

תעודת שירות חודשית

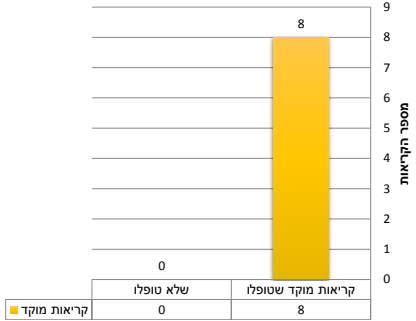
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: יוני-18

15% זימון תורים **7**



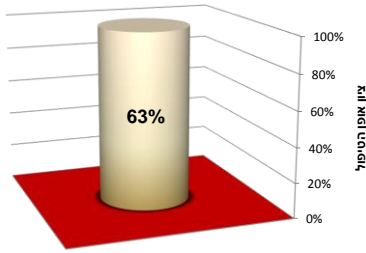
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 60 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 15:52 דקות וזמן מתן השירות עמד על 11:35, עמידה ביעד המתנה 46%

10% טופל לא טופל **10**



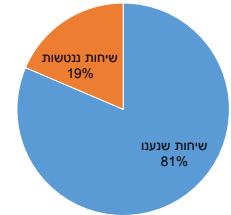
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 8 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 8 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

25% בדיקת איכות **16**



מדד איכותני זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1806011582 זכתה לציון 50 פניה מס': 1806004280 זכתה לציון 75

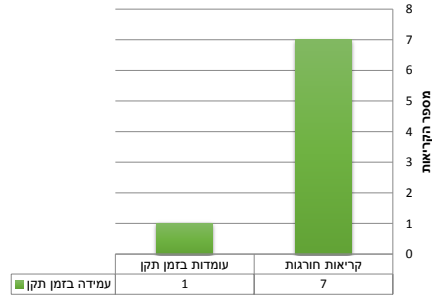
15% מענה טלפוני **12**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 149 שיחות, 34 שיחות ננטשו,

0% שביעות רצון **0**

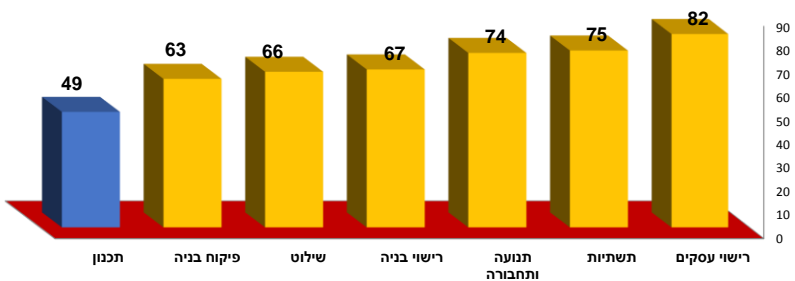
35% עמידה בזמן תקן **4**



לא התקבלו משובי SMS בחודש זה

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 8 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 1 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 49



ביחס ליחידות האגף השונות