



# יחידות משרד הבריאות

## ממצאי סקר שביעות רצון הלקוחות

דו"ח מסכם, 2018



סי.איי מידע שיווקי

ESOMAR  
member

MSPA  
MYSTERY SHOPPING  
PROVIDERS ASSOCIATION

## מטרת המחקר

בחינת שביעות רצון הפונים ליחידות משרד הבריאות

## יחידת הדגימה

מקבלי השרות ביחידות השונות של משרד הבריאות

## המדגם

1,110 פונים לקבלת שרות מהיחידות השונות [\(פירוט בעמוד הבא\)](#)

## שיטת הדגימה

אקראית מתוך רשימת הלקוחות שפנו לקבלת השירות:  
מאגר הלקוחות לסקר נגזר מתוך רשימות לקוחות הקיימות במערכות יחידות המשרד  
(אשר קיבלו שירות ביחידות אלו) וכן מתוך מאגר הלקוחות הפונים למוקד "קול הבריאות"

## שיטות הריאיון

טלפונית עפ"י שאלון מובנה ממכון הסקרים של "מידע שיווקי" / אינטרנטית  
באמצעות משלוח לינק במייל למילוי עצמי

## טעות הדגימה

3.2% ± לכלל המשיבים

## מועד ביצוע

**מאי - ספטמבר 2018 ללקוחות שקיבלו שירות מהמשרד בחודשים מרץ - יולי**

## הערות

- הסקר מבוסס על שאלון שהתגבש בשנת 2015 ע"י ועדת היגוי בה השתתפו מנהלים מלשכות הבריאות ומיחידות המשרד
- הציונים מוצגים כשיעור הלקוחות המרוצים (מדרגי 4-5) מתוך כלל המשיבים
- מסומנים הבדלים של  $\pm 10\%$  בין המדידות
- עד 2017 כל יחידות המשרד תושאלו בטלפון. לראשונה, חוק חופש המידע בפניות הציבור ופסיכולוגיה התמחויות (תהליכים במייל) תושאלו ע"י משלוח מיילים.





מספר נסקרים	תהליך	יחידה	קהל יעד
1,110		כלל המשיבים	
591	40	בחינות	<a href="#">עוסקים</a> <a href="#">במקצועות</a> <a href="#">בריאות</a>
	41	רישום והנפקת תעודת יושר	
	40	התמחויות	
	64	התמחויות (תהליכים שמטופלים במייל)	
	40	רישום	
	41	בחינות	
	41	רפואה	
	42	רפואת שיניים	
	52	מקצועות אחרים	
	40	מרפא בעיסוק	
	40	קלינאי תקשורת	
	39	פיזיותרפיסט	
	31	רוקחים	
	40	מקצועות אחרים	
102	49	פניות הציבור - כללי	<a href="#">הציבור הרחב</a>
	53	חוק חופש המידע	
122	40	מחלקת תמרוקים	<a href="#">חברות ולקוחות</a> <a href="#">עסקיים</a>
	28	מידע תרופתי	
	28	מחלקת יבוא	
	26	תהליך רישום + יבוא	
295	50	מרבד- גודל רכב	<a href="#">אוכלוסיות</a> <a href="#">מיוחדות</a>
	51	מרבד- תל אביב	
	51	מרבד- חיפה	
	50	ועדות ערר בנושא ניידות	
	43	קנאביס	
	50	גזת	





## סיכום מנהלים

משרד הבריאות משרת קהלי יעד שונים בעלי צרכים ודרישות מגוונות, מבעלי עסקים וחברות, דרך עוסקים במקצועות הרפואה, אוכלוסיות מיוחדות ופונים עם תלונות לפניות הציבור.

- מן הסקר עולה, **ששביעות הרצון הכללית של הציבור מהשרות שהם מקבלים מיחידות המשרד ממשיכה להיות בינונית-נמוכה, אך ישנה מגמת עלייה משנת 2015 גם בתפיסת השירות בהתאם לציפיות.**
- **נראה שביחידות שבהן מקדמים תהליכים לשיפור שירות והטמעת דיגיטל קיים שיפור בשביעות הרצון.**
- **למרות הפעילות הענפה לצמצום ביורוקרטיה, המשרד ממשיך להיתפס כגוף מאוד ביורוקרטי שאינו מקל על התהליכים לטובת ציבור הפונים.**
- **בדומה לעבר, האלמנטים ה"רכים" בשרות הם המשפיעים העיקריים על שביעות הרצון:**
  - תיאום ציפיות מול הפונים לגבי לוחות זמנים עד סיום הטיפול ומתן סטטוס על הפניה לאורך התהליך
  - חתירה לפתרון של עובדי המשרד
  - הקלת התהליכים הביורוקרטיים





- בדומה לשנה שעברה, **העוסקים במקצועות הבריאות הם מעט מרוצים יותר ובשיפור (68%) מאוכלוסיות אחרות**, כאשר 80% מהם מדווחים על שירות בהתאם ומעל לציפיות, אך חלה ירידה בשיעור המקבלים את מבוקשם באופן מלא (70%).
- **שביעות הרצון של הפונים באוכלוסיות המיוחדות נמוכה ובירידה (43%)**, בעיקר בסגירת מעגל הטיפול ובשירות עובדי המשרד.
- קיימת שונות בשביעות הרצון של **לקוחות וחברות עסקיות** מהשירות שהם מקבלים כאשר באמ"ר קיים שיפור משמעותי בשביעות הרצון (96% לקוחות מרוצים) וברוקחות ציון שביעות הרצון בינונית-נמוכה.
- שביעות הרצון של הפונים **לתלונות הציבור** היא הנמוכה ביותר.



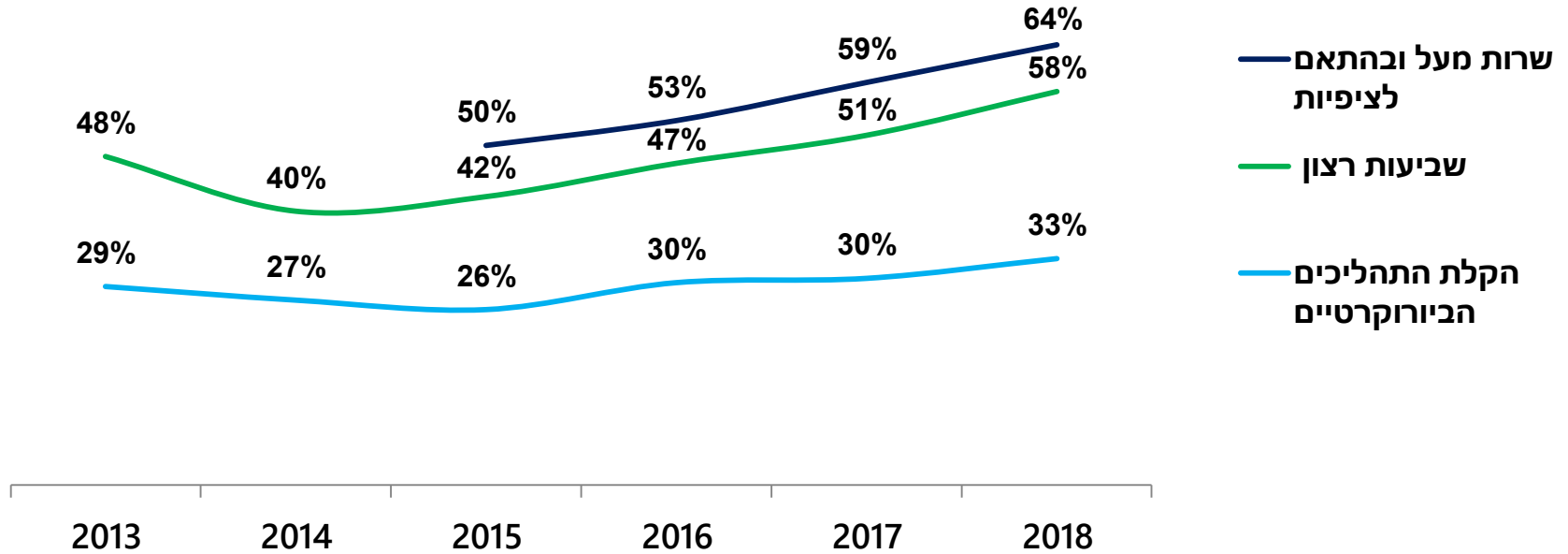
### **בדומה לשנה שעברה, ישנם נושאים רוחביים לטיפול בכל יחידות המשרד:**

- פישוט תהליכים בירוקרטיים ותקשור לעובדים ולציבור הרחב של המהלכים שהמשרד מקדם
- הגברת השימוש באמצעים בטכנולוגיים לבירורים מקדימים, לאישורי קבלה ולהעברת מידע על סטטוס הטיפול בפניה
- מתן מידע מקדים מלא, כולל מתן לו"זים על מנת לייצר תיאום ציפיות ריאלי
- מתן הרגשה שהעובדים חותרים לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול
- עדכונים לאורך התהליך בטלפון ובמייל
- קיצור משכי טיפול



# כלל יחידות המשרד – מבחן התוצאה

אחוז מדרגי במידה רבה + רבה מאוד



**מאז 2015 קיימת מגמת שיפור משמעותית בשביעות רצון כללית ובתפיסת השירות בהתאם**

**לציפיות אם כי הציונים עדיין בינוניים.**

**נושא הקלות על הביורוקרטיה עדיין טעון שיפור והרמה שלו ממשיכה להיות נמוכה.**





# התפלגות ציוני כלל היחידות לפי קהלי יעד

אוכלוסיות מיוחדות	חברות ולקוחות עסקיים	הציבור הרחב	העוסקים במקצועות הבריאות	כלל המשיבים	שנה		
43% ↓	57%	41%	68% ↑	58%	2018	שביעות רצון כללית	מבחן התוצאה
57%	52%	35%	56%	51%	2017		
44% ↓	53%	43%	80% ↑	64%	2018	שרות מעל ובהתאם לציפיות	
55%	62%	48%	68%	59%	2017		
26%	22%	26%	40%	33%	2018	המשרד פועל להקל על הבירוקרטיה	
33%	30%	23%	33%	30%	2017		
44%	61%	69% ↑	79%	67%	2018	הטיפול הסתיים	סיום טיפול
50%	61%	54%	74%	60%	2017		
45% ↓	65%	57% ↑	74% ↑	66%	2018	משך טיפול קצר או סביר מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול	
55%	72%	46%	59%	58%	2017		
58% ↓	64% ↓	52% ↑	70% ↓	66%	2018	בתום הטיפול קבלו את מבוקשם באופן מלא	
71%	79%	37%	86%	72%	2017		
48%	46%	47% ↓	50%	49%	2018	קיבלו מידע מלא בתחילת התהליך	מידע
53%	54%	58%	57%	56%	2017		
27%	21% ↓	21% ↓	35%	30%	2018	ידעו מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך	
33%	36%	32%	29%	32%	2017		
74% ↓	77% ↓	87%	92%	85%	2018	קיבלו אישור כי בקשתם בטיפול	
84%	92%	91%	89%	88%	2017		
73% ↓	82%	73%	89%	85%	2018	העובדים התייחסו באדיבות ובכבוד	שירות העובדים
87%	85%	72%	88%	84%	2017		
62% ↓	63%	51%	77%	71%	2018	העובדים פעלו לפתרון בעיות	
75%	59%	42%	70%	63%	2017		

↑ / ↓ הבדל של ±10% לפחות לעומת שנה שעברה  
 ציון גבוה מ-80%      ציון נמוך מ-50%





# התפלגות ציוני היחידות לפי קהלי יעד בהגעה פרונטלית

בקרב הפונים  
שהגיעו פיזית  
ניכרת עלייה  
בזימון תורים  
מראש

8% מחברות  
ולקוחות  
עסקיים הגיעו  
פיזית ליחידה.\*

אוכלוסיות מיוחדות	כלל המשיבים	שנה	
72%	65% ↑	2018	שיעור המגיעים פיזית ליחידה
71%	55%	2017	
84% ↑	84% ↑	2018	נקבע תור מראש
72%	58%	2017	
71%	72%	2018	מרוצים ממועד התור שנקבע
78%	78%	2017	
51%	52%	2018	המתנה עד 30 דקות
49%	56%	2017	
55%	55%	2018	התור נוהל באופן מסודר
64%	57%	2017	
72%	72%	2018	העובדים התייחסו באדיבות ובכבוד
75%	71%	2017	
55% ↓	55% ↓	2018	ההסברים במהלך הפגישה היו ברורים ומובנים
67%	65%	2017	
45% ↓	45% ↓	2018	העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה
57%	55%	2017	
64%	65%	2018	תנאי המתנה ביחידה היו נוחים
60%	58%	2017	

\* בשל מספר משיבים קטן לא הוצגו פילוחים עבור חברות ולקוחות עסקיים.

↑ / ↓ הבדל של ±10% לפחות לעומת שנה שעברה  
ציון גבוה מ-80% ציון נמוך מ-50%



## המתאם בין שביעות הרצון הכללית לפרמטרים

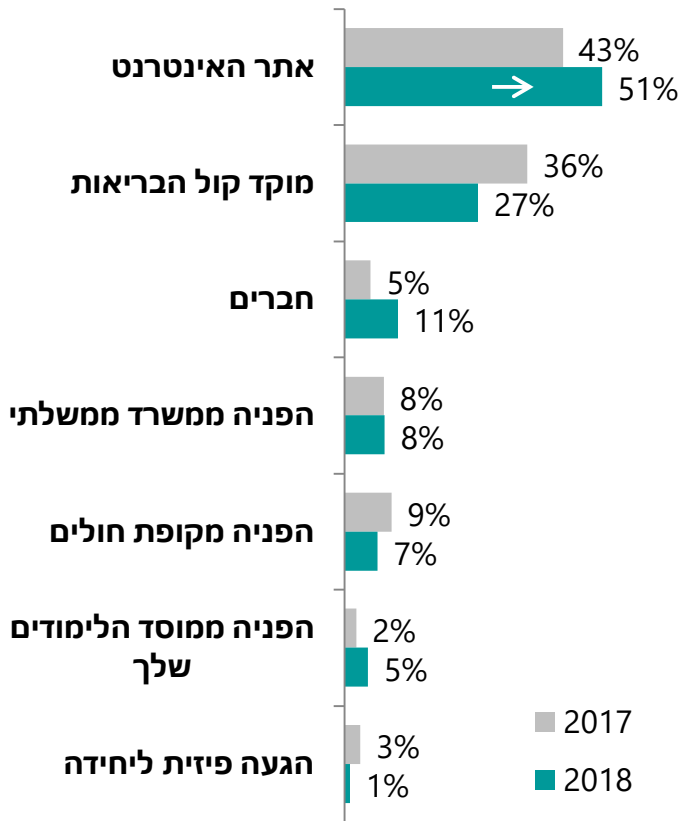
קורלציה עם שביעות הרצון הכללית	
0.71	העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול בפנייתך
0.65	המשרד פועל כדי להקל תהליכים בירוקרטיים
0.59	העובדים שיצרו קשר במייל או טלפון - התייחסות באדיבות ובכבוד
0.58	העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה
0.52	הסברים ברורים ומובנים
0.50	תנאי ההמתנה ביחידה/ בלשכה נוחים
0.48	העובדים ביחידה - התייחסות באדיבות ובכבוד במשך הביקור
0.45	תור נוהל באופן מסודר

יש להמשיך במתן דגש על הקלת תהליכים בירוקרטיים **ברמת המשרד** ופתרון בעיות יחס אדיב ומכבד **ברמת העובדים**.

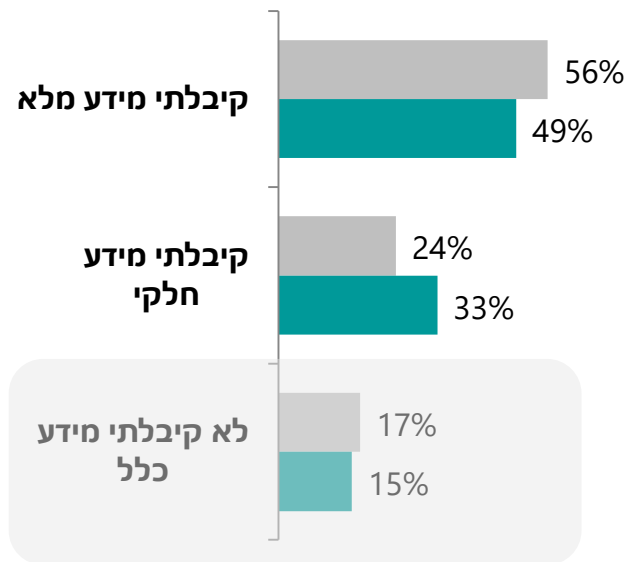


# קבלת מידע מקדים בכלל היחידות

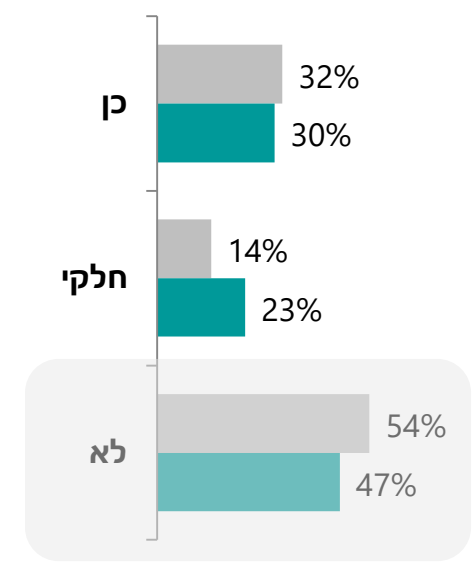
## מקורות מידע



## מידע בתחילת התהליך



## ידעו לגבי משך הזמן שהתהליך ימשך



בניגוד לשנה שעברה, האינטרנט מתחזק כגורם מרכזי לקבלת מידע מקדים, לעומת המוקד אשתקד. השנה, פחות פונים קיבלו מידע מלא בתחילת התהליך ויותר קיבלו מידע חלקי. המודעות למשך התהליך ממשיכה להיות נמוכה. עדיין כמחצית מתחילים את התהליך ללא מודעות לרמות שירות.

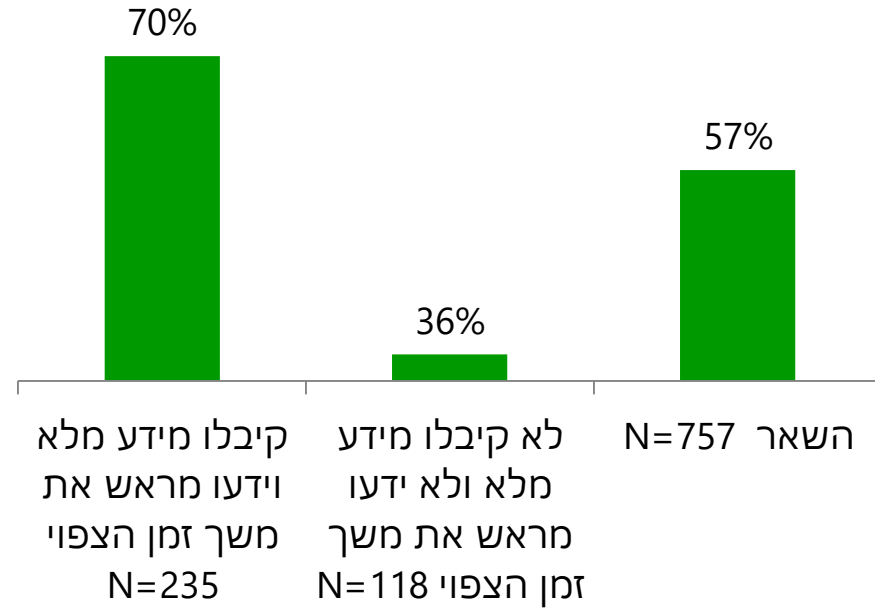
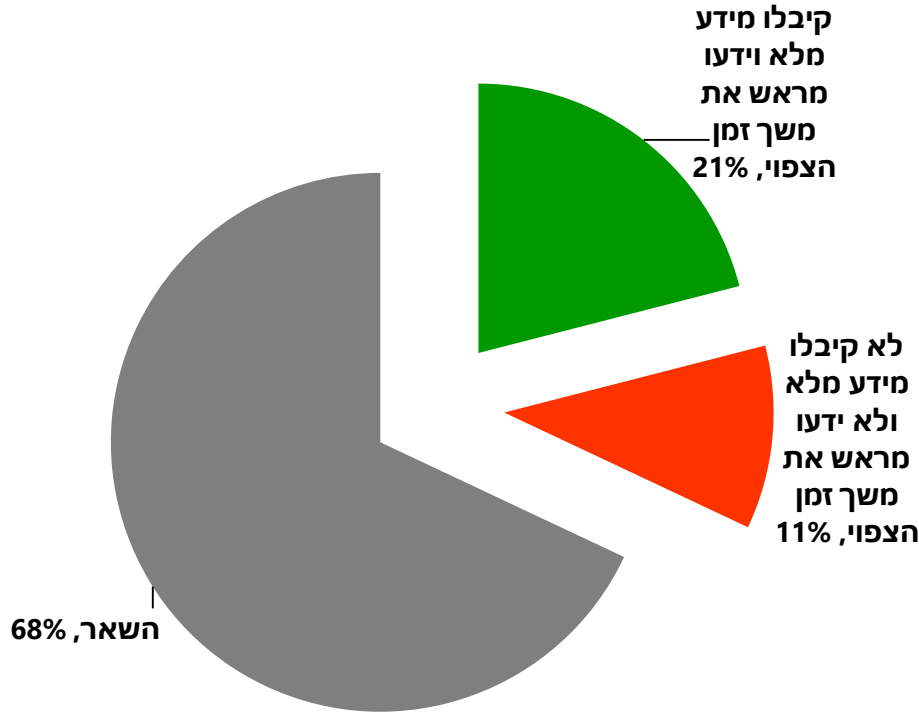
באיזו דרך ביררת מידע על השירות ואופן הגשת הבקשה?  
 האם בתחילת התהליך היה לך מידע מלא ומובן על אופן הפניה למשרד הבריאות ותהליך הגשת הבקשה?  
 האם ידעת מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך לפי אמנת השירות המפורסמת באתר האינטרנט ו/או פירוט לוחות הזמנים הצפויים באישור הקבלה שנשלח מהיחידה?





# שביעות רצון על פי רמת המידע בתחילת התהליך

## שיעור המרוצים



בדומה לעבר, מתן ידע מקדים תורם לשביעות הרצון הכללית.

האם בתחילת התהליך היה לך מידע מלא ומוכן על אופן הפניה למשרד הבריאות ותהליך הגשת הבקשה?  
האם ידעת מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך לפי אמנת השירות המפורסמת באתר האינטרנט ו/או פירוט לוחות הזמנים הצפויים באישור הקבלה שנשלח מהיחידה?

"אנא דרג/י באיזו מידה את/ה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה?"

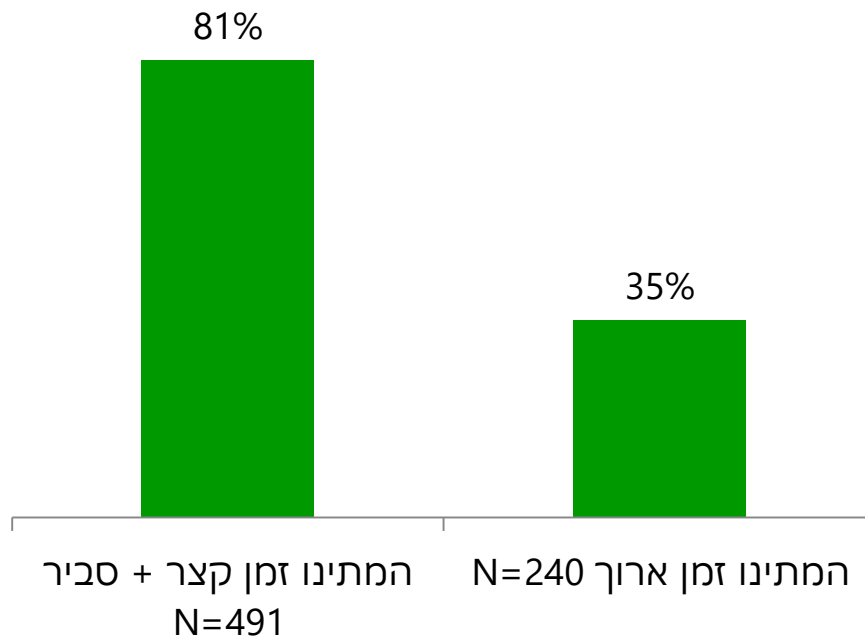




# שביעות רצון לפי תפיסת משך הטיפול

בקרב משיבים כי טיפול בפנייתם הסתיים

## שיעור המרוצים לפי תפיסת משך הטיפול



בדומה לעבר, קיצור משך הטיפול משפר את שביעות הרצון.



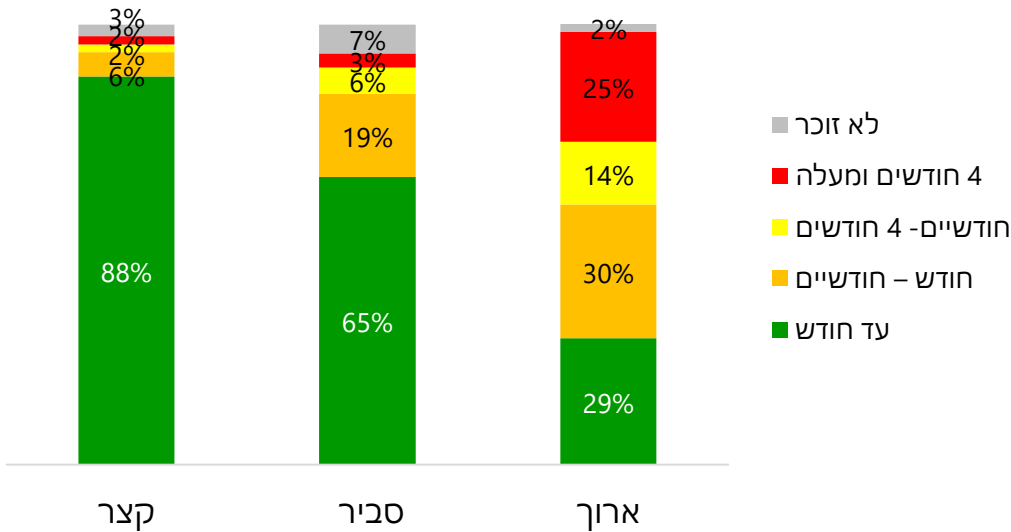
אלו שהטיפול בהם הסתיים: "האם, לדעתך, הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול היה: "אנא דרג/י באיזו מידה את/ה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה?"



# משך זמן הטיפול לפי תפיסת זמן המתנה להשלמת הטיפול

בקרב משיבים כי טיפול בפנייתם הסתיים

## זמני המתנה בפועל מול תפיסת זמן המתנה להשלמת הטיפול



ישנה הלימה בין תפיסת זמן ההמתנה למשך טיפול בפועל. יש לשים לב כי גם מי שממתין עד חודש תופס את הזמן כסביר ואילו מעל חודש הזמן נתפס כארוך ברוב המקרים.

# עוסקים במקצועות בריאות

N=591

• אגף לרישוי מקצועות מקצועות רפואיים (325 משיבים)

• מנהל הסיעוד (81 משיבים)

• פסיכולוגיה (185 משיבים)





# הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון הכללית מיחידות משרד הבריאות

קורלציה עם שביעות הרצון הכללית			
פסיכולוגיה	מנהל הסיעוד	אגף לרישוי מקצועות רפואיים	
0.71	0.81	0.63	העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול בפנייתך
0.52	0.37	0.56	פועל כדי להקל תהליכים ביורוקרטיים
0.58	0.72	0.48	העובדים שיצרו קשר במייל או טלפון - התייחסות באדיבות ובכבוד
0.26	0.06	0.19	בתחילת התהליך קיבל מידע מלא
0.21	0.16	0.18	ידע מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך

נמצא מתאם גבוה בין שביעות רצון כללית מהתהליך לבין חתירת העובדים למציאת פתרון, יחס באדיבות וכבוד ותפיסת המשרד כפועל לצמצום הביורוקרטיה.







# עוסקים במקצועות בריאות – תמונה מסכמת

האגף לרישוי מקצועות רפואיים	פיסכולוגיה	מינהל הסיעוד	
67%	70%	69%	שביעות רצון כללית
80%	82%	80%	שירות תאם את הציפיות
40%	35%	52%	הקלה על בירוקרטיה

- השנה ניכר שיפור בשביעות הרצון **באגף לרישוי מקצועות** ברוב היחידות, הבולט ביותר הוא בתחום קלינאות תקשורת.
- שיפור בשביעות הרצון לפונים **למינהל הסיעוד**
- שביעות הרצון של הפונים **לפסיכולוגיה** השתפרה משמעותית, במיוחד בזכות תהליכי התמחויות במייל שעזרו ככל הנראה בפישוט התהליכים.
- השנה ניכר שימוש רחב יותר באתר האינטרנט לקבלת מידע מקדים. יש לשמר מגמה זו.
- בדומה לעבר, עובדי היחידות נתפסים כמאוד אדיבים ופועלים למציאת פתרונות במרבית היחידות.

## על מנת לשפר את שביעות הרצון מהשירות מומלץ לעבוד על הנושאים הבאים:

- מתן הרגשה שהעובדים מתאמצים לפתור בעיות שעלו במהלך הטיפול בעיקר במנהל הסיעוד
- מתן ידע מקדים וזמני טיפול, בעקר ביחידת הפסיכולוגיה, ריפוי בעיסוק וקלינאות תקשורת
- קיצור זמני שליחת אישורי קבלה באגף למקצועות רפואיים





# עוסקים במקצועות בריאות

## • מבחן התוצאה

• קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה

• יחס העובדים

• סיום טיפול





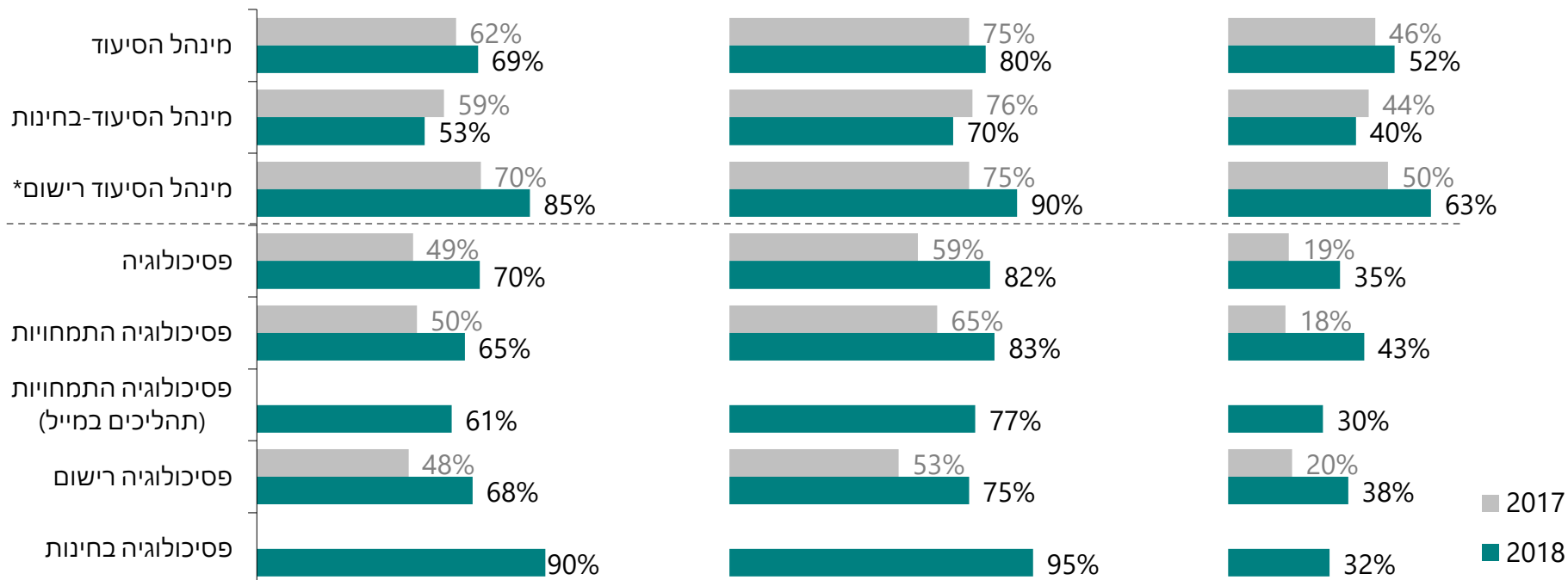
# מבחן התוצאה – ריכוז מדדים כללים

## עוסקים במקצועות בריאות

### שביעות רצון כללית

### שירות מעל ובהתאם לציפיות

### המשרד פועל להקלת התהליכים הביורוקרטיים



## ניכרים שיפורים ביחידות במינהל הסיעוד ובפסיכולוגיה

### במינהל הסיעוד השיפור נובע בעיקר מתהליכי הרישום

בפסיכולוגיה נראה כי ההפרדה של התהליכים במייל תרמה להתמחויות.

**נושא הבירוקרטיה ביחידת הפסיכולוגיה השתפר אך הוא עדיין נמוך יחסית.**

**הבחינות מקבלות ציונים מצוינים בשביעות הרצון וברמת העמידה בציפיות.**

\* מספר משיבים נמוך ב-2017 (20)

"אנא דרגי/ באיזו מידה את/ה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה?"

"באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותך?"

"באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים הביורוקרטיים?"





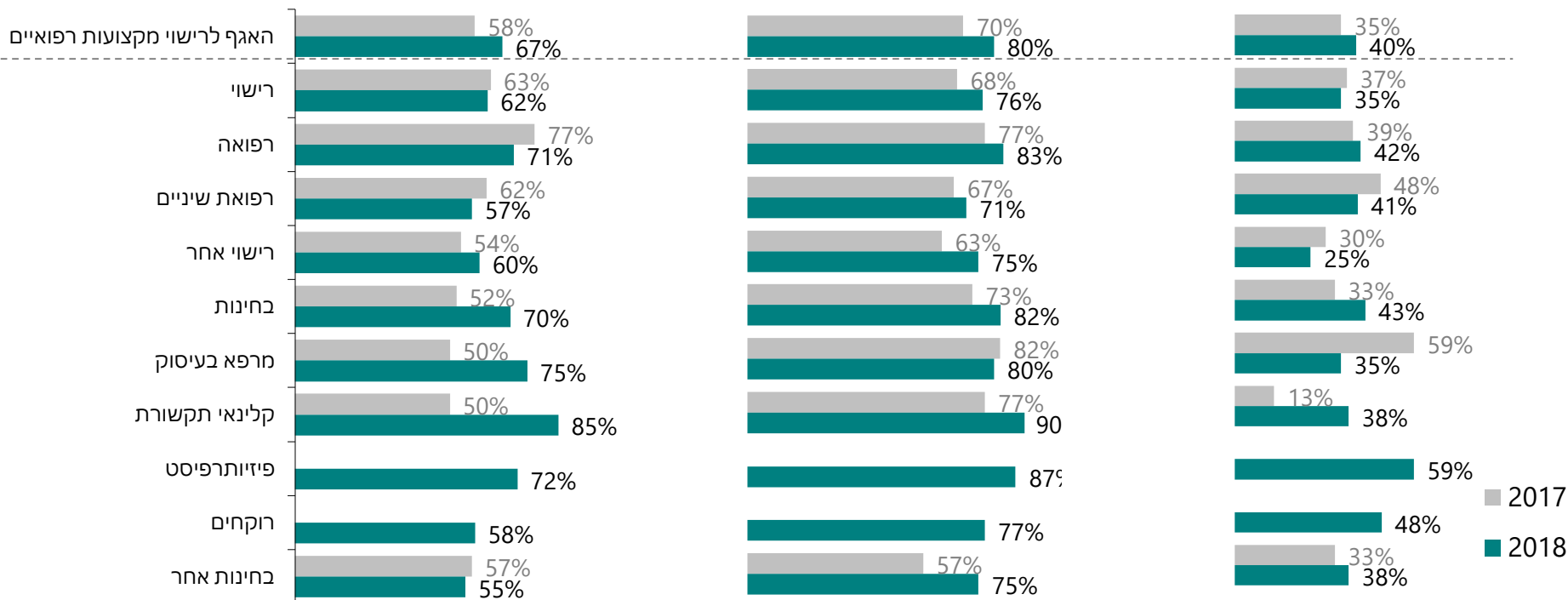
# מבחן התוצאה – ריכוז מדדים כללים

## עוסקים במקצועות בריאות

### שביעות רצון כללית

### שירות מעל ובהתאם לציפיות

### המשרד פועל להקלת התהליכים הביורוקרטיים



■ 2017  
■ 2018

**גם האגף לרישוי מקצועות רפואיים מציג שיפורים יפים ביחס לשנה שעברה ברוב המקצועות. ניכר שיפור משמעותי בקרב קלינאי תקשורת. מקצוע הרפואה הכללי ורפואת שיניים יורדים מעט.**

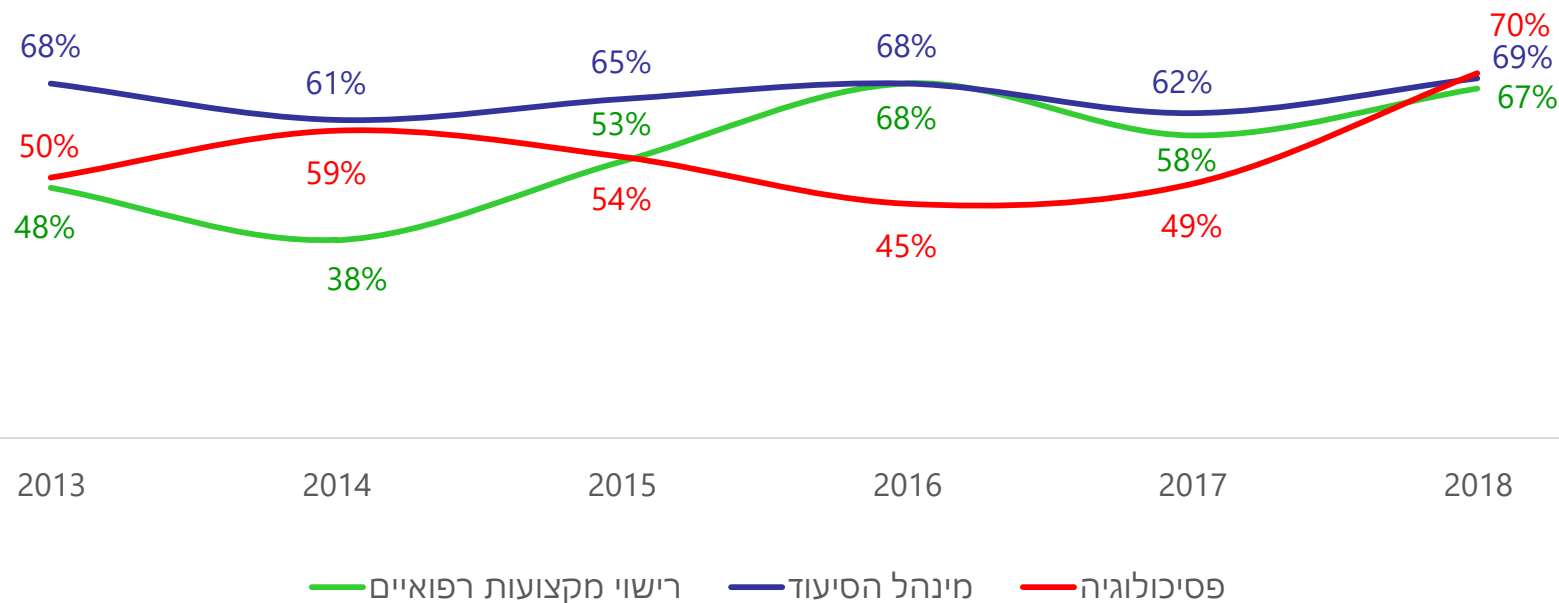


"אנא דרג/י באיזו מידה את/ה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה?"  
"באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך?"  
"באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים הביורוקרטיים?"



# שביעות רצון כללית - השוואה לאורך זמן

עוסקים במקצועות בריאות



באופן כללי, רמת שביעות הרצון לא יציבה לאורך זמן.  
השנה ניכר כי כל היחידות השתפרו, בעיקר הפסיכולוגיה.





# עוסקים במקצועות בריאות

• מבחן התוצאה

• קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה

• יחס העובדים

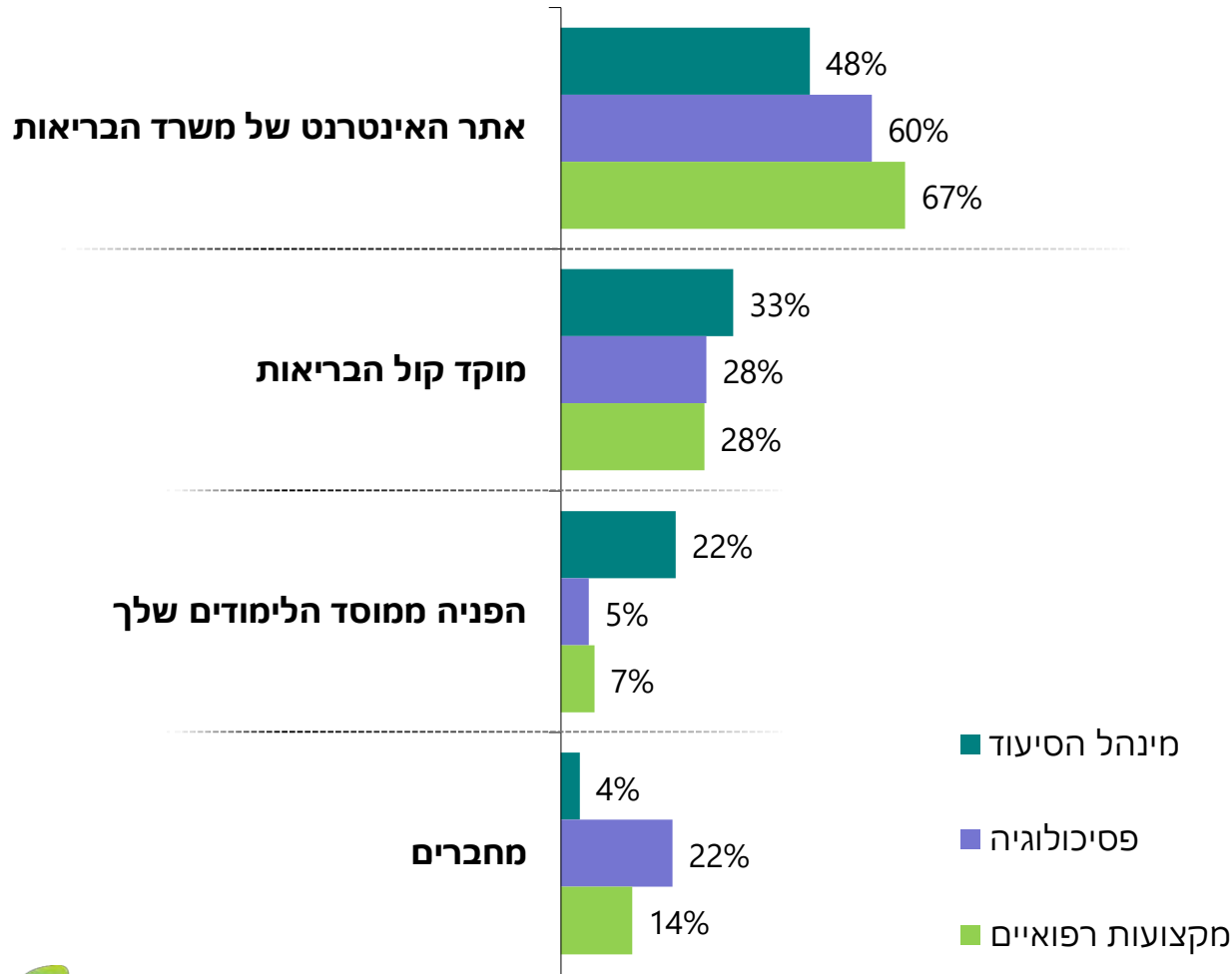
• סיום טיפול





# דרכים לקבלת מידע על אופן הגשת פנייה

עוסקים במקצועות בריאות



השימוש באתר האינטרנט עלה השנה מול ירידה בשימוש המוקד. חשוב לשמר מגמה זו כחוסכת עלויות ותורמת לשביעות הרצון.

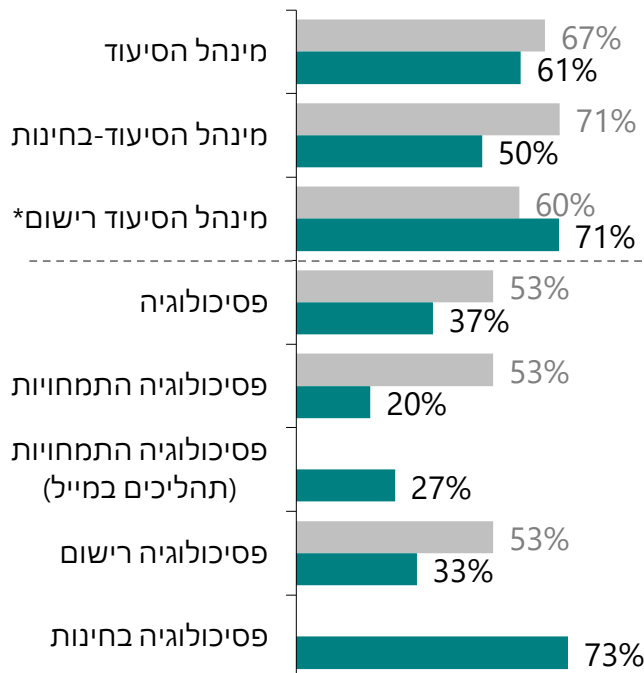




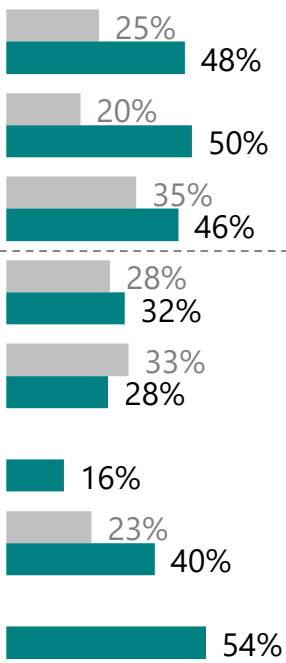
# קבלת מידע מלא בתחילת התהליך

## עוסקים במקצועות בריאות

### בתחילת התהליך היה מידע מקדים מלא



### ידעו מראש לגבי משך התהליך הצפוי



■ 2017 ■ 2018

מצד אחד, ירידה ברוב היחידות  
**בידע המקדים**. מצד שני, יותר ידעו  
מראש על **אורך התהליך**.  
חשוב לפעול לשיפור שני הנושאים  
**בפסיכולוגיה**.

- האם בתחילת התהליך היה לך מידע מלא ומובן על אופן הפניה למשרד הבריאות ותהליך הגשת הבקשה?
- האם ידעת מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך לפי אמנת השירות המפורסמת באתר האינטרנט ו/או פירוט לוחות הזמנים הצפויים באישור הקבלה שנשלח מהיחידה?



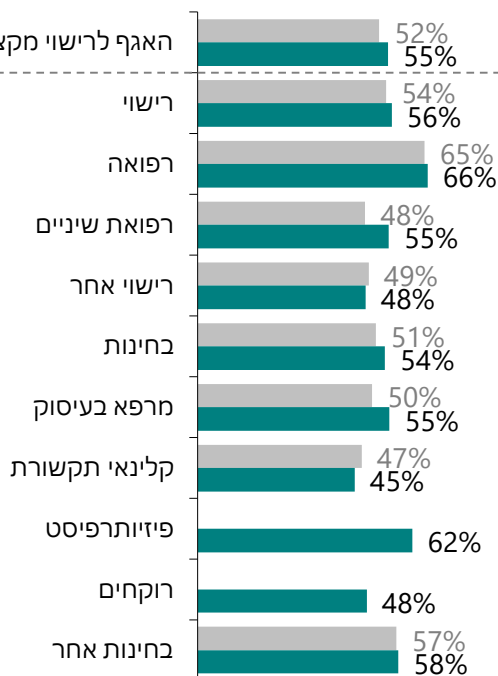




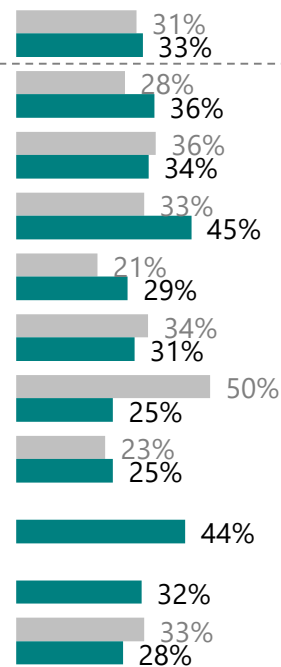
# קבלת מידע מלא בתחילת התהליך

עוסקים במקצועות בריאות

## בתחילת התהליך היה מידע מקדים מלא



## ידעו מראש לגבי משך התהליך הצפוי



■ 2017 ■ 2018

יציבות יחסית באגף למקצועות רפואיים בנושא המידע. חשוב לשפר את הידע המקדים לגבי משך הטיפול, במיוחד ריפוי בעיסוק ובקלינאות תקשורת.

- האם בתחילת התהליך היה לך מידע מלא ומוכן על אופן הפניה למשרד הבריאות ותהליך הגשת הבקשה?
- האם ידעת מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך לפי אמנת השירות המפורסמת באתר האינטרנט ו/או פירוט לוחות הזמנים הצפויים באישור הקבלה שנשלח מהיחידה?

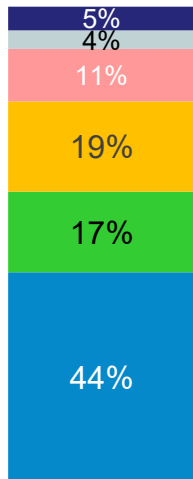




# משך הזמן עד קבלת אישורי קבלה

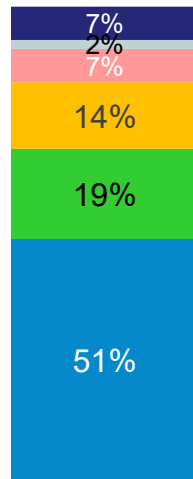
עוסקים במקצועות בריאות

### מינהל הסיעוד



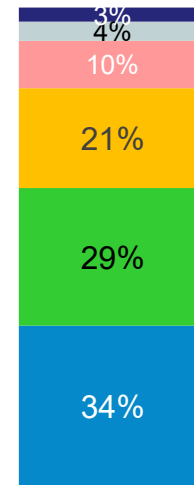
2018

### פסיכולוגיה



2018

### אגף לרישוי מקצועות רפואיים



2018

- לא זוכר
- לא קיבלתי אישור קבלה
- למעלה מחודש
- בין שבועיים לחודש ימים
- בין שבוע לשבועיים
- עד שבוע ימים

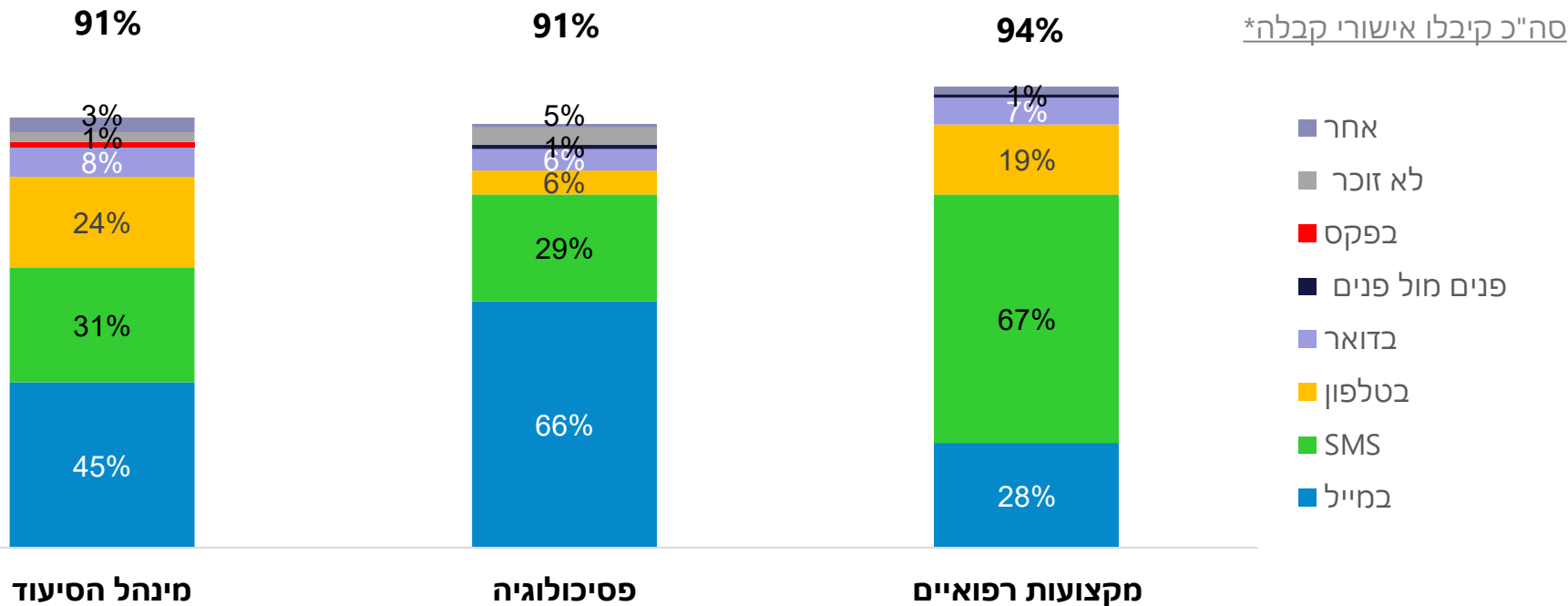
**בפסיכולוגיה** מחצית מהפונים מקבלים אישור קבלה תוך שבוע.  
**באגף לרישוי מקצועות רפואיים** הזמנים רק כשליש מקבלים אישור תוך שבוע.





# אופן קבלת אישורי קבלה

עוסקים במקצועות בריאות



**כמעט כל הפונים מקבלים אישור על קבלת הבקשה.**

**אופן קבלת האישור משתנה בכל יחידה – הפסיכולוגיה משתמשים יותר במייל, האגף למקצועות רפואיים במסרונים ואילו מינהל הסיעוד משתמש בשלוש שיטות שונות.**





# פנו לקבלת מידע לאורך התהליך וקיבלו מידע מלא על סטטוס הטיפול

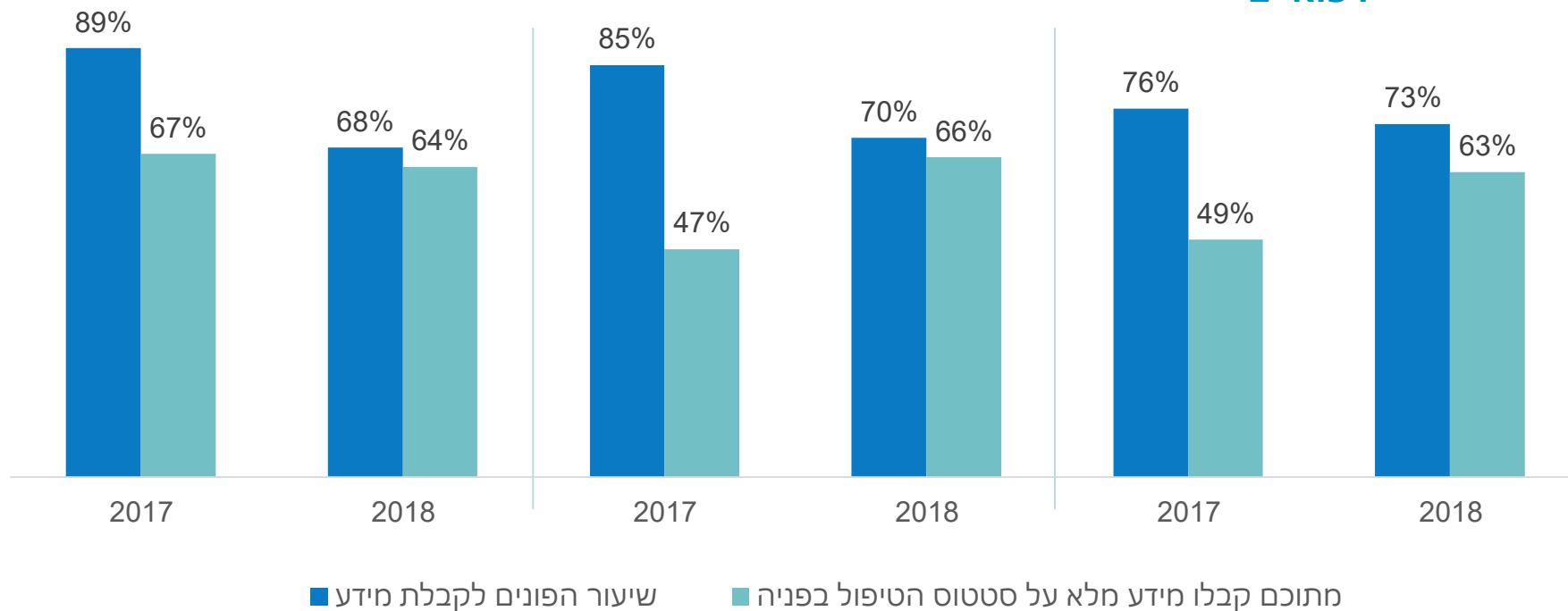
בקרוב אלו שפנו

עוסקים במקצועות בריאות

## מינהל הסייעוד

## פסיכולוגיה

## מקצועות רפואיים



**שיעור הפונים לקבלת מידע ירד בכל היחידות. שיפור בפסיכולוגיה ובמקצועות רפואיים בקבלת המידע על סטטוס הטיפול.**





# עוסקים במקצועות בריאות

- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה

## • יחס העובדים

- סיום טיפול





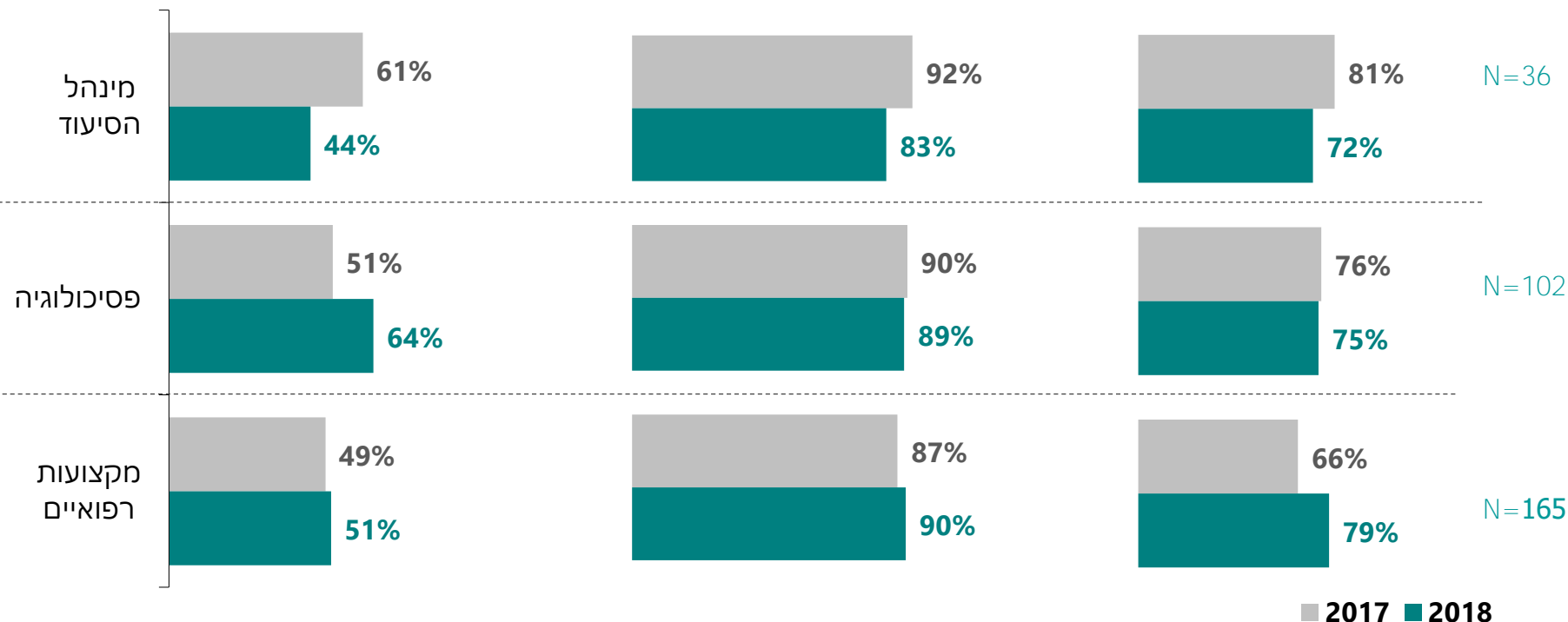
# יחס העובדים (בקרב הפונים שנוצר עמם קשר)

## עוסקים במקצועות בריאות

### עובדי המשרד יצרו קשר בטלפון / מייל

### יחס אדיב ומכבד

### העובדים פעלו לפתרון בעיות



עליה בשיעור המקרים בהם היה צורך ביצירת קשר עם הפונים בפסיכולוגיה, לצד ירידה במנהל הסיעוד. עליה בשביעות הרצון מפתרון הבעיות במקצועות רפואיים וירידה במנהל הסיעוד.

"האם לאורך התהליך עובדי היחידה יצרו אתך קשר בטלפון או במייל?" (הכוונה לעובדי היחידה ולא לעובדי המוקד)  
 "באיזו מידה העובדים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?"  
 "באיזו מידה הרגשת כי העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול בפנייתך?"





# עוסקים במקצועות בריאות

• מבחן התוצאה

• קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה

• יחס העובדים

• **סיום טיפול**

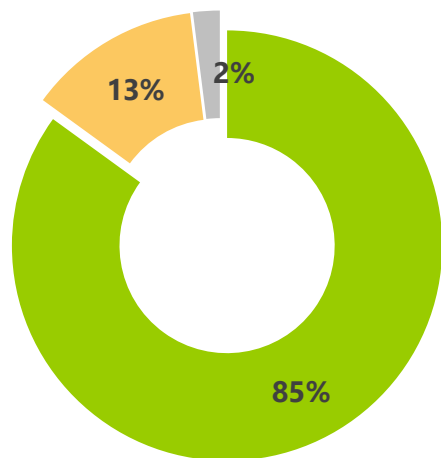




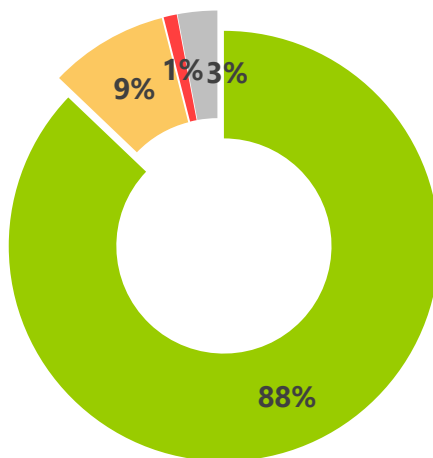
# קיבלו תשובה מהיחידה בכתב – נוסח תשובה ברור

בקרב אלו שקיבלו תשובה בכתב

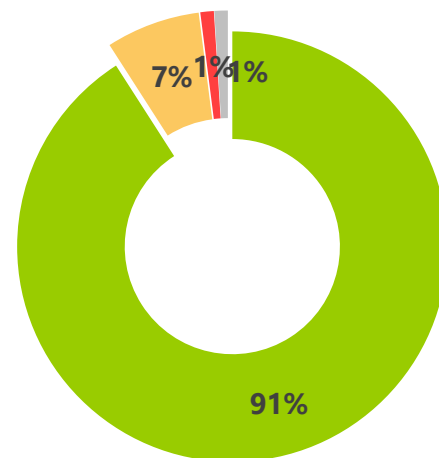
מינהל הסיעוד



פסיכולוגיה



מקצועות רפואיים



לא זוכר

לא ברור כלל

ברור באופן חלקי

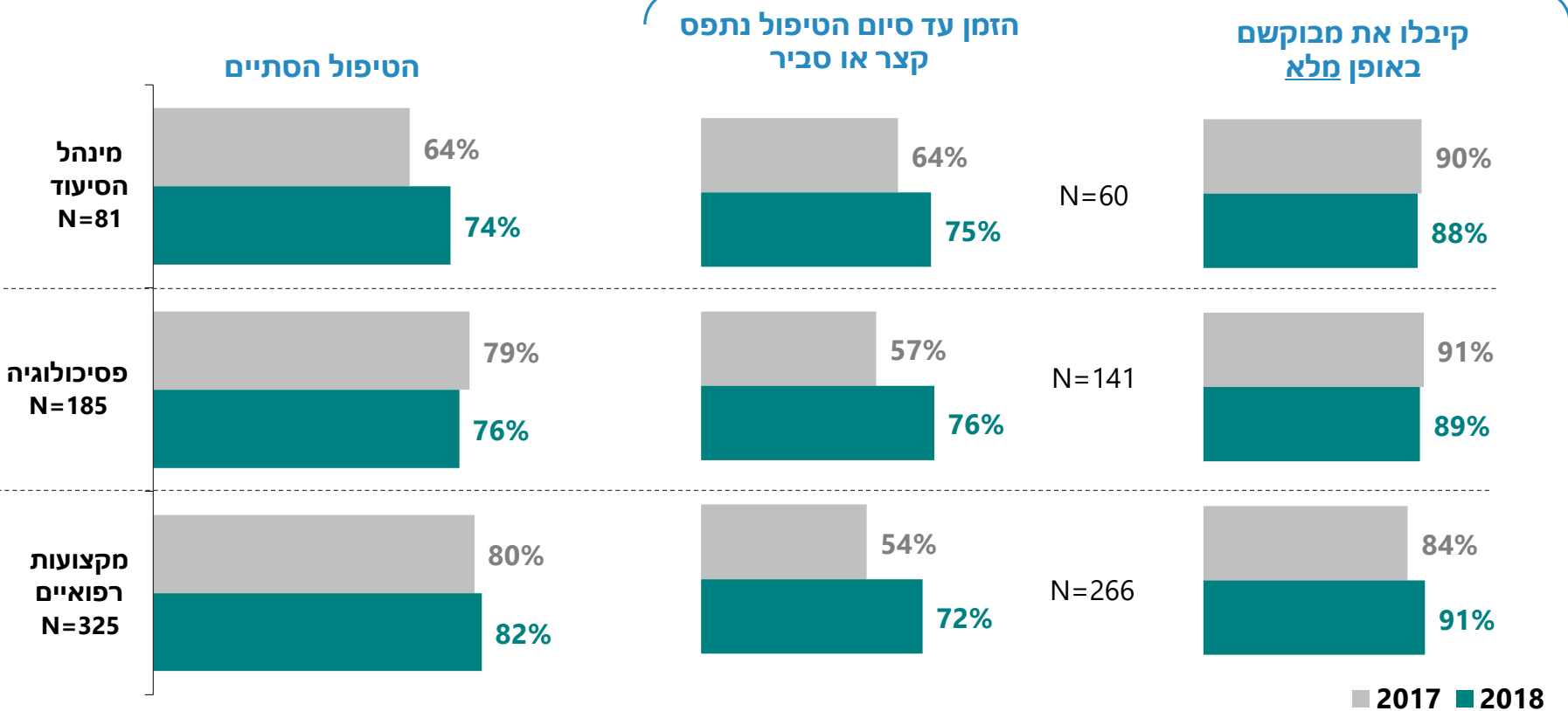
ברור באופן מלא

התשובות מנוסחות ברור ולרוב באופן מלא.





### בקרב משיבים כי טיפול בפנייתם הסתיים



### ניכר שיפור בשיעורי סיום הטיפול במנהל הסיעוד.

מאלו שהטיפול בפנייתם הסתיים, עליה בשיעור המציינים כי הזמן עד סיום הטיפול קצר או סביר.



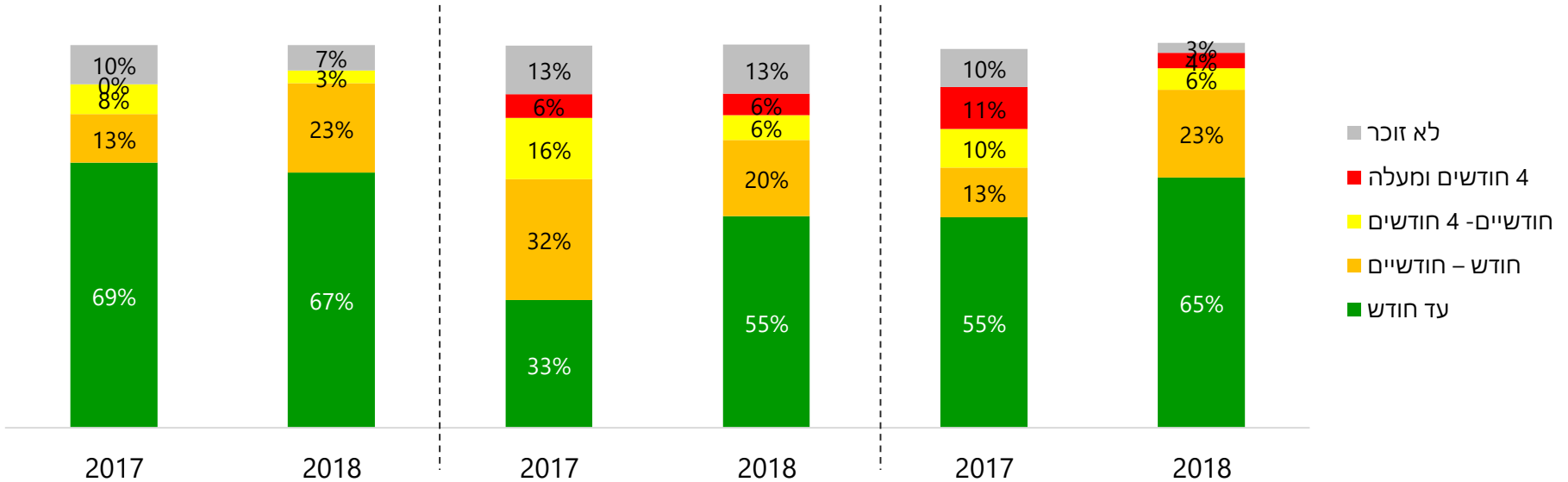
# משך הזמן עד סיום הטיפול

בקרב משיבים כי טיפול בפנייתם הסתיים

## מנהל הסיעוד

## פסיכולוגיה

## מקצועות רפואיים



שיפור משמעותי באגף לרישוי מקצועות רפואיים ובפסיכולוגיה, אך עדיין יש לא מעט פונים שלא מגיבים אליהם בזמן.

## מנהל הסיעוד יציב.



# פסיכולוגיה - הערות נוספות או הצעות לשיפור

## עוסקים במקצועות בריאות

רק רציתי לציין כי ככל הנראה נעשה שינוי/ ייעול ביחידה אליה פנית וכי איכות השירות שהם מספקים ומידת הזמינות השתפרו פלאים!! תודה (התמחויות- תהליכים שמטופלים במייל)

טפסי הבירוקרטיה לא מעודכנים ולא ברורים, דרכי יצירת הקשר נודעות רק מפה לאוזן. המענה במייל יעיל ואדיב (התמחויות- תהליכים שמטופלים במייל)

המעבר לעבודה במייל עם מועצת הפסיכולוגים הוא מבורך רק הקצב של המענה והפירוט עדיין לוקה בחסר (התמחויות- תהליכים שמטופלים במייל)

ככלל, התשובות לקוניות וקצרות מאוד, ואין כל כך אפשרות לבקש הבהרות וכו'. שווה שיהיה עובד המשרד שניתן יהיה לתקשר עמו טלפונית ושיהיה פנוי לתת הבהרות. אולי כתקן נפרד, אם העומס גדול כל כך. הצורך הזה גדל במיוחד עכשיו, עם השינויים שהוכנסו ומוכנסים לפורמט הבחינה בפסיכולוגיה קלינית, שהרבה אנשים מרגישים שאין תשובות (התמחויות- תהליכים שמטופלים במייל)

מציעה שיהיה אפשר לשלוח טפסים דרך המייל, במקום בדואר רשום או בפקס. אין שום סיבה להצטרך לשלוח העתקים מקוריים או נאמנים למקור בדואר רשום (דבר שגוזל זמן וכסף רבים) באם אפשר פשוט לבקש מידע ממוסדות ציבוריים מוכרים (כמו אוניברסיטאות) (התמחויות- תהליכים שמטופלים במייל)

1. עברתם לשיטה חדשה אך לא כתבתם את ההנחיות החדשות באתר האינטרנט וההנחיות שרשומות שם הן ישנות ולכן מנובמבר עדיין לא קיבלתי אישור קבוע. 2. באוניברסיטה הבין תחומית טוענים שנציג שלכם אמר באופן ברור שסטודנט שמסיים תואר 2 מקבל באופן מיידי רישיון אך מכיון שהיה חסר לי רק התזה מענישים אותי ומעכבים את קבלת הרישיון שלי למרות שיש לי חובת קריאה. 3. קיבלתי את הרישיון הזמני בדואר רשום ובתוך קרטון אך הוא היה מקופל לשניים וזה מגוחך. (רישום בפנקס)

הפורטל של משרד הבריאות הוא מצוין. אבל המוקדניות בטלפון לא יודעות מידע בסיסי אז הן לא עוזרות כל כך. מענה טלפוני אינו מספק (התמחויות)

מועצת הפסיכולוגים- גוף ערטילאי ולא זמין. העובדים במוקד קול הבריאות לא מעודכנים בפרטים, כך שנוצרה סחבת בדרך לקבלת הרישיון. וכשפנית בעניין למועצת הפסיכולוגים, החזירו לי תשובה דרך קול הבריאות (הם לא יתקשרו בעצמם חלילה) שאין מה לעשות ושאני אגיש בקשה שוב. מאוד מעצבן (התמחויות- תהליכים שמטופלים במייל)

מידע יותר מלא על הבחינה עצמה. כששולחים פקס זה די מיותר שצריך להתקשר כדי לוודא שהגיע (בחינות)





# מנהל הסיעוד - הערות נוספות או הצעות לשיפור

## עוסקים במקצועות בריאות

”  
 בחינה עצמה הייתה  
 באיחור וגם עם רעש  
 בתחילת הבחינה. היה גם  
 בלאגן בכניסה. השאלון  
 לא היה ברור  
 ”

”  
 שישפרו את המענה הטלפוני כי  
 כשאנחנו מתקשרים זה לוקח  
 יותר משעה ובדר"כ לא עונה  
 הנציג הנכון.  
 ”

”  
 צריך לברר מי הנבחן כי לא כל אדם שלא עובר את  
 המבחן לא אומר שהוא לא מקצועי ואולי הגיל והלחץ  
 נותן את אותותיו. שיהיה שעון בקיר במהלך המבחן. לא  
 דייקו בזמן המבחן. והבוחנים דיברו מאחורי הנבחנים  
 והפריעו למהלך הבחינה. שהשאלות יהיו בצורה יותר  
 פשוטה. כי מי שלא נולד בארץ קשה לו להבין  
 ”

”  
 הגשתי בקשה 8.62 ואמרו שהתקבל באותו היום  
 באימייל, ואמרו שיהיה תשובה תוך 14 ימים ועבר  
 כמעט חודש ועדיין לא קיבלתי תשובה  
 ”

”  
 שתהיה מחלקה מיוחדת שאחראית על הסטונדטים כי יש  
 הרבה פניות למשרד הבריאות. ואם יש כזו יחידה צריך להיות  
 שיפור מייד כי משרד הבריאות לא עדכני כי הרבה פעמים  
 התקשרת למשרד לברר ולשאל שאלות ועונה פקידה שלא  
 מבינה בתחום ולא יודעת לענות על תשובות ואני מתייאש  
 ומפסיק לצלצל כי אין תמיד מענה מובן ונכון. אסור שדברים  
 כאלה יקרו במשרד הבריאות  
 ”



# אגף לרישוי מקצועות רפואיים - הערות נוספות או הצעות לשיפור

## עוסקים במקצועות בריאות

” הנציגות מקסימות והשתדלו לעשות את המקסימום. בעיה שצריך לשלוח הכל בדואר רשום ולא פקס או מייל. באתר- מצויינים התאריכים של הבחינות אבל לא מצויינים המועדים (אם מועד א או ב) (בחינה- קלינאי תקשורת) ”

” לציין בפירוש כמה זמן לוקח לרישיון להגיע, לתאם עם הדואר שיהיה מהיר יותר. עיכב אותי מלעבוד בתור רופא (רישוי-רפואה) ”

” יש עיכוב בזמן שמעבדים את הנתונים ועד שמוסרים תשובה. אין כתובת כדי לפנות למשרד הבריאות כדי לדעת איפה הדברים עומדים. חוסר שביעות רצון מההסתדרות הרפואית בעיקר (רישוי-רפואה) ”

” לידע את האנשים בתחילת התהליך על כל השלבים שלו ולמה האדם אמור לצפות. תיאום ציפיות (רישוי-רפואה) ”

” כשהייתי נרשם למבחן הייתי שולח דרך הדואר בקשה להירשם, ולאחרונה לוקח לזה המון זמן ולא עדכנו מתי המבחן וצריך להתקשר ולרדוף אחריהם כדי לדעת מתי זה כי באתר לא כתוב תאריך מדויק. ולוקח בטלפון הרבה זמן עד שעונים (רישוי-אחר) ”

” הגשת הטפסים בתחילת התהליך (בחינות) ארך הרבה זמן, וגם במענה הטלפוני לקח זמן עד שהיה מענה, המענה של הנציגים לא היה ברור לגבי סטטוס הטיפול ולא היה להם מושג והבנה בענין, הייתי ממליץ שתהיה קבלת קהל בנושא ושתהיה אפשרות לגשת ולברר מה קורה וכן שלנציגים הטלפוניים יהיה ידע ברור בענין (רישוי-רפואת שיניים) ”

” הסימולטרים של משרד הבריאות מאד יקרים וזה לא מעודד את הבנות להירשם, צריך להתחשב ולהוריד עליות וכך ירוויחו יותר כי יותר בנות ירשמו (בחינה- מרפא בעיסוק) ”

” צריך לכתוב דברים מדויקים ברשימת מסמכים בהגשת בקשה להיבחנות במבחני רישוי ריפוי ועיסוק. כתבו שצריך להביא את המסמך זכאות לתואר וחייבים מקורי ולא צילום וזה לא מצויין. היה סתירה בחלק היה כתוב שחייב מקורי וחלק היה רשום שאפשר צילום (בחינה- מרפא בעיסוק) ”

” אם היה מישהו שיהיה יכול לעזור לכאלה שפחות מבינים עברית זה היה עוזר (בחינה- פיזיותרפיה) ”

” חושבת שאפשר לעשות זאת בצורה דיגיטלית. כשמשאירים מסמכים זה גורם לאי ודאות וחוסר יעילות. השירות מאוד יקר משלמים גם על לגשת את המבחן וגם לקבל תעודה שזה 700 שח (רישוי-אחר) ”





# חברות ולקוחות עסקיים

**n=122**

**N=96 מערך הרוקחות**

N=40 מח' תמרוקים

N=28 מידע תרופתי

N=28 מחלקת יבוא

**N=26 אמ"ר**





## חברות ולקוחות עסקיים – תמונה מסכמת

מעריך	מעריך הרוקחות	
96%	46%	שביעות רצון כללית
96%	42%	שירות תאם את הציפיות
39%	18%	הקלה על בירוקרטיה

- מגמת שיפור משמעותית בשביעות הרצון לאורך זמן ביחידת האמ"ר, השנה לראשונה שונתה המתודולוגיה ונדגמו לקוחות שהתקבלו ישירות מהיחידה ולא ממאגרי המוקד.
- שביעות הרצון ממערך הרוקחות יציבה לאורך זמן.
- הגברת השימוש באתר האינטרנט בשתי היחידות לבירור מידע מקדים. יש לשמר ולשפר את המידע המוצג באתר.

### על מנת לשפר את שביעות הרצון מהשירות מומלץ לעבוד על הנושאים הבאים:

- מתן מידע מקדים מלא כולל מתן זמני טיפול בשתי היחידות
- יש לטפל במידע הניתן לאורך התהליך ברוקחות





# חברות ולקוחות עסקיים

## • מבחן התוצאה

- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- שרות פרונטלי ביחידה
- יחס העובדים בתהליך (בפניות ללא הגעה פיזית ליחידה)
- סיום טיפול

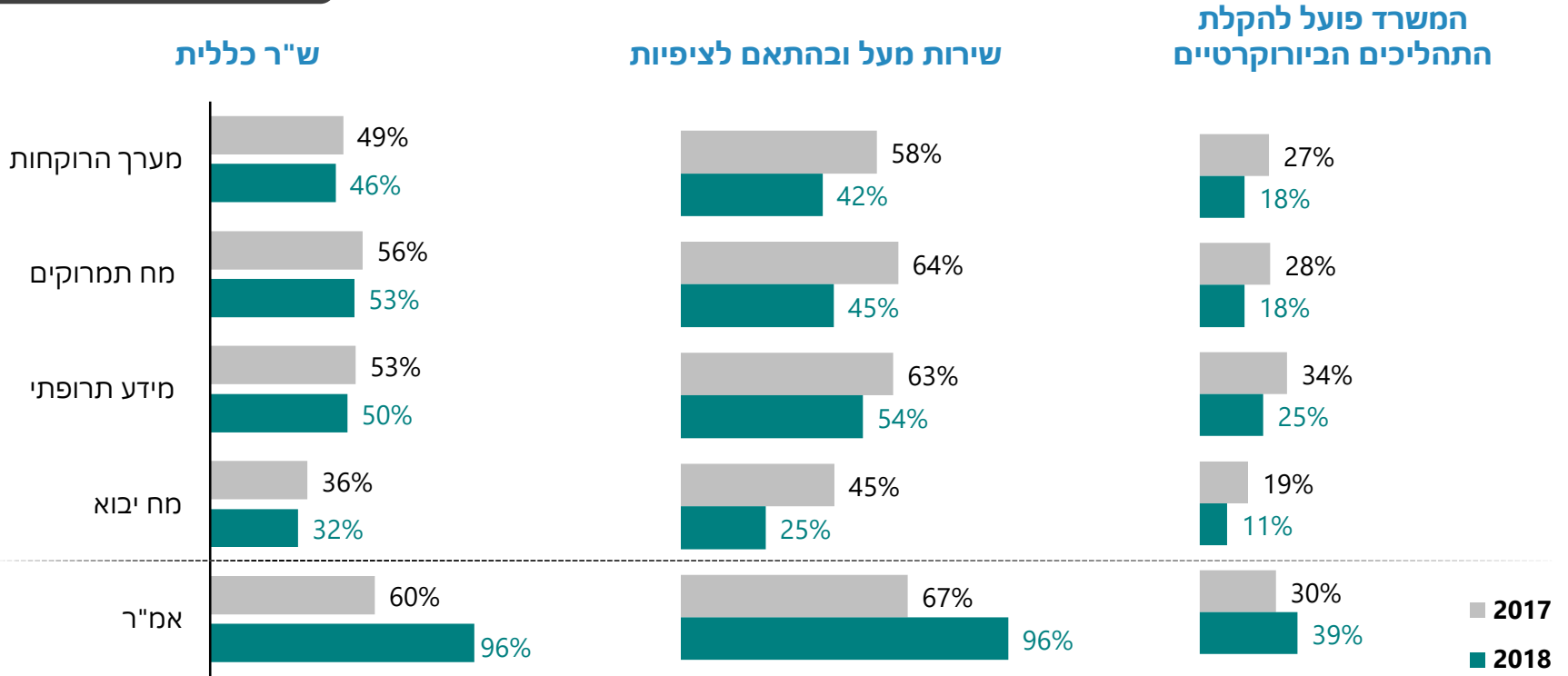






# מבחן התוצאה – ריכוז מדדים כלליים

## חברות ולקוחות עסקיים



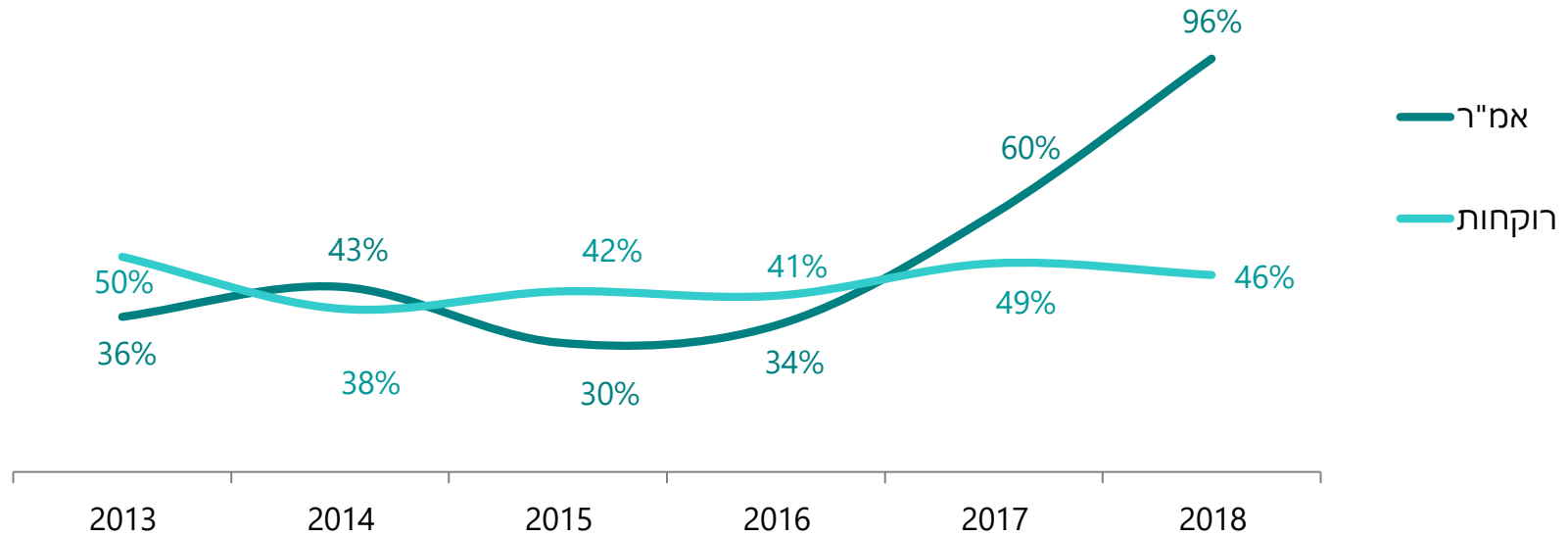
ירידה בעמידה בציפיות והקלה בירוקרטית **במערך הרוקחות**, במיוחד במחלקת היבוא. **אמ"ר** משתפר משמעותית.





# שביעות רצון כללית - השוואה לאורך זמן

חברות ולקוחות עסקיים



יחידת **האמ"ר** מראה שיפור נוסף בשביעות הרצון וכיום היא היחידה המצטיינת.  
**מערך הרוקחות** יציב בשלוש השנים האחרונות.





# חברות ולקוחות עסקיים

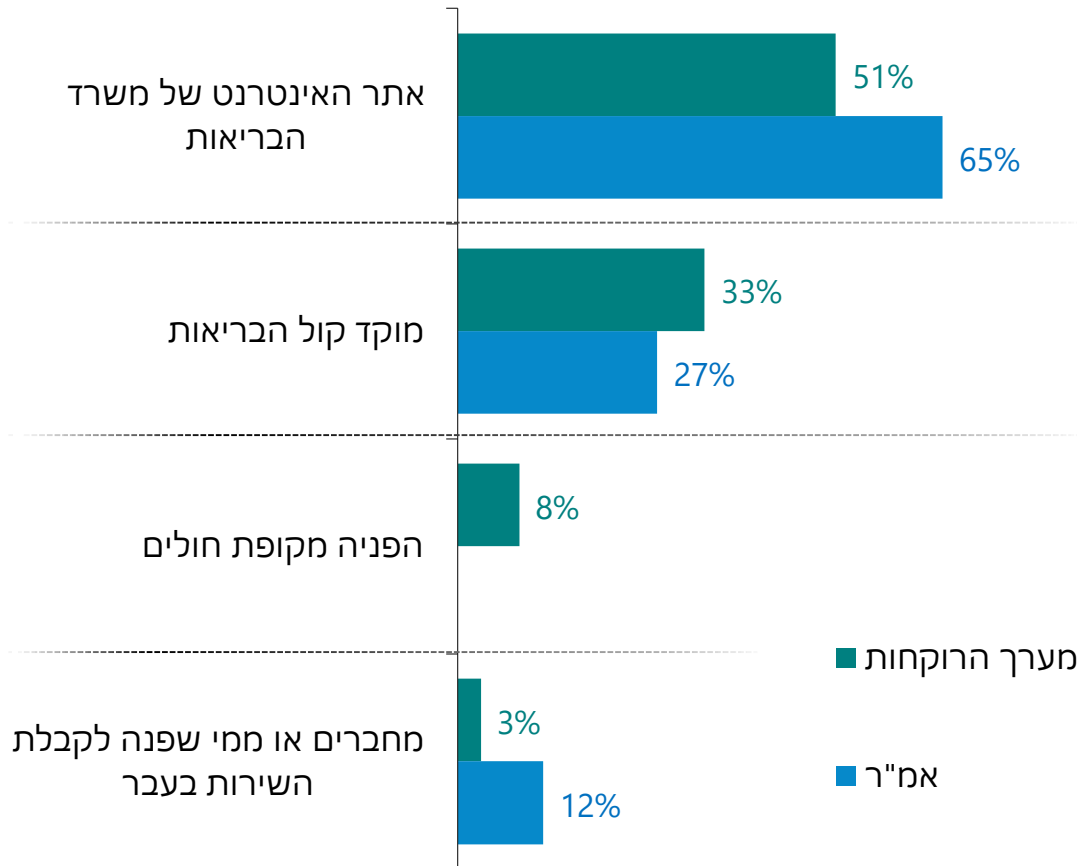
- מבחן התוצאה
- **קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה**
- שרות פרונטלי ביחידה
- יחס העובדים בתהליך (בפניות ללא הגעה פיזית ליחידה)
- סיום טיפול





# דרכים לקבלת מידע על אופן הגשת פנייה

## חברות ולקוחות עסקיים



ייתכן והשיפור **באמ"ר** מגיע בזכות הגברת השימושים באתר האינטרנט ביחס לשנה שעברה (33%)

**ברוקחות** גדל מעט השימוש באתר האינטרנט ביחס לשנה שעברה (47%)

**חשוב לשמר ולשפר את המידע המוצג באתר כדי לעודד את השימוש בו**





# קבלת מידע מלא בתחילת התהליך

חברות ולקוחות עסקיים

## בתחילת התהליך היה מידע מקדים מלא על הגשת הבקשה

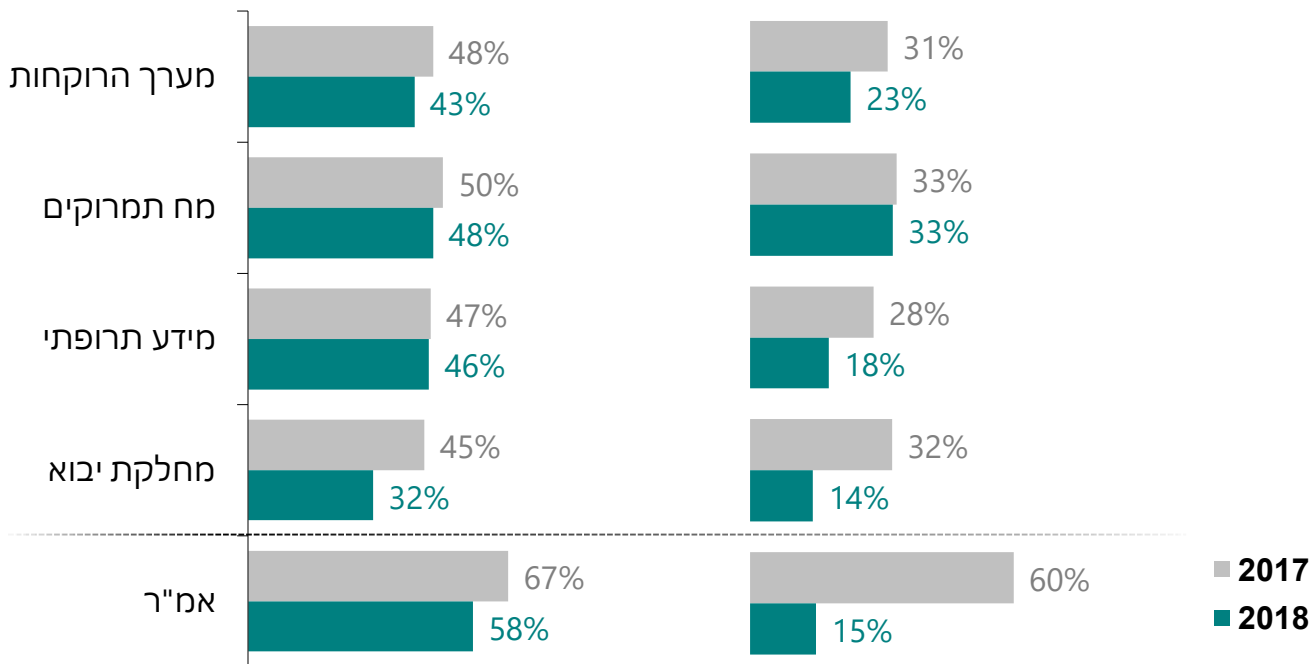
## ידעו מראש לגבי משך הזמן הצפוי

## נושא המידע המקדים מדורג

### נמוך

פחות ממחצית הפונים יודעים מראש כיצד להגיש את הבקשה ברוקחות, בעיקר במחלקת יבוא. ירידה משמעותית בנושא ידוע הפונים באשר למשך הטיפול באמ"ר, מידע תרופתי ומחלקת

### יבוא של רוקחות.



■ 2017

■ 2018

"האם בתחילת התהליך היה לך מידע מלא ומובן על אופן הפניה למשרד הבריאות ותהליך הגשת הבקשה?"  
"האם ידעת מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך לפי אמנת השירות המפורסמת באתר האינטרנט ו/או פירוט לוחות הזמנים הצפויים באישור הקבלה שנשלח מהיחידה?"

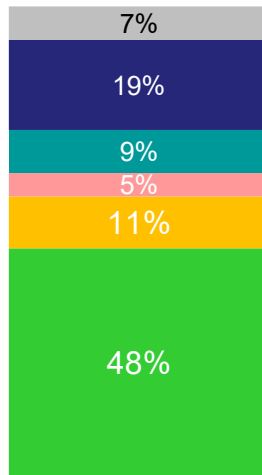




# משך הזמן עד קבלת אישורי קבלה

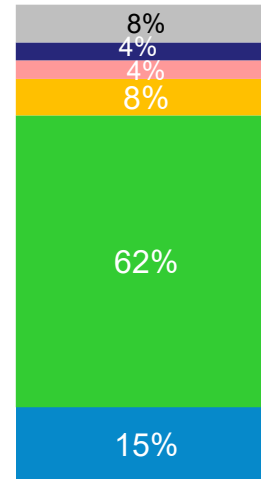
חברות ולקוחות עסקיים

## רוקחות



2018

## אמ"ר



2018

- לא זוכר
- לא קיבלתי אישור קבלה
- למעלה מחודש
- בין שבועיים לחודש ימים
- בין שבוע לשבועיים
- עד שבוע ימים
- מסרתי את המסמכים כשהגעתי

**תהליך קבלת האישור באמ"ר מהיר יחסית** – קרוב ל 80% מקבלים אישור מידי או תוך ימים בודדים.

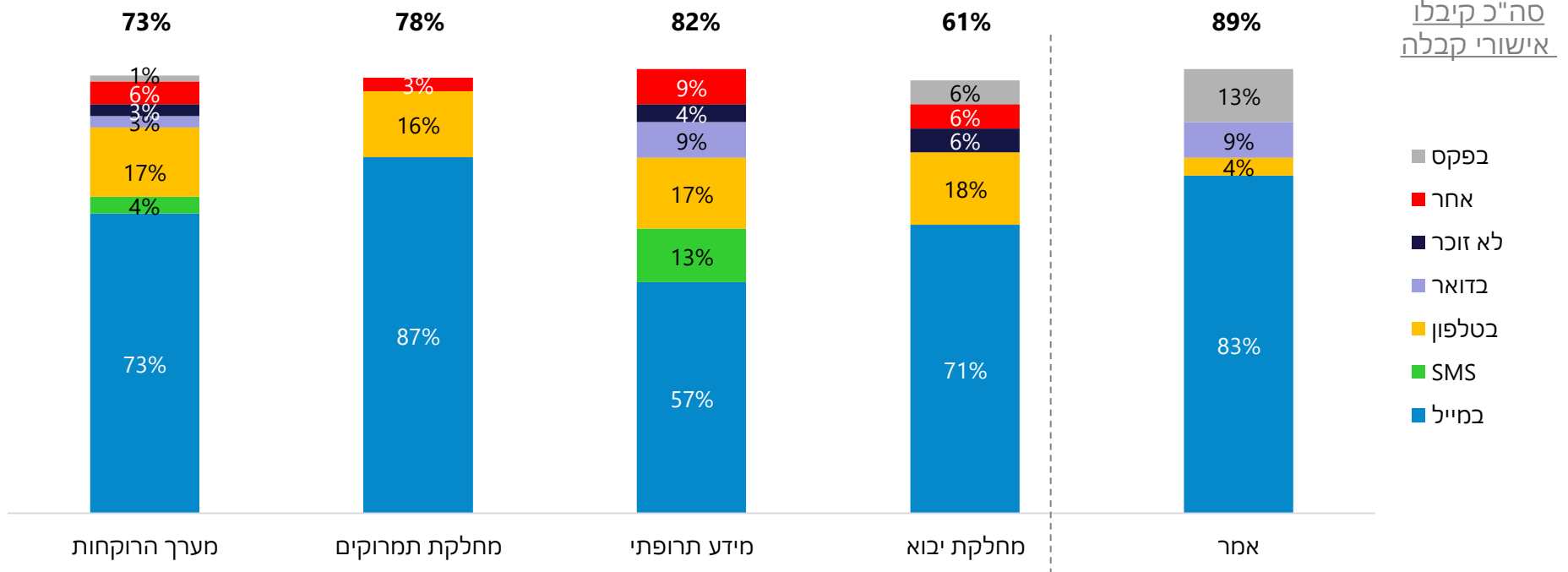
**ברוקחות** כמעט חצי מהפונים מקבלים אישור תוך שבוע ו-19% אינם מקבלים אישור כלל.





# אופן קבלת אישורי קבלה

## חברות ולקוחות עסקיים



### בדומה לעבר, הרוב המכריע מקבל אישור קבלה על הבקשה.

מרבית הפונים מקבלים את האישור דרך המייל.

במידע תרופתי וביבוא פחות מקבלים אישור באמצעים טכנולוגיים: מייל ו-SMS.



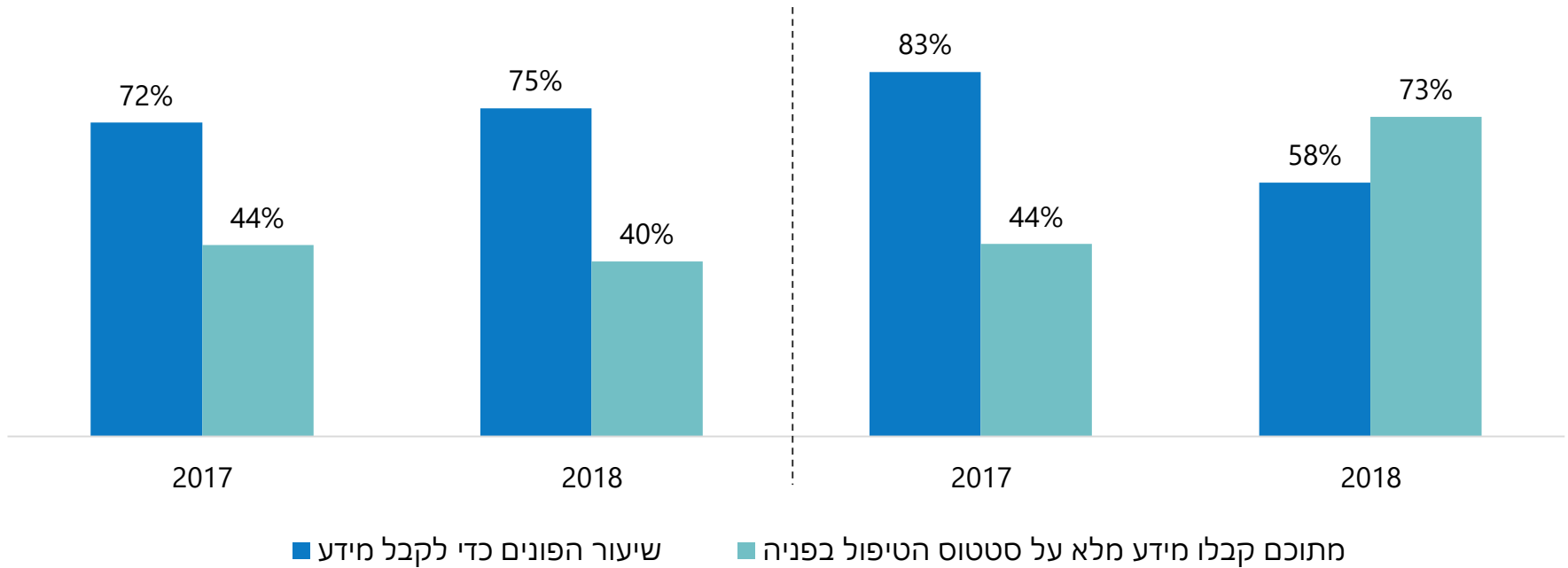


# פנו לקבלת מידע לאורך התהליך וקיבלו מידע מלא על סטטוס הטיפול

חברות ולקוחות עסקיים

מערך רוקחות

אמ"ר



יציבות ברוקחות בקבלת מידע מלא על סטטוס הטיפול לצד שיפור יפה באמ"ר. הנושא מחייב טיפול ברוקחות כי פחות ממחצית הפונים יודעים את סטטוס הטיפול.







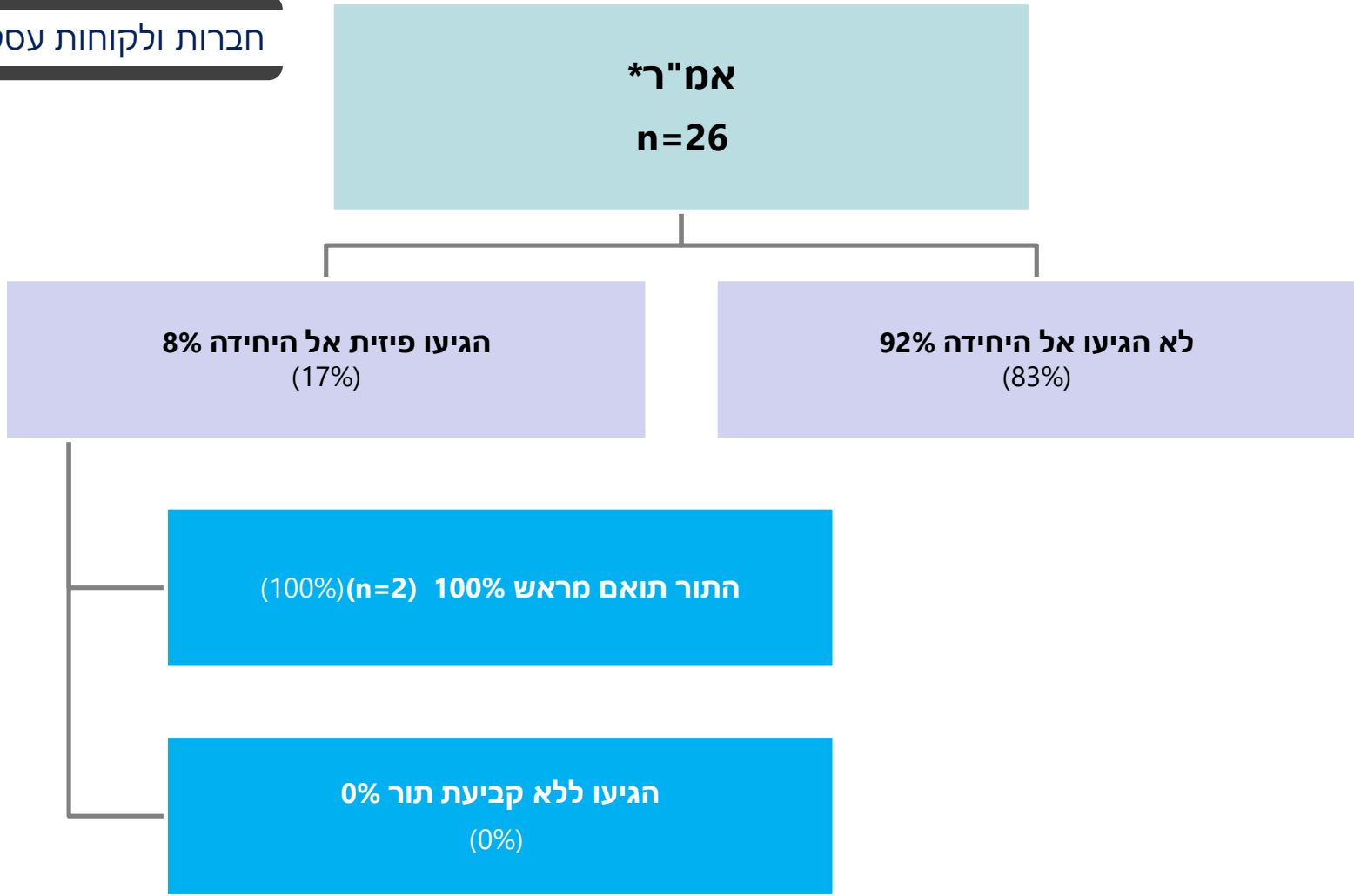
# חברות ולקוחות עסקיים

- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- **שירות פרונטלי ביחידה**
- יחס העובדים בתהליך (בפניות ללא הגעה פיזית ליחידה)
- סיום טיפול





חברות ולקוחות עסקיים



\* לא יוצגו נתונים נוספים בפרק זה בשל כמות משיבים נמוכה אשר הגיעו פיזית, בסוגריים מופיעים נתוני 2017

"האם הגעת פיזית ליחידה / לשכה?"  
"האם תואם לך תור ללשכה / יחידה או שהגעת ללא לזמן תור מראש?"  
"האם היית מרוצה ממועד התור שנקבע לך?"  
"כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה?"



# חברות ולקוחות עסקיים

- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- שירות פרונטלי ביחידה
- **יחס העובדים בתהליך** (בפניות ללא הגעה פיזית ליחידה)
- סיום טיפול





# יחס העובדים בתהליך (בקרב הפונים שנוצר עמם קשר)

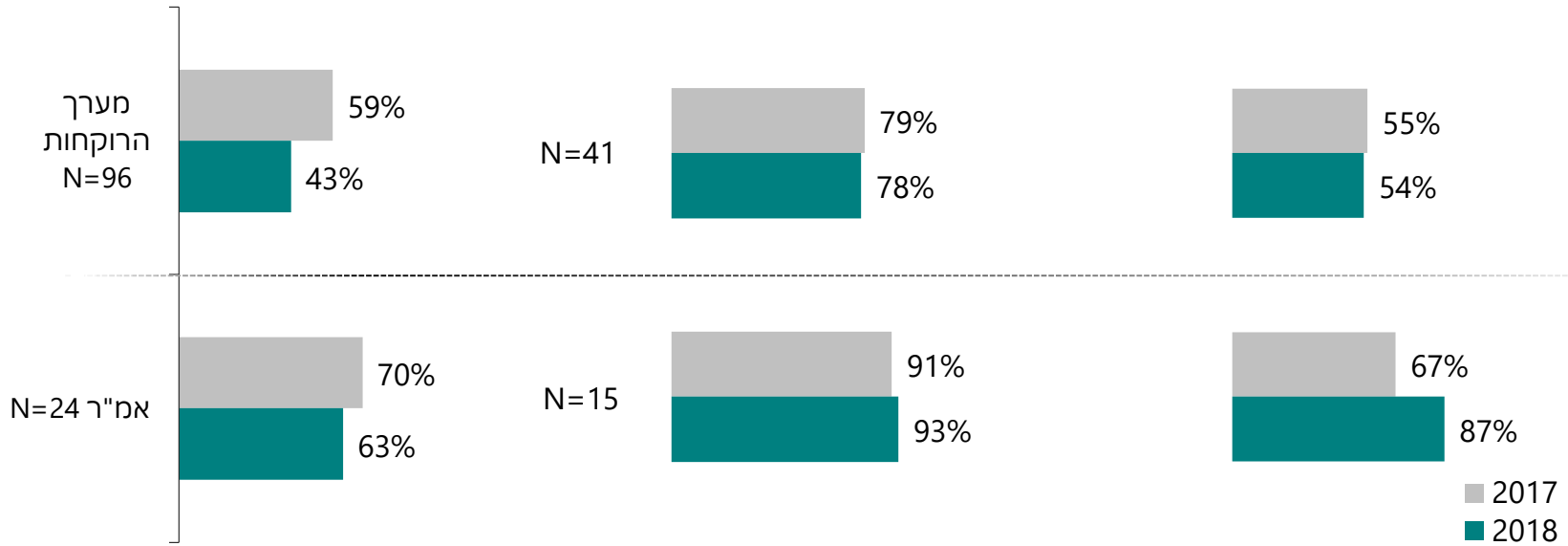
(בקרב הפונים שנוצר עמם קשר) ללא הגעה פרונטלית

חברות ולקוחות עסקיים

## עובדי המשרד יצרו קשר בטלפון / מייל

## יחס אדיב ומכבד

## העובדים פעלו לפתרון בעיות



ירידה ביצירת הקשר של עובדי הרוקחות ובאמ"ר.

שביעות הרצון מהיחס שומרת על רמה טובה יחסית, אך שביעות הרצון מהחתימה לפתרון ממשיכה להיות נמוכה בקרב מערך הרוקחות.





# חברות ולקוחות עסקיים

- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- שירות פרונטלי ביחידה
- יחס העובדים בתהליך (בפניות ללא הגעה פיזית ליחידה)
- **סיום טיפול**



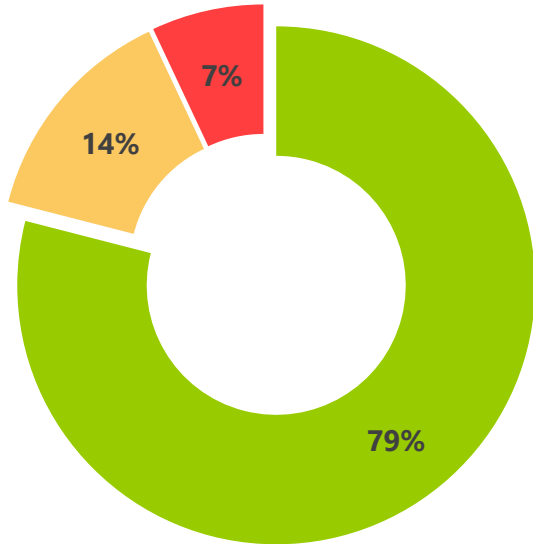


# קיבלו תשובה מהיחידה בכתב – נוסח תשובה ברור

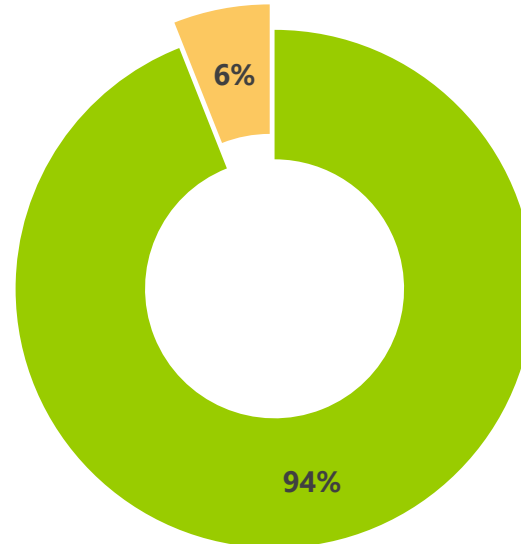
בקרב אלו שקיבלו תשובה בכתב

חברות ולקוחות עסקיים

מערך הרוקחות



אמ"ר



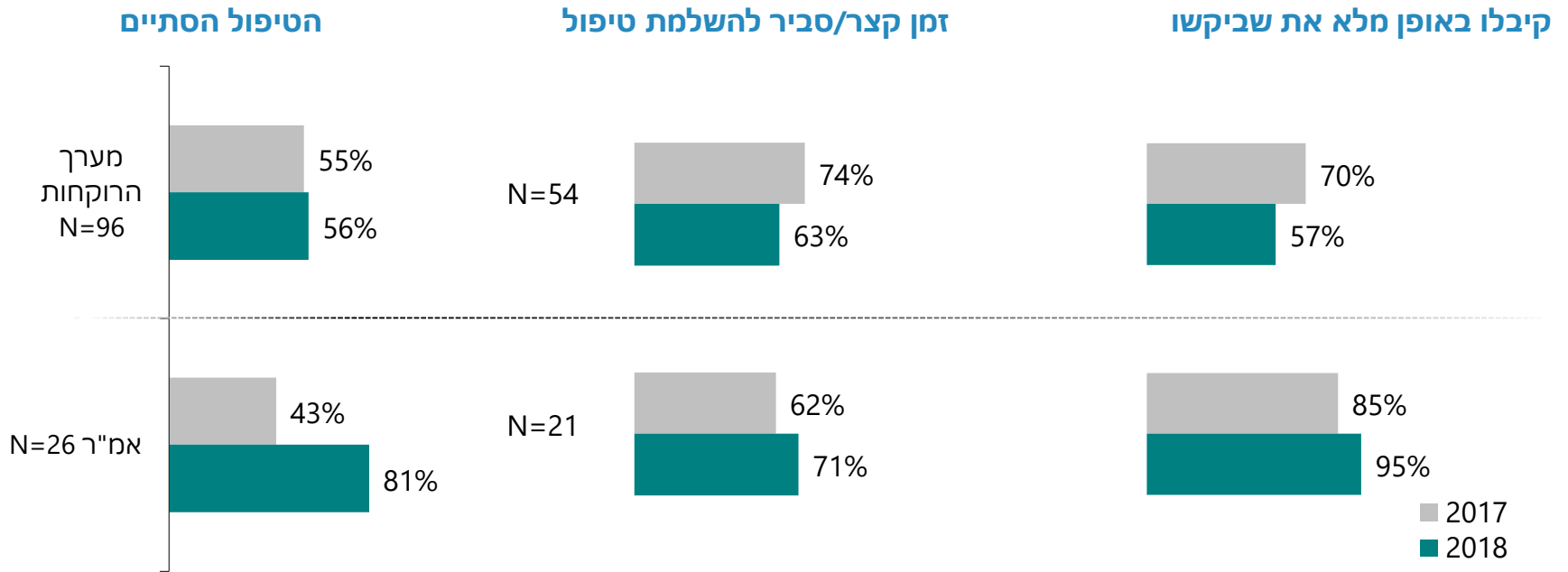
- ברור באופן מלא
- ברור באופן חלקי
- לא ברור כלל
- לא זוכר

הרוב המוחלט מקבלים מידע ברור.  
במערך הרוקחות עדיין כ 20% לא מבינים אותו במלואו.





### בקרוב המשיבים כי טיפול הסתיים



**שיעורי סגירת מעגל הטיפול** בזמן קצר או סביר השתפרו השנה באמ"ר אולם ירדו ברוקחות.

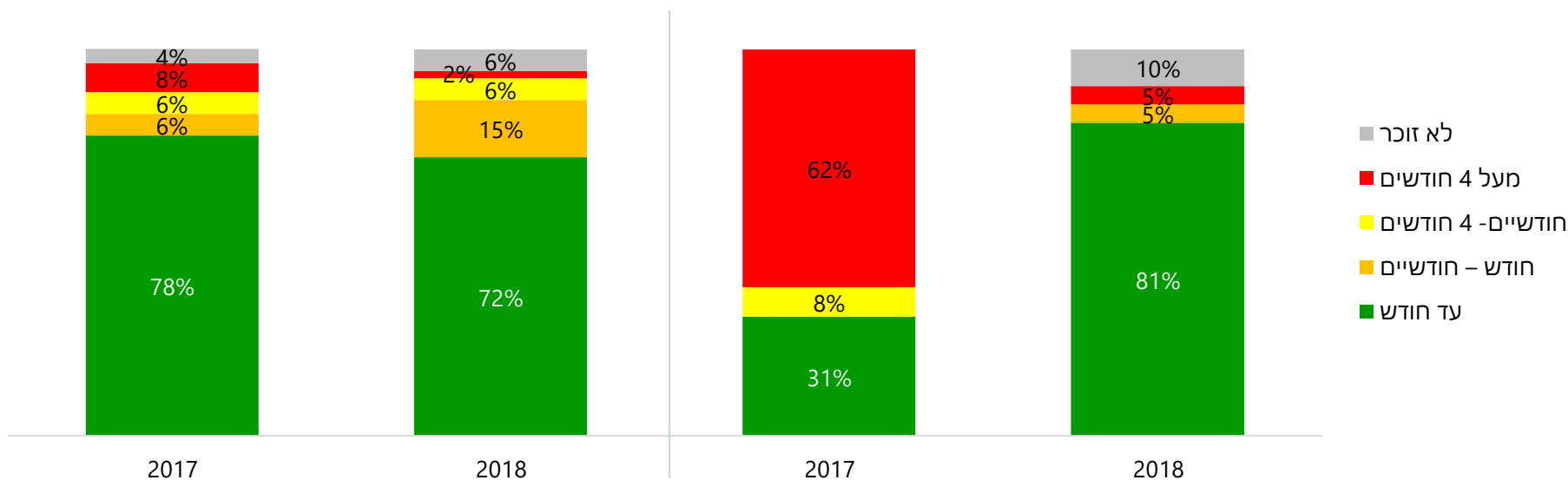


# משך הזמן עד סיום הטיפול

בקרב משיבים כי טיפול בפנייתם הסתיים

## מערך הרוקחות

## אמ"ר



שיפור משמעותי בעמידה בזמנים ביחידת האמ"ר.  
יציבות במערך הרוקחות.





האתר צריך  
לשמור עליו כי  
הוא מעולה

אין דרך תקשורת  
למידע פרט למייל  
ואני מצפה לקבל  
שירות בהתאם  
לצפיות שלי

התהליך מאוד ארוך ומסורבל תוספת כוח  
אדם של אנשים שנותנים שרות ייתקבל  
בברכה כי כרגע עובדים מול נציג אחד  
פניות שנעשו מול המכון לביקורת של  
חומרי רפואה נענות מהר ובצורה אדיבה

# רוקחות - הערות נוספות או הצעות לשיפור

## חברות ולקוחות עסקיים

” אוזן קשבת לאנשים, אין מענה לאנשים, התעלמות, אין עם מי לדבר, אין התייחסות למיילים, יחס מזלזל (מחלקת יבוא) ”

” לקצר זמני המתנה לתשובות ולעדכן באתר תשובות (מחלקת תמרוקים) ”

” התהליך היה מסורבל וארוך מידי וגם העובדים ביחידה לא ידעו לאן להפנות אותי (מחלקת יבוא) ”

” מבקש שיחד עם התשובה שתהיה אפשרות להתקשר או במייל לאדם שכתב תשובה (מידע תרופתי) ”

” בשאר יחידות ייתיחסו ויענו בצורה טובה כזאת כמו שעונים ברוקחות (מחלקת תמרוקים) ”

” לשפר את האתר, להוסיף אינפורמציה למי פונים ואיך פונים, באילו נושאים (מחלקת יבוא) ”

” מי שעונה במייל צריך לתת יותר מידע וגם שהמידע באינטרנט יהיה מובן יותר. וגם בנושא שלי יש חלוקה של ערים וכשרציתי לברר מידע כללי אמרו לי שזה תלוי בעיר אבל הענין הוא שאיני יודעת באיזו עיר (מחלקת תמרוקים) ”

” שיהיה אמצעי התקשרות יותר נגישים. ושיהיה אפשרות לעקוב אחרי הסטטוס באינטרנט (מידע תרופתי) ”





# אוכלוסיות מיוחדות

**n=295**

- מרב"ד תל אביב N=51
- מרב"ד חיפה N=51
- מרב"ד וועדות להתאמת גודל רכב N=50
- וועדות ערר ניידות N=50
- קנאביס N=43
- גזזת N=50





# הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון הכללית מיחידות משרד הבריאות

## קורלציה עם שביעות הרצון הכללית

גזת	קנאביס	ועדת ערר	מרב"ד גודל הרכב	מרב"ד (ת"א וחיפה)	
---	---		---	---	העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הטיפול בפנייתך
0.72	0.58	0.75	0.68	0.58	פועל כדי להקל תהליכים ביורוקרטיים
---	---		---		העובדים שיצרו קשר במייל או טלפון - התייחסות באדיבות ובכבוד
		0.75	0.57	0.4	העובדים פעלו לפתרון בעיות שעלו במהלך הפגישה
		0.68	0.55	0.38	הסברים ברורים ומובנים
		0.53	0.54	0.43	תנאי ההמתנה ביחידה/ בלשכה נוחים
		0.66	0.31	0.43	העובדים ביחידה - התייחסות באדיבות ובכבוד במשך הביקור
		0.35	0.51	0.47	תור נוהל באופן מסודר
0.26	0.1	0.31	0.29	0.35	בתחילת התהליך קיבל מידע מלא
0.25	0.01	0.1	0.23	0.07	ידע מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך





## אוכלוסיות מיוחדות – תמונה מסכמת

גזת	קנאביס	וועדות ערר נייזות	מרב"ד – גודל רכב	מרב"ד – חיפה	מרב"ד – תל אביב	סה"כ מרב"ד	
44%	42%	42%	42%	51%	35%	43%	שביעות רצון כללית
40%	49%	46%	42%	51%	37%	43%	שירות תאם את הציפיות
40%	12%	34%	22%	26%	24%	24%	הקלה על בירוקרטיה

- חוסר יציבות לאורך זמן בשביעות הרצון בכל היחידות.
- שביעות הרצון ממשיכה להיות מאוד נמוכה.
- ירידה בשביעות הרצון מניהול התור ומתנאי ההמתנה במרב"ד, בוועדות ערר חל שיפור.

### על מנת לשפר את שביעות הרצון מהשירות מומלץ לעבוד על הנושאים הבאים:

- טיפול במידע המקדים ובמתן זמני שירות בכל היחידות
- טיפול בקבלת אישור במרב"ד ובזמני המתנה לאישור בגזת וקנאביס.
- הגברת השימוש באמצעים הטכנולוגיים לקבלת אישורים
- טיפול בניהול התור בהגעה הפרונטלית
- מתן כלים לעובדי המשרד להסברים בוועדות ערר
- שיפור נוסח התשובות בוועדות ערר





# אוכלוסיות מיוחדות

## • מבחן התוצאה

- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- שרות פרונטלי ביחידה
- יחס העובדים בתהליך (בפניות ללא הגעה ליחידה)
- סיום טיפול





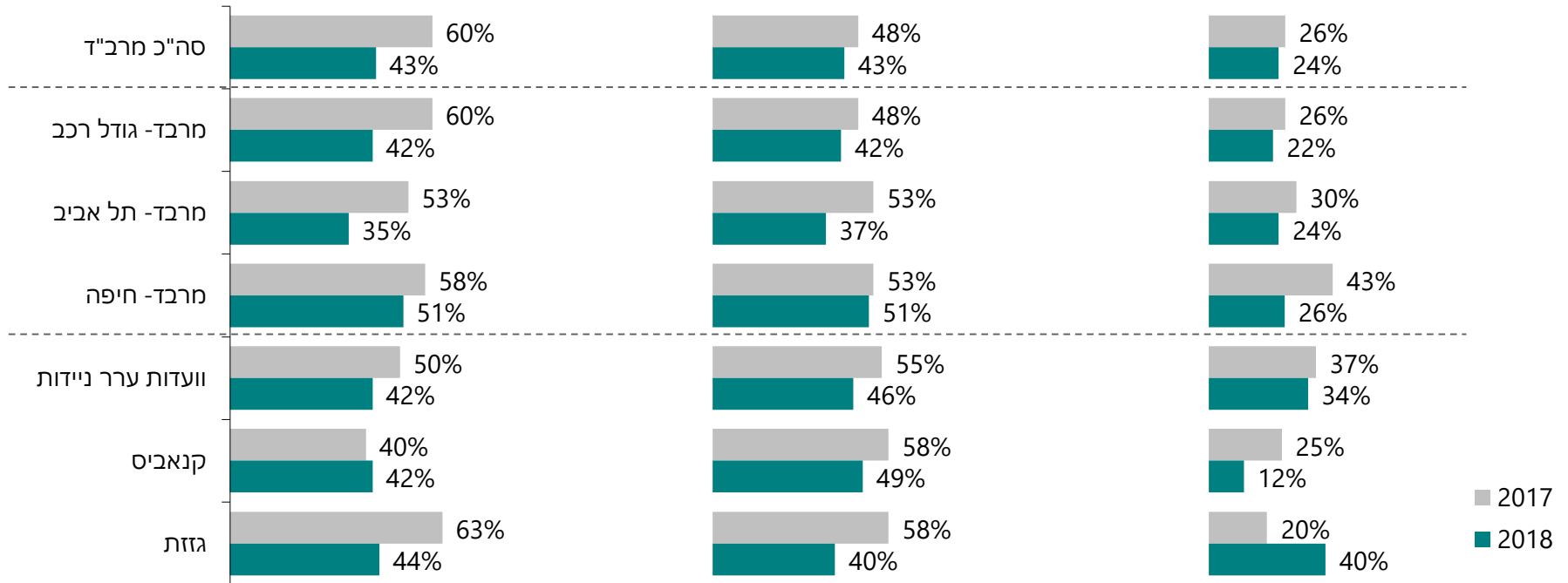
# מבחן התוצאה – ריכוז מדדים כללים

## אוכלוסיות מיוחדות

### ש"ר כללית מרוצים "במידה רבה ומעלה"

### שירות מעל ובהתאם לציפיות

### המשרד פועל להקלת התהליכים הביורוקרטיים



שביעות רצון פחות טובה השנה בכל יחידות המרב"ד, בוועדות ערר ובגזת. תפיסת ההקלה בביורוקרטיה נמוכה מאוד, בעיקר בקנאביס. לעומת זאת, שיפור משמעותי בגזת.

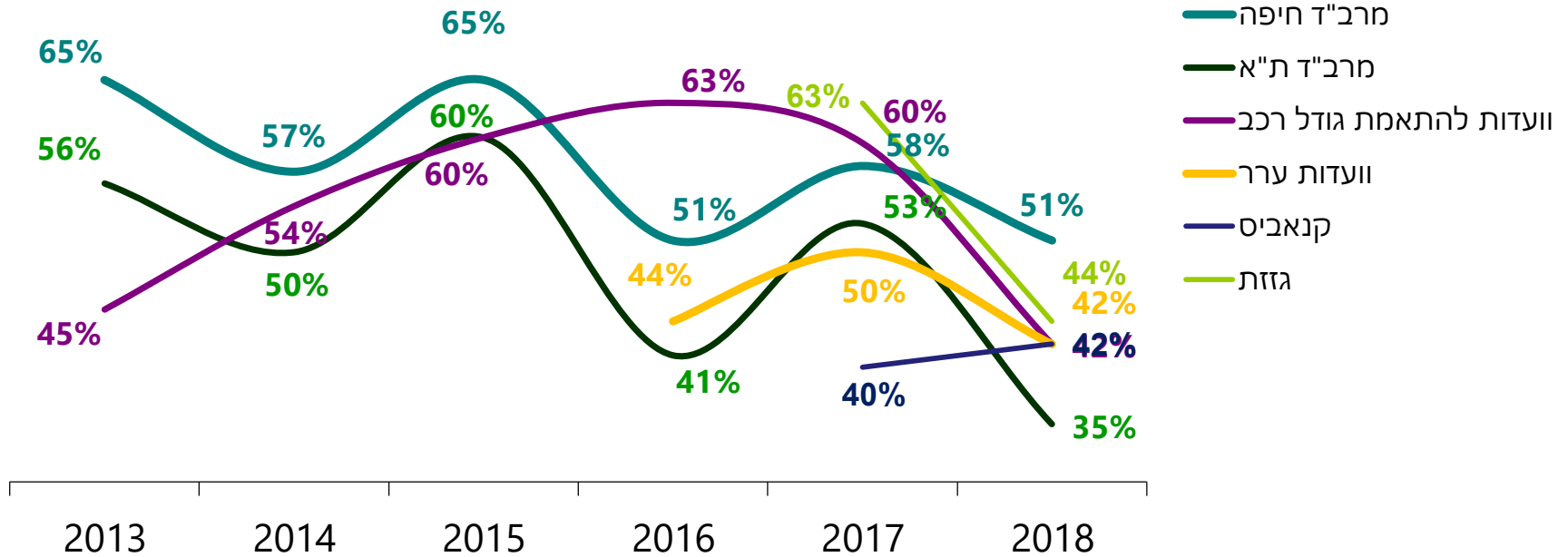


"אנא דרגי/ באיזו מידה את/ה שבע רצון באופן כללי מהשירות שקיבלת מהיחידה?"  
 "באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך?"  
 "באיזו מידה משרד הבריאות פועל כדי להקל עליך בתהליכים ביורוקרטיים?"



# שביעות רצון כללית - השוואה לאורך זמן

אוכלוסיות מיוחדות



ירידה משמעותית בשביעות הרצון ברוב היחידות.







# אוכלוסיות מיוחדות

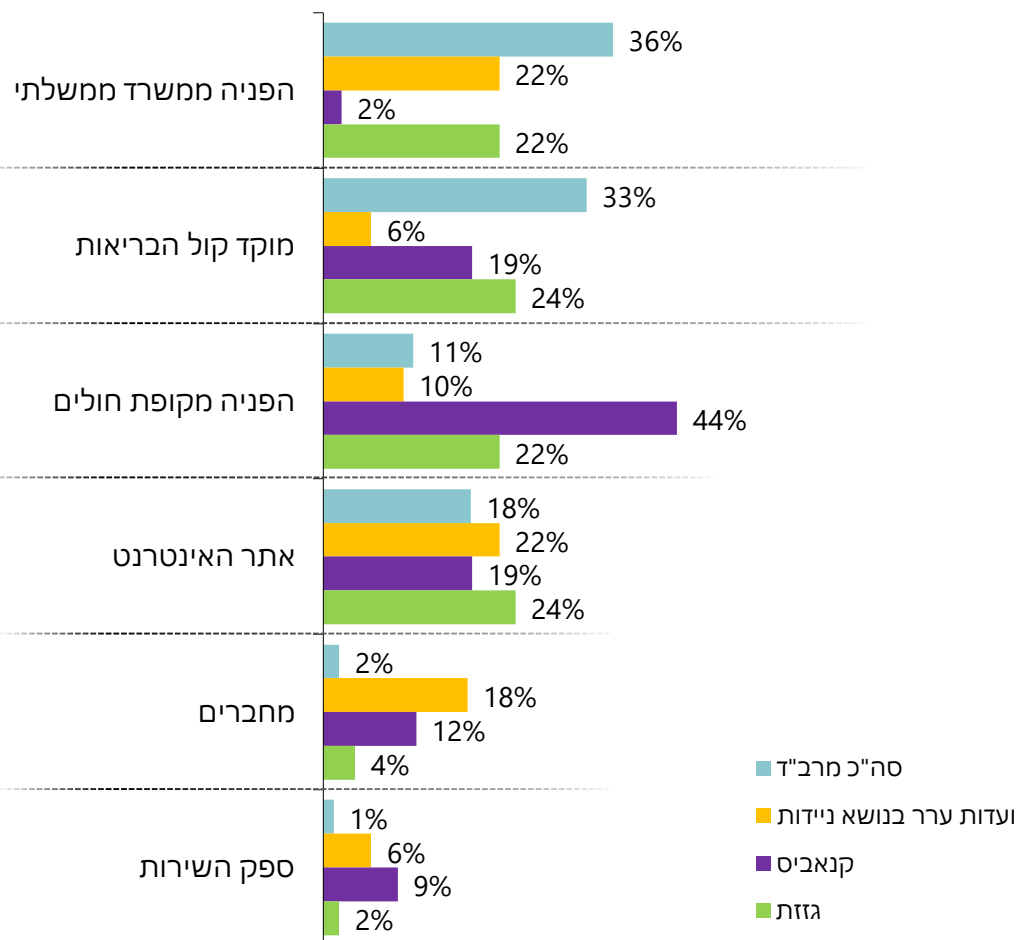
- מבחן התוצאה
- **קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה**
- שרות פרונטלי ביחידה
- יחס העובדים
- סיום טיפול





## אוכלוסיות מיוחדות

# דרכים לקבלת מידע מקדים



הפונים למרב"ד מקבלים את המידע בעיקר דרך משרדים ממשלתיים ומוקד קול הבריאות.

הקנאביס פונים בעיקר לקופת החולים.

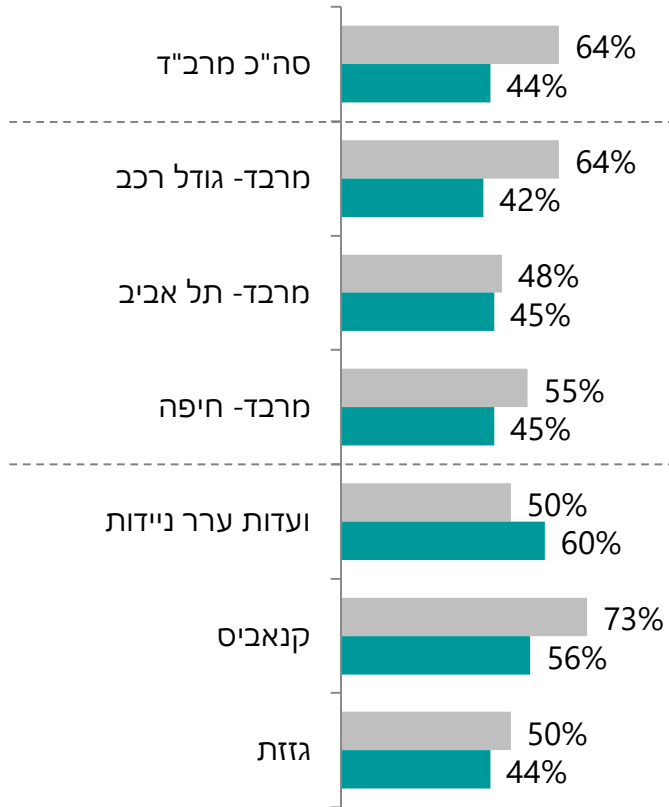
בוועדות ערר וגזזת פונים לאתר או למשרד ממשלתי.



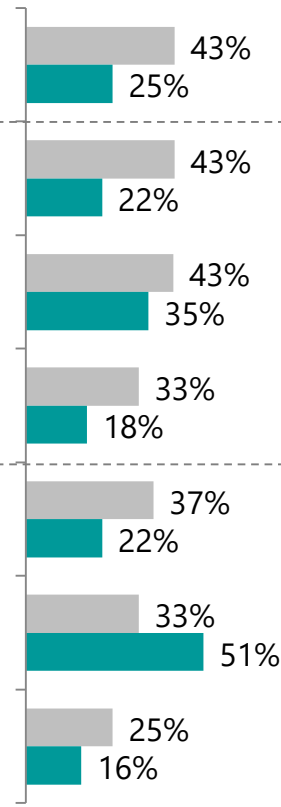


# קבלת מידע מלא בתחילת התהליך

## בתחילת התהליך היה מידע מקדים מלא על הגשת הבקשה



## ידעו לגבי משך הזמן הצפוי



המידע המקדים על התהליך והזמנים בירידה השנה במרב"ד.

חשוב לטפל בנושא יידוע אודות זמן הטיפול הצפוי בוועדות הערר ובגזזת.

ביחידת הקנאביס ישנה ירידה במידע מלא בתחילת התהליך אך ניכרת עלייה ביידוע בנוגע לזמן הטיפול הצפוי.

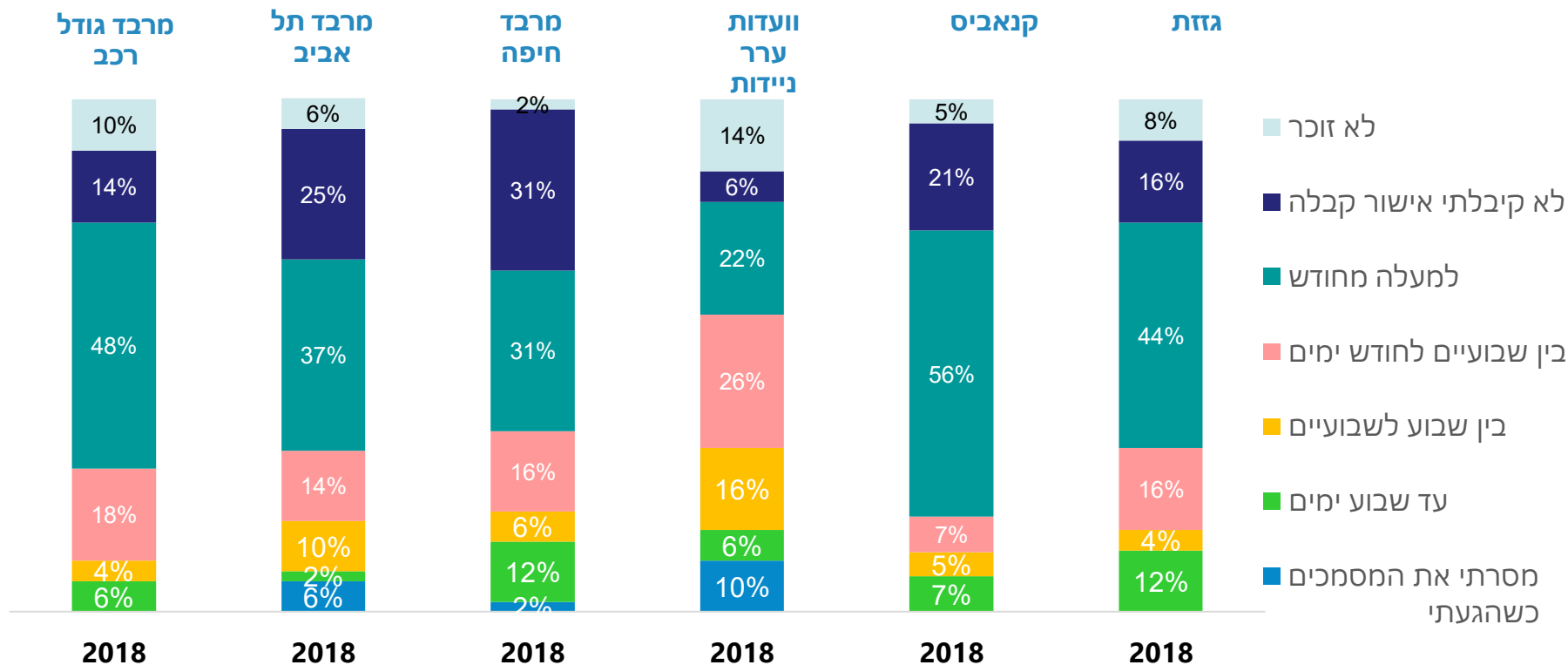
האם בתחילת התהליך היה לך מידע מלא ומוכן על אופן הפניה למשרד הבריאות ותהליך הגשת הבקשה? האם ידעת מראש כמה זמן צפוי התהליך להימשך לפי אמנת השירות המפורסמת באתר האינטרנט ו/או פירוט לוחות הזמנים הצפויים באישור הקבלה שנשלח מהיחידה?





# משך זמן עד קבלת אישורי קבלה

## אוכלוסיות מיוחדות



שיעור הלא מקבלים אישור גבוה יותר ביחידות המרכז"ד.  
 בגזת וקנאביס ממתינים למעלה מחודש לקבלת אישור קבלה.





# קבלת אישורי קבלה

## אוכלוסיות מיוחדות

76%

69%

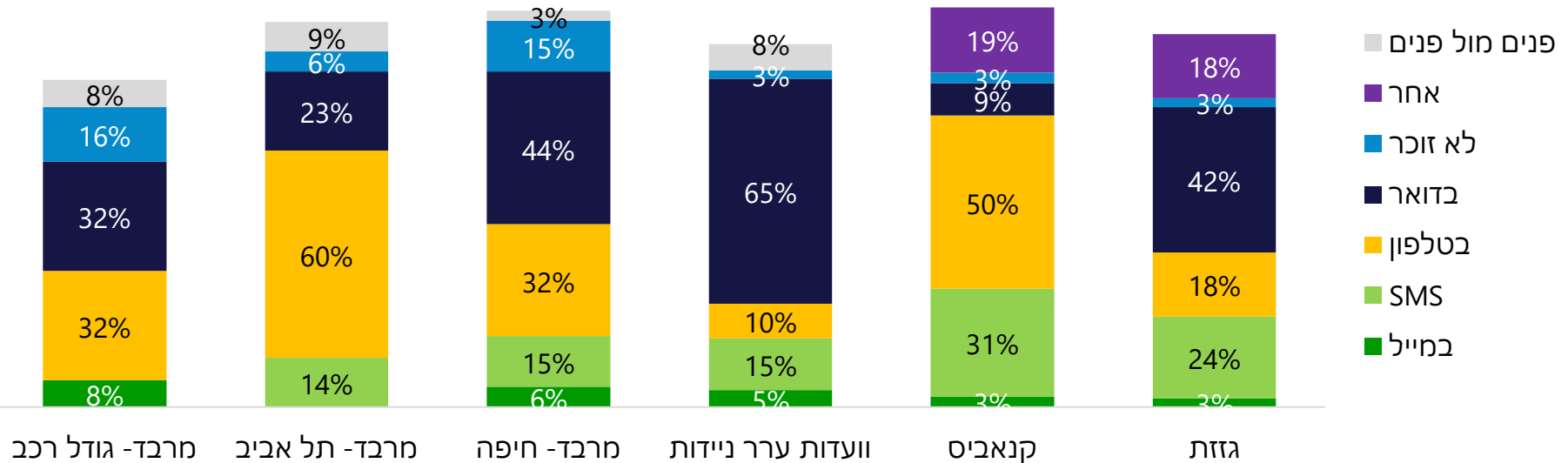
67%

80%

74%

76%

קיבלו אישור



הרוב המוחלט של מקבלי אישורי קבלה מקבל אותם בטלפון או בדואר.  
נראה כי השימוש באמצעים טכנולוגיים מצריך שיפור.





# אוכלוסיות מיוחדות

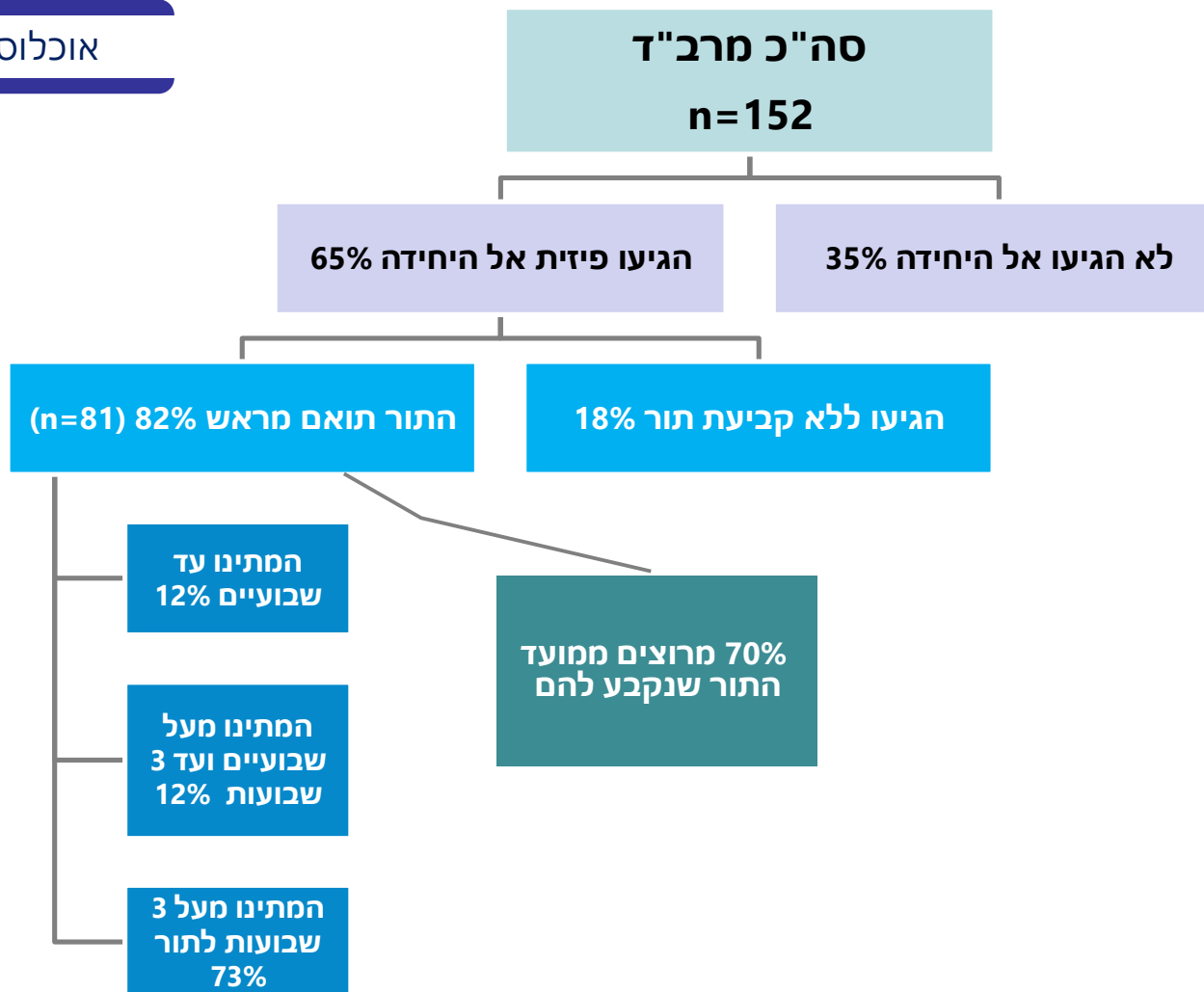
- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- **שרות פרונטלי ביחידה**
- יחס העובדים
- סיום טיפול



# תיאום תור בהגעה לסה"כ מרב"ד (תל אביב, חיפה וגודל רכב)

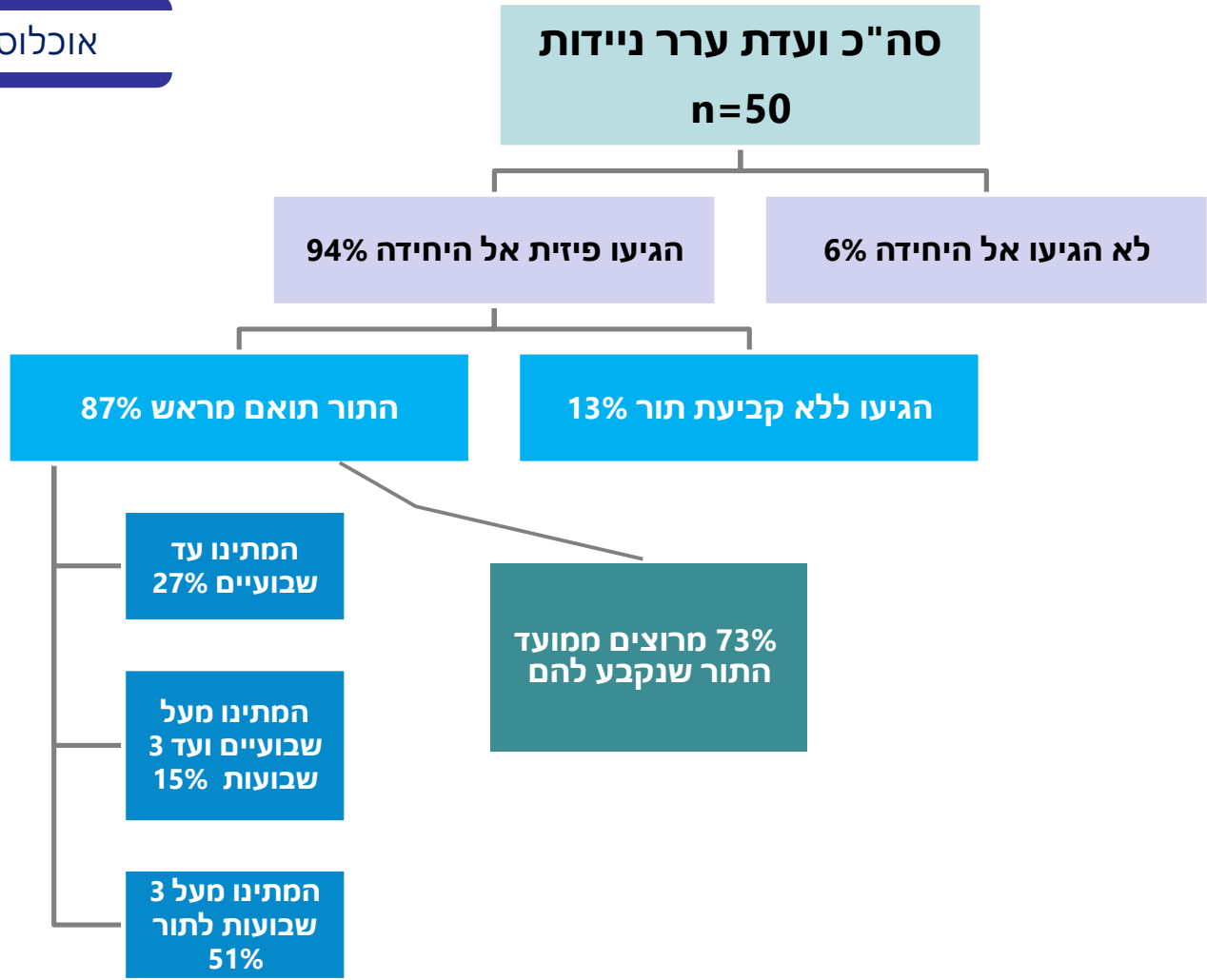


אוכלוסיות מיוחדות



"האם הגעת פיזית ליחידה / לשכה?"  
"האם תואם לך תור ללשכה / יחידה או שהגעת ללא לזמן תור מראש?"  
"האם היית מרוצה ממועד התור שנקבע לך?"  
"כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה?"





"האם הגעת פיזית ליחידה / לשכה?"  
"האם תואם לך תור ללשכה / יחידה או שהגעת ללא לזמן תור מראש?"  
"האם היית מרוצה ממועד התור שנקבע לך?"  
"כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד הפגישה?"



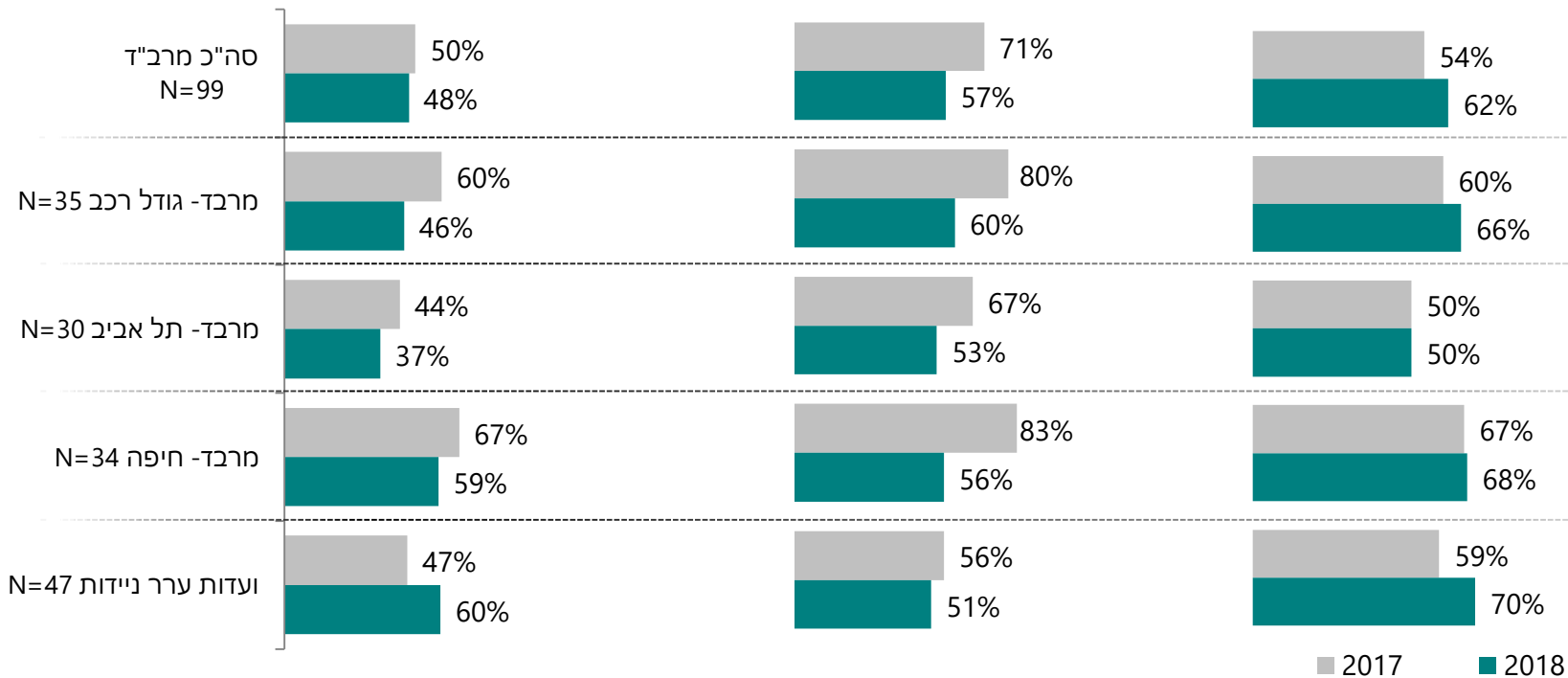




### המתנה במקום עד 30 דק'

### ניהול תור באופן מסודר

### תנאי המתנה נוחים



ירידה בשביעות הרצון במרב"ד לצג שיפור בוועדות ערר.

הבעיה העיקרית – אופן ניהול התור.

"כעת נתייחס לביקור ביום הגעתך ללשכה | ליחידה כשהגעת ליחידה | ללשכה, כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במקום? במהלך ההמתנה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך ההמתנה הצפוי? באיזו מידה תנאי ההמתנה ביחידה| בלשכה היה נוחים |כיסאות, מיזוג אוויר, מי שתיה? "





# יחס העובדים בשרות הפרונטלי

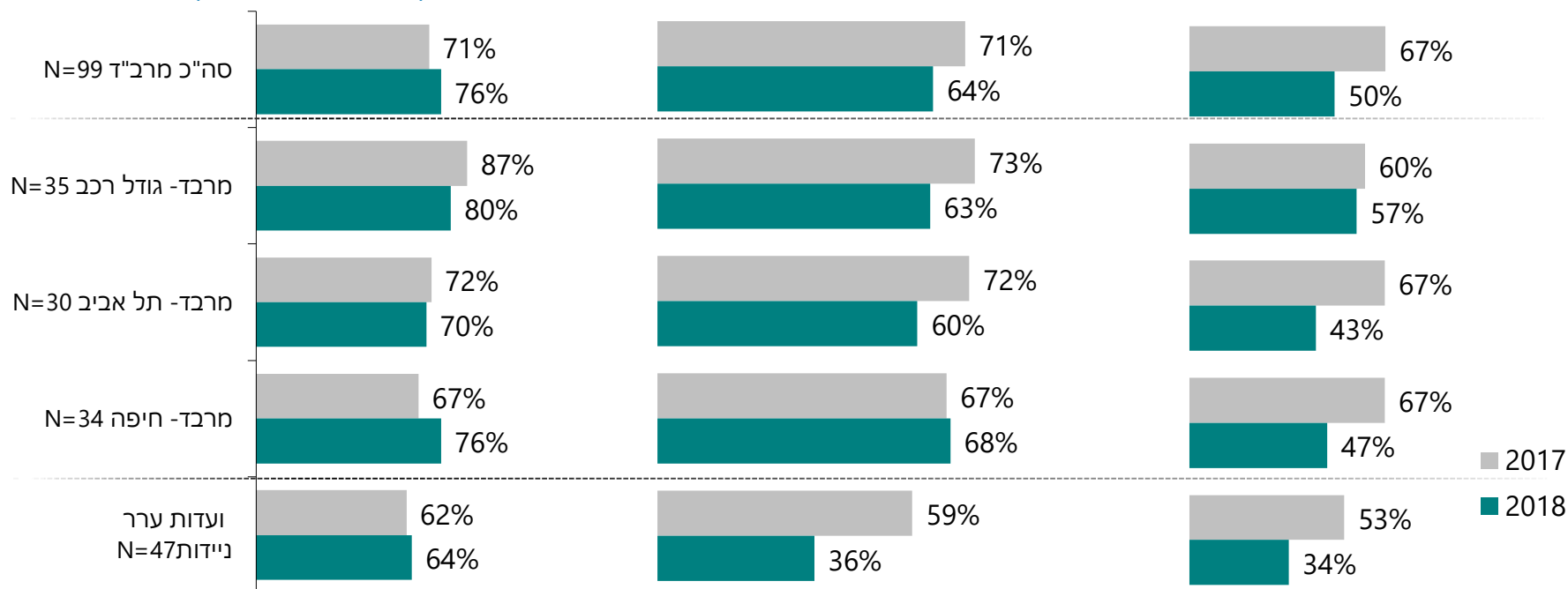
בקרב המגיעים פיזית ליחידה

## אוכלוסיות מיוחדות

**יחס אדיב ומכבד**  
(במידה רבה ומעלה)

**הסברים ברורים ומובנים לפונה**

**העובדים פעלו לפתרון בעיות**  
(במידה רבה ומעלה)



היחס של העובדים ממשיך להיות טוב, אך הפונים חשים שלא עוזרים להם עם הפתרון. בנוסף, ניכרת ירידה משמעותית בוועדות ערר במתן הסברים.



# אוכלוסיות מיוחדות

- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- שרות פרונטלי ביחידה
- **יחס העובדים**
- סיום טיפול

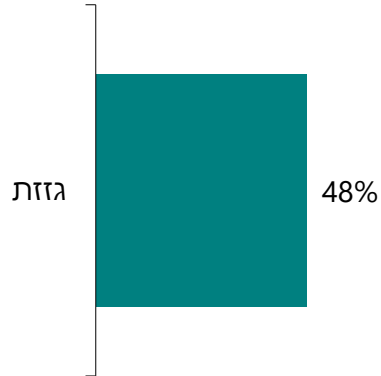




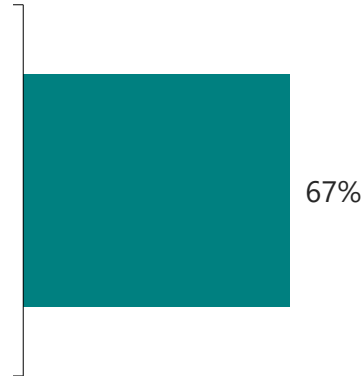
# יחס העובדים בגזת (בקרוב הפונים שנוצר עמם קשר)

## אוכלוסיות מיוחדות

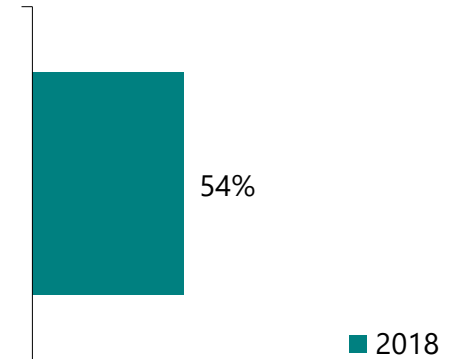
### עובדי המשרד יצרו קשר בטלפון/ מייל



### יחס אדיב ומכבד (במידה רבה ומעלה)



### העובדים פעלו לפתרון בעיות (במידה רבה ומעלה)



■ 2018

כמחצית מעובדי גזת יוצרים קשר עם הפונים.  
מרבית הפונים מרוצים מהיחס וכמחצית מציינים כי העובדים פעלו לפתרון הבעיות.





# אוכלוסיות מיוחדות

- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- שרות פרונטלי ביחידה
- יחס העובדים
- **סיום טיפול**

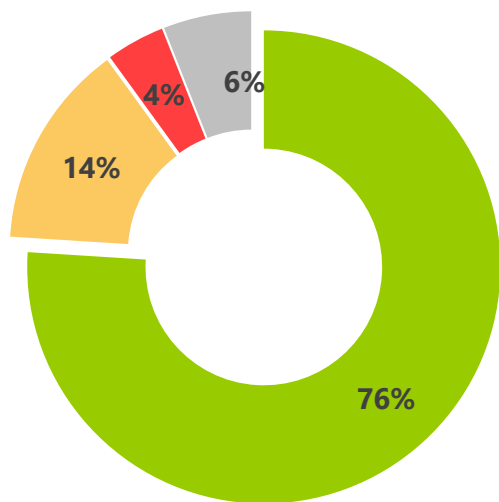




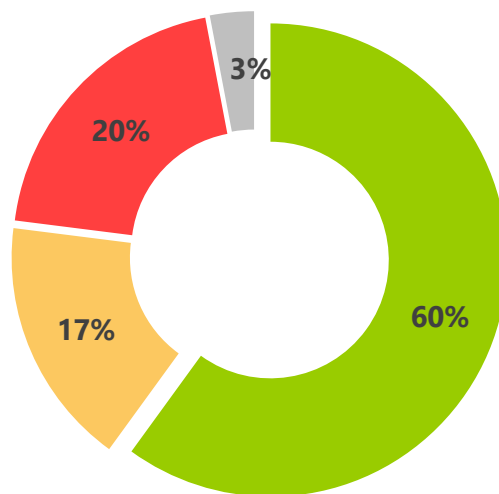
# קיבלו תשובה מהיחידה בכתב – נוסח תשובה ברור

בקרב אלו שקיבלו תשובה בכתב

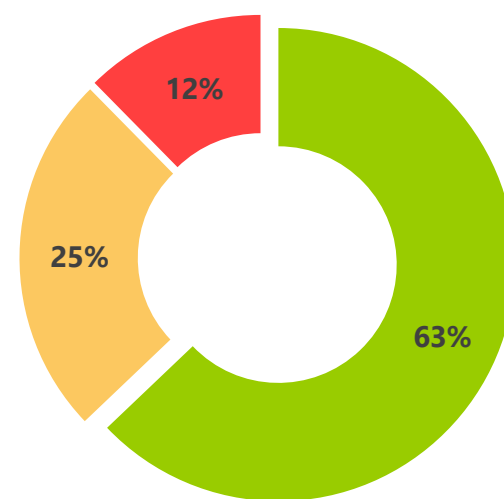
סה"כ מרכז



ועדת ערר נייזות



גזת



לא זוכר

לא ברור כלל

ברור באופן חלקי

ברור באופן מלא

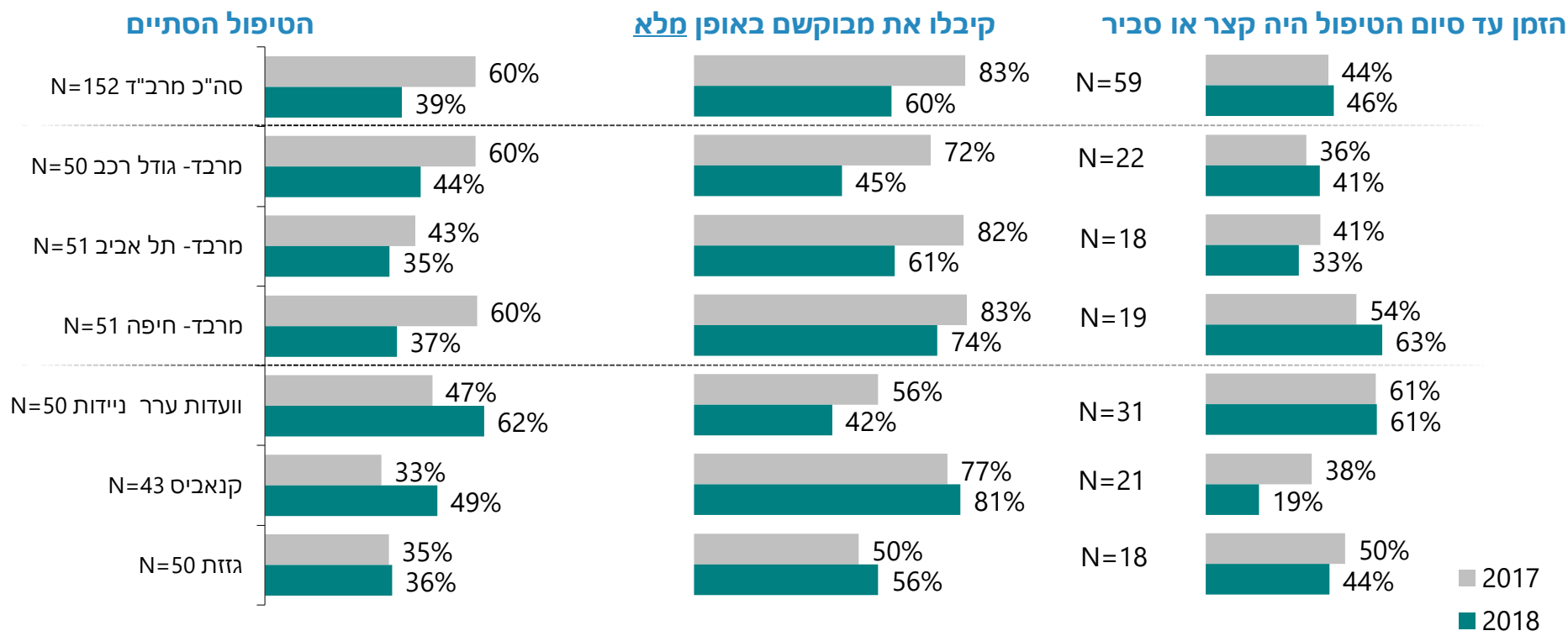
**בועדת ערר נייזות** יש מקום לשפר את נוסח התשובות הנשלחות בכתב, 20% מהמשיבים טוענים כי התשובה לא הייתה ברורה כלל. **בגזת** 25% הבינו חלקית את התשובה.





## אוכלוסיות מיוחדות

## בקרב המשיבים כי הטיפול הסתיים



ירידה בסיום הטיפול במרב"ד לצד שיפור בוועדות ובקנאביס.

**ירידה זו באה לידי ביטוי כלפי אלו שקיבלו את מבוקשם באופן מלא וגם בתפיסת זמן**

### הטיפול.

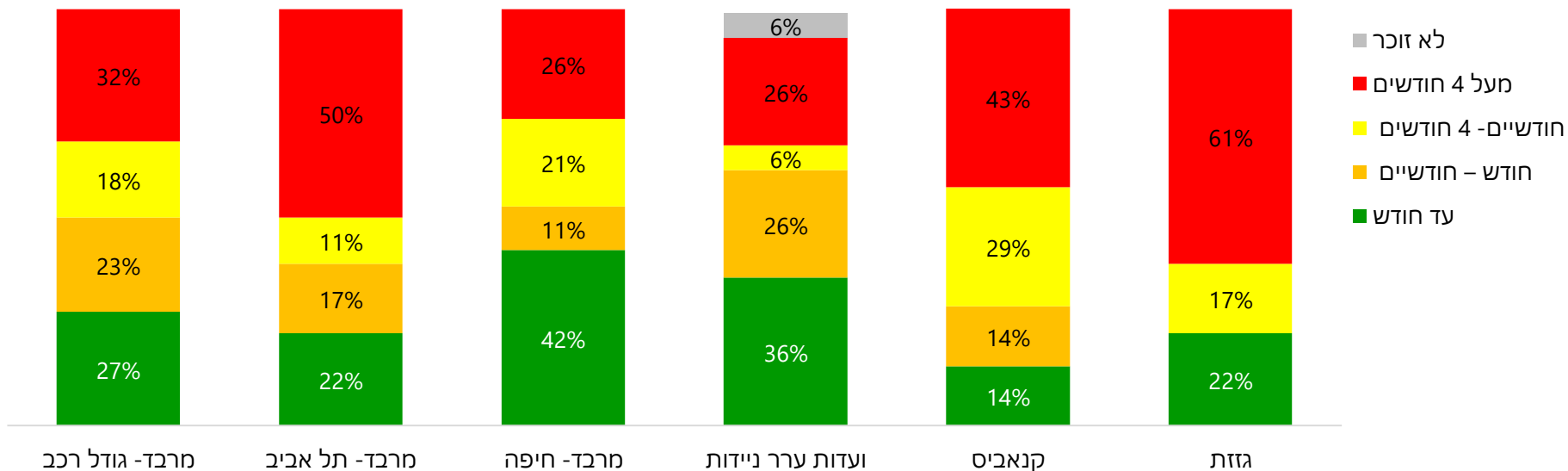
"האם הטיפול בפנייתך / בקשתך הסתיים?"

אלו שהטיפול בהם הסתיים: "האם, לדעתך, הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול היה: "אלו שהטיפול בהם הסתיים: "קיבלתי את מבוקשי באופן מלא"



# משך הזמן עד סיום הטיפול

בקרב משיבים כי הטיפול בפנייתם הסתיים



שיפור משמעותי בזמני הטיפול **במרבד חיפה** - 53% סיימו טיפול עד חודשיים (שנה שעברה 24%).  
**בגזת** חלה ירידה בזמני הטיפול, 61% מסיימים טיפול מעל ל-4 חודשים אל מול 14% שנה שעברה.





# מרב"ד - הערות נוספות או הצעות לשיפור

## אוכלוסיות מיוחדות

לשמור על טפסים, לקחת אחריות, יחס מתחשב.  
(מרב"ד חיפה)

זימנו הרבה אנשים לאותה שעה. כמו כן המתנתי חצי שנה עד שקבעו לי פגישה.  
(מרב"ד ת"א)

הם מזמנים ועדה על ועדה וקשה לי להגיע, זה מטרטר, אפשר לעשות הכל בו זמנית. שהרופא יחליט בפעם אחת ולא כמה פעמים.  
(גודל רכב)

נשלחים טפסים בדואר בלי ליצור קשר טלפוני. הצעה לשיפור - שיצרו קשר טלפוני ושלא יהיה צורך לשלם סכום גבוה של כסף אישי לשליחת טפסים.  
(מרב"ד ת"א)

שייתנו אפשרות לנבדק להתבטא בוועדה ויותר סבלניים  
(מרב"ד ת"א)

להגדיל את השימוש באמצעים מקוונים אני רוצה לציין את הרצון הטוב של העובדים בלשכה, למרות התנאים הקשים.  
(מרב"ד ת"א)

המתנות ארוכות מאוד לתשובות לשפר את היחס ורגישות לנכים.  
(מרב"ד חיפה)

מבקש לשפר יחס אנושי לפונים לשפר התנהלות במוקד אין תיאום בין הגופים וללא תשובות ויחס משפיל  
(מרב"ד ת"א)

להחליף את המוקד הטלפוני לאנשים סבלניים. לייעל את הבקשות. לבדוק שהבקשות מגיעות.  
(גודל רכב)

לא היה סדר ביחידה ולא היה מים.  
(מרב"ד חיפה)



# ועדות ערר ניידות - הערות נוספות או הצעות לשיפור

## אוכלוסיות מיוחדות

לא כולם יודעים את הזכויות  
מה מגיע לכל אחד ובאמת  
חשוב שיתנו ידע לאחרים  
שלא יודעים כמוני למשל,  
ויסבירו לכל אחד מה לעשות  
ולאן ללכת כי אני לא  
מסוגלת ללכת היום ואני עד  
עכשיו ממתינה.

הנציגים בחיפה  
לא מספיק  
נגישים, הם נורא  
קרים וקשים, רק  
מדפדפים בחומר.

קיבלתי את המכתב באותו היום של הועדה  
שעה לפני ואני גר בירושלים והודעה הייתה  
בתל השומר. לפני ועדה ערר הייתה ועדה רגילה  
ושם לא התייחסו יפה בכלל ולא הייתי שבע  
רצון ואף לא נתנו לדבר לעומת ועדת ערר שהיה  
נעים ועזרו והתייחסו לבקשות.

שיהיו ועדות יותר קרובות ושהלוח זמנים יהיה  
יותר מסודר ולא יזמינו כמה אנשים לאותה שעה

מבקש שיתייחסו לנכים כנכים ולא כאנשים שמנסים לקבל  
כסף, הקריטריונים לקבלת כסף חמורים מדי. יודע שבסופו  
של דבר אקבל מה שמגיע לי אבל התהליך ארוך ומייגע  
והילדה שלי נפגעת מזה כי היא לא מקבלת את הצרכים  
שמגיעים לה ואנחנו צריכים לסחוב אותה בידיים.

מענה טלפוני קצר ובקושי יש זמן  
שעונים לו בציבור רק יומיים בשבוע.  
תפוס רוב הזמן. צריך שהשירות  
יתנהל כמו בביטוח לאומי, יותר  
ממוחשב כדי שהציבור יוכל להיעזר  
במחשב, כי כוח האדם שלהם לא  
יודע לתת שירות (עושים טובה שהם  
עונים לטלפון)



# קנאביס - הערות נוספות או הצעות לשיפור



## אוכלוסיות מיוחדות

” שיהיה אפשר יותר תקשורת דרך מיילים ולא דרך פקס ”

” ברגע שמביאים את הטפסים שתהיה ישיבה מהירה בעניין ויתנו תשובה ושהענין לא יימשך 4 חודשים ושלא יגידו שזה בטיפול אלא יפרטו באיזה שלב זה עומד. ”

” אנשים שמגישים בקשה, אני מבקש בכל לשון של בקשה לשלוח מייל כדי שהאדם לא ימצא את עצמו בחוסר אונים ואי ודאות. ”

” התהליך היה קשה, הוא צורך המון אנרגיות, שיעשו הבדל בין כאביס שגרתיים לבין מחלות קשות וקשיים נפשיים. ”

” ברגע שיש החלטה ורופא מומחה מחליט שצריך קנאביס, שיקצר תהליכים ולא יתן לחכות זמן רב. ”

” רמת השירות, המענה הטלפוני מעולה. הברוקרטיה שמסביב נוראית. ”

” שיהיה מענה אישי. רשום שיש קבלת קהל בימים מסוימים, כשהלכתי, לא הייתה קבלת קהל. ”





## אוכלוסיות מיוחדות

מענה אנושי אנשים שצריכים טיפול והם לא עונים להם ולא נותנים מידע ושירות.

שיתייחסו ברצינות, שיבדקו את התיק, שיסגרו כשצריך, שיהיו בקשר עם האנשים.

שיהיה מקום של היחידה בצפון כי קשה להגיע עד המרכז לאישה כמוני מהצפון

לדעתי מרגע שמגשים בקשה צריך לעדכן איפה הבקשה עומדת

המתנה ארוכה לוועדות של הרופאים.

יחידת הגזת נוהגת בצורה מחפירה כלפי נפגעי הגזת ובני משפחתם היחס אליהם כאל מטרד ומתבטא הן ברמת השרות המקצועי והן ברמת השרות האנושי, אני מבקש לציין שאני פועל מול גופים מנהלתיים רבים אך לא נתקלתי בסטנדרט שרות נמוך ומבזה שמתאים לעולם השלישי כמו שניתן לחולי הגזת.

השירות הטלפוני מהנציגות שאני פניתי היו נהדרות, מתמצאות, ענייניות מעל המצופה. אבל מנגד אנחנו יותר משנה (מאפריל שנה שעברה) מחכים, אני יודעת ששיש החלטה ועדיין לא קיבלתי אותה בגלל שבפרוטוקול משהו לא נכתב נכון.





## הציבור הרחב

- פניות הציבור כללי N=49
- חוק חופש המידע N=53





## הציבור הרחב – תמונה מסכמת

חוק חופש המידע	פניות הציבור כללי	
53%	29%	שביעות רצון כללית
60%	25%	שירות תאם את הציפיות
28%	25%	הקלה על בירוקרטיה

- שביעות הרצון משתפרת בחוק חופש המידע ויורדת בפניות הכללית.
- באופן כללי, המגמה לא יציבה.
- שיפור קל בחופש המידע ביחס ובחתיירה לפתרון של עובדי המשרד.

### על מנת לשפר את שביעות הרצון מהשירות מומלץ לעבוד על הנושאים הבאים:

- מתן מידע מקדים מלא כולל מתן זמני שירות
- שיפור זמני המתנה לאישורי קבלת הבקשה
- קבלת סטטוס טיפול, בעיקר בפניות הכלליות
- טיפול ביחס עובדי המשרד ובחתיירה לפתרון
- קיצור זמני הטיפול בפניות הכלליות





## הציבור הרחב

### מבחן התוצאה

- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- יחס העובדים
- סיום טיפול

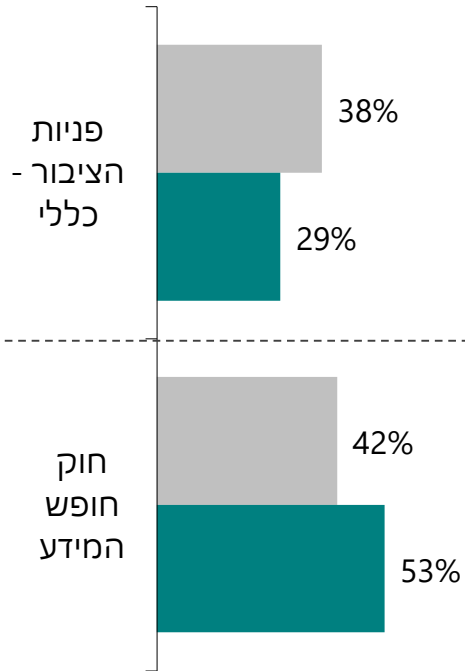




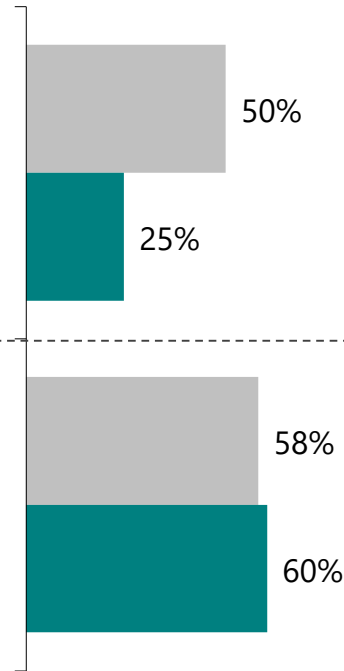
# מבחן התוצאה – ריכוז מדדים כללים

אגף השירות – הציבור הרחב

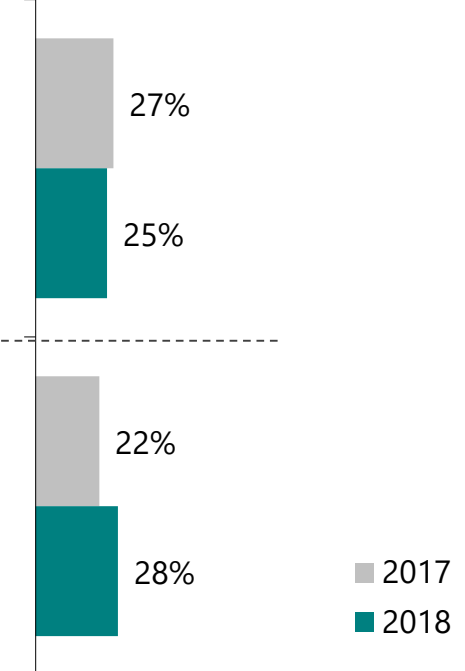
## ש"ר כללית



## שירות מעל ובהתאם לציפיות



## המשרד פועל להקלת התהליכים הביורוקרטיים



■ 2017  
■ 2018

שיפור בשביעות הרצון מחוק חופש המידע לצד ירידה בפניות הציבור

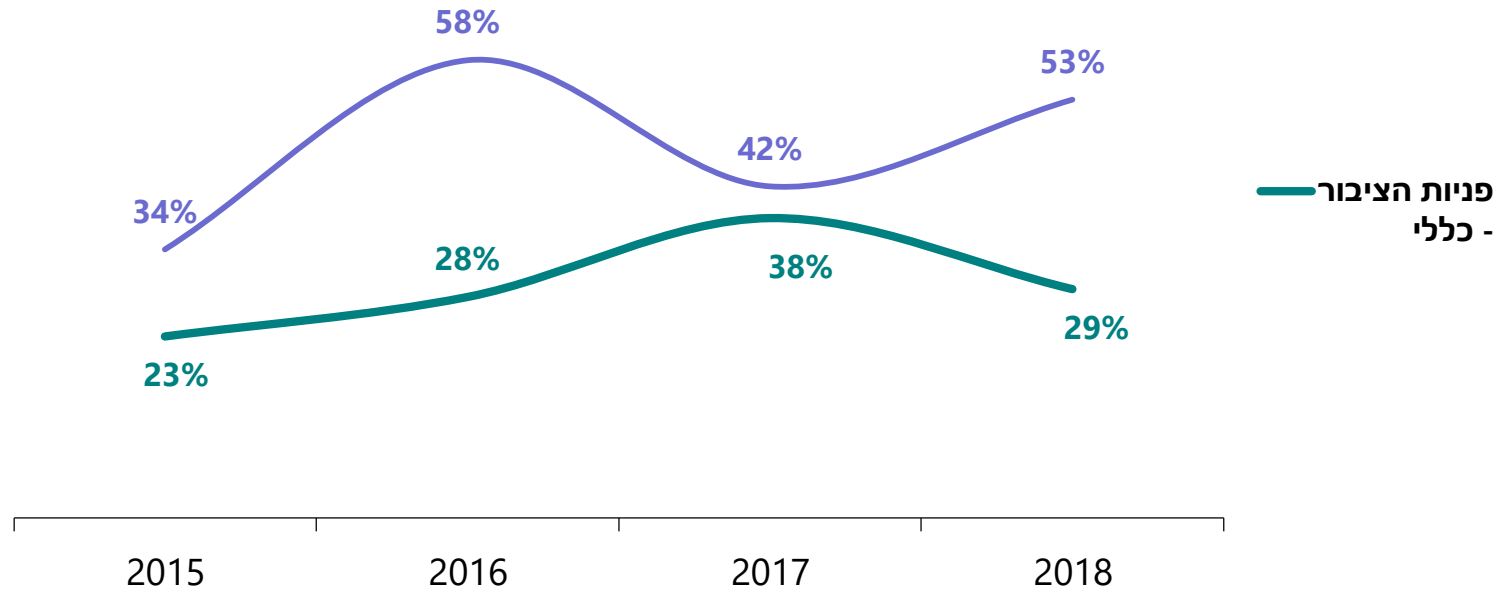






# שביעות רצון כללית - השוואה לאורך זמן

אגף השירות - הציבור הרחב



חוסר יציבות לאורך זמן.





# הציבור הרחב

• מבחן התוצאה

• **קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה**

• יחס העובדים

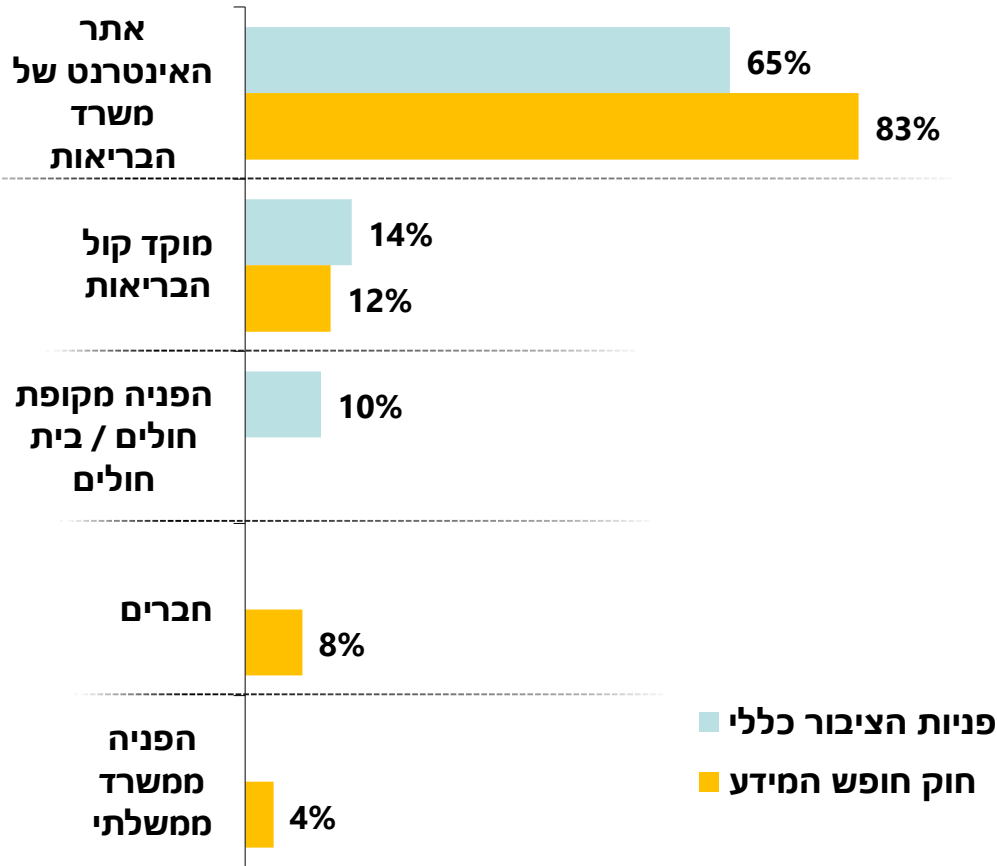
• סיום טיפול





# דרכים לקבלת מידע על אופן הגשת פנייה

אגף השירות - הציבור הרחב



ערוץ המידע העיקרי נותר אתר האינטרנט

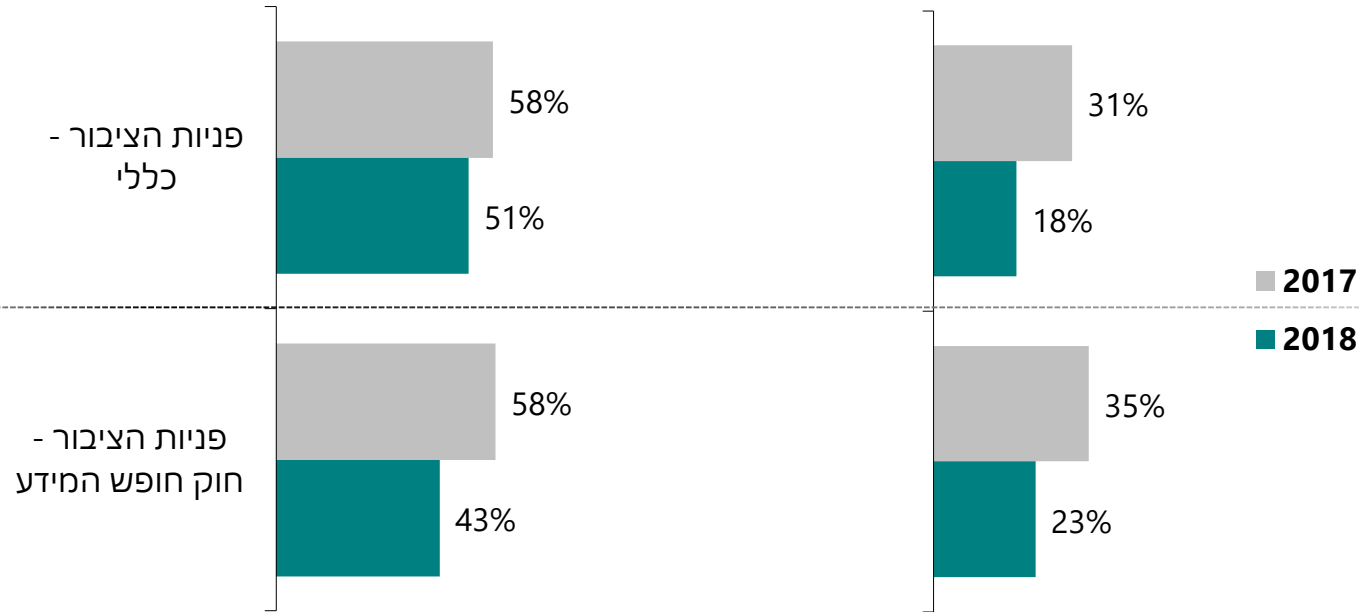




# קבלת מידע מלא בתחילת התהליך

## בתחילת התהליך היה מידע מקדים מלא על הגשת הבקשה

## ידעו מראש לגבי משך זמן הצפוי



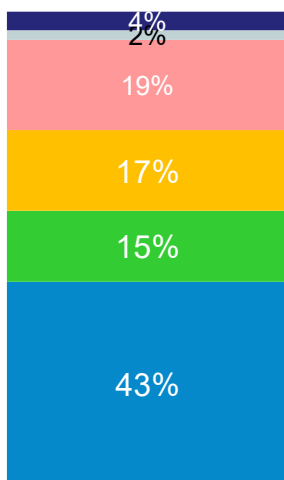
**ירידה במידע המקדים – הן מבחינת ההבנה והן מבחינת הזמנים.**  
כחמישית מהפונים יודעים כמה זמן מראש הם צריכים להמתין.





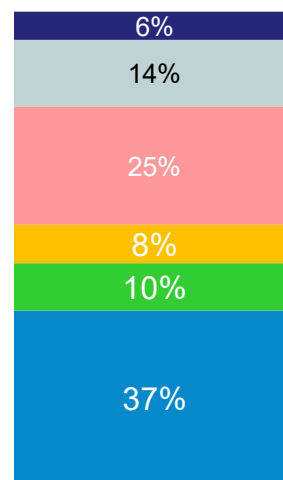
# משך הזמן עד קבלת אישורי קבלה

## חופש המידע



2018

## פניות הציבור- כללי



2018

- לא זוכר
- לא קיבלתי אישור קבלה
- למעלה מחודש
- בין שבועיים לחודש ימים
- בין שבוע לשבועיים
- עד שבוע ימים

המתנה ארוכה יחסית לאישור קבלת הבקשה.

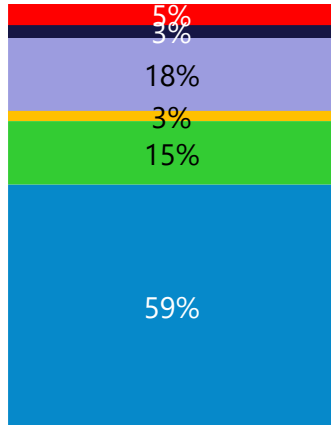




# אופן קבלת אישורי קבלה

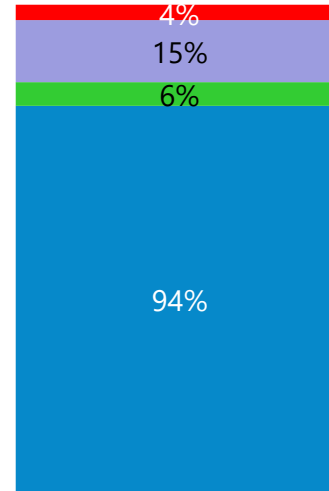
אגף השירות – הציבור הרחב

94%



פניות הציבור - כללי

80%



פניות הציבור - חוק חופש המידע

סה"כ קיבלו אישור

- לא זוכר
- אחר
- SMS
- בדואר
- בטלפון
- במייל

הרוב המוחלט מקבלים אישור על קבלת הבקשה, בעיקר באמצעות המייל.

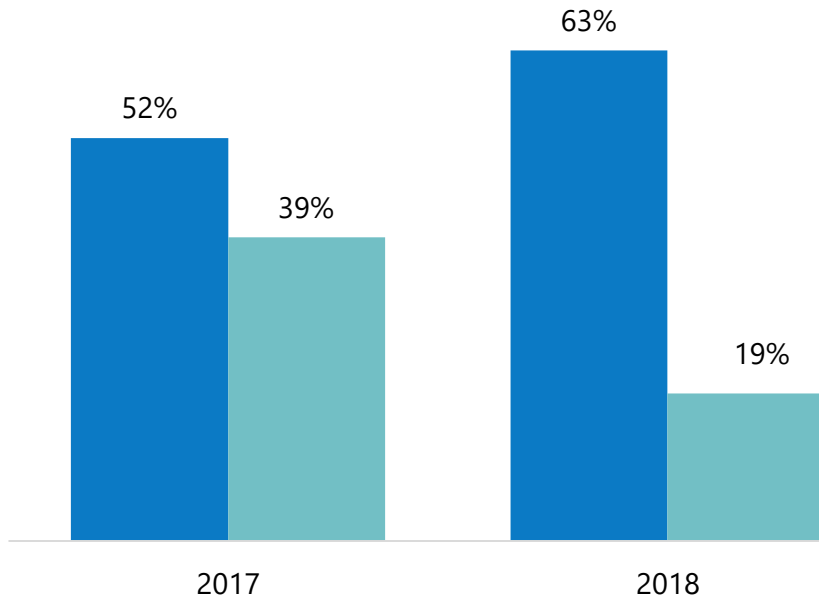




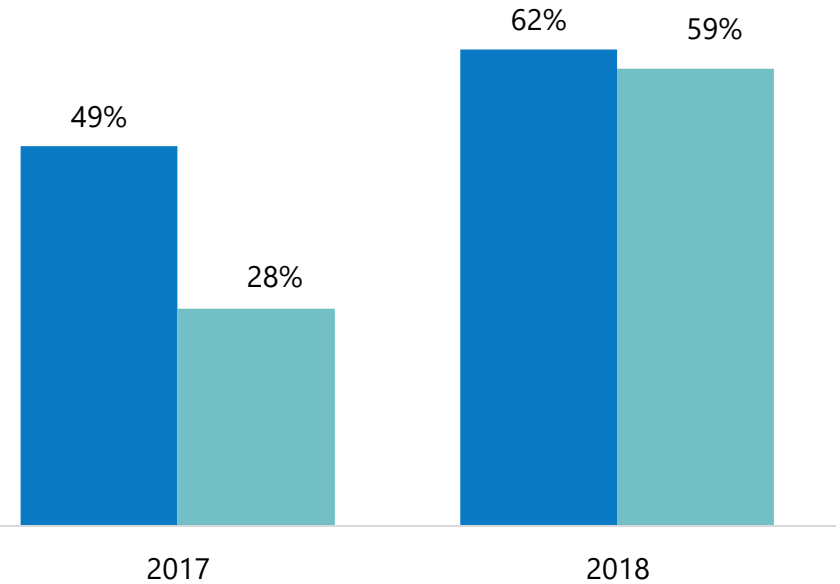
# פנו לקבלת מידע לאורך התהליך וקיבלו מידע מלא על סטטוס הטיפול

אגף השירות – הציבור הרחב

### פניות הציבור- כללי



### חופש המידע



■ שיעור הפונים כדי לקבל מידע ■ מתוכם קבלו מידע מלא על סטטוס הטיפול בפניה

ירידה משמעותית בקבלת מידע על סטטוס הפניה בפניות הציבור.  
בחופש המידע חל שיפור בנושא, אך עדיין הרמה לא מספקת.





- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה

**• יחס העובדים**

- סיום טיפול



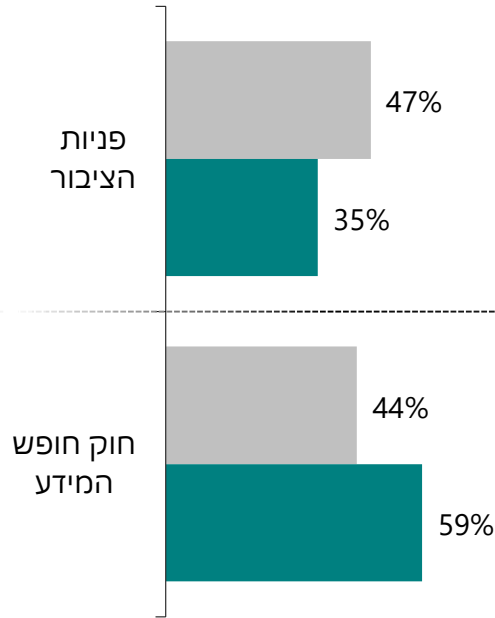




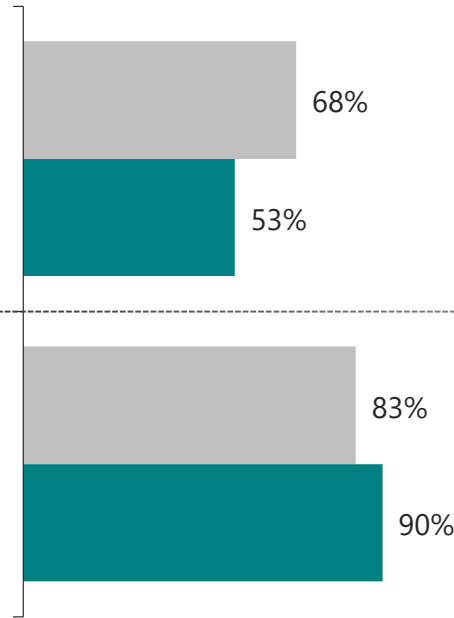
# יחס העובדים (בקרוב הפונים שנוצר עמם קשר)

אגף השירות – הציבור הרחב

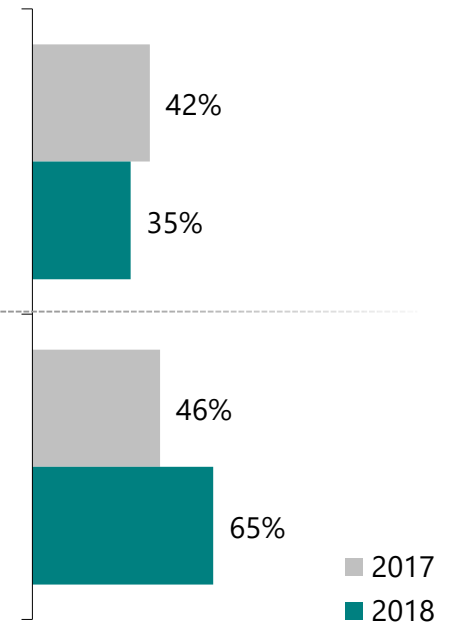
## עובדי המשרד יצרו קשר בטלפון/ מייל



## יחס אדיב ומכבד (במידה רבה ומעלה)



## העובדים פעלו לפתרון בעיות (במידה רבה ומעלה)



■ 2017  
■ 2018

כשליש מעובדי פניות הציבור יוצרים קשר עם הפונים. הפונים לא מרוצים הן מהחתימה לפתרון. בחופש המידע ניכר שיפור, אך עדיין כשליש מהפונים יוצאים בתחושה שלא פועלים עבור הפתרון בעיותיהם.





# הציבור הרחב

- מבחן התוצאה
- קבלת מידע מקדים על אופן הגשת הבקשה
- יחס העובדים
- **סיום טיפול**

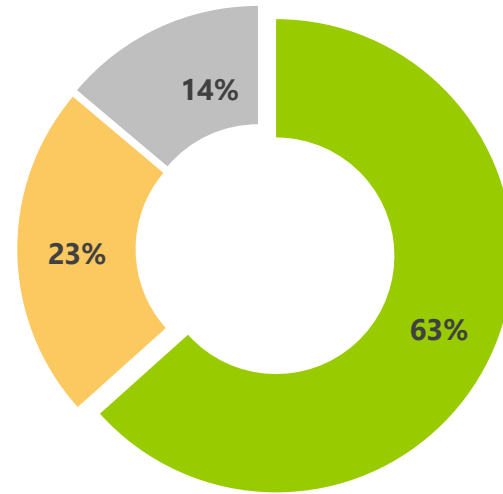




# קיבלו תשובה מהיחידה בכתב – נוסח תשובה ברור

בקרב אלו שקיבלו תשובה בכתב

כללי



■ לא זוכר

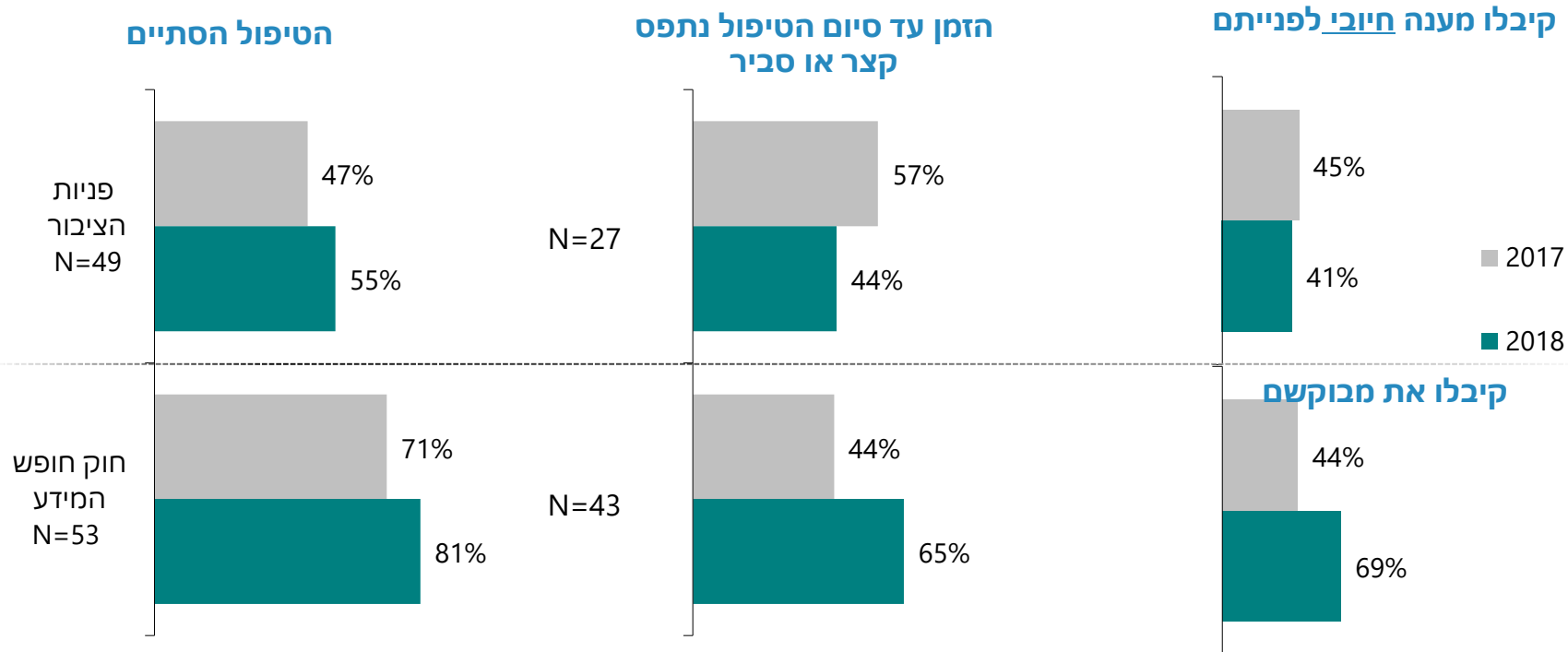
■ לא ברור כלל

■ ברור באופן חלקי

■ ברור באופן מלא

23% מהמשיבים טוענים כי התשובה הייתה ברורה באופן חלקי.

## בקרב המשיבים כי טיפול בפנייתם הסתיים



שיפור בסגירת מעגל הטיפול בשתי היחידות. עם זאת, הזמנים נתפסים ארוכים בפניות הציבור וסבירים בחופש המידע.

"האם הטיפול בפנייתך | בקשתך הסתיים?"

אלו שהטיפול בהם הסתיים: "האם, לדעתך, הזמן מרגע הגשת הבקשה ועד השלמת הטיפול היה: "אלו שהטיפול בהם הסתיים: "קיבלתי את מבוקשי באופן מלא"

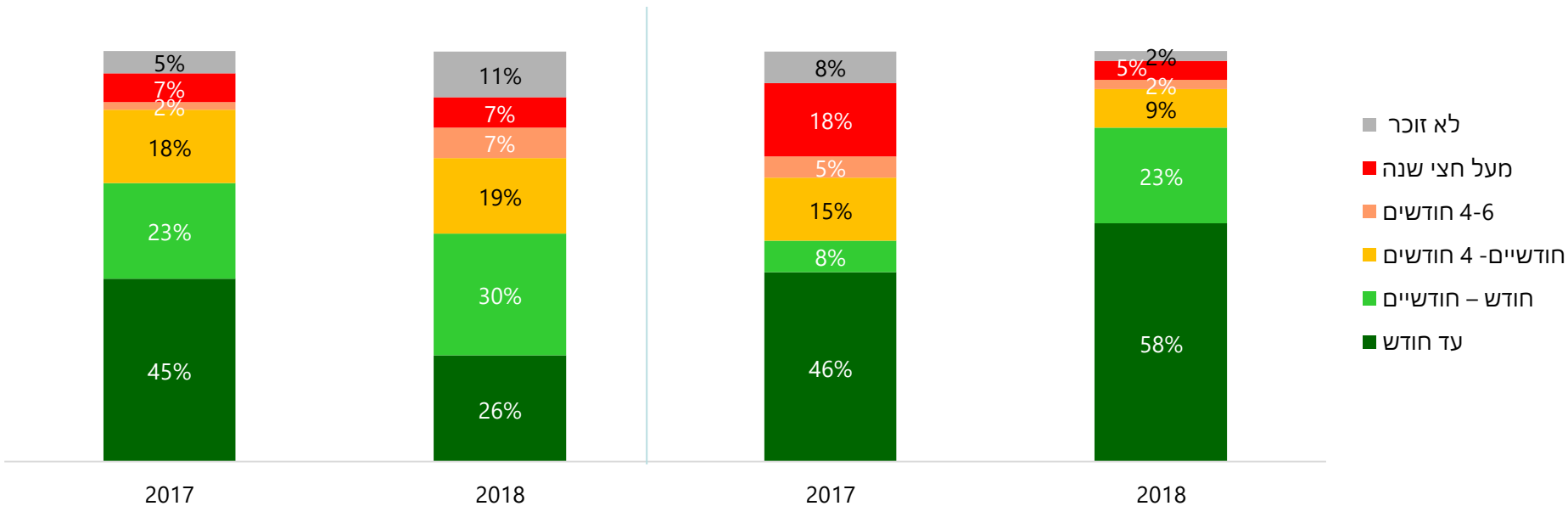


# משך הזמן עד סיום הטיפול

בקרב המשיבים כי טיפול בפנייתם הסתיים

### פניות הציבור-כללי

### חופש המידע



**העמידה בזמנים בחופש המידע השתפרה ביחס לשנה שעברה, אך 39% מהמקרים אינם נענים בזמן. בפניות הציבור השנה חלה ירידה בעמידה בזמנים – 63% לא מקבלים תשובה בזמן.**



## הערות נוספות או הצעות לשיפור – פניות הציבור

אגף השירות – הציבור הרחב

” שמשד הבריאות  
באמת יפעל לטובת  
הלקוח בלי למשוך את  
זה הרבה זמן. ”

” תלונות שנפתחו ויש להם תשובות שנמצאות ביחידה,  
לא נשלחות, תלונה שהתקבלה בינואר עדיין היחידה  
טענה באפריל שזה עדיין בבדיקה. ורק אחרי פניה  
למבקר הפנים נשלחה לי התשובה. גם במקרה נוסף,  
רק לאחר התערבות של מבקר הפנים נשלחה לי  
תשובה (יחידות תלונות הציבור). התנהלות בעיתית. יש  
תלונות שהוגשו דרך קול הביראות ובכלל לא נבדקות. ”

” להפחית  
בירוקרטיה ולענות  
כמה שיותר מהר ”

” באופן כללי אני מאוכזבת ממשד הבריאות  
קיבלתי מהם את אותה תשובה שקבלתי  
מקופ"ח ולדעתי זה בזיון כי משד הבריאות  
אמור לפקח על כל קופות החולים ואם לא  
נפנה אליו אז למי נפנה ”

” צריך לבדוק את התנהלות  
מחלקת פניות הציבור במשד  
הבריאות, ולעשות עבודה נאמנה  
יותר. לא להסתפק רק בתשובות  
של קופות החולים. ”

” שיתייחסו בכבוד.  
ושהמידע ששולחים  
שיהיה תואם לפניה ”





## הערות נוספות או הצעות לשיפור – חוק חופש המידע

אגף השירות - פניות הציבור

” מערך חופש המידע במשרד הבריאות הוא מהטובים והמקצועיים בשירות הציבורי בעיקר בזכות החומר האנושי שמאייש אותו. ”

” להתחיל לפעול בהתאם לחוק. לתת תשובות בהתאמה לבקשות מידע ולא בהתאמה למטרתכם לנפנף הלקוח. ”

” בשונה מפניות קודמות שלי, בהן קיבלתי תשובה במסמך מסודר, הפעם קיבלתי פשוט מייל עם מענה חלקי לשאלתי. די מוזר. ”

” להגדיל את זמינות המידע לציבור ואת השקיפות בנתונים הקיימים ”

” משך הטיפול היה ארוך במחוז הדרום (כחודש), במחוזות אחרים משך הטיפול בפניות שלי הרבה יותר קצר (כמה ימים בודדים). ”

