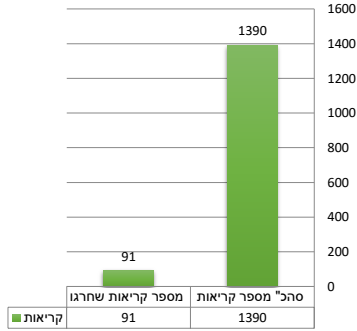
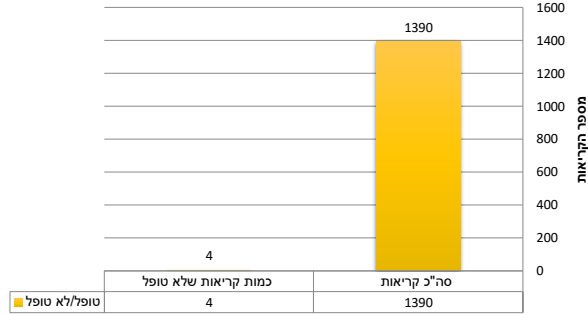


30% עמידה בזמן 25



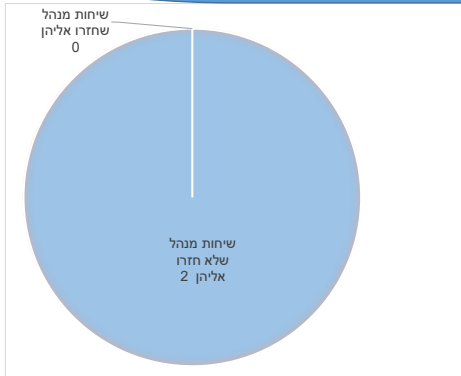
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו סה"כ 1390 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1299 עמדו בזמן התקן ו- 91 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל 36



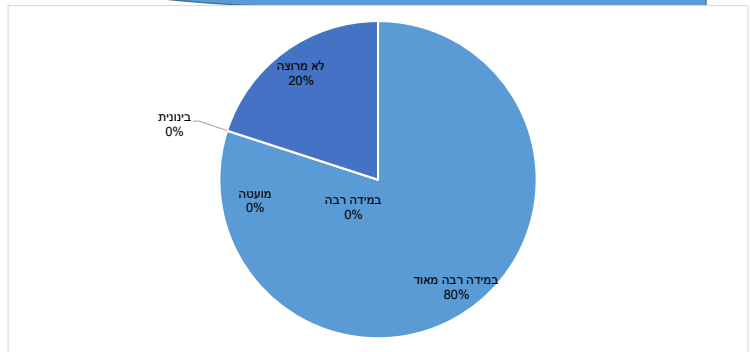
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1390 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1386 טופלו ו- 4 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר 0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל0.

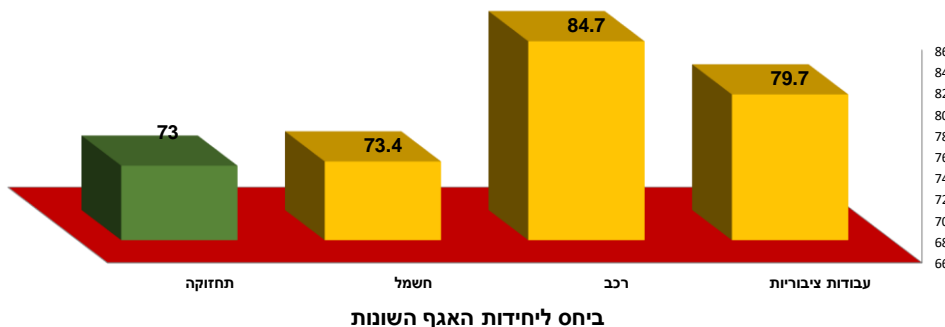
15% שביעות רצון 12



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

במידה רבה מאוד	במידה רבה	בינונית	מועטה	לא מרוצה	סה"כ
100	85	60	25	0	400
4	0	0	0	1	5
4	0	0	0	0	400

73.0 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות