



סקר מרפאות חיסונים

שלום, שמי _____ ואני פונה מטעם משרד הבריאות.
אנו עורכים סקר שביעות רצון ללקוחות שביקרו במרפאות חיסונים בלשכות הבריאות ושמך עלה במדגם.
דעתך חשובה לנו מאד. השאלון קצר וישמש לצרכי שיפור השירות.

1.	אנא דרגי באיזו מידה את/ה שבע רצון מהביקור האחרון במרפאת חיסונים ?					
	5. במידה רבה מאוד	4. במידה רבה	3. במידה בינונית	2. במידה מועטה	1. בכלל לא	99. לא יודע [לא להקריא]
לפני הגעתך למרפאת חיסונים בלשכה						
2.	באיזו מידה את/ה מרוצה ממועד התור שנקבע לך למרפאת חיסונים ?					
	5. במידה רבה מאוד	4. במידה רבה	3. במידה בינונית	2. במידה מועטה	1. בכלל לא	99. לא יודע [לא להקריא]
3.	אנא צייני/י כמה זמן המתנת מרגע קביעת התור ועד מועד החיסון במרפאה ?					
	1. עד שבוע ימים 2. בין שבוע ועד שבועיים 3. בין שבועיים לשלושה שבועות 4. מעל 3 שבועות 5. לא זוכר [לא להקריא]					
4.	האם קיבלת מידע מלא וברור לקראת הגעתך למרפאה (הסבר על המסמכים שעליך להביא, דרכי הגעה למרפאה) ?					
	1. קיבלתי מידע מלא 2. קיבלתי מידע חלקי 3. לא קיבלתי מידע כלל 4. קיבלתי מידע, אך לא הבנתי אותו 5. לא זוכר [לא להקריא]					
כעת נתמקד בביקור ביום הגעתך למרפאה						
5.	באיזו מידה עובדי המרפאה התייחסו אליך באדיבות ובכבוד ?					
	5. במידה רבה מאוד	4. במידה רבה	3. במידה בינונית	2. במידה מועטה	1. בכלל לא	99. לא יודע [לא להקריא]
6.	באיזו מידה הסברים שקיבלת במהלך ביקורך היו ברורים ומובנים לך ?					
	5. במידה רבה מאוד	4. במידה רבה	3. במידה בינונית	2. במידה מועטה	1. בכלל לא	99. לא יודע [לא להקריא]
7.	ביום הגעתך, כמה זמן המתנת עד קבלת השירות במרפאה ?					
	1. לא המתנתי כלל 2. המתנתי פחות מ 15 דקות 3. 15-30 דקות 4. 30-60 דקות 5. בין שעה לשעתיים 6. המתנתי מעל שעתיים 7. לא זוכר [לא להקריא]					
8.	במהלך ההמתנה במרפאה, באיזו מידה התור נוהל באופן מסודר, כלומר ידעת את מיקומך בתור ואת משך ההמתנה הצפוי ?					
	5. במידה רבה מאוד	4. במידה רבה	3. במידה בינונית	2. במידה מועטה	1. בכלל לא	99. לא יודע [לא להקריא]
9.	באיזו מידה תנאי ההמתנה במרפאה היה נוחים (כיסאות, מיזוג אוויר, מי שתיה) ?					
	5. במידה רבה מאוד	4. במידה רבה	3. במידה בינונית	2. במידה מועטה	1. בכלל לא	99. לא יודע [לא להקריא]



ולסיכום ביקורך,						
באיזו מידה חווית השירות תאמה את ציפיותיך?						
				.10		
.99 לא יודע [לא להקריא]	1. הרבה מתחת לציפיות	2. מתחת לציפיות	3. התאם לציפיות	4. מעל הציפיות	5. הרבה מעל הציפיות	
במידת הצורך, האם תמליץ/י לחברים ולקרובי משפחה להגיע להתחסן באותה לשכה? אנא דרג/י על סולם 1 עד 5, כאשר 1 פירושו בטוח שלא תמליץ ו- 5 פירושו בטוח שכן תמליץ 1-5 99 – לא יודע [לא להקריא]						
האם יש לך הערות נוספות או הצעות לשיפור? (לדובב)						

מספר שאלות לסיום, למטרות סטטיסטיות בלבד						
מהו גילך? _____						
מהי השכלתך?						
1. יסודית						
2. תיכונית						
3. על תיכונית לא אקדמאית						
4. תואר אקדמי						
5. מסרב לא להקריא						
מהי השפה העיקרית שאתה מדבר?						
1. עברית						
2. אנגלית						
3. ערבית						
4. רוסית						
5. אמהרית						
6. אחר _____						
99. סירוב [לא להקריא]						
מין המרואייין (לסימון המראיין)						
1. זכר						
2. נקבה						
האם תרצה שהמידע שמסרת בסקר זה יועבר לגורם ניהולי במשרד הבריאות לצורך שיפור השירות?						
1: כן						
2: לא - במידה ולא, יש להדגיש ללקוח שפרטיו המזהים לא יעברו למנהל היחידה						