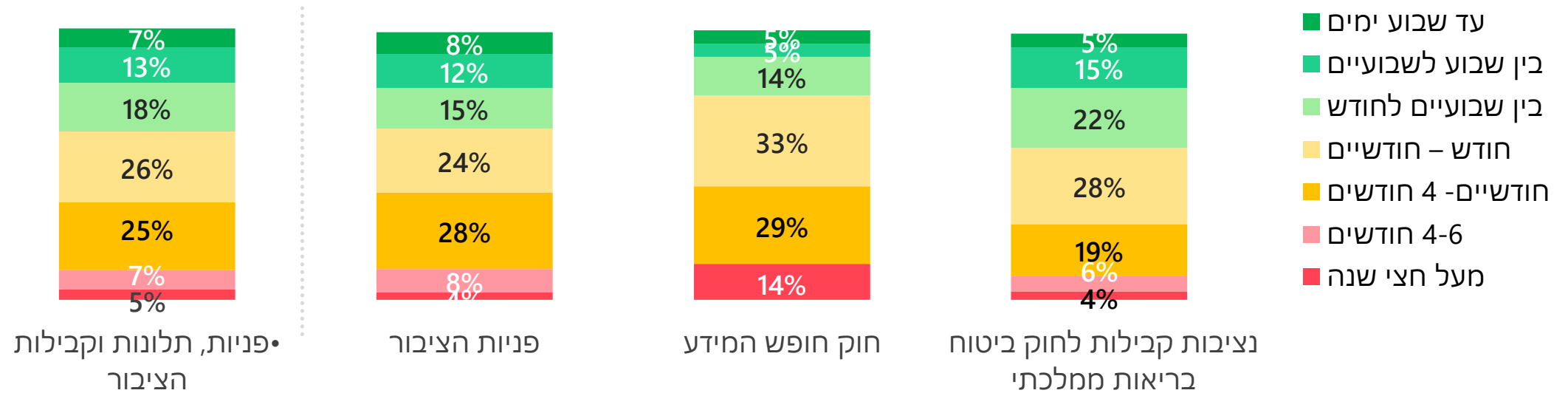
בחוק חופש מידע נדרש שיפור בנושא היחס.



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
  - ציון מסכם
  - מדדי התוצאה
  - מידע והסברים
  - יחס
  - סיכום המדדים
- נושאים נוספים
- חברות ולקוחות עסקיים
- אוכלוסיות מיוחדות



בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה

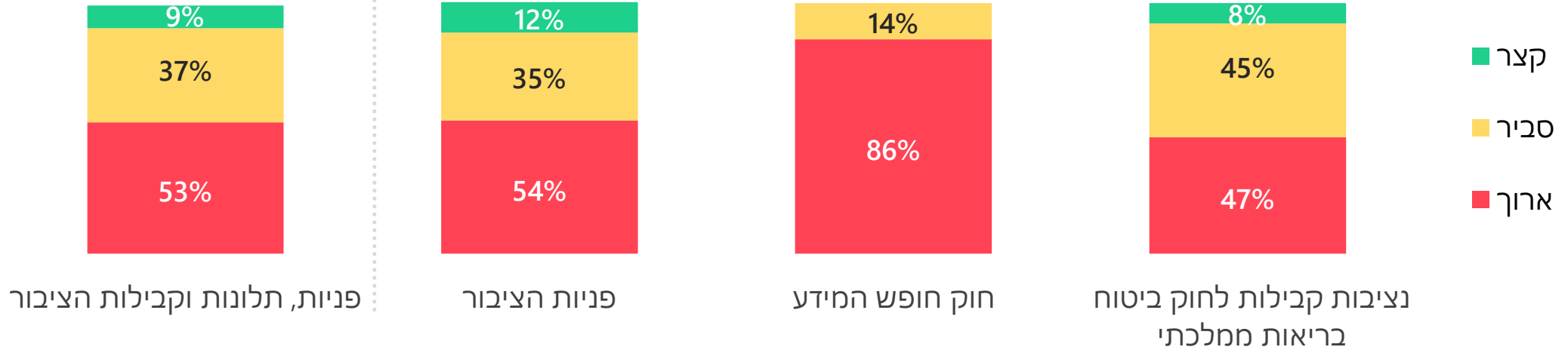


משך הטיפול ברוב המקרים (63%) – הינו מעל לחודש.

בנציבות הקבילות זמני הטיפול מעט יותר קצרים (42% מהפניות מטופלות עד חודש).

# הערכת משך הטיפול

בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה

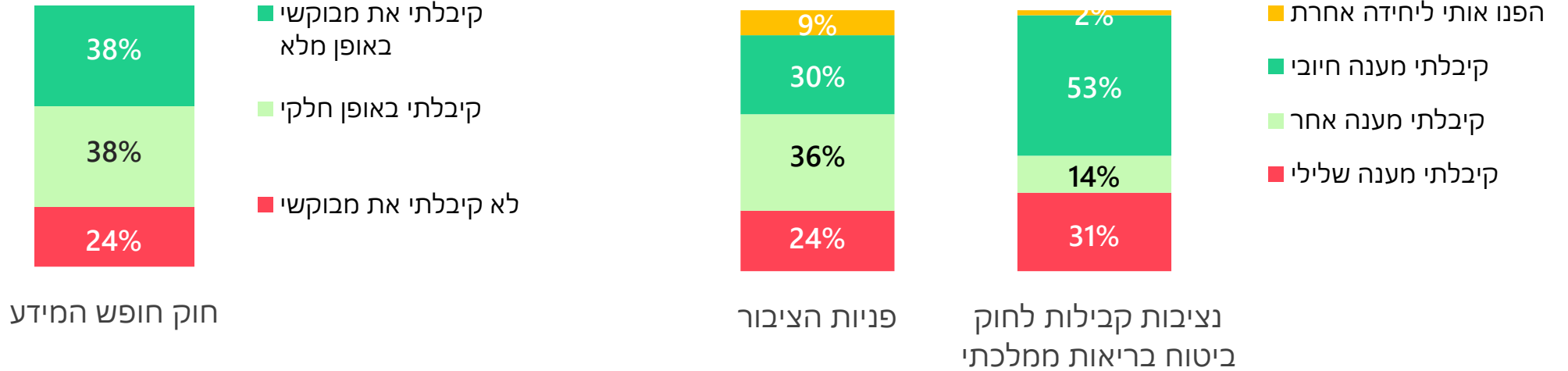


מעל למחצית מהפונים תופסים את המשך הטיפול כארוך. במיוחד בחוק חופש המידע (86% העידו שזמן הטיפול ארוך).



# המענה לפניה

בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



בנציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי מעל למחצית קיבלו מענה חיובי.  
בחוק חופש המידע מעל שליש (38%) קיבלו את מבוקשם באופן מלא.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת פניות הציבור - כללי

אפשר לעשות בדיקת סטטוס דרך האתר משרד הבריאות, כדי שמגיש תלונה או פניה יכול לפנות בשעות מתי שנוח לו ולא לחכות על הקו ללא סוף. במייל בכלל אין מענה. באותה הזדמנות בדיקת הסטטוס הפניה, הפונה יכול לשלוח שאלה או מסמכים הנוספים. מה שיש כרגע - טיפול בפניות הציבור - נמצא מתחת לכל הביקורת.

זמן טיפול ארוך ביותר וטרם קבלתי תגובה על נושא נוסף שהועלה כבר בחודש ינואר (חרף מיילים חוזרים ושיחות טלפון ללשכת השר).

לטפל בפניות יותר ברצינות ולוודא כי מבוצע תיקון יסודי של התקלה המוצגת (ולא רק טיפול מקומי מה שיגרום בהמשך שהבעיה תצוץ שוב ושוב)

פניתי כהתנדבות בנושא כללי הקשור לבריאות כלל האוכלוסייה וציפיתי שנציג המשרד יפתח ראש ויעביר את זה לגורמים הרלוונטיים. במקום זה, נכתב לי לקונית שבשל הגדרה חוקית כזו או אחרת, זה לא בתחום סמכות המשרד.

שנותנים הפניה לטיפול, אז שיכתבו במילים פשוטות למה מפנים. אם כבר כותבים במילים מסובכות יש לוודא שאכן יש טיפול כזה והפקידות שמעו עליו. ולא לטרטר את הפציינט ממשרד למשרד. וכן שהתורים לטיפול רגשי לגילאי 4 לא יהיו בתור של שנה, כך הבעיות של הילד גדלות ולא נפתרות. בכל אופן המוקדניות הראו נכונות מאוד לעזור.

אם מבטיחים חודש זמני מענה וטיפול יש לעמוד בהם ולא להגיע לזמני בירור של 3 ו4 חודשים

ממתינה כבר חודשים לתשובה לא קיבלתי מידע על סטטוס בקשתי אשמח לדעת איפה זה עומד

לצערי לא קבלתי תשובה אמתית ועניינית לפנייתי, אלא מענה שידוע לי עובדתית כלא נכון. פנייתי החוזרת, בה ציינתי שידוע לי שהמידע שנמסר לי שגוי ואני מצפה לתשובה מהימנה, לא נענתה עד עצם היום הזה. מאכזב מאד.

ההערות סובבות סביב אי קבלת מענה בזמן סביר וקושי גדול בהשגת המידע הנדרש.

ישנן הערות מילוליות רבות שעוסקות בתלונות בנוגע לשירות הקנאביס

אני חייבת לציין לשבח את הנציגה, שעומדת לרשות הפונים ועושה כל שביכולתה על מנת לטפל בפניות באופן יעיל ומהיר. השירות שניתן על ידה איננו מובן מאליו במשרדי ממשלה ואנו חייבים לה המון תודות.

אני חייבת לציין לשבח את גב לבנה רוסי, שעומדת לרשות הפונים ועושה כל שביכולתה על מנת לטפל בפניות באופן יעיל ומהיר. השירות שניתן על ידה איננו מובן מאליו במשרדי ממשלה ואנו חייבים לה המון תודות.

## פניות, תלונות וקבילות הציבור

# הערות מילוליות שעלו ביחידת חוק חופש

האגרה לקבלת מידע היא בעייתית. היה מקרה שלקחו ממני כסף ובסוף לא קיבלתי שום מידע

מדוע מידע אמור לעלות מעל 200 שח וגם אף אחד לא חוזר אליך כדי לכוון. מענה אנושי היה מאוד עוזר במיוחד שהמידע היה נחוץ לצורך לימודים באוניברסיטה

רצוי מאוד שהיועצים המשפטיים בכל היחידות יהיו מודעים לגובה אגרת התשלום. ישנן לשכות בריאות שדורשות תשלום גבוה יותר בגין אותה פעולה.

בוקר טוב, שמחתי מאוד שקיבלתי אישור מידי על קבלת בקשתי, אך לקח זמן רב מאוד עד שקיבלתי תשובה - התשובה הייתה חלקית עקב מגבלות שאינן תלויות במשרד - אך כשניסיתי לקבל מידע נוסף - לא נעניתי עד עתה. בכל זאת, משמח מאוד שאפשר לקבל נתונים מן המשרד - מקווה כי אכן השירות ישופר. תודה!

החוק מגדיר במדויק את משך הזמן לקבלת מענה מלא. משרד הבריאות לא עמד בדרישות החוק. לא ניתן על כל בקשה שלא מטופלת במועד להגיש עתירה לבית המשפט ומשרד הבריאות מנצל זאת לרעה. יש מקום לשיפור בנושא זה.

כשכתוב במכתב שיש צרופות - יש לצרפן. וכשפונים בקשר לצרופות שלא צורפו - לא צריך להתחיל את כל הפניה מחדש. בלית ברירה נאלצתי לפנות בשני מכתבים למנכ"ל משרד הבריאות, ורק אז החלה התייחסות לבקשתי.

הפנייה שלי נעשית בדרך כלל על מנת לקבל מידע עבור קידוחי מי שתייה. מידע זה מתקבל דרך חופש המידע. הנתונים מגיעים ללא סטנדרט אחיד, מגיעים באיחור (אם בכלל) וזה תלוי בטוב ליבו של הפקיד הספציפי. לסיכום - אני לא מרוצה מהשירות בכלל.

ההערות סובבות סביב אי קבלת מענה בזמן סביר ובנוגע לסכום האגרה שנדרש לשלם.

נא להתייחס ברצינות לפניות הלקוחות, כי תשובה מהקופה שאני צריכה לפנות למשרד הבריאות ותשובה ממשרד הבריאות שאני צריכה לפנות לקופה, לא ממש עוזר לפתרון הבעיה. הקופה גם אמרה לי לפנות לבעל תפקיד בקופה, שהיא מצידה טוענת שאין את בעל התפקיד שנתן משרד הבריאות שממנו אני צריכה לקבל תשובה

לא קיבלתי מידע שהיה מאוד חשוב לי לצורך עבודה, מידע שקיבלתי מהאתר היה לוקה בחסר וביקשתי השלמת מידע. קיבלתי תשובה חסרת הגיון לחלוטין, שנתנה לי פחות מידע מאשר באתר. במקום הגבתי למי ששלח לי את התשובה שאני מתפלא על דרך הטיפול בפנייתי, אך נשארתי ללא מענה.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת נציבות קבילות

פניות למוקד אינן מספקות תשובות מלאות.  
בנוסף, תשובת המשרד איננה לוקחת בחשבון את הנחיות המשרד לקופות מול נהלי הקופות הנוגדים את הנחיות המשרד או עוזרים להתחמק ממתן הזכויות.

אני עדיין מחכה לתשובת משרד הבריאות בנוגע לקבילה שהגשתי. מקומם ומכעיס שלא מאשרים טיפול כירורגי במוסד ממשלתי. תחושה קשה של מוסד שחוטא למטרתו, מזלזל בבריאות האזרח שאין באפשרותו משאבים לטיפולים פרטיים.

כתבתי ופירטתי שתי בעיות. רק אחת קיבלה התייחסות וגם זה שבועות רבים לאחר שפנית, ולאחר שבצעמי פתרתי את הבעיה ע"י פניות חוזרות ותכופות לקופת חולים.

שרות כזה לא ציפיתי ממשרד הבריאות משום שכשמגיעים אליהם זה אחרי שקופת החולים לא עשתה את עבודתה נאמנה, לצורך העניין פה מדובר על קופת חולים כללית, ועכשיו משרד הבריאות מתייחס אותו הדבר. אין פשוט למי לפנות אכזבה אמיתית.

מאוד מתסכל ומקומם לחוות שירות מעין זה. אף לא אחד מהגורמים אליהם פניתי נתן שירות מניח את הדעת, חלק לא ענו כלל, "הלכו לאיבוד" בדרך, כדי לקבל מענה יש "לרוץ" אחריהם. ניסיתי לקבל את שמו של מנכ"ל הכללית והפקס של משרדו כדי להפנות אליו מכתב - ולא הצלחתי! זה מידע שאמור להיות שקוף לאזרח/לחבר.

זאת שטיפלה בתיק שלי היתה אחת בשם ורה לוין. והיה אם בישראל יהיו עוד כמה נציגים שכאלה, הרי שבאמת נהיה באחרית הימים.  
הגברת הנ"ל התייחסה בקשב אמיתי, באדיבות, בהבנה, וטיפול בכעיה משל מדובר בכעיה שלה.  
בתור אזרח שווייץ הרגשתי לראשונה בישראל שבאתי הביתה. הלוואי, הלוואי, שאלו יהיו פני הדברים במקומות אחרים במדינת ישראל.

אני מודה על הטיפול ההוגן, חבל רק שאנשים בגילנו קשה להם מאד להתמצא ולדעת לאיזה גורמים ואיך לפנות אליהם. פניתי אליכם הייתה בשם בעלי בן 84 אשר אינו מתמצא במחשבים ועלי מוטלים כל הטיפולים לגביו. אני בטוחה שרבים רבים כמוהו אינם מתמצאים ויודעים כיצד לעזור לעצמם וזה חבל.

חלק מההערות מתייחסות לאי שביעות רצון מאופן הטיפול והתשובה שניתנה ע"י המשרד לאחר תהליך ארוך מול קופ"ח

המענה הסופי שקיבלתי מהמשרד היה לא ענייני, ונראה כי הברור שנערך בקשר לתלונה שלי לא היה רציני. המשרד קיבל את טענות הקופה מבלי לברר את אמיתות התשובות מולי, אפילו שהן היו "לא מדוייקות" בלשון המעטה. לאחר שקיבלתי את התשובה הנ"ל מהמשרד שלחתי מייל הבהרה נוסף בו תיארתי את הנסיבות לאשורן שלא זכה להתייחסות.

לדעתי משרד הבריאות כגוף רגולטורי חייב לנקוט עמדה ולעזור לציבור הפונים להתמודד עם החלטות של קופות החולים, שלעיתים מפעילות שיקולים כלכליים ולא דווקא ענייניים. אני מצפה ממשרד הבריאות לפעול למען בריאות הציבור ולבחון בכובד ראש כל פנייה שמתקבלת בקבילות הציבור. רצוי שנציג של המשרד יזכר גם עם המתלונן יבין את הבעיה לעומק, וינסה להביא פתרון מקובל על כולם. לפעמים אפשר לאתר מקרים חריגים ולפעול למענם.



# סיכום פרק פניות, תלונות וקבילות הציבור

הציון המסכם של השירות (32%) טעון שיפור,

גם במדדי התוצאה (ש"ר כללית, הקלה על הבירוקרטיה ושירות מעל ובהתאם לציפיות) הציון נמוך (18%-30%).

• נקודות החולשה בשירות הינן:

א. תחושת העדר הקלה בבירוקרטיה

• נושא זה הינו השני הכי קשור לשביעות הרצון וכאמור, שביעות הרצון בו נמוכה מאוד (13%-24%).

ב. מידע והסברים, הציון נמוך מאוד **בהיבט קבלת מידע לאורך הטיפול** (מידע על סטטוס הטיפול, משך התהליך ואופן הפניה) 17%-37%. כמו כן, נדרש שיפור בפרמטר **תשובה מנוסחת באופן ברור (58%)**, נמצא בנושא בעל קשר מובהק לשביעות הרצון. לעומת זאת, **מתן אישור קבלה** נמצא ברמה גבוהה (91%).

• **נקודת החוזק היחסית**, הינה נושא **האדיבות** בתוך מדד **היחס**, שזוכה לציון גבוה (70%-90%).

• עם זאת, נדרש שיפור בתחושה שהעובדים פועלים על מנת לסייע, בעיקר בחוק חופש המידע (21%) ובפניות הציבור (46%).

• **חשוב לציון ש35% מהמשיבים לסקר של יחידת פניות הציבור הם מטופלי הקנביס הרפואי.**



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור

- חברות ולקוחות עסקיים

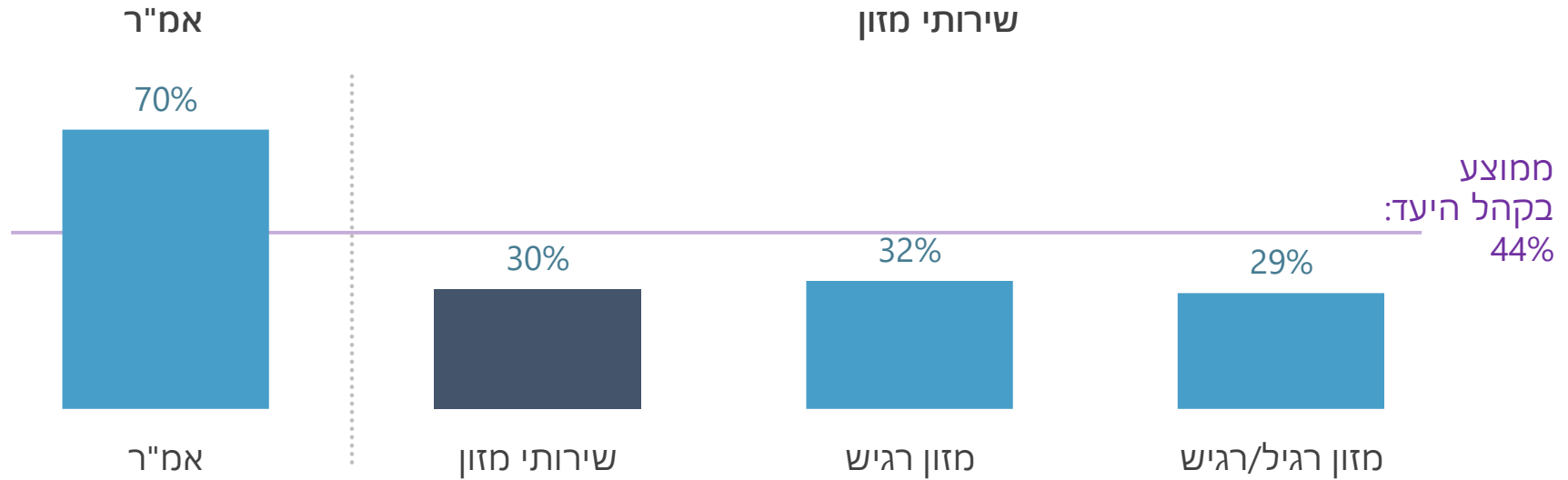
- **ציון מסכם**

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

- אוכלוסיות מיוחדות



# ציון מסכם – לפי תהליכים



הבדלים משמעותיים בין היחידות:  
בעוד שאמ"ר זוכה לציון של 70%, בשירותי המזון יש מקום לשיפור משמעותי בשני התהליכים.





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור

### • חברות ולקוחות עסקיים

• ציון מסכם

### • מדדי התוצאה

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

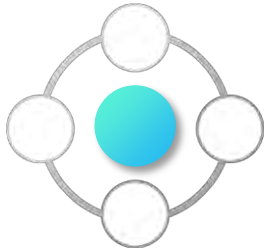
• אוכלוסיות מיוחדות



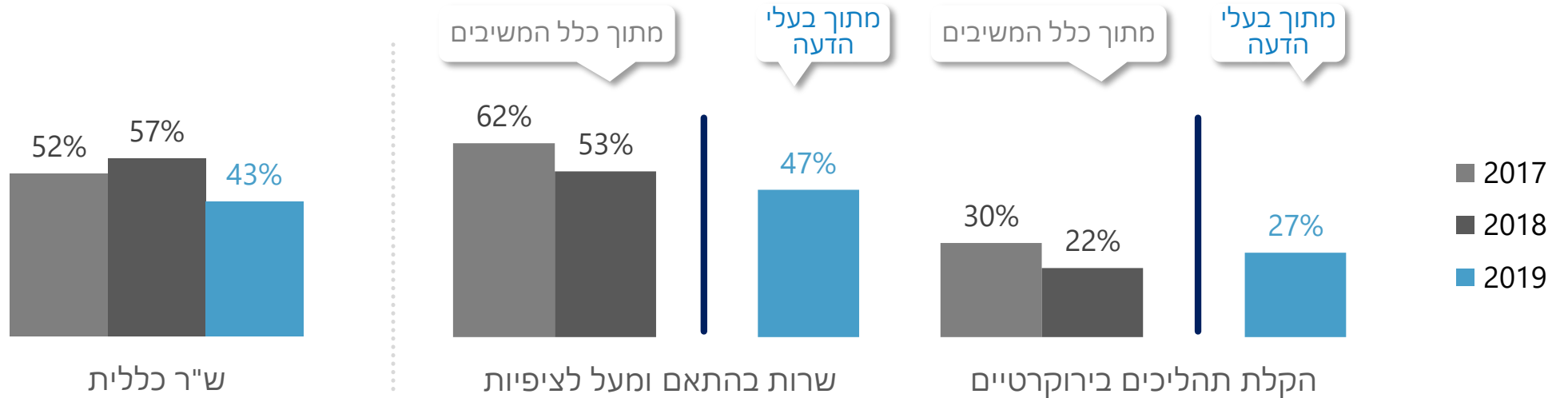
סי.איי מידע שיווקי



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



בשל שינויים ביחידות שנסקרו יש להתייחס להשוואה אל שנים קודמות בהסתייגות מסוימת.  
ניכרת ירידה בשביעות רצונם של הלקוחות העסקיים בהשוואה לעבר (43% לעומת 57% ב 2018).  
בפרמטר שירות בהתאם ומעל הציפיות נכרת שחיקה לאורך זמן.  
נושא ההקלה בבירוקרטיה בציון נמוך.

# מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים

ציון מסכם	
0.68**	<b>העובדים פעלו על מנת לסייע (טלפוני)</b>
0.67**	מידע מלא על סטאטוס הטיפול
0.56**	מידע מלא ומובן על אופן הפניה
0.52**	תשובה בכתב מנוסחת בבירור
0.49**	טיפול בשפה מובנת
0.59**	פועל להקלת הבירוקרטיה

הפרמטר שנמצא קשור ביותר

**לשביעות הרצון הוא נכונות**

**העובדים לפעול על מנת לסייע,**

**ומידע מלא על סטטוס הטיפול.**

ניכר כי פרמטרים נוספים ממדד

מידע והסברים נמצאים גם כקשורים

לשביעות רצון.

# התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי יחידות

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

הקלת תהליכים ברוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	*2018
22%	53%	57%	122	חברות ולקוחות עסקיים
39%	96%	96%	26	אמ"ר
-	-	-	-	שרותי מזון

שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

הקלת תהליכים ברוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
27%	47%	43% ↓	112	חברות ולקוחות עסקיים
40%	78% ↓	76% ↓	38	אמ"ר
20%	31%	26%	74	שרותי מזון
22%	31%	28%	32	מזון רגיש
19%	31%	24%	42	מזון רגיל/רגיש

אינדיקציה לירידה בפרמטרים שביעות רצון כללית ושירות מעל הציפיות באמ"ר.  
נדרש שיפור בשירותי מזון, ללא הבדל בין התהליכים.

\* שרותי מזון לא נדגם ב-2018



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור

### • חברות ולקוחות עסקיים

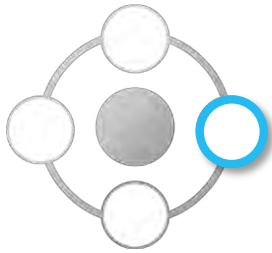
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור

### • מידע והסברים

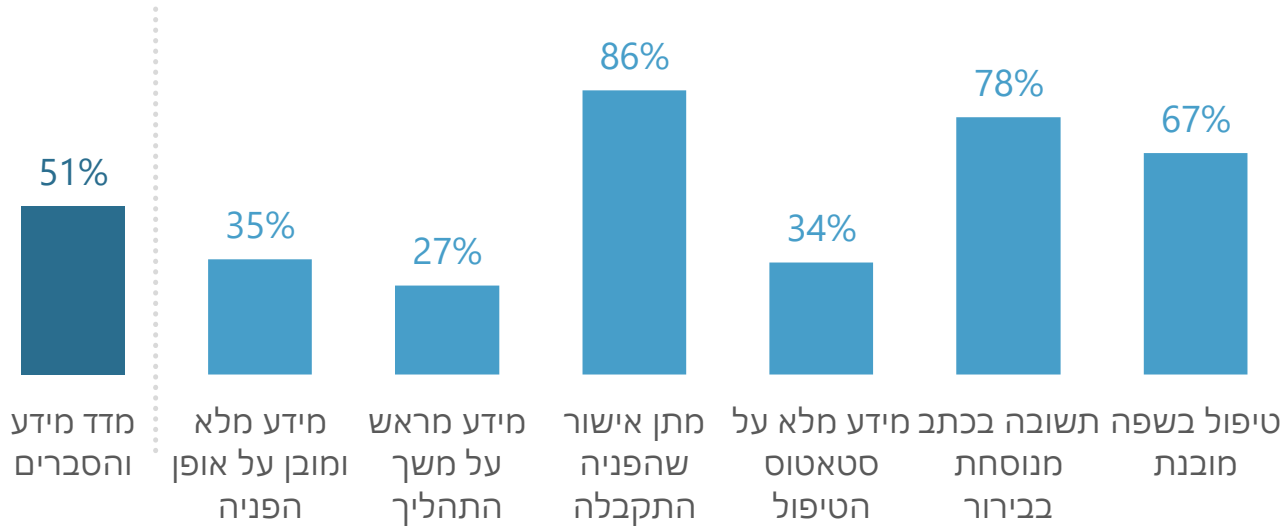
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

### • אוכלוסיות מיוחדות

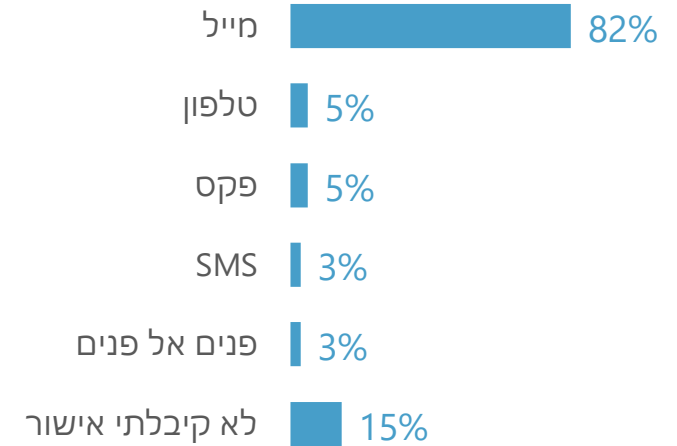




מידע והסברים



אופן קבלת האישור שהפניה התקבלה

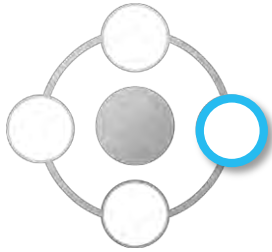


מדד היחס בינוני- נמוך (51%).

הפרמטרים הקשורים לקבלת מידע (בנוגע למשך התהליך, אופן הפניה וסטטוס הטיפול) נמצאים ברמה נמוכה. קבלת האישור שהפניה התקבלה, תשובה מנוסחת בבירור ושפה מובנת זוכים לציונים טובים.

"האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומובן 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 ומובן לך?"  
 "באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?"  
 "כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה?"





מידע והסברים

טיפול בשפה מובנת	תשובה בכתב מנוסחת בבירור	מידע מלא על סטאטוס הטיפול	מתן אישור שהפניה התקבלה	מידע מראש על משך התהליך	מידע מלא ומובן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	
67%	78%	34%	86%	27%	35%	51%	112	חברות ולקוחות עסקיים
92%	94%	66%	84%	39%	60%	69%	38	אמ"ר
54%	63%	21%	87%	20%	23%	42%	74	שרותי מזון
53%	57%	24%	91%	25%	28%	45%	32	מזון רגיש
55%	67%	18%	84%	17%	19%	39%	42	מזון רגיל/רגיש

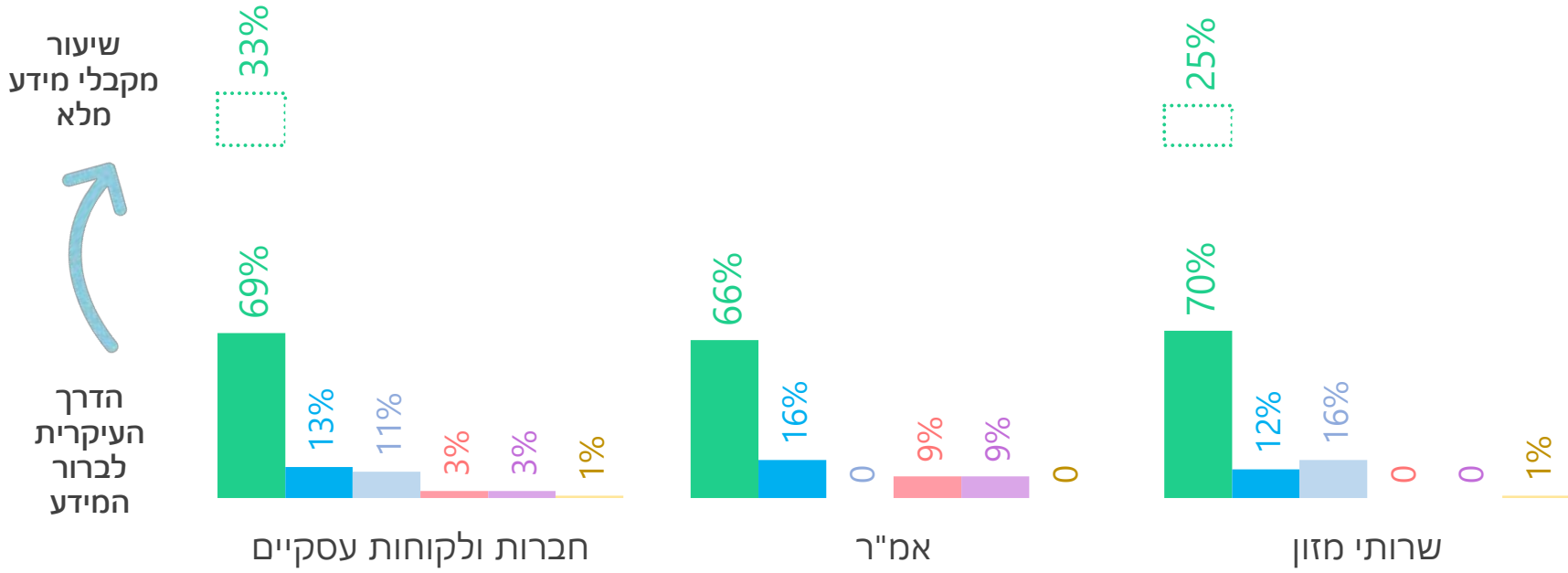
שליחת אישור שהפניה התקבלה היא נקודת החוזק במדד הזה (86%).

בשתי היחידות ניכר שנדרש שיפור ביידוע אודות משך התהליך, במיוחד בשירותי מזון.

כמו כן, נדרש שיפור במידע אודות אופן הפניה וסטטוס הטיפול בשירותי מזון.

כל פונה שני סבור כי הטיפול התנהל בשפה שאינה מובנת דיה.





הדרך העיקרית לפנייה וקבלת מידע היא אתר האינטרנט. אך ברוב המקרים לא מתקבל מידע מלא דרכו.

- אתר האינטרנט
- מוקד \*5400
- הגעה פיזית ליחידה
- ספק השירות
- מחברים/ מי שפנה בעבר
- ממשרד ממשלתי



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור

### • חברות ולקוחות עסקיים

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

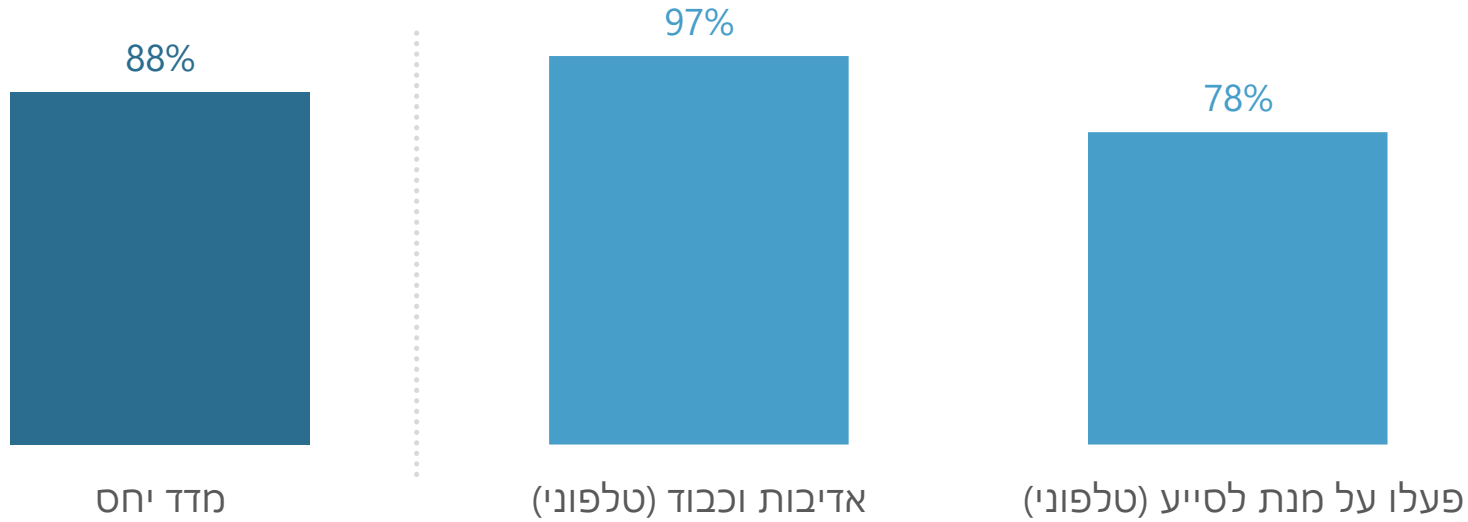
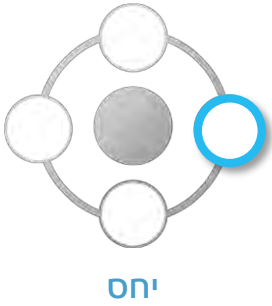
### • יחס

- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

- אוכלוסיות מיוחדות

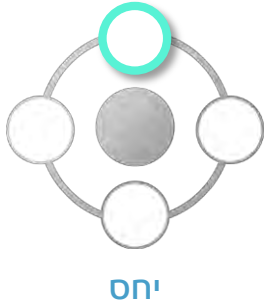






מדד היחס מקבל ציון מצוין בהיבט האדיבות וכבוד (97%), וטוב בהיבט הנכונות לסייע (78%).





פעלו על מנת לסייע בטיפול (טלפוני)	אדיבות וכבוד (טלפוני)	מדד יחס	N	
78%	97%	88%	112	חברות ולקוחות עסקיים
79%	100%	91%	38	אמ"ר

ציון מדד היחס באמ"ר יוצא דופן לטובה.





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור

### • חברות ולקוחות עסקיים

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

### • סיכום המדדים

- נושאים נוספים

- אוכלוסיות מיוחדות



יחס	מידע והסברים	פועלת להקלת בירוקרטיה	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	
88%	51%	27%	47%	43%	44%	112	חברות ולקוחות עסקיים
91%	69%	40%	78%	76%	70%	38	אמ"ר
83%	42%	20%	31%	26%	30%	74	שרותי מזון
90%	45%	22%	31%	28%	32%	32	מזון רגיש
79%	39%	19%	31%	24%	29%	42	מזון רגיל/רגיש

מדד היחס מהווה נקודת חוזק באמ"ר.

נדרש שיפור משמעותי בנושא הקלת הבירוקרטיה בשירותי המזון, כמו גם חיזוק בנושא של מידע והסברים.





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור

### • חברות ולקוחות עסקיים

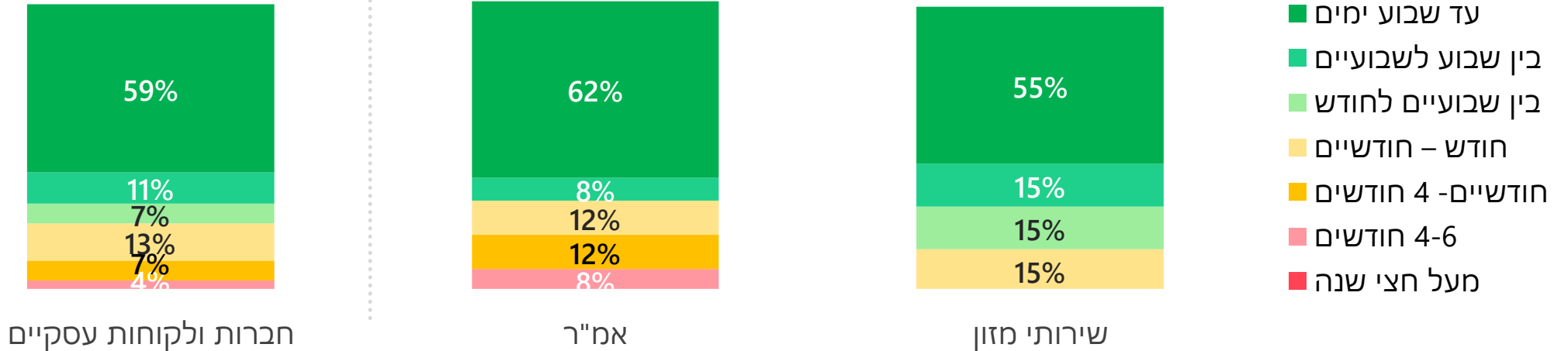
- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור
- מידע והסברים
- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים

### • נושאים נוספים

- אוכלוסיות מיוחדות



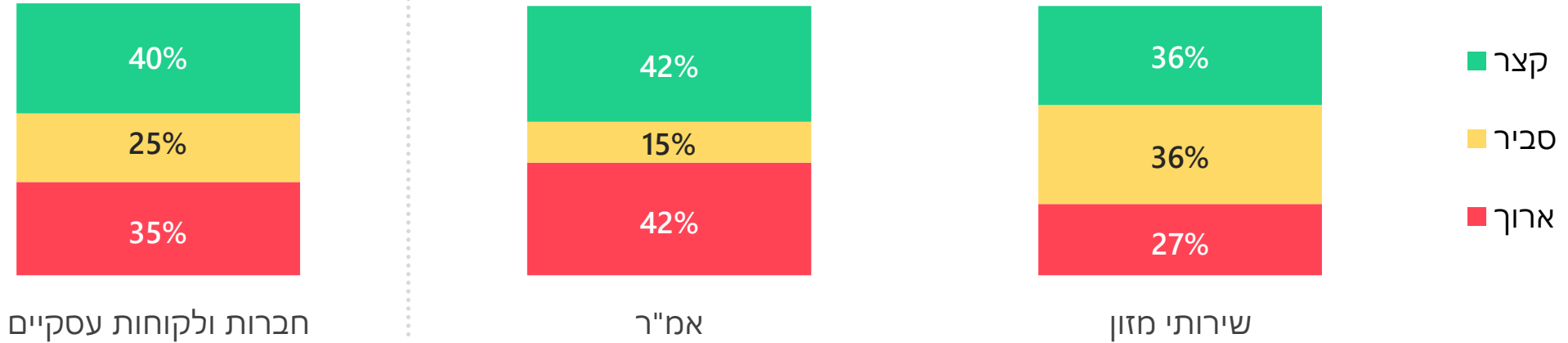
בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



משך הטיפול בלקוחות עסקיים מהיר יחסית ליחידות האחרות, מעל מחצית הבקשות (59%) מטופלות תוך שבוע. בשירותי מזון הטיפול מסתיים עד חודשיים ובאמ"ר 82% מהפניות הסתיימו עד חודשיים.

# הערכת משך הטיפול

בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



משך הטיפול נתפס מהיר וסביר לרוב הפונים 65%.  
באמ"ר השירות נתפס כארוך יותר (42%).

בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



רוב גדול מהפונים קיבלו את מבוקשם באופן מלא, במיוחד באמ"ר (96%).



# הערות מילוליות שעלו ביחידת אמ"ר

לא עומדים בלוח זמנים.  
אנחנו כיצרניים נתקלים  
בהרבה קשיים וזה  
מעלה קשיים מול  
רשויות אחרות בגלל  
שלא עומדים בזמנים.

אשמח אם יהיה מנגנון  
שאוכל לבדוק את סטטוס  
הטיפול במקום להטריד  
את עובדי יחידת אמ"ר.

ההמתנה הארוכה פוגעת  
בעסקים ובתי החולים רוצים  
כבר את המוצרים ואינם  
יכולים להתקדם כל עוד אין  
אישור ממשרד הבריאות.

אני רוצה להודות למנהל  
היחידה ולכל העובדים  
שעושים עבודתם נאמנה.

יש עניין של רגולציה שמאלצת אותי לשלוח  
טפסים במקום שזה ייעשה בצורה מקוונת.

באמת עזרו לי מעל ומעבר אם היו לי בעיות בבקשה. יידעו אותי היכן הסטטוס עומד. בפעם האחרונה  
שפניתי קיבלתי מייל עם מקור ישירות וזה ממש מקל. לגבי הבירוקרטיה, זה בירוקרטיה וזה מעצבן וזה  
קשור לנהלים אך אני לא מאשימה את העובדים. אני רוצה להודות לדוקטור ברנע, להודות לה באמת  
על כל העזרה.

שתהיה אפשרות, לקבל הודעה אם בקשתי התקבלה בפקס או  
בטלפון. לא יכול לדעת אם התקבלה. שתהיה אפשרות להתקשר  
שיש תקלה.

המשיבים מציינים לחיוב את יחס העובדים ביחידה, אך מלינים על  
הקושי בקבלת מענה מהיר, חוסר בשירות רב ערוצי ודיגיטלי  
ועודף בירוקרטיה.

הנחיות שיש באתר לא מובנות ולא  
מעודכנות, האישורים ניתנים רק לשנה  
ולא יותר

# הערות מילוליות שעלו ביחידת שירותי מזון – חלק א'

עבור הרבה מאוד פניות בירור מתקבלות תשובות לא ברורות ולא חד משמעיות שלא ברור איך לפרש אותן. לעיתים רבות הפנייה מתבצעת כדי לברר משהו שלא היה ברור בנוהל מסוים והתשובה שמתקבלת היא "תפנו לנוהל". זה מאוד מתסכל. לא כל נוהל שכתוב בשפה משפטית ברור ב-100%, בנוסף קיימות הרבה פרשנויות שניתן להסיק ולכן כאמור - פונים לרגולטור כדי לקבל תשובה חד חד ערכית אך זה לא קורה. בנוסף, קיים חוסר סנכרון בין הממשקים במשרד. בעל תפקיד אחד יכול לענות לך משהו מסוים, שבכלל לא יתקבל אצל ממשק אחר ויבקשו ממך משהו אחר לגמרי. צריך להיות יישור קו בין אנשי המשרד, בין הנהלים והפרשנויות שלהם.

רק חלק מאנשי שירות המזון נחמדים ונותנים שירות טוב, ייתכן ויש כמה שצריכות רענון בשירות לקוחות.  
אציין לשבח את אתי בכר, טטאינה וגבריאלה שתמיד נחמדות ומחייכות ואת בנות המוקד.

השימוש בפורטל שירות מזון ארצי נוח וזמין וניכר שיפור מבחינת נוחות השימוש בו. עם זאת, עדיין יש צורך בהגעה פיזית בזמן קבלת קהל היות ולא הכל תמיד ברור ולפעמים לא מקבלים עדכונים על סטטוס הטיפול בבקשה. קבלת הקהל צומצמה ליום אחד בלבד בבוקר לכמה שעות בודדות. מגיעים המון אנשים וזה גורם להמולה, צפיפות ואי סדר רב בהמתנה למהנדסים. פעמים רבות ממתינים בתור שעות ועדיין לא מקבלים מענה מספק. פעמים רבות אני מגיעה ומגלה כי חלק מהמהנדסים לא הגיעו כלל ואז אין עם מי לדבר... אם היה אפשר להתעדכן בבוקר באותו היום לגבי נוכחות צוות המהנדסים זה היה מונע הגעה מיותרת של אנשים רבים למקום. מציעה להסדיר כניסה לכל חדר מהנדס באמצעות תור מסודר עם מספר זה מאוד יעזור לעשות סדר.

לא ייתכן שעובדי המשרד לא עומדים במסגרת הזמן המוגדרת על פי הנהלים של משרד הבריאות עצמו לטיפול בנושא.

לא ייתכן שבשירות המזון לא ניתן לברר שום דבר באמצעים מקוונים, והדרך היחידה להניע דברים היא להגיע פיזית לשעות הקבלה - שיש רק פעם אחת בשבוע. יש דרכים מקוונות - אבל חייבים לשפר את העברת המידע דרך אמצעי התקשורת המקוונים.

תפסיקו לייצר את הנהלים הכי קשוחים ב-OECD. מה שטוב לצרפת, אנגליה וארה"ב טוב גם לישראל - ביצור מזון, ביבוא מזון באחסון ואספקה. לא צריך להרוג אותנו, את הצרכנים וליצר יוקר מחיה מטורף בגלל נהלים מיושנים וראש קטן. תיישרו קו עם התקינה בעולם, ככה שכל דבר שמותר באיחוד האירופי יהיה מותר בישראל.

תודעת השירות של אנשי המשרד נמוכה מאוד. הנכונות לענות על שאלות, לתת הסבר ובכלל להדריך בתהליך כמעט ולא קיימת ובעיקר הם נותנים הרגשה שמפריעים להם. שעות פתיחה קצרות ורק בתל אביב דבר הפוגע בכל מי שאינו מאיזור המרכז. אין מענה טלפוני אמיתי מה שמקשה עוד יותר על קבלת עזרה. אין אפילו מייל ישיר אל המהנדס שמטפל בתיק ככה שקשה לשאול אותו/ה לגבי התשובות שמקבלים.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת שירותי מזון – חלק ב'

במשרד דרוש שינוי משמעותי ביחסי אנוש וברצון לעזור ולא להקשות ולראות את הלקוחות כעבריינים.

ההנחיות צריכות להיות יותר ברורות. וכן התשובות ממהנדסי המזון צריכות להיות יותר מפורטות

אני עובדת על פורטל משרד הבריאות ורוצה לציין שהקמת הפורטל היא התקדמות גדולה. אך יש עוד הרבה עבודה לעשות בתוך הפורטל, כדי שיהיה שמיש גם לצד שלנו. למשל הצגת המסמכים שהגשנו. למשל סטטוס טיפול מפורט יותר ולא רק "טופל", כמו כן אפשרות לשאול שאלות אינפורמטיביות - טכניות לא רק בטלפון (עם המתנה ארוכה) אלא במייל לאדם מקצועי בנושא, לפעמים שאלה קטנה חוסכת תיקון טעויות ועיכובים. בכל אופן יישר כוח, השרות השתפר פלאים.

אתר האינטרנט של שירות המזון הארצי לא ברור ויש מידע שהוא לא רלוונטי, למשל לגבי שליחת בקשות רישום דרך הדואר או השארת מעטפה בתא במשרדי שירות המזון. בפניות למוקד 5400 אני מקבל תשובות שברוב הזמן "זה לא בטיפול שלהם" ואם פונים במייל לקול הבריאות מקבלת תשובה לפנות במייל FCS ובפניה למייל זה מקבלים הודעה לקונת או הודעה לפנות דרך הפורטל, כאשר למשל יש יבואנים מהרשות הפלסטינית שלא יכולים להתחבר לפורטל כי אין להם כרטיס חכם. בקבלת קהל במשרדי הממשלה אין את התנאים והסדר המינימלי לצורך קבלת שירות, והרבה אנשים מצטופפים ברחבה קטנה בתנאים שלא מתאימים למאה ה-21. וגם עניין שעות קבלת הקהל של 3 שעות בשבוע זה זמן קצר מאד ואינו מספיק למדינה שלמה.

פעילות הועדה לתוספי תזונה אינה שקופה כלל. לא ניתן לדעת מתי יש ועדה, עדכונים על החלטותיה מתקבלים רק לאחר מספר פניות. השאלות וההנחיות שניתנות לעיתים אינן ברורות ולא ניתן לקבל עליהן הבהרה. חלק לא מבוטל מהמידע המופיע באתר שרות המזון לגבי תהליכי אישור יבוא של מזונות רגישים אינו מעודכן.

ההערות הן על יחס שדורש שיפור, קושי גדול לקבל מענה ומחסור בהסברים על הנהלים הארוכים והמורכבים. ישנן המלצות לשיפור הפורטל, עדכון סטטוסים בצורה דיגיטלית ועדכון אתר האינטרנט.

הפורטל קידם מאוד את איכות השירות. יחד עם זה אין מידע מדויק לגבי אופן השימוש בפורטל. לעיתים אנו מרגישים כי פנינו בצורה לא מדויקת ואין לנו דרך לתקן/לדייק את הבקשות שלנו. בירורי סטטוס בפורטל לא נענים לעיתים תכופות (מתקבלת תשובה = יש לברר בפורטל. אם היתה קיימת תשובה בפורטל לא היינו מבררים סטטוס). אין דרך לברר נושאים אדמיניסטרטיביים (חיובים/זיכויים וכיוב). אין עמידה בזמני מענה לבקשה של אישורי יבוא מוצרים רגישים/תוספי מזון. המענה מגיע לאחר הזמן המוגדר בנהל.



## הבדלים משמעותיים בין היחידות:

**הציון המסכם באמ"ר ברמה בינונית (70%) וזאת למרות שנכרת ירידה בהשוואה לעבר ובשירותי מזון (30%) טעון שיפור. נושא הקלה על הבירוקרטיה נמצא נמוך מאוד בשתי היחידות (27%).**

- **נקודות החולשה בשירות:**

- א. **תחושת העדר הקלה בבירוקרטיה**

- נושא זה קשור מאוד לשביעות הרצון וכאמור, שביעות הרצון בו נמוכה בעיקר בשירותי מזון (20%) אך נדרש גם שיפור באמ"ר (40%).

- ב. **מידע והסברים** - הציון נמוך בנושא יידוע משך הטיפול בשתי היחידות (27%), בשירותי מזון נדרש שיפור בקבלת מידע לאורך התהליך (מידע על סטטוס הטיפול - 21% ואופן הפניה - 23%).

נושאים אלו נמצאו גם קשורים ברמה גבוהה לשביעות הרצון.

כמו כן, אתר האינטרנט הינו הערוץ מרכזי לקבלת מידע בתחילת התהליך ועבור שירותי מזון רק 25% דיווחו כי המידע היה מלא.

- **נקודת החוזק**, הינה נושא היחס שעובדי המשרד מעניקים לפונים (אדיבות וכבוד - 97%, פעלו על מנת לסייע - 78%).

נושא היחס הוא הנושא הקשור ביותר לשביעות הרצון, ולכן חשיבותו רבה.

- **נקודה נוספת לשימור:** טיפול מהיר (יחסית ליחידות אחרות) בפניות, ב59% מהמקרים עד שבוע.

יבוא ובקרה	% מרוצים 16 משיבים
מהירות התגובה של עובדי המחלקה	69%
רמת המקצועיות של עובדי המחלקה	80%
היחס שקיבלת מעובדי המחלקה	63%
מתן נימוקים והסברים לגבי החלטות בנושא פנייתך	50%
המידע שקיבלת: המידע היה רלבנטי עבורך, ענייני, עדכני ומפורט דיו	56%
שביעות רצון מהפרסומים וההנחיות שבאחריות המחלקה	54%
נכונות להיענות לבקשות חריגות, מגילוי יוזמה ואכפתיות של עובדי המחלקה	56%
רמת השירות שאתה מקבל מעובדי המחלקה	56%

ניהול סיכונים	% מרוצים 30 משיבים
רמת המקצועיות של עובדי המחלקה	80%
רמת הזמינות של עובדי המחלקה	52%
היחס שקיבלת מעובדי המחלקה	72%
מתן נימוקים והסברים לגבי החלטות בנושא פנייתך	63%
המידע שקיבלת: המידע היה רלבנטי עבורך, ענייני, עדכני ומפורט דיו	69%
שביעות רצון מהפרסומים וההנחיות שבאחריות המחלקה	50%
רמת השירות שאתה מקבל מעובדי המחלקה	66%

80% ומעלה  מתחת ל-50%

## חברות ולקוחות עסקיים

רישום	% מרוצים 31 משיבים
אופן הטיפול המקצועי של עובדי המחלקה	29%
נכונות העובדים לסייע לך בפתרון סוגיות מיוחדות	26%
הידע המקצועי של עובדי המחלקה	40%
אדיבותו של צוות המחלקה	32%
שביעות רצון מאופן התקשורת עמך	19%
איכות הטיפול הכללי בפנייתך ומיחס של עובדי המחלקה אליך	29%
השירות שקיבלת בטלפון היה משביע רצון	17%
המידע וההנחיות שניתנו בימי העיון וההדרכה שהועברו ע"י המחלקה (המידע היה רלבנטי עבורך, עדכני ומפורט דיו)	46%

ניסויים קליניים	% מרוצים 24 משיבים
רמת הזמינות של עובדי המחלקה בטלפון ובדוא"ל	46%
רמת המקצועיות של עובדי המחלקה	79%
היחס שקיבלת מעובדי המחלקה	79%
מתן נימוקים והסברים לגבי החלטות בנושא פנייתך	54%
זמני מתן תשובה לפנייתך	43%
זמן מתן אישור לבקשות שנידונו בוועדות המרכזיות עמד בדרישות הנוהל לניסויים רפואיים של 60 יום	50%
רמת השירות שאתה מקבל מעובדי המחלקה	58%

80% ומעלה  מתחת ל-50%

תמרוקים	% מרוצים 38 משיבים
רמת המקצועיות של עובדי המחלקה	61%
רמת הזמינות של עובדי המחלקה	42%
היחס שקיבלת מעובדי המחלקה	68%
ממשך הזמן שעבר בין הפניה למוקד ובין קבלת תשובה	29%
המידע שקיבלת: המידע היה רלבנטי עבורך, ענייני, עדכני ומפורט דיו	55%
שביעות רצון מהאופן בו נשלחו אליך הרישיונות בדואר אלקטרוני	91%
נכונות להיענות לבקשות חריגות, מגילוי יוזמה ואכפתיות של עובדי המחלקה	51%
רמת השירות שאתה מקבל מעובדי היחידה	53%

80% ומעלה  מתחת ל-50%



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

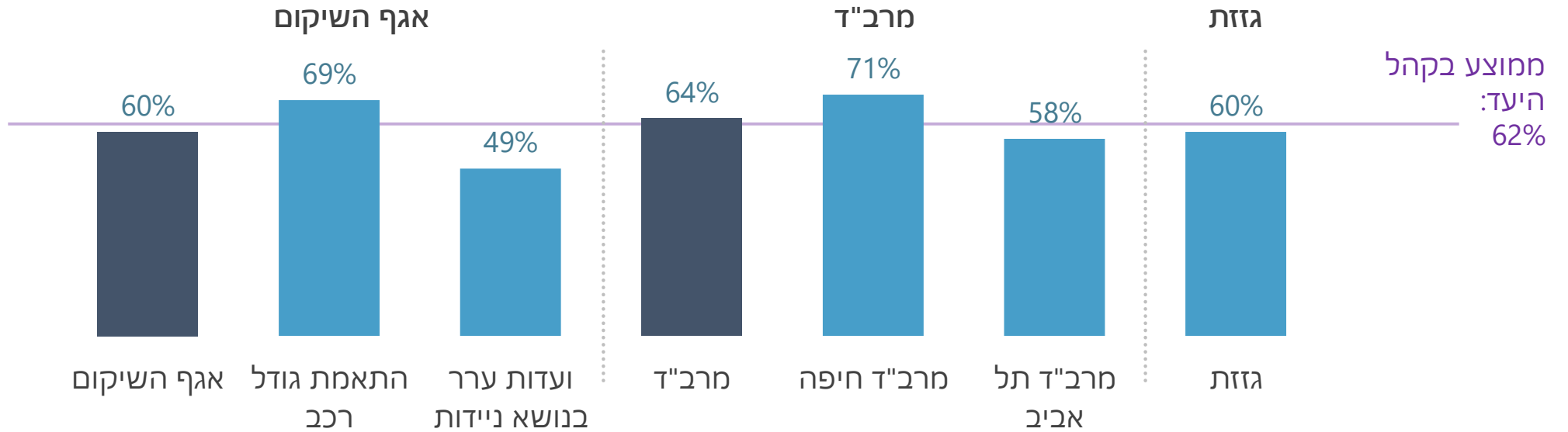
## • אוכלוסיות מיוחדות

### • ציון מסכם

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







פערים משמעותיים בציון המסכם בין התהליכים השונים: מרב"ד חיפה (71%) והתאמת גודל הרכב (69%) מקבלים ציונים גבוהים בהשוואה לתהליכים המקבילים ביחידות: מרב"ד תל אביב (58%) וועדות ערר בנושא ניידות (49%).



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

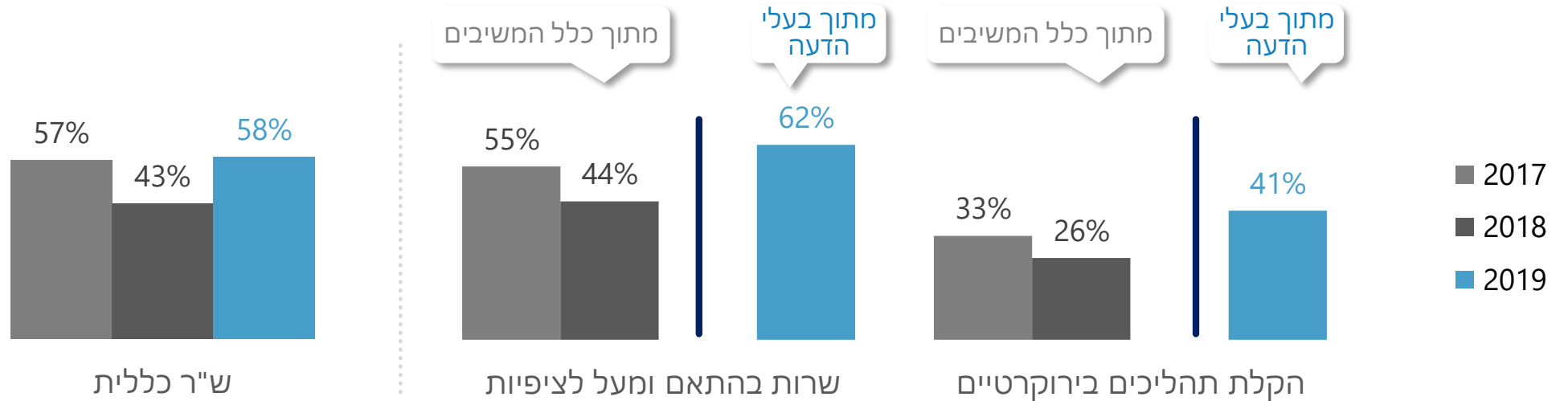
### • אוכלוסיות מיוחדות

- ציון מסכם

### • מדדי התוצאה

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

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.



למרות אינדיקציה לשיפור משנה שעברה, שביעות הרצון הכללית בינונית בלבד.  
בשני הפרמטרים האחרים, אינדיקציה לשיפור קל בהשוואה לעבר.

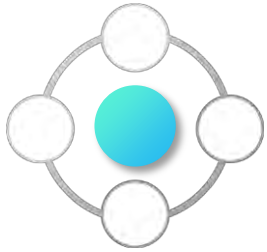
# מהם המשתנים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתנים

ציון מסכם	
0.63**	העובדים פעלו על מנת לסייע (פרונטלי)
0.48**	העובדים התייחסו באדיבות וכבוד (פרונטלי)
0.61**	פועל להקלת הבירוקרטיה
0.50**	הסברים ברורים
0.45**	מידע מלא על סטאטוס הטיפול

פרמטרים ממדד היחס קשורים מאוד לשביעות הרצון.

בנוסף גם פעולה להקלת הבירוקרטיה ומידע הסברים ברורים.



מדדי התוצאה

אוכלוסיות מיוחדות

# התפלגות מדדי התוצאה – פרוט לפי תהליך

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. הסתייגות נוספת בהשוואת כלל האוכלוסיות המיוחדות, מכיוון שב2019 לא נכללת כאן יחידת הקנאביס – שנכללה בעבר.

## שיעור המרוצים חושב מתוך כלל המשיבים

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2018
26%	44%	43%	295	אוכ' מיוחדות
22%	42%	42%	50	גודל רכב
34%	46%	42%	50	ועדות ערר
24%	37%	35%	51	מרב"ד תל אביב
26%	51%	51%	51	מרב"ד חיפה
40%	40%	44%	50	גזת

## שיעור המרוצים חושב מתוך בעלי הדעה

הקלת תהליכים בירוקרטיים	בהתאם ומעל לציפיות	שביעות רצון כללית	N	2019
41% ↑	62% ↑	58% ↑	219	אוכ' מיוחדות
41%	59%	51%	89	אגף השיקום
54% ↑	71% ↑	65% ↑	49	גודל רכב
25%	42%	33%	40	ועדות ערר נידות
42% ↑	70% ↑	66% ↑	85	מרב"ד
26%	67% ↑	60% ↑	43	תל אביב
56% ↑	73% ↑	71% ↑	42	חיפה
43%	52% ↑	58% ↑	45	גזת

שביעות הרצון והשירות תואם לציפיות נמצאים ברמה נמוכה-בינונית.

אינדיקציות לשיפור בגזת, מרב"ד ובגודל הרכב בהשוואה לשנה שעברה.

נדרש שיפור במדד הקלה בבירוקרטיה, ניכר שיפור משמעותי במדד זה בוועדות להתאמת גודל רכב.





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

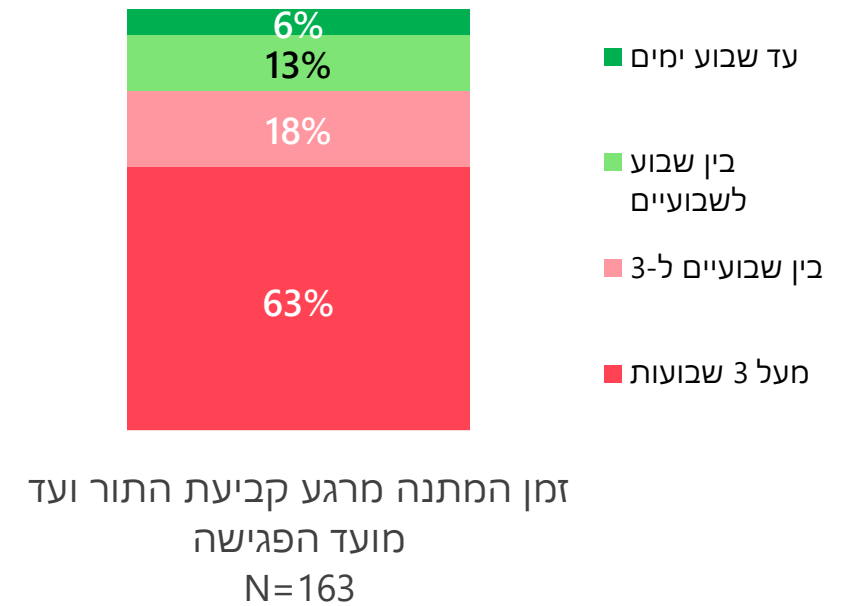
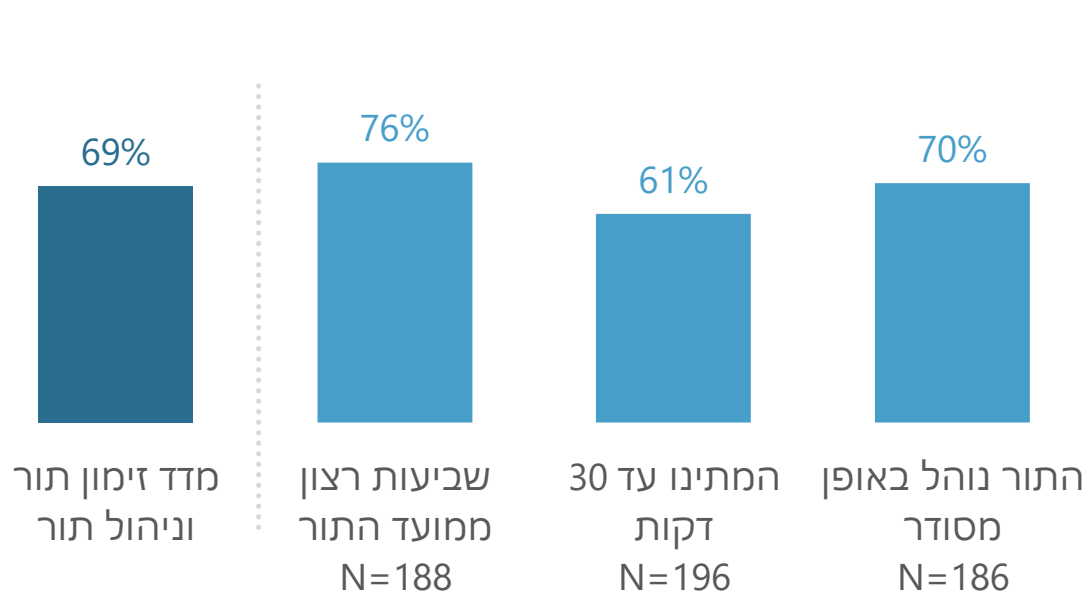
#### • אוכלוסיות מיוחדות

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



# זימון וניהול התור

בקרב יחידות מקבלות קהל

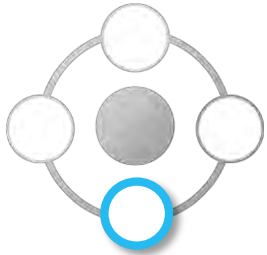


מדד זימון וניהול התור זוכה לציונים בינוניים.

שביעות רצון טובה ממועד התור, אך זמני המתנה ביחידה ארוכים יחסית.

# זימון וניהול התור – פרוט לפי תהליך

בקרב יחידות מקבלות קהל



זימון וניהול התור

התור נהל באופן מסודר	המתינו עד 30 דקות	ש"ר ממועד התור	מדד תהליך זימון וניהול התור	N	
70%	61%	76%	69%	219	אוכ' מיוחדות
69%	71%	80%	74%	89	אגף שיקום
68%	71%	74%	72%	49	גודל רכב
71%	72%	89%	78%	40	ועדות ערר ניידות
70%	59%	71%	66%	85	מרב"ד
63%	53%	67%	59%	43	תל אביב
78%	65%	76%	74%	42	חיפה
73%	41%	76%	63%	45	גזת

שביעות הרצון ממועד התור בוועדות הערר גבוהה במיוחד (89%).

נדרש שיפור בזמני ההמתנה לאחר ההגעה ליחידה, בגזת ובמרב"ד ת"א.







- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

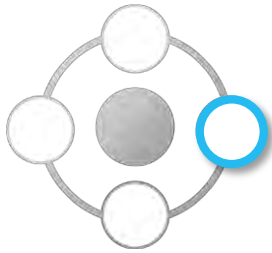
### • אוכלוסיות מיוחדות

- ציון מסכם
- מדדי התוצאה
- זימון ניהול תור

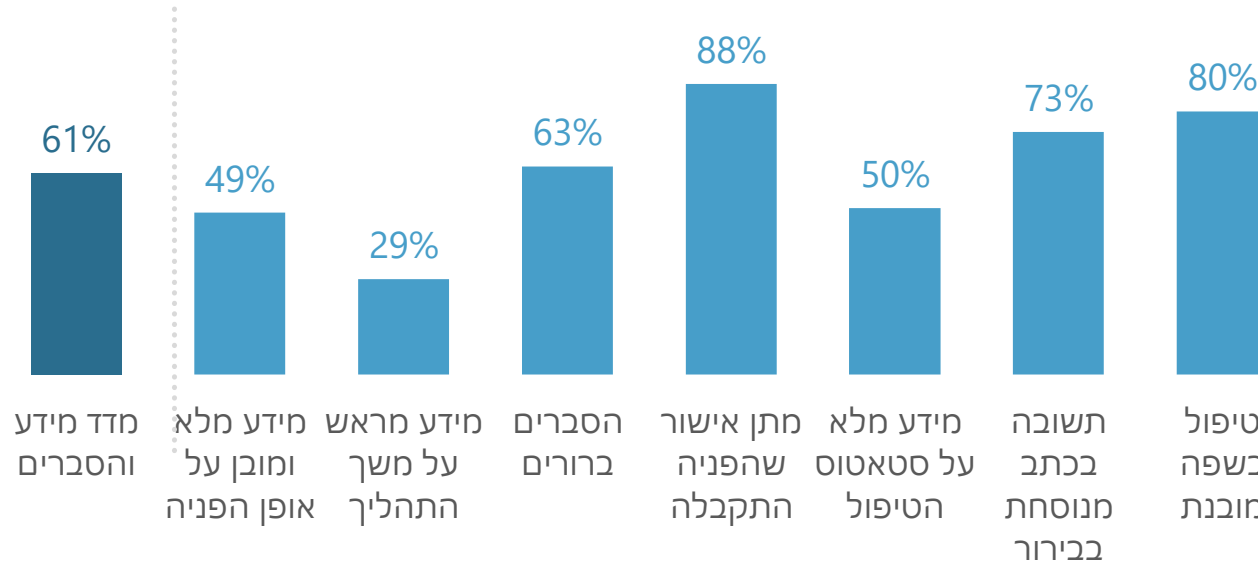
### • מידע והסברים

- יחס
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים

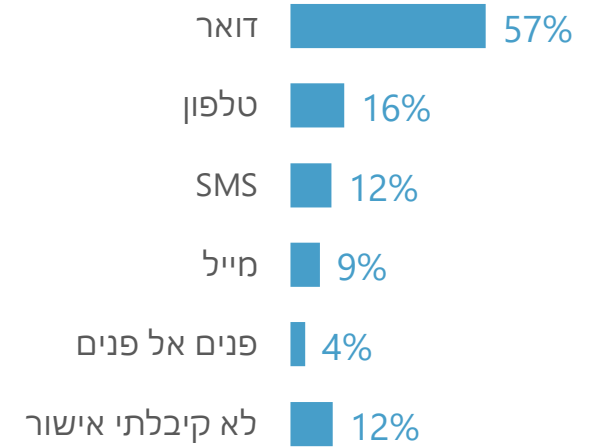




מידע והסברים



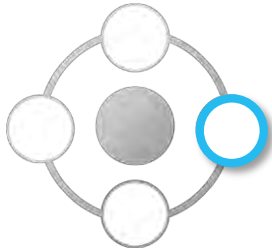
אופן קבלת האישור שהפניה התקבלה



מדד מידע והסברים נמצא ברמה בינונית.  
נקודת התורפה העיקרית היא מידע מראש על משך התהליך,  
אך גם נדרש שיפור במידע על אופן הפניה וסטטוס הטיפול.

"האם בעקבות הבירור המקדים היה לך מידע מלא ומובן 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 ומובן לך?"  
"באיזו מידה הטיפול בבקשתך היה בשפה המובנת לך?"  
"כיצד קיבלת אישור על כך שפנייתך התקבלה ביחידה?"





מידע והסברים

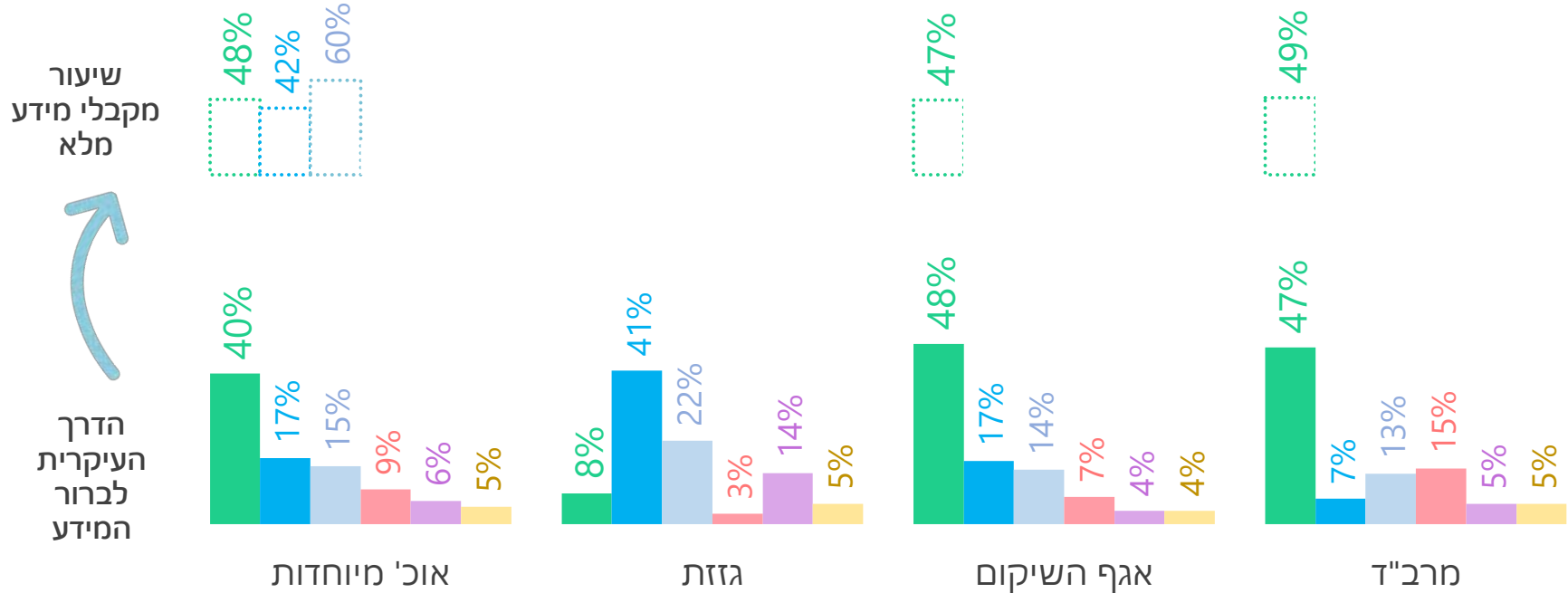
טיפול בשפה מובנת	תשובה בכתב מנוסחת בכירור	מידע מלא על סטאטוס הטיפול	הסברים ברורים	מתן אישור שהפניה התקבלה	מידע מראש על משך התהליך	מידע מלא ומובן על אופן הפניה	מדד מידע והסברים	N	
80%	73%	50%	63%	88%	29%	49%	61%	219	אוכלוסיות מיוחדות
74%	64%	60%	90%	60%	31%	51%	61%	89	אגף השיקום
82%	76%	54%	75%	86%	28%	47%	63%	49	גודל רכב
63%	52%	68%	39%	95%	34%	57%	58%	40	ועדות ערר נייזות
88%	83%	40%	86%	74%	24%	49%	62%	85	מרב"ד
90%	78%	29%	74%	86%	21%	51%	62%	43	תל אביב
85%	86%	50%	73%	86%	26%	46%	62%	42	חיפה
76%	75%	54%	49%	89%	36%	45%	59%	45	גזת

מתן אישור שהפניה התקבלה זוכה לציונים גבוהים בכל היחידות והתהליכים.

ומנגד, ציון נמוך מאוד למידע מראש על משך התהליך ואופן הפנייה.

80% ומעלה ■ מתחת ל-50% ■





הדרך העיקרית לפניה וקבלת מידע היא הפניה ממשלתיים ממשלתיים אחרים.

כמחצית מהפונים בדרך זו קיבלו מידע מלא.

- הפניה ממשלתי
- מחברים/מי שפנה בעבר
- אתר האינטרנט
- מוקד \*5400
- הפניה מקופת חולים
- הגעה פיזית ליחידה





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

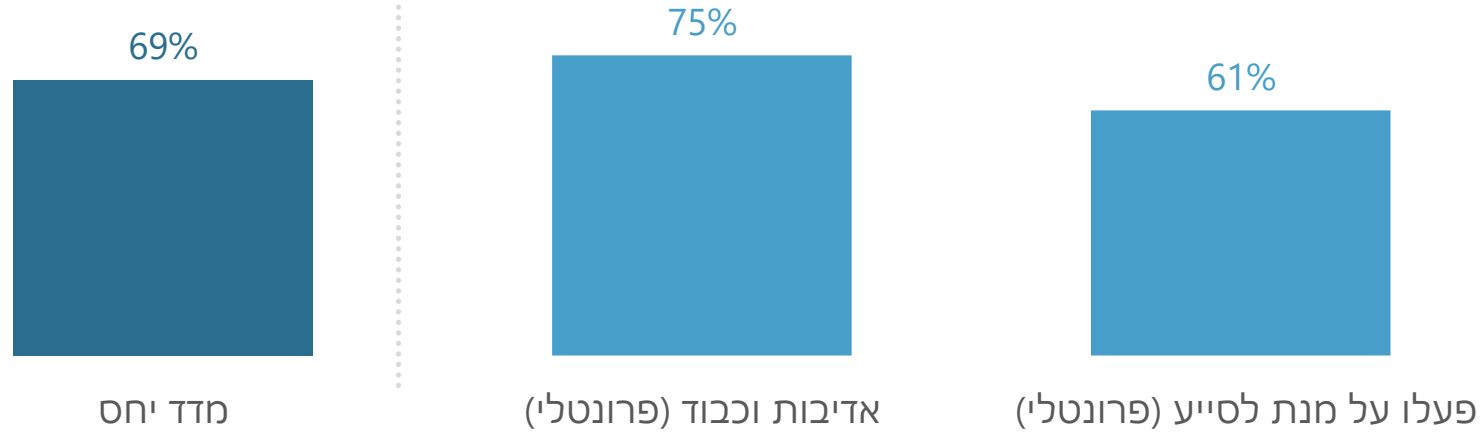
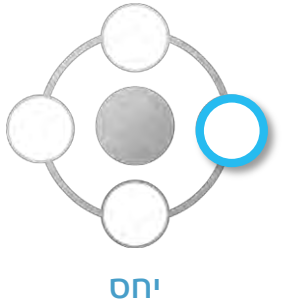
### • אוכלוסיות מיוחדות

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

### • יחס

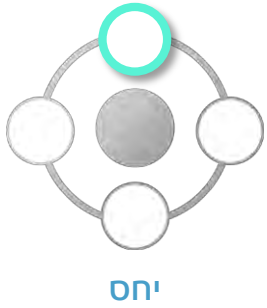
- תנאי המתנה
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים





מדד היחס זוכה לציון בינוני,  
יש מקום לשיפור בסיוע בטיפול בפניות בעת המפגש הפרונטלי.





# יחס - פרוט לפי תהליך

בקרב בעלי דעה

## אוכלוסיות מיוחדות

פעלו על מנת לסייע בטיפול (טלפוני)	אדיבות וכבוד (טלפוני)	פעלו על מנת לסייע בטיפול (פרונטלי)	אדיבות וכבוד (פרונטלי)	מדד יחס	N	
82%	82%	61%	75%	69%	219	אוכ' מיוחדות
50%	50%	58%	74%	65%	89	אגף השיקום
100%	100%	70%	83%	78%	49	גודל רכב
33%	33%	42%	61%	50%	40	ועדות ערר נייזות
100%	100%	71%	81%	77%	85	מרב"ד
100%	100%	66%	74%	71%	43	תל אביב
100%	100%	76%	89%	83%	42	חיפה
100%	100%	49%	64%	61%	45	גזת

מרב"ד חיפה וועדות להתאמת גודל הרכב זוכים לציונים גבוהים.

יחס לפונים בועדות הערר בנושא נייזות (50%) וגזת (61%) טעונים שיפור.





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

### • אוכלוסיות מיוחדות

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

### • תנאי המתנה

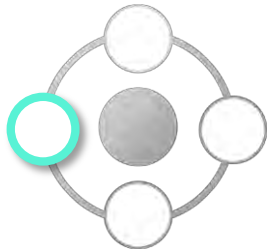
- סיכום המדדים
- נושאים נוספים





# תנאי המתנה פרוט לפי תהליך

בקרב יחידות מקבלות קהל



תנאי המתנה

תנאי המתנה	N	
<b>72%</b>	<b>219</b>	<b>אוכ' מיוחדות</b>
77%	89	<b>אגף השיקום</b>
82%	49	גודל רכב
71%	40	ועדות ערר נייזות
65%	85	<b>מרב"ד</b>
49%	43	תל אביב
81%	42	חיפה
76%	45	<b>גזת</b>

תנאי ההמתנה בועדות לגודל הרכב  
ובמרב"ד חיפה טובים.  
במרב"ד תל-אביב טעון שיפור.

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

80% ומעלה  מתחת ל-50%



- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

#### • אוכלוסיות מיוחדות

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

#### • סיכום המדדים

- נושאים נוספים



# סיכום המדדים – פרוט לפי תהליך

בקרוב בעלי דעה

המתנה תנאי	יחס	מידע והסברים	זימון וניהול תור	פועלת להקלת בירוקרטיה	בהתאם ומעל ציפיות	שביעות רצון כללית	ציין מסכם	N	
72%	69%	61%	69%	41%	62%	58%	62%	219	אוכל מיוחדות
77%	65%	61%	74%	41%	59%	51%	60%	89	אגף השיקום
82%	78%	63%	72%	54%	71%	65%	69%	49	גודל רכב
71%	50%	58%	78%	25%	42%	33%	49%	40	ועדות ערר נייזות
65%	77%	62%	66%	42%	70%	66%	64%	85	מרב"ד
49%	71%	62%	59%	26%	67%	60%	58%	43	תל אביב
81%	83%	62%	74%	56%	73%	71%	71%	42	חיפה
76%	61%	59%	63%	43%	52%	58%	60%	45	גזת

נקודת התורפה בכל היחידות: פעולה להקלת הבירוקרטיה, נקודות החוזק היחסיות משתנות בין היחידות. התהליכים מרב"ד חיפה וגודל הרכב זוכים לציונים בינוניים- גבוהים. מרב"ד תל-אביב וועדות הערר מקבלים ציונים בינוניים-נמוכים עד נמוכים מאוד.





- כלל היחידות
- עוסקים במקצועות הבריאות
- פניות, תלונות וקבילות הציבור
- חברות ולקוחות עסקיים

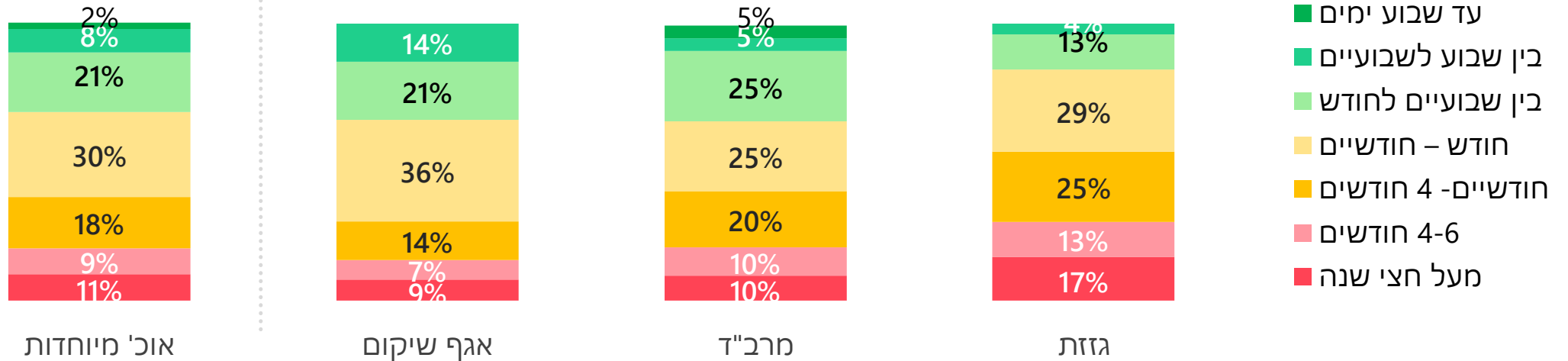
#### • אוכלוסיות מיוחדות

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

• נושאים נוספים



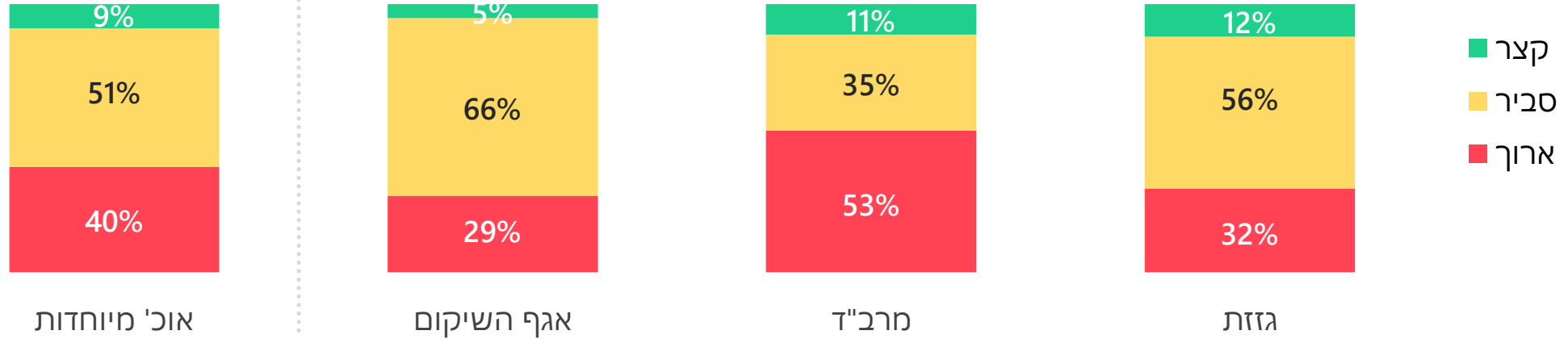
בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



משך הטיפול ארוך יחסית: כשליש מהמקרים טופלו מעל חודשיים.  
ניכר כי ישנם זמני טיפול ארוכים בגזזת (30% הטיפול נמשך מעל 4 חודשים).

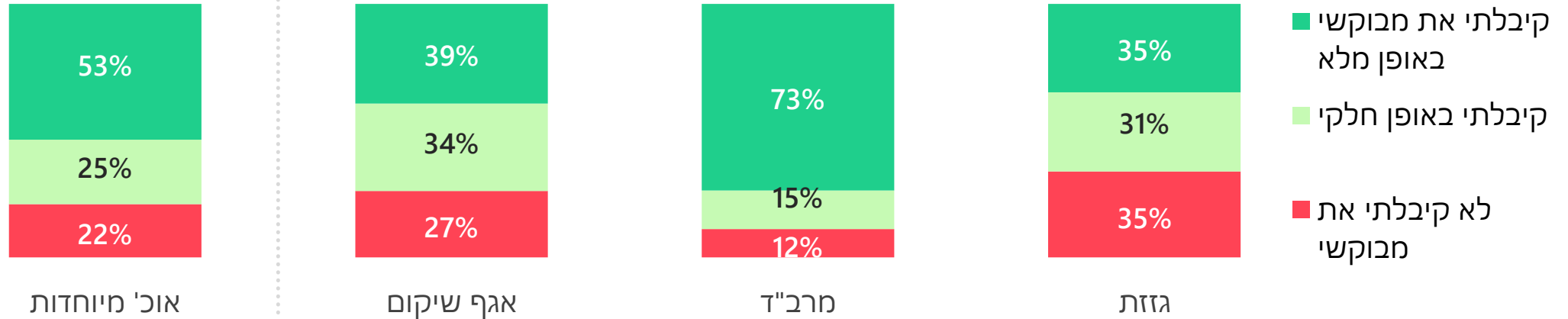
# הערכת משך הטיפול

בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



רק 9% מהפונים תופסים את המשך הטיפול כקצר.  
במרב"ד מחצית הפונים תופסים את הטיפול כארוך.

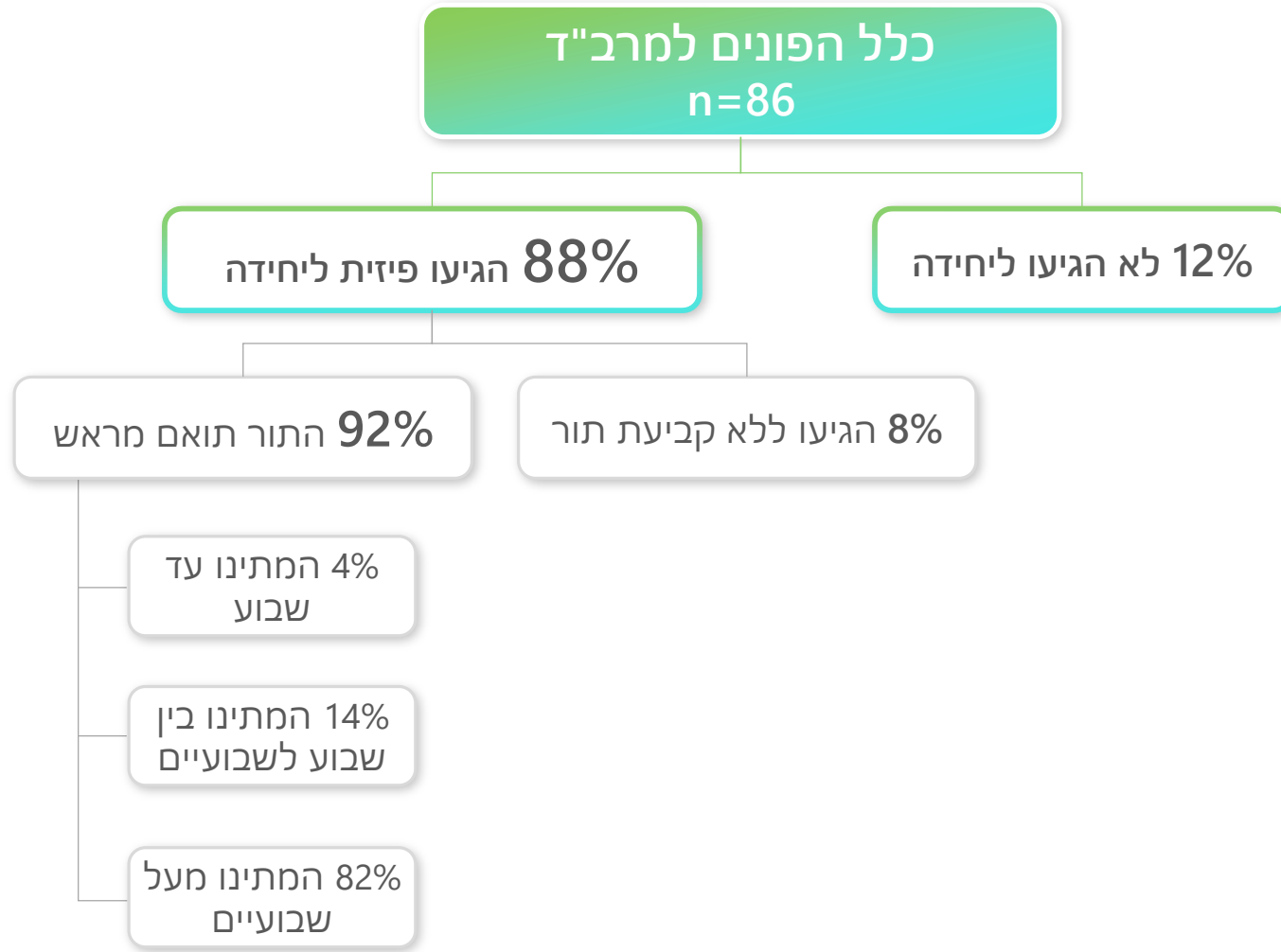
בקרב אלו שהטיפול בפנייתם הסתיים ובקרב בעלי דעה



כמחצית הפונים קיבלו את מבוקשם באופן מלא.

כאשר במרב"ד מדובר ברוב – 73%, ואילו בגזת ואגף השיקום – פחות מ-40%.

# הגעה ליחידה וקביעת התור – מרב"ד



רוב הפונים למרב"ד מגיעים פיזית, בתור מתואם זמן רב 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?"



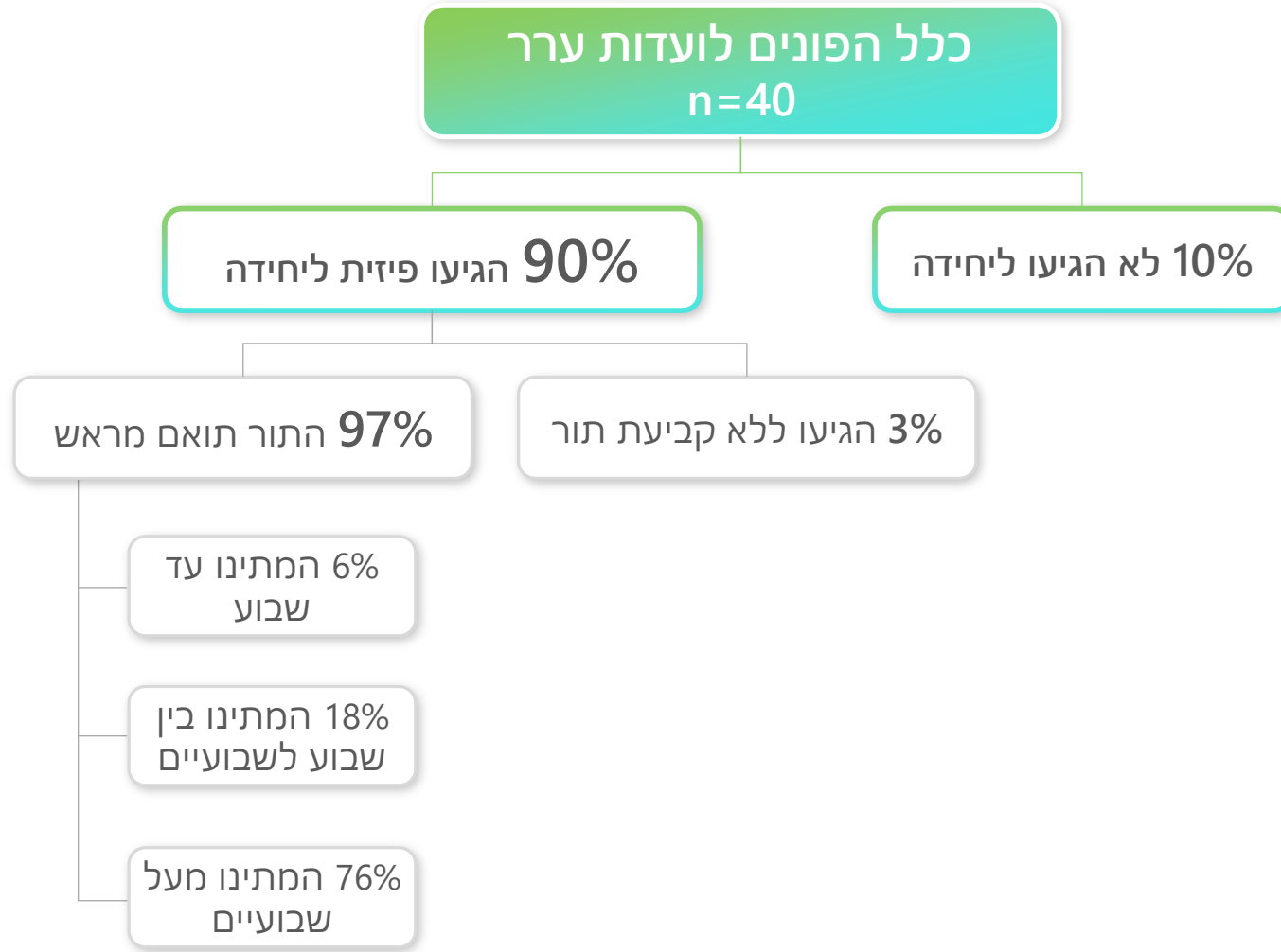
# הגעה ליחידה וקביעת התור – גזת



רוב הפונים לגזת מגיעים פיזית.  
כולם בתור מתואם.  
רובם זמן רב 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?"

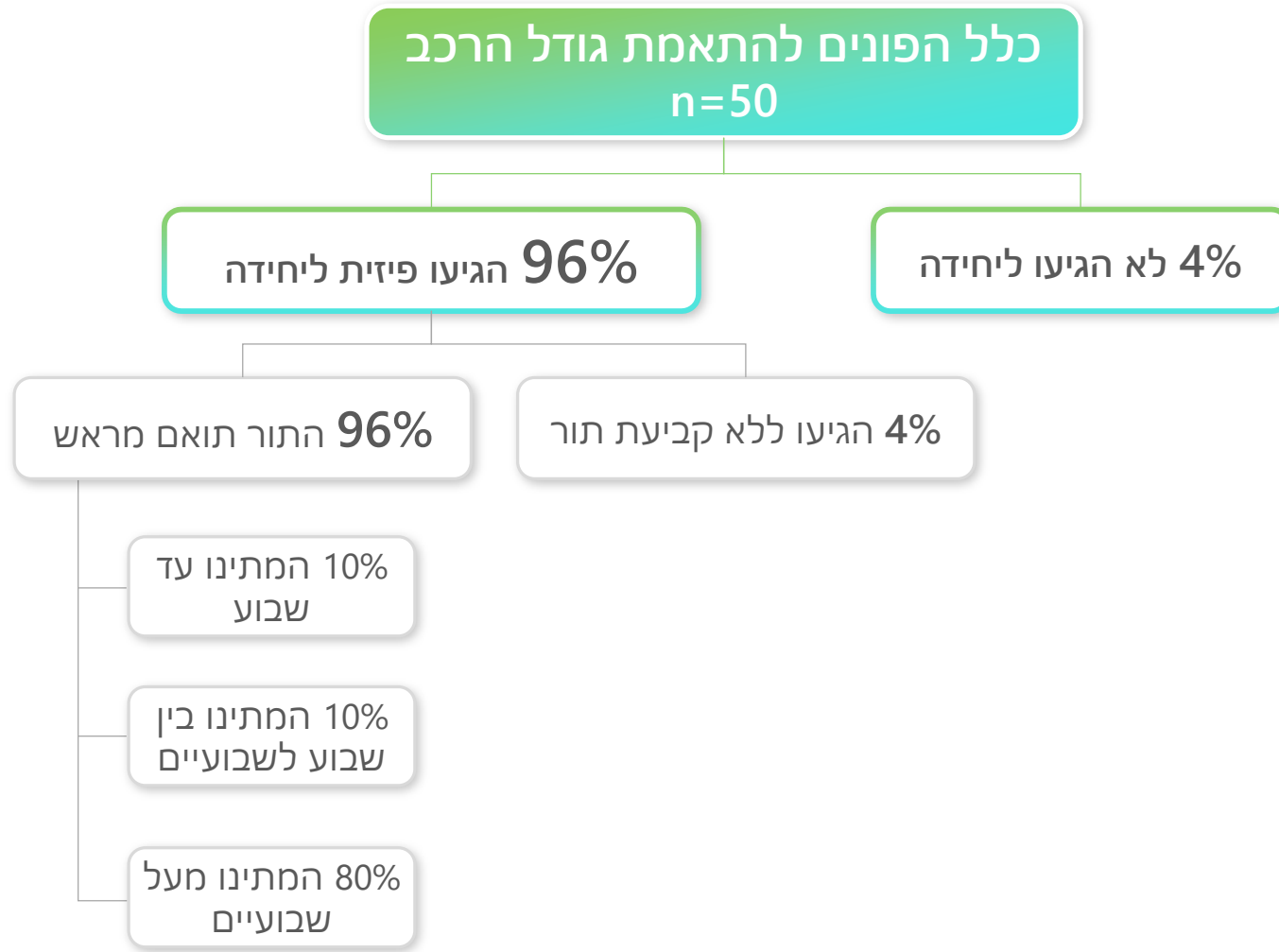
# הגעה ליחידה וקביעת התור – וועדות ערר ניידות



רוב הפונים לוועדות ערר ניידות מגיעים פיזית, בתור מתואם זמן רב 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?"

# הגעה ליחידה וקביעת התור – התאמת גודל הרכב



רוב הפונים להתאמת גודל הרכב מגיעים פיזית, בתור מתואם זמן רב מראש.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת ועדות ערר ניידות

הבודק לא התייחס טוב, ביקש שאני אלחץ על הברקס והוא התכוון על הגז ואז התחיל לצעוק "מי הביא לך רישיון" ודיבר לא יפה.

לגבי המיקום, קשה למצוא את המקום מול תל השומר חיפשתי הרבה זמן את המיקום וגם בוויז לא מופיע המיקום, חיפשתי איפה לשים את הערעור אין פקיד ואין שלטים הייתי צריכה לפנות להרבה אנשים בשביל לשים את המעטפה וגם כל המעטפות נגישות לכל הציבור וכל אחד יכול לקח, אין מענה לטלפונים, מזמינים 6 מטופלים לשעה 16:00 והמתנה מרובה, צריך שיהיה פקיד שיגיד לאן צריך לפנות ואיפה לשים את כל המעטפות.

הם בכלל לא התייחסו לחומר שהבאתי להם הם הלכו אחרי שמראש היה, הבאתי מסמכים נוספים, חומר חדש ולא התייחסו אליו ולא כתבו על זה שום דבר מהועדת ערער, לא קיבלתי שום התייחסות.

שיהיו יותר ברורים, יותר מובנים ושיהיה סנכרון בידע בכל המערכות הקשורות בנושא כמו ביטוח לאומי. כי כל אחד אמר לי משהו אחר, אם הייתי יודעת את מה שנאמר לי במשרד הבריאות יתכן ולא הייתי מערערת בוועדת ערר.

לא הסבירו לי איזה מסמכים להביא. אנשי צוות לא מקצועיים בקושי בדקו את המטופל, המשפחה מאוד כאובה הגיעו בקושי ליחידה ולא בדקו אותי כמו שצריך, מאוכזבת מהגישה והטיפול לא עזרו לי להעלות אותו למיטה.

ההערות נוגעות לקושי גדול לקבל מידע על התהליך, ועל יחס לא מכבד לפונים

בוועדות הם צריכים להתנהג לאנשים כאל אנשים אינטליגנטים ולאפשר להם לדבר ולהסביר את מצוקתם ולא לפעול באופן טכני ומכני.

מענים ומתנהגים לאנשים כאילו הם שקרנים ולא מאמינים לאנשים. ככה זה בא לידי ביטוי ולא עוזרים למי שיש בעיה.

אם רוצים להגיש ערר לתוצאות הערר אנחנו לא יודעים איך לעשות את זה ולמי לפנות. בביטוח לאומי אמרו לי שמגיע לי ניידות, הגעתי על קביים ולא קיבלתי ניידות אמרו לי שרק מי שנכנס עם כיסא גלגלים יקבל ניידות. ככה מתנהגים עם חולים? מבקש שיחזרו אלי לדעת לאיזה כיוון ללכת.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת התאמת גודל רכב

אם יש אפשרות לקיים במקום קרוב למגורים נכה לא יכול לנסוע מרחקים ארוכים

היה טוב אם במשרד הבריאות יהיה נציג שאפשר לשאול אותו מה הזכויות וכו' כי הם לא אומרים, תמיד צריך לשאול ולברר דרך חברים.

צריך לשפר את תהליך העברת המידע ואת התוכן של המידע לגבי ועדה לגודל רכב ותהליך בחירת הרכב המתאים.

כל אחד עושה את המלאכה שלו. גם ביום שלא בקבלת קהל עזרו ותמכו בי ברגישות

קשה למצוא חנייה בתל אביב שישנו מיקום. בצפון אין יחידה. אני מגיע מרחוק.

קודם כל סידרנו לתיבת דאר את השם שלנו יותר גדול, כי טענו ששלחו וזה לא הגיע אלינו. חוץ מזה ששולחים פרוטוקול זה דבר מאוד חשוב, אי אפשר להגיד ששלחנו ולעבור לסדר היום. אני מציעה לשלוח בדאר רשום. או להגיד נמצא על שולחן של פקידה.

צריכים לידע שצריך לבוא עם מסמכים

לפתוח יחידה בצפון ובדרום

ההערות נוגעות למידע אודות זמני טיפול, מידע על הועדה ומיקום הועדה

לייעל את זימון התורים בפרט כאשר יש עניינים דחופים שצריך לטפל בהם מעכשיו לעכשיו.

מחכה לתשובה אמרו חמישה ימי עסקים ועברו יותר מעשרה ימים. הנציגה אמרה שתחזור אלי ולא חזרה.

# הערות מילוליות שעלו ביחידת מרב"ד

משרד הבריאות מתנהל בצורה לא הגיונית והרופאים עפ"י מצב הרוח שלהם מחליטים לשפוט וכל ההתנהלות מביכה מאד.

חוסר תיאום מוחלט טלפוני ולבין המידע במקום, חוויה נוראית במקום הזה מהרגע הראשון החל מהיחס, מהעלויות הגבוהות לאגרות, משך זמן הטיפול ואפס מקצועיות

בכלל לא אדיבים שם, עושים טובה שבכלל נותנים שירות הייתי שם בשביל לקבל את התשובה אמרו ששלחו בדואר ביקשתי העתק אמרו שאי אפשר והפקידה הסתובבה ואמרה לזרוק את התור שלי לפח. אין שם מקום למים אפילו הייתי שם כמה שעות פחדתי אפילו לפתוח פה מרגישים שם כמו בכלא ממש בסוף הייתי צריך ללכת למשרד הרישוי בשביל לקבל את התשובה הסופית אפילו לא טרחו לתת לי אותה ביחידה עד היום לא קיבלתי מהם את התשובה כבר מעל 5 חודשים.

לא קל להגיע למידע אני צריכה שמישהו יעזור לי אדם שבמצוקה וקשה לו תבואו לקראתו. צריך קצת לעזור. אני לא יודעת אפילו מה הזכויות שלי. לא היה לי כסף לקחת עורך דין. יותר מידע יכול לייעל.

אני נפגעתי ברגל והגעתי במטרה שיבדקו לי את הרגל וסתם שלחו אותי לכל מיני בדיקות כמו בדיקות עיניים או בדיקה פסיכולוגית שהיו מיותרות לחלוטין ולקחו ממני אגרה על כל הבדיקות האלו לדעתי זה גזל וממש התעללות וטרטור.

הרבה ריצות וטלפונים, הבעיה היא לא בבדיקות הבעיה מרגע שמסיים את הבדיקה עד שמקבל את התשובה תהליך ארוך מאוד. הבעיה המשמעותית ביותר אין עם מי לדבר מתקשר לטלפון משרד הבריאות עונה פקידה ואומרת אני לא יודעת לא קיבלנו תשובה עוד לא נתנו תשובה. הדוח שהרופאה צריכה למלא לוקח הרבה זמן.

חוסר מידע על התהליך והתקדמותו מקשה מאוד על הפונים. כמו כן גם המתנה ארוכה, והצוות שלא נתפס כמקצועי דיו.

לא להודיע בסמס שהבקשה עוברת למשרד הרישוי אלא במכתב רשום ולהסביר שאם לא מתקשרים אליי שאני צריך לצור קשר עם משרד הרישוי.

אני חייב לציין שיש שיפור בבירוקרטיה אבל עדיין צריך לשפר עוד.

המתנה ארוכה מידי מהרגע שקיבלתי זימון ועד שהגעתי פיזית ליחידה. יש בעיה של חניית נכים, דרשו ממני כסף למרות שיש לי תו נכה שזה גובל בגועל נפש

# הערות מילוליות שעלו ביחידת גזת

כשהייתה לי ב2010 וועדה באתי לבד בלי עורך דין בגלל שהגעתי לבד לא נתנו נכות מתאימה. ואחר כך עשיתי החמרת מצב עוד פעם עשו בדיקה בראש, הרופאים אמרו שלא מגיע לי כלום ואם אתעקש יכולים לקחת בחזרה את מה שאפשרו לי לפני כן. איימו עלי שארד מזה. בשבילם לא היה מספיק שהגעתי עם פצע אחד או שניים. וב2018 הגעתי שוב עם כל הניירת שלי לתל השומר והניתוחים שעברתי. למה אני צריכה לשלם לעורך דין? בגלל זה כולם הולכים לעורך דין לא מקבלים מה שמגיע להם. בסוף הכסף שמגיע לי הייתי צריכה לשלם שלישי מזה לעורך דין.

פוסלים אותי מראש בזמן שלא בדקו אותי ולא התייחסו אליי וזה ממש זלזול.

להתייחס לאנשים. מזלזלים בנו הרופאים והצוות שבקושי בודקים וישר שולחים אותך הביתה בלי הסברים בלי כלום לא עוזרים לנו מחמירים רק את המצב שלנו גועל נפש של התנהגות.

אני חושב אנשי המקצוע שמבררים צריכים להשתפר בגישה שלהם, שואלים הרבה שאלות שמפילים אותך, מוצאים סתירות על מה שאני אומר לזכור אחורה שבעים שנה זו בעיה.

יש מה לשפר היה צריך לאחד את הטיפול אם הזמנתי לגזת לתל השומר ושם נקבע שהיה גזת אין שום סיבה שהם יקבעו גם את אחוזי הנכות חבל על הזמן ועל כוח האדם, ולא יכול להיות שוועדה אחת קובעת נכות והשנייה מבטלת לא יכול להיות שהוועדה השנייה חכמה יותר מהוועדה הראשונה, לוועדה השנייה ביקשו ממני מסמכים ולא הבאתי היות ולא שייך לנושא זה היה לפני שנים רבות ומה שקבעו קבעו, סתם טרטור

קיבלתי הקרנות בראש וטוענים שלא קיבלתי. אמורים לכולם לא. אני הולך להילחם איתם עד הסוף עם עורך דין. אני הולך להוכיח את זה עם רופאי חוץ והמגמה שאומרים לכולם לא כי מפחדים שיגמר התקציב ואז לא יהיה להם עבודה וועדות. לכן התשובה השלילית היא בכמות גדולה. אני חש מתוסכל. או שהרופאים לא מקצועיים שמה.

ההערות עוסקות בקושי לעמוד בדרישות לאור הזמן הרב שחלף, ביחס לא תואם למצב, ובצורך שהוא כמעט חובה להיעזר בעורך דין בכדי לקבל את האישור.

צריכים לשבת אנשים יותר מקצועיים ולבדוק שוב את הבעיה שלי. אחד כמוני שמאה אחוז היה לו את גזת דחו אותי כדי שלא ישלמו לי. אמרו שלא היה לי. ביקשתי ערעור ויש לי מסמכים שכן היה לי גזת.

התאכזבתי מאד שלא קיבלו את בקשתי כי אני מאד סובל וסבלתי כל חיי ואני לא מצדיק את מה שהם עשו ואני לא ישן טוב וזה ממש מפריע ואין לי כסף לעשות עוד ערעור ואני באמונה שלימה שמגיע לי. אין לי כסף לעורך דין. עשו צחוק מאיתנו לאנשים ולילדים ולפעמים אני לא יושן בלילה וחלק מהאנשים שעשו איתי קיבלו ואולי צריך להחליף את הרופאים ויש הרבה אנשים מקופחים וצריך לעשות משהו שאנשים שסבלו הרבה זכרים קשים לעשות למענם.

## הציון המסכם בינוני (62%).

שביעות רצונם של הפונים נמצאת ברמה בינונית וללא שינוי מהעבר (58%).

אינדיקציה לשיפור בהקלת תהליכים בירוקרטיים (41%) ותפיסת השירות מעל ובהתאם לציפיות (62%).

- שיפור במדדי התוצאה, בעיקר בהתאמת גודל רכב וכן במרב"ד.
- **נקודות החוזק בשירות:**
  - **היחס** – נושא בעל השפעה גבוהה, הפרמטר אדיבות וכבוד זוכה לציון גבוהים במרב"ד חיפה (89%) והתאמת גודל רכב (83%). הפרמטר פעלו לסייע בטיפול דורש שיפור בשאר היחידות (42%-66%).
  - **תנאי ההמתנה** ביחידות השונות – בדגש על התאמת גודל רכב (82%) ומרב"ד חיפה (81%).
- **נקודות החולשה בשירות:**
  - **הקלת הבירוקרטיה** - נושא זה הינו בקשר חזק לשביעות הרצון וכאמור, שביעות הרצון בו נמוכה. עם זאת, ניכר שיפור משמעותי בהתאמת גודל רכב ביחס לשנה שעברה (מ-22% ב-2018 ל-54% ב-2019).
  - קבלת מידע מראש אודות משך התהליך (29%).
  - נקודה נוספת לשיפור היא **משך הטיפול**, שברוב המקרים ארך מעל חודש.