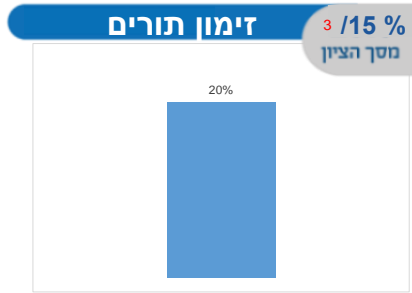
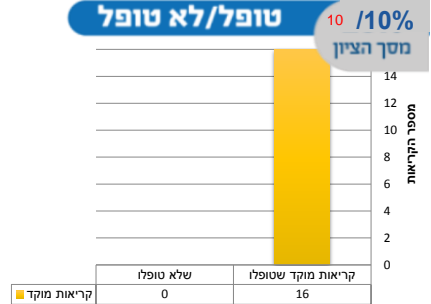


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: אפריל-2018



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה המחלקה עבדה עם המערכת בצורה מאוד חלקית ועל פי הנתונים קיבלה 33 אנשים בזמן המתנה של 20 דקות וזמן שירות של 15 דקות לליקוח, המחלקה עומדת על 20% ביעד המתנה.



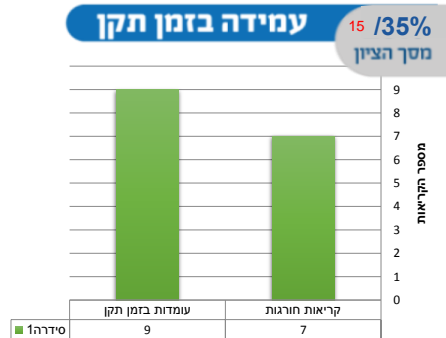
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 16 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 16 טופלו 0 - אינו טופלו.



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1804010886 זכתה לציון 100. פניה מס' 1804003037 זכתה לציון 100. בממוצע 100.



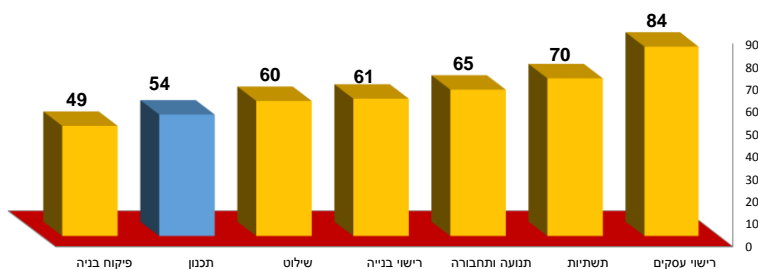
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 45 שיחות, 55 ננטשו אחוז המענה היו 45%.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 16 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 9 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

100% ציון כולל

54 ציון סופי:



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות האגף השונות