



# יחידות ולשכות משרד הבריאות ממצאי סקר שביעות רצון פונים

דו"ח מסכם, 2019



סי.איי מידע שיווקי

## מטרת הסקר

בחינת שביעות רצון הפונים ליחידות שונות במשרד הבריאות

### שיטת הדגימה

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

### המדגם

[1532 פונים לקבלת שירות מיחידות](#)

המשרד

[1540 פונים לקבלת שירות מלשכות](#)

הבריאות

6000 פונים לקבלת שירות במוקד קול

הבריאות, מתבסס על סקר רציף

### 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

$\pm 3.2\%$  לכלל המשיבים

### שיטת הראיון

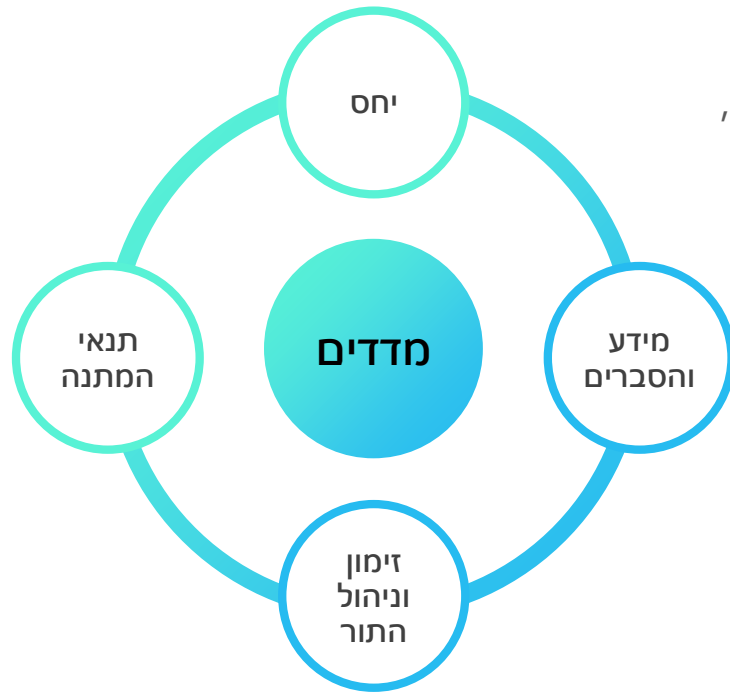
עפ"י שאלון מובנה:

- טלפונית ממכון הסקרים של סי. איי מידע שיווקי.
- דיגיטלית באמצעות משלוח לינק למילוי השאלון במייל.

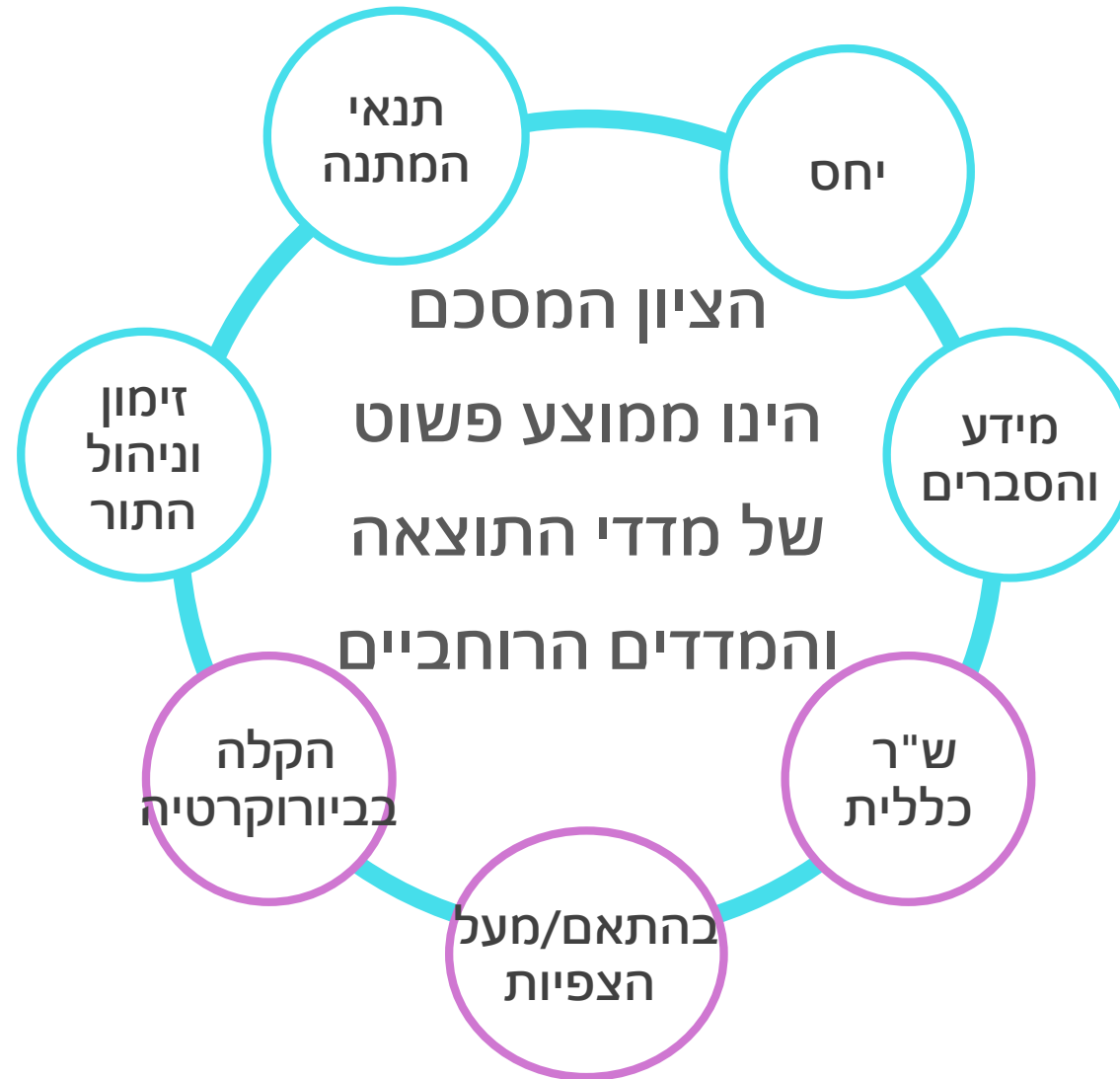


# מתודולוגיה – חידושים במערך המחקר

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 בחלק מהיחידות, 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 ו3 מדדי תוצאה (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**



קהל יעד	יחידה	תהליך	מס' נסקרים	זגי1540מה
עוסקים במקצועות בריאות	מנהל הסיעוד	בחינות, רישום והנפקת תעודת יושר	93	טלפוני
	פסיכולוגיה	התמחויות, רישום	109	אינטרנטי
	האגף לרישוי מקצועות רפואיים – רישוי	בחינות	20	טלפוני
	האגף לרישוי מקצועות רפואיים – בחינות	רישוי	135	טלפוני
	בריאות השן	בחינות	194	טלפוני
	<b>סה"כ</b>			<b>41</b>
פניות, תלונות וקבילות הציבור	אגף השירות	מוקד קול הבריאות (סקר רציף)**	5,915	טלפוני
	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי	פניות הציבור – כללי	332	אינטרנטי
		חוק חופש המידע	48	אינטרנטי
		נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי	226	אינטרנטי
	<b>סה"כ</b>			<b>606</b>
חברות ולקוחות עסקיים	אמ"ר	אמ"ר	38	טלפוני
	שרותי מזון	מזון רגיל/רגיש	43	אינטרנטי
		מזון רגיש	32	אינטרנטי
	אגף הרוקחות (מבוצע על ידי או"ש) מחלקת תמרוקים (מבוצע ע"י או"ש)	ניהול סיכונים, רישום תרופות, ניסויים קליניים, יבוא תרופות	101	אינטרנטי
			38	אינטרנטי
<b>סה"כ</b>			<b>113</b>	
אוכלוסיות מיוחדות	מרב"ד	מרבד- תל אביב, חיפה	86	טלפוני
	אגף השיקום	ועדות ערר בנושא ניידות	40	טלפוני
		התאמת גודל הרכב	50	טלפוני
	גזת	גזת	45	טלפוני
	<b>סה"כ</b>			<b>221</b>
<b>כלל המשיבים- יחידות המשרד (ללא מוקד וסקרי או"ש)</b>				
לשכות הבריאות	מרפאות חיסונים		594	טלפוני
	אשפוז סיעודי		295	טלפוני
	שיקום וניידות		448	טלפוני
	ועדות ניידות		203	טלפוני
<b>כלל משיבים- לשכות הבריאות</b>				
			<b>1,540</b>	

# יחידות נדגמות והיקפי משיבים

# מדד מסכם – פרוט לפי היחידות

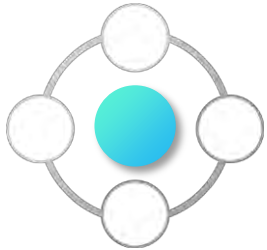
בקרב בעלי דעה

יחידה	ציון מסכם
מרב"ד	64%
ועדות התאמת גודל רכב	69%
גזזת	60%
מרפאות חיסונים	84%
אשפוז סיעודי	72%
שיקום וניידות	70%
וועדות ערר לניידות	49%
וועדות ניידות בלשכות	60%
מרכזי זכויות	88%

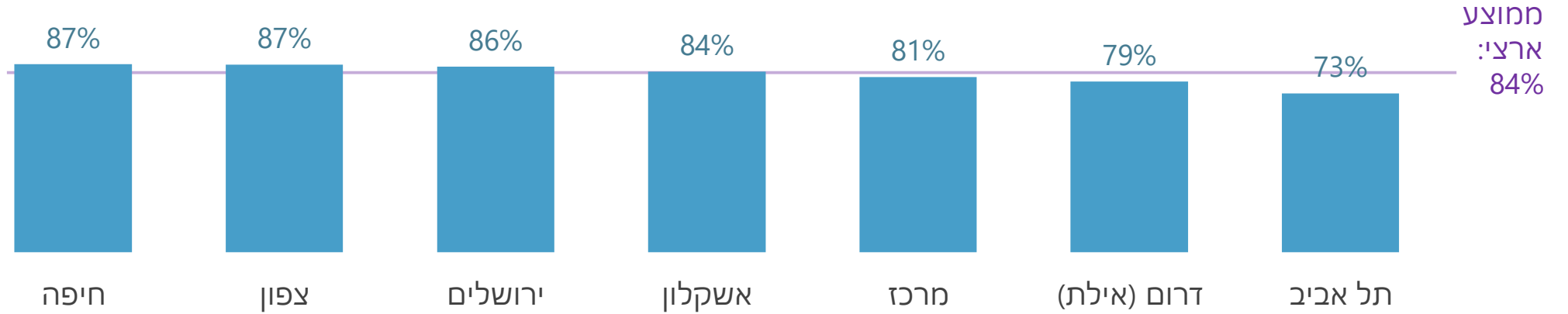
יחידה	ציון מסכם
מוקד קול הבריאות	82%
פסיכולוגיה	63%
רישוי מקצועות	66%
בריאות השן	67%
מינהל הסיעוד	68%
פניות הציבור (40% מטופלי קנביס)	29%
חוק חופש המידע	28%
נציבות קבילות חבב"ם	38%
אמ"ר	70%
שירות המזון	30%
רוקחות (הערכה)	53%
תמרוקים (הערכה)	56%

ציון
+80%
80%-70%
70%-60%
<60%

# ממצאים עיקריים - מדד מסכם - חיסונים לשכות הבריאות



ציון מסכם

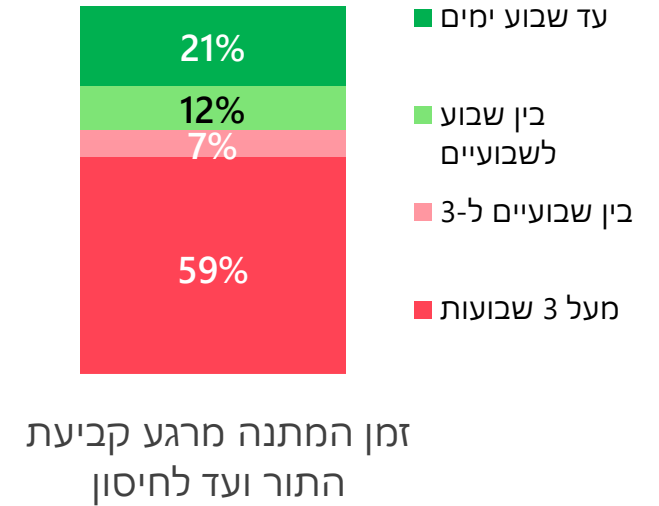
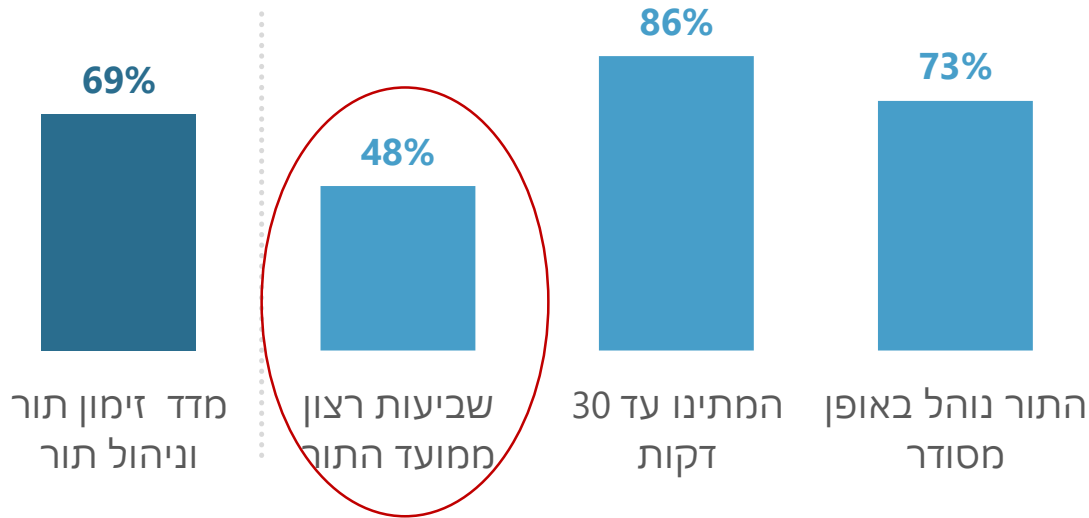


הציון המסכם של רמת השירות במרפאות החיסונים של משרד הבריאות הינו 84%. מחוזות חיפה, צפון וירושלים בעלי ציון מסכם גבוה מעל הממוצע הארצי. נדרש שיפור במחוז תל אביב ובאילת.



# זימון וניהול התור – נדרש לקבל החלטה לגבי זמינויות

בקרוב בעלי דעה



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

עקב אכילס הוא זמן ההמתנה מרגע פנייה לקביעת התור ועד למועד החיסון: 59% ממתנים מעל 3 שבועות, כאשר ניכר פער משמעותי בקרב עובדי בריאות (74%) מול אזרחים (45%).

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

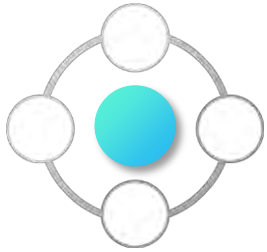
"כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במרפאה?"

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

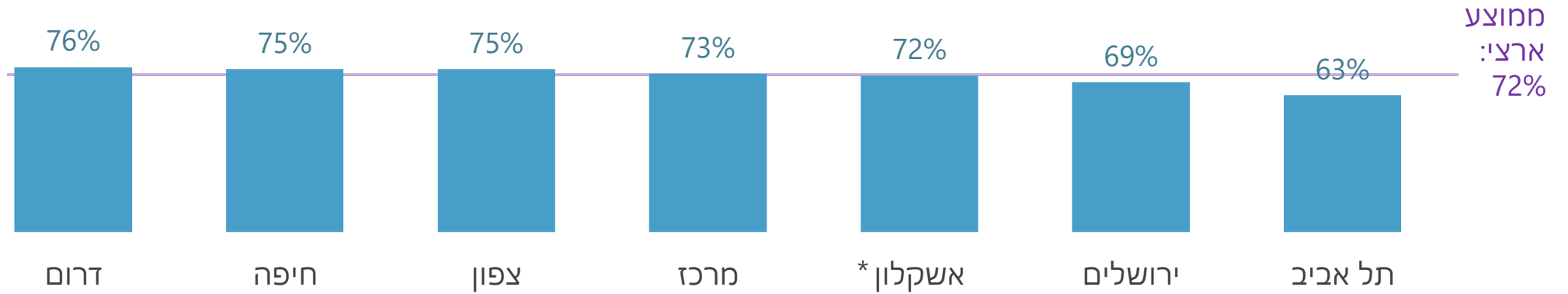
"אנא ציין/י כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד החיסון במרפאה?"



# אשפוז סיעודי - ציון מסכם – לפי מחוזות



ציון מסכם

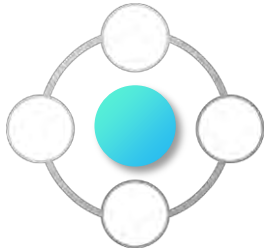


הציון המסכם את רמת השירות של הפונים בנושא אשפוז סיעודי נמצא ברמה בינונית (72%). מחוזות דרום, חיפה וצפון בעלי ציון מסכם גבוה מהממוצע הארצי. נדרש שיפור בעיקר במחוזות תל אביב וירושלים.

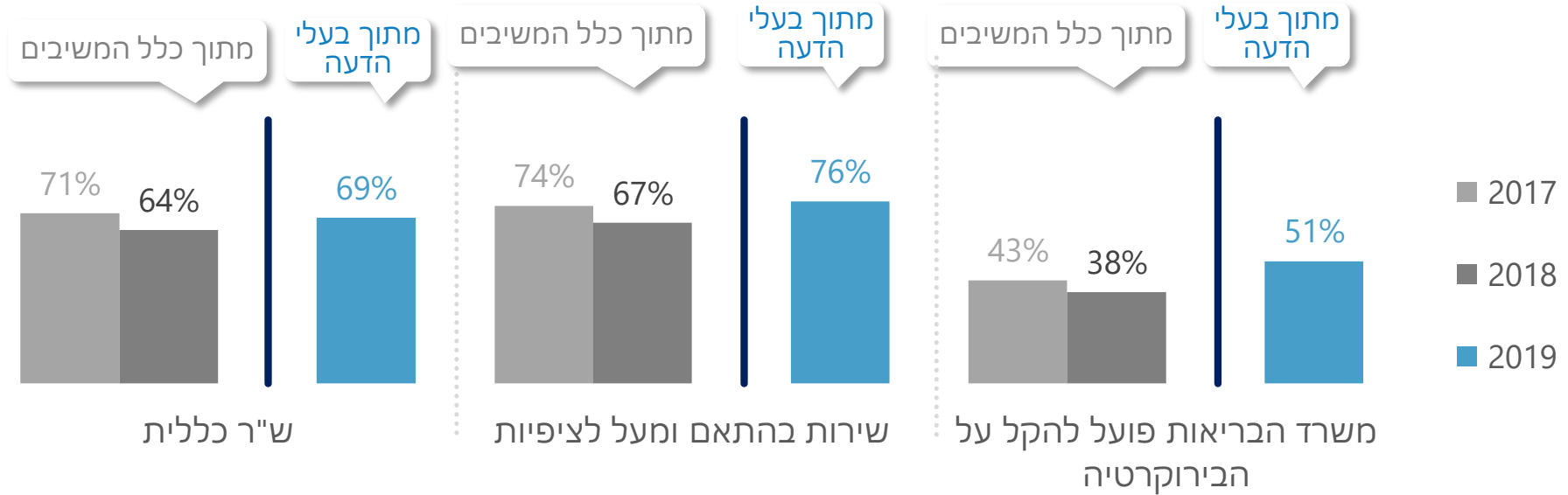


# אשפוז סיעודי - מדדי התוצאה

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



מדדי התוצאה



## מדדי התוצאה נמצאים ברמה בינונית.

שביעות הרצון הכללית – 69%.

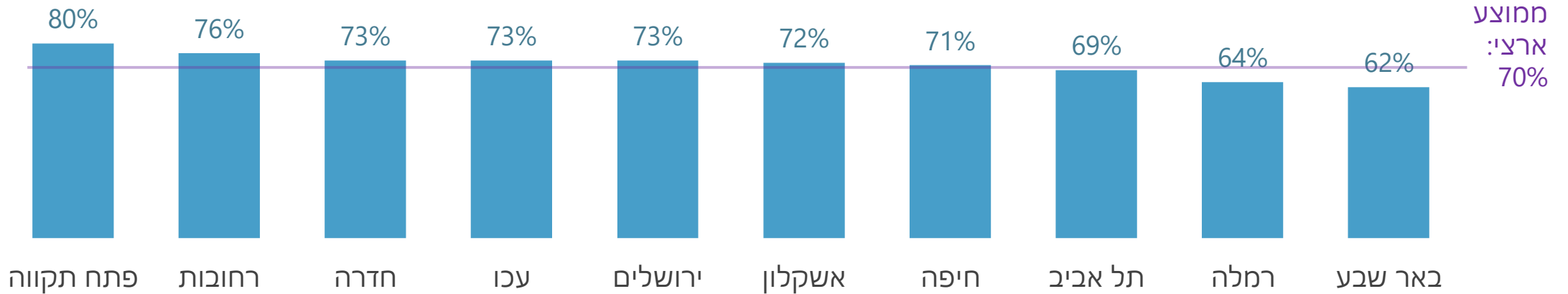
76% תופסים שהשירות קיבלו תאם את ציפיותיהם (67% אשתקד).

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

אך ניכר שיפור מהשנים הקודמות.

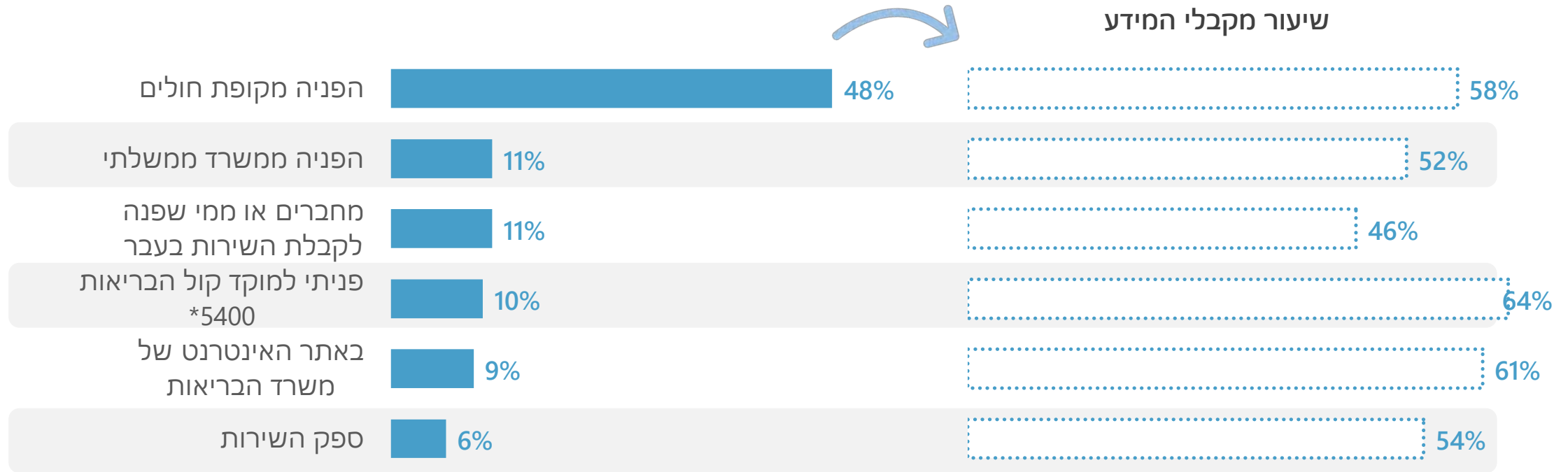
- "ש"ר כללית – הציון מכלל המשיבים הינו 67%
- פועל להקל בתהליכים ביורוקרטיים - " הציון מכלל המשיבים הינו 45%
- שרות בהתאם ומעל הציפיות - " הציון מכלל המשיבים הינו 72%
- "אנא דרגני באיזו מידה אתה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה / מהלשכה ?
- "באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים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

# שיקום וניידות - ציון מסכם - מדרג הנפות



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





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

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

# סיכום המדדים - יחידות המשרד - קהלי יעד

בקרב בעלי דעה

תנאי המתנה	יחס	מידע והסברים	זימון וניהול התור	פועלת להקלת בירוקרטיה	בהתאם ומעל ציפיות	שביעות רצון כללית	ציון מסכם	N	קבוצת היעד
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.

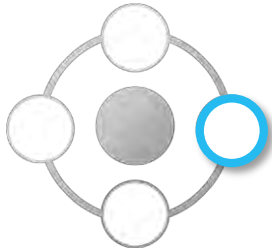
נקודת לשיפור רוחבית: פעולה להקלת בירוקרטיה.

רק 59% מכלל הפונים מרוצים ממידע ובהירות ההסברים לאורך התהליך – נושא זה טעון שיפור בכל יחידות המשרד.

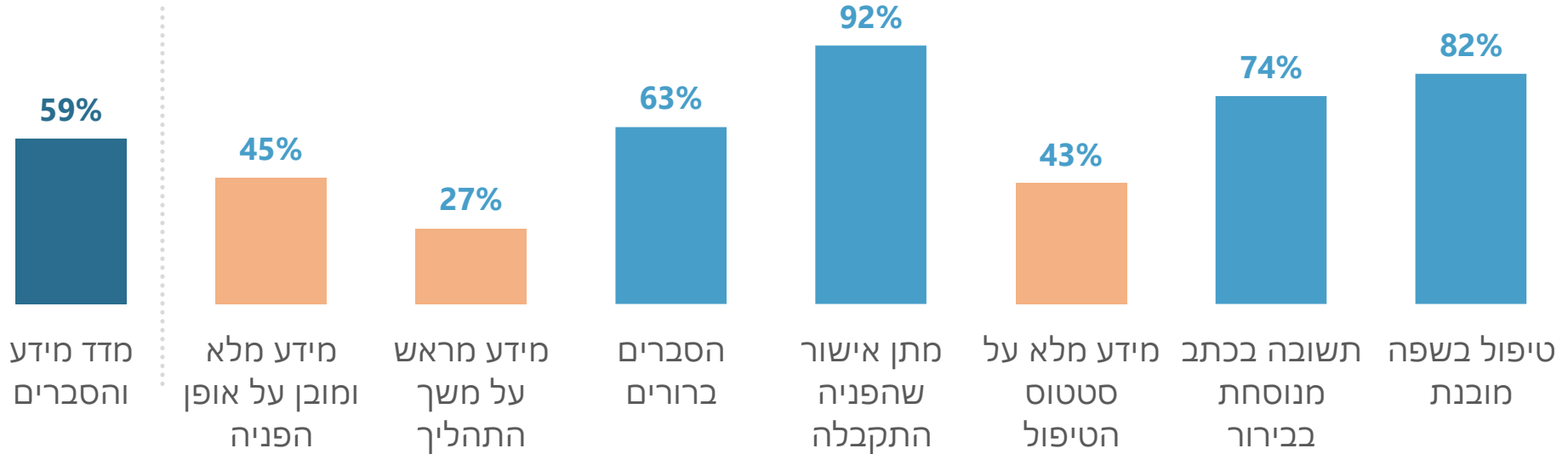
תאים עם N קטן מ-20 לא מוצגים

80% ומעלה ■ מתחת ל-50% ■





מידע והסברים



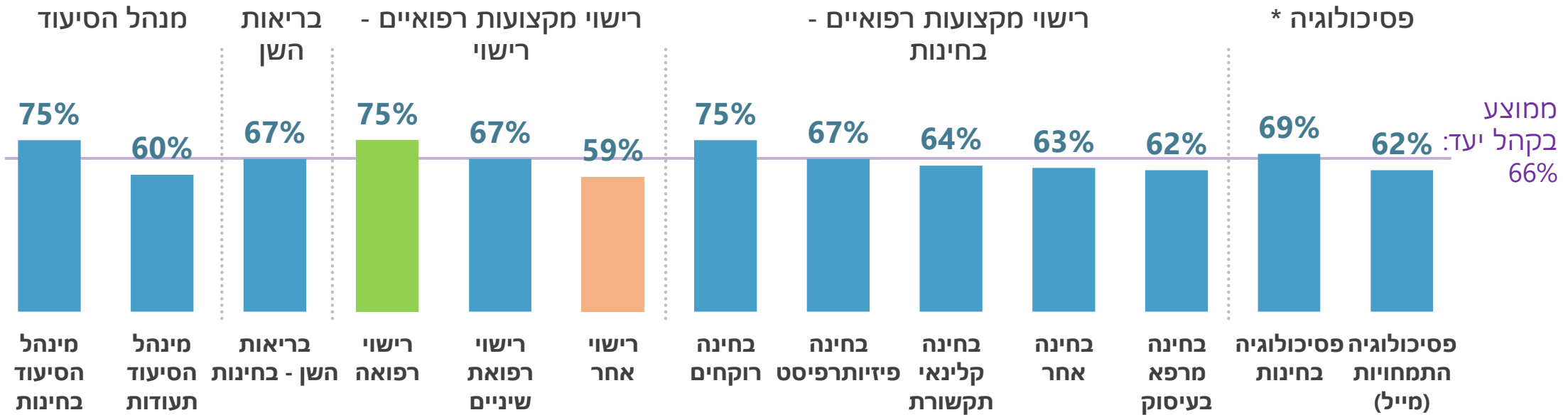
## מדד מידע והסברים מקבל ציון בינוני-נמוך (59%).

**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?"



# עוסקים בבריאות - 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.



# עסקים - מהם המשתתפים הקשורים לשביעות הרצון?

מבוסס על קורלציה בין המשתתפים

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.



# דוג' - 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.

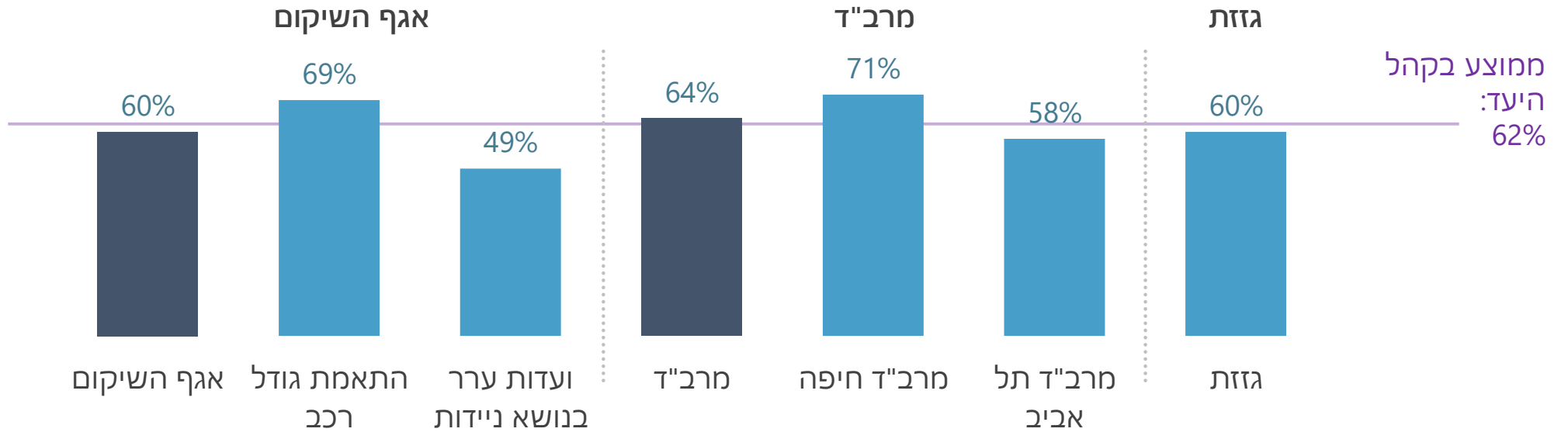
אתר האינטרנט של שירות המזון הארצי לא ברור ויש מידע שהוא לא רלוונטי , למשל לגבי שליחת בקשות רישום דרך הדואר או השארת מעטפה בתא במשרדי שירות המזון. בפניות למוקד 5400 אני מקבל תשובות שברוב הזמן "זה לא בטיפול שלהם" ואם פונים במייל לקול הבריאות מקבלת תשובה לפנות במייל FCS ובפניה למייל זה מקבלים הודעה לקונת 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.



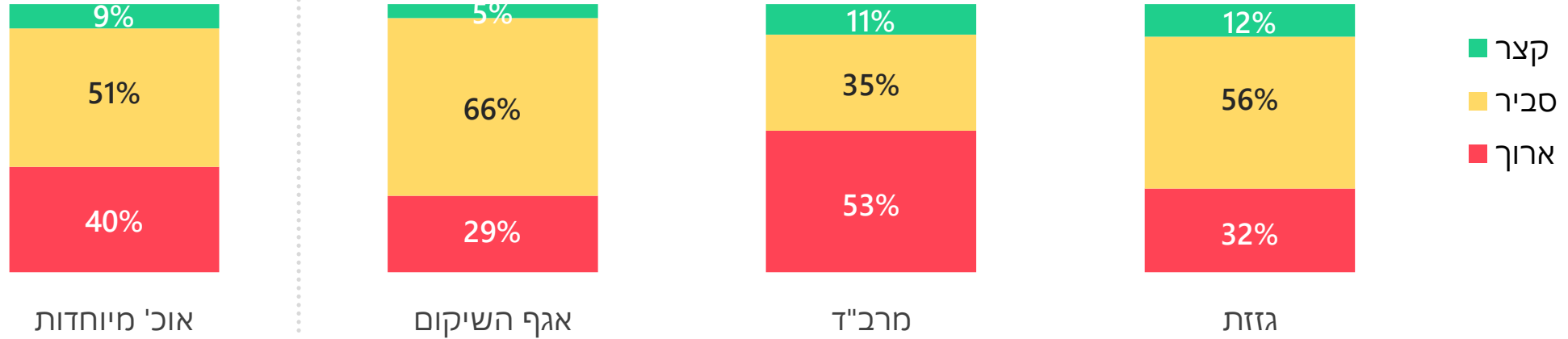


פערים משמעותיים בציון המסכם בין התהליכים השונים: מרב"ד חיפה (71%) והתאמת גודל הרכב (69%) מקבלים ציונים גבוהים בהשוואה לתהליכים המקבילים ביחידות: מרב"ד תל אביב (58%) וועדות ערר בנושא ניידות (49%).



# 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.

- **קיימת שונות משמעותית בשירות וחוויית הלקוח במשרד הבריאות.** במרבית היחידות בהן מתקיימת התערבות קיימת מגמת שיפור אך קיימות יחידות רבות שנדרש לבצע בהן שיפור משמעותי
- **יחס לפונים** מהווה נקודת חוזק במרבית השירותים והינו אחד המדדים המשפיעים על שביעות הרצון.
  - מעל 85% מרוצים מהיחס בקרב עוסקים במקצועות בריאות, הלקוחות העסקיים, חיסונים, אשפוז סיעודי ושיקום וניידות.
- **מדד מידע והסברים** – טעון שיפור בכל יחידות המשרד, במיוחד בכל הקשור למידע לאורך התהליך: אופן הפניה והגשת בקשה, סטטוס לגבי שלבי התהליכים ועדכון בנוגע לזמן צפוי של משך התהליך.
- **תחושת בירוקרטיה מלווה את הלקוחות בכל שירותי משרד הבריאות**

- **זימון וניהול תור** - ביחידות שמקבלות קהל (כמו מרב"ד, גזזת או ועדות ערר ניידות) כ-69% מרוצים תהליכי זימון וניהול תורים ו72% מתנאי ההמתנה ביחידות. כמו כן, גם בחיסונים ובוועדות ניידות נדרש שיפור בנושא זימון וניהול תור, בייחוד מזמינות התורים – **האם רוצים להגדיר יעד לזמן סביר לשירותי משרד הבריאות?**
- **משכי טיפול** – על אף שקיימת מגמת שיפור, משכי הטיפול לא עומדים בציפיות הציבור, בעיקר בכל הקשור לאוכלוסיות מיוחדות (ועדות ניידות, מרב"ד) ולקוחות עסקיים
- **הטמעת דיגיטל ושיפור תהליכים דיגיטליים עולה** כצורך משמעותי של הציבור (בעיקר בשאלות הפתוחות ובהשוואות שמבוצעים בין תהליכים דיגיטליים ולא דיגיטליים)
- **יחידות פניות ותלונות ציבור** - יחידות שתלויות בתפקוד יחידות אחרות במשרד – מעבר לשיפור התפעול ביחידות נדרש להעלות את המודעות לטיפול בפניות ותלונות הציבור ביחידות מערכת הבריאות (מבוצע במספר פורומים וקורסים)

# תקציר מנהלים – המלצות להמשך

- **הרחבת תוכנית במיקוד מנכ"ל – עיצוב שירותים מחדש וטרנספורמציה דיגיטלית** לכל יחידות משרד הבריאות
  - תיעדוף במסגרת תוכניות עבודה והקמת ועדת היגוי ייעודית לנושא בראשות המנכ"ל
  - פישוט תהליכים בירוקרטיים ועיצוב שירותים מחדש, מסעות לקוח משופרים
  - הגברת השימוש בדיגיטל וקידום טרנספורמציה דיגיטלית ביחידות משרד הבריאות
  - הגברת השקיפות אל מול האזרחים
  - שימוש בארגז כלים שקיים באגף השירות ויחידות נוספות
- **שיפור מדד המידע וההסברים בכל יחידות משרד הבריאות:**
  - שיפור אתר האינטרנט (מתן מידע מקדים מלא, ממוקד)
  - שיפור המידע הנמסר במכתבים / סמס / פורטלים וכו' במקום ובזמן שהלקוח צריך אותו
  - שיפור רצף הטיפול בין יחידות המשרד למוקד קול הבריאות

# תקציר מנהלים – המלצות להמשך

- **שיפור במדד היחס** - מתן הרגשה שהעובדים חותרים לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול- העלאת המודעות בקרב העובדים והמנהלים באמצעות קמפיין יעודי / הסברה ייעודית במשרד
- **הוקרת יחידות מצטיינות / יחידות שביצעו את השיפור המשמעותי ביותר** (לדוג' לשכת הבריאות חיפה) ותקשור למשרד

## 1. חישוב ציון מסכם- חלופות לחישוב:

- על פי היקף פעילות שנתי
- מתן משקל לפי החלטה ניהולית אסטרטגית
- משקל שווה לכל יחידה

## 2. הקמת ועדת היגוי בראשות המנכ"ל – עיצוב שירותים מחדש וטרנספורמציה דיגיטלית

## 3. הצגת תוצאות הסקרים בישיבת ההנהלה

## 4. סדנת מסע לקוח / מטופל – ביום ההאצה

## 5. שליחת מאגרים- סקר 2020



# ארגז כלים – אגף השירות

מחשבים שירות מחדש



**שיפור חווית המטופל והמטפלים**

התערבויות לשיפור חווית המטפלים והמטופלים / לקוח

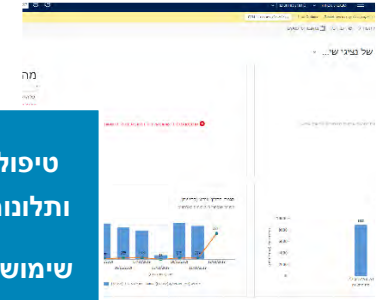
חיבור למוקד קול הבריאות



סקרי חווית לקוח / מטופל



טיפול בפניות ותלונות הציבור שימוש במערכת פנ"צ



**מרכז זכויות**

מיצוי זכויות מטופלים ומשפחותיהם  
استغلال حقوق المرضى وعائلاتهم

חיבור למרכזי זכויות עלוני מידע בניית מסלולים ירוקים

פניות חוק חופש המידע



קורס פניות הציבור



קורס מובילי שירות



כלי לאבחון מסע מטופל/ לקוח



הקמת מוקדי שירות



# ארגז כלים- תכניות התערבות לשיפור השירות

