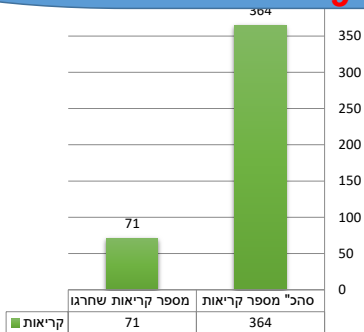


0

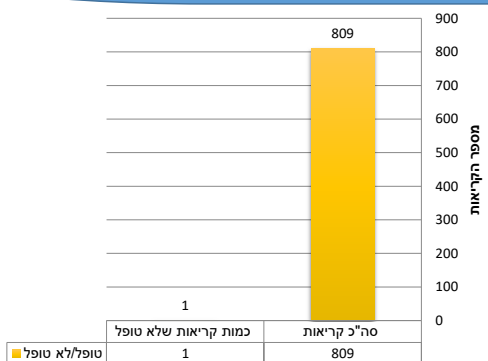
שם היחידה: גני ילדים | מנהל היחידה: אביבה מורדנו | חודש: ספט-20

15% עמידה בזמן תקן צוותים 9



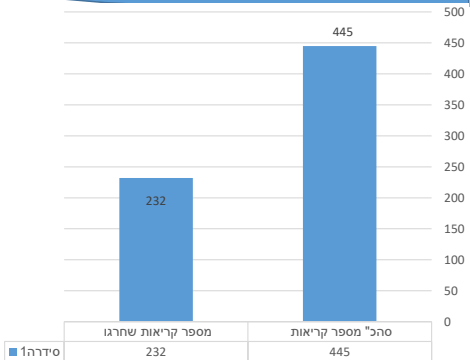
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 364 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 293 עמדו בזמן התקן ו- 71 חרגו מזמן התקן.

20% טופל לא טופל 18



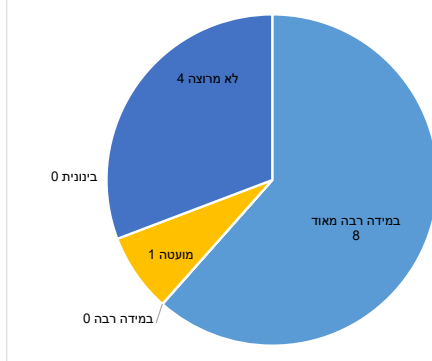
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 809 קריאות מוקד לטיפול היחידה, דווח על 1 קריאה אשר שנסגרה ללא טיפול.

15% עמידה בזמן תקן תושבים 7



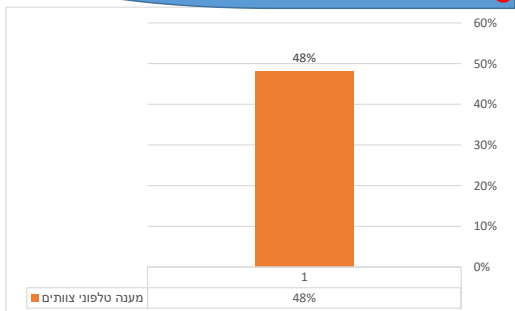
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 445 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 213 עמדו בזמן התקן ו- 232 חרגו מזמן התקן.

10% שביעות רצון 6



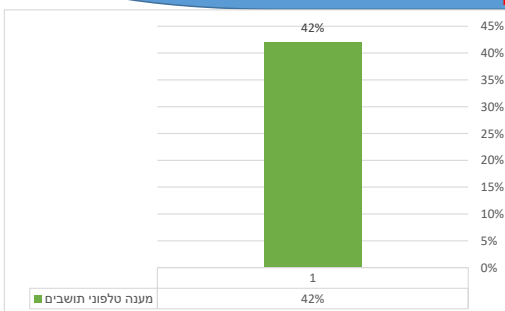
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

10% מענה טלפוני צוותים 5



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1048 שיחות, אחוז המענה 48%.

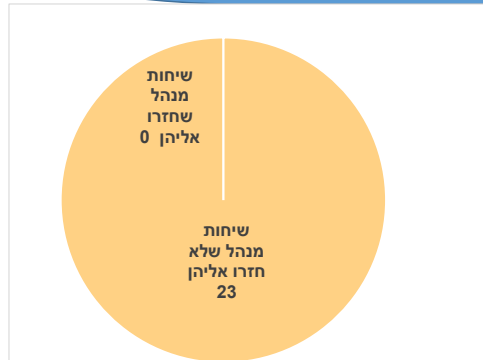
10% מענה טלפוני תושבים 4



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 485 שיחות, אחוז המענה 42%.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	8
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	4
סתייך נבדקו נסקרים		13

20% מנהל חוזר 0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 23 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.