

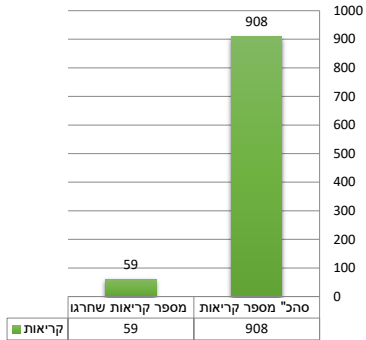
תעודת השירות החודשית

0

חודש: נוב-20

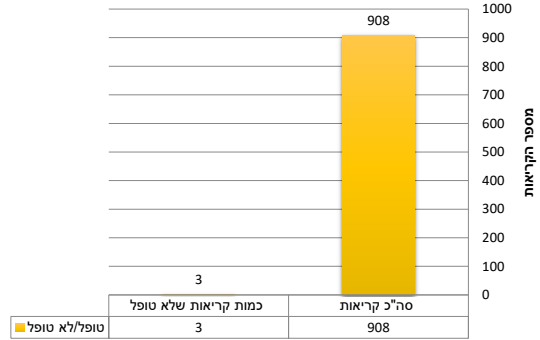
שם היחידה: תברואה מונעת מנהל היחידה: אסף טל

30% עמידה בזמן
20



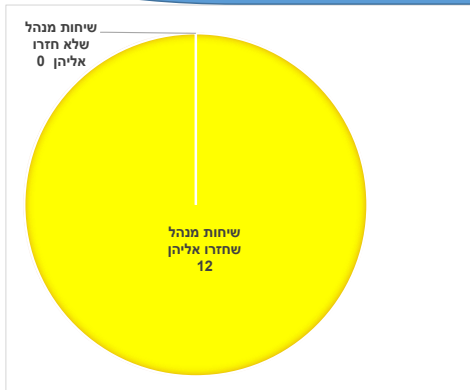
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 905 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 905 טופלו ו-3 מתוכן 849 עמדו בזמן התקן ו- 59 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



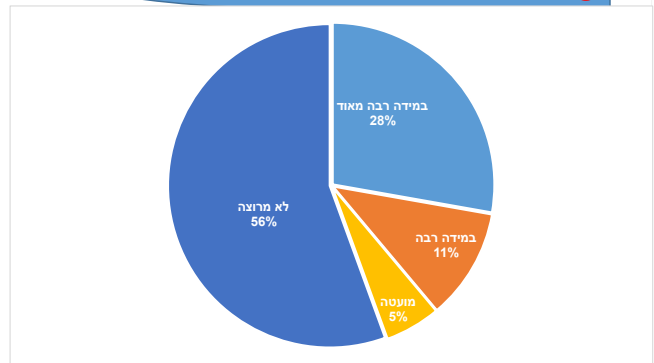
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 908 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 905 טופלו ו-3 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 12 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-12

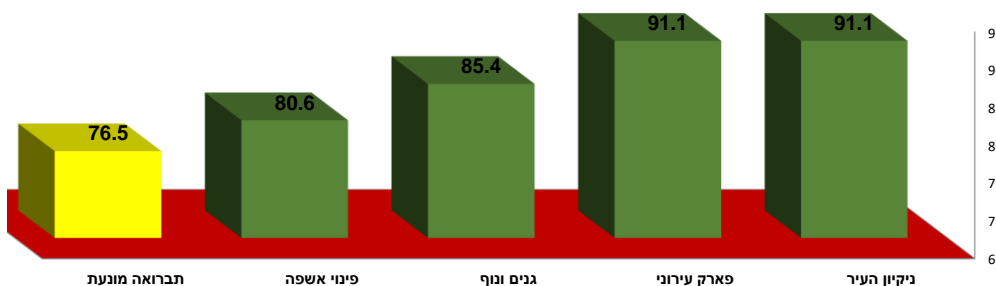
15% שביעות רצון
6



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	10
סה"כ נבדקו נסקרים		18

76.5 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות