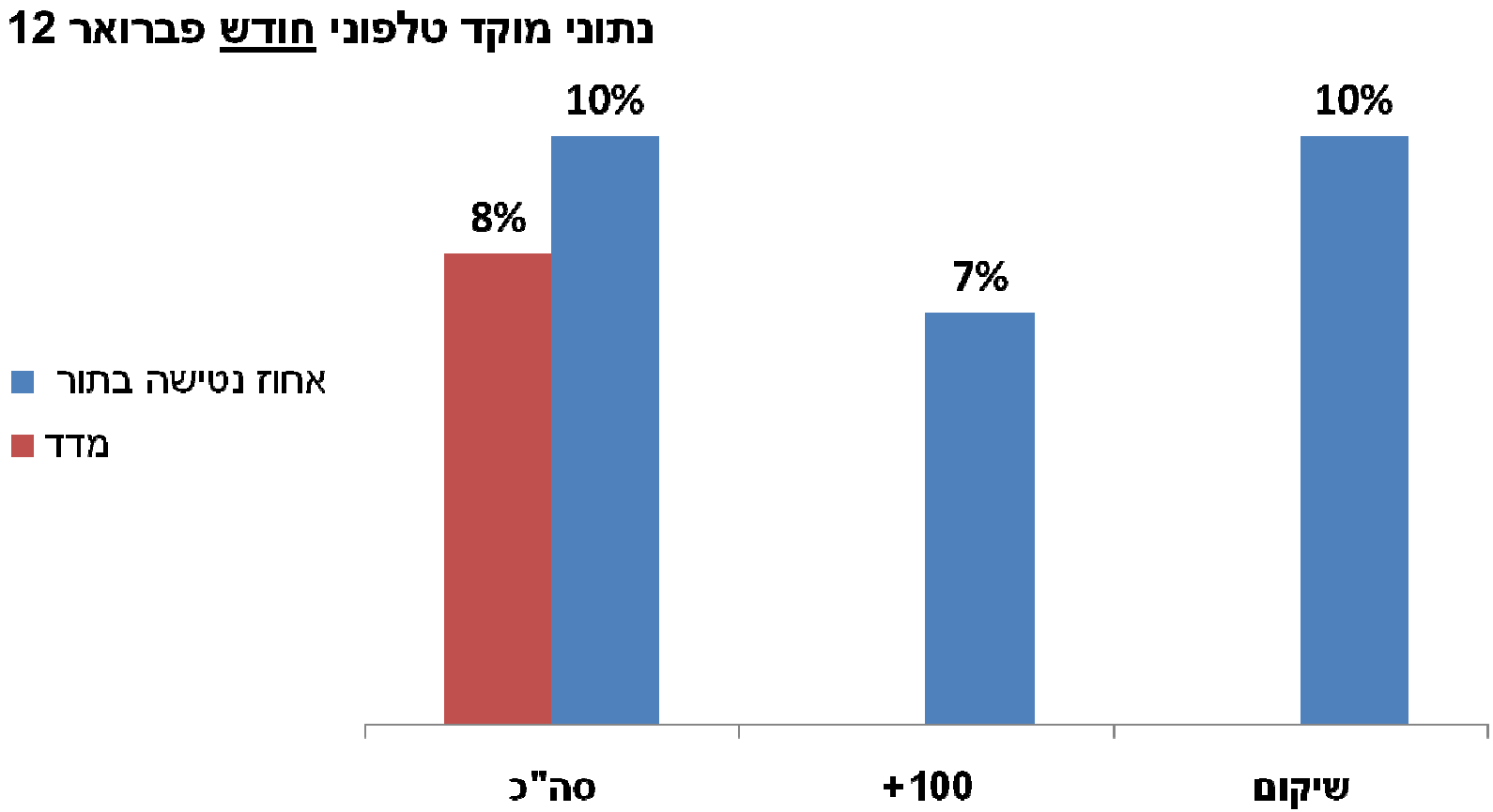
תוצאות מדדי שירות באגף שיקום

נכון ל-מרץ 2012

ניהול מדדי השירות באגף- אחוז נטישה

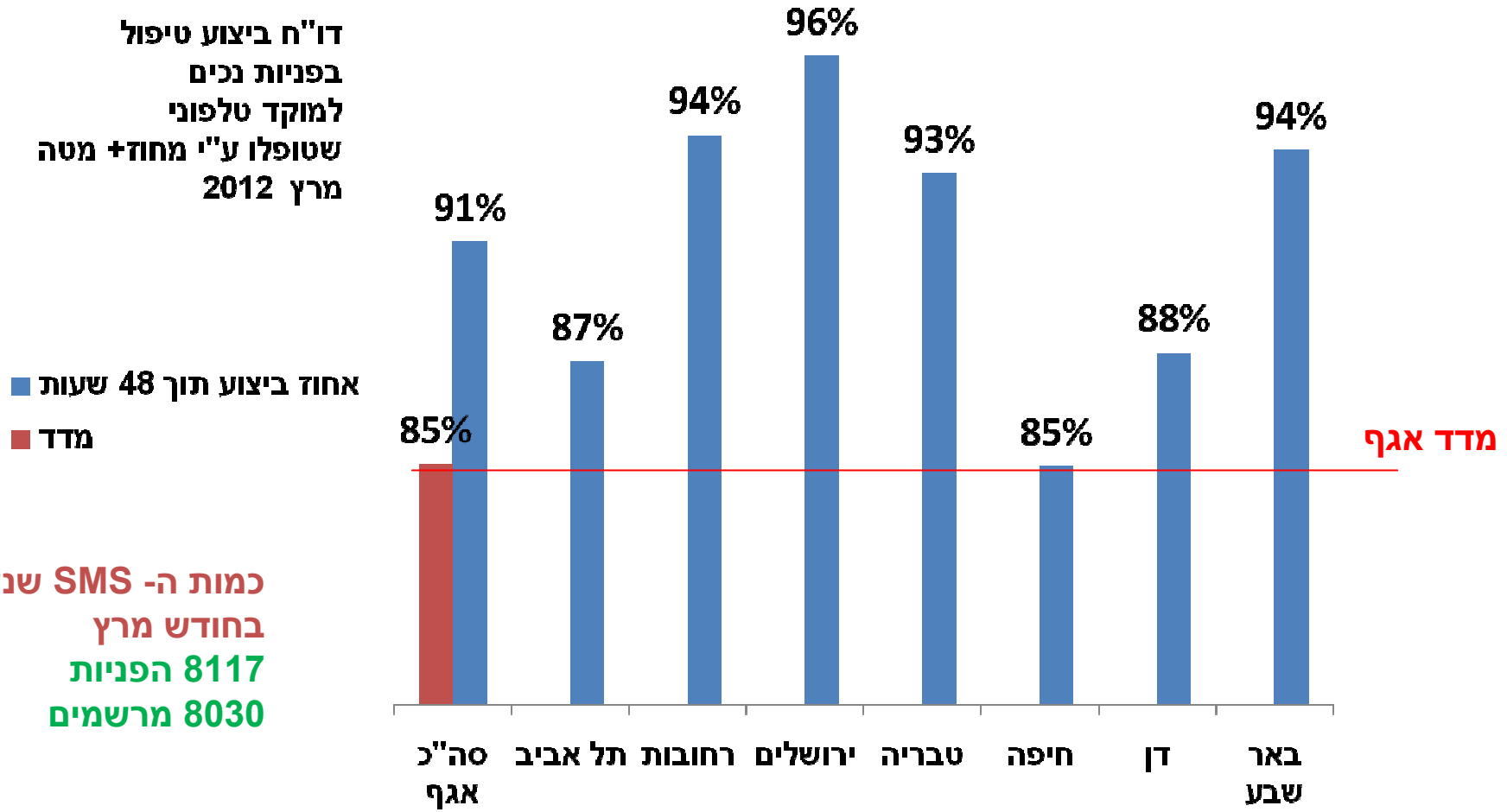


המוקד הטלפוני מקבל כ- 55,000 פניות בחודש

נטישה -נמדד לאחר כ: 40 שניות המתנה למענה

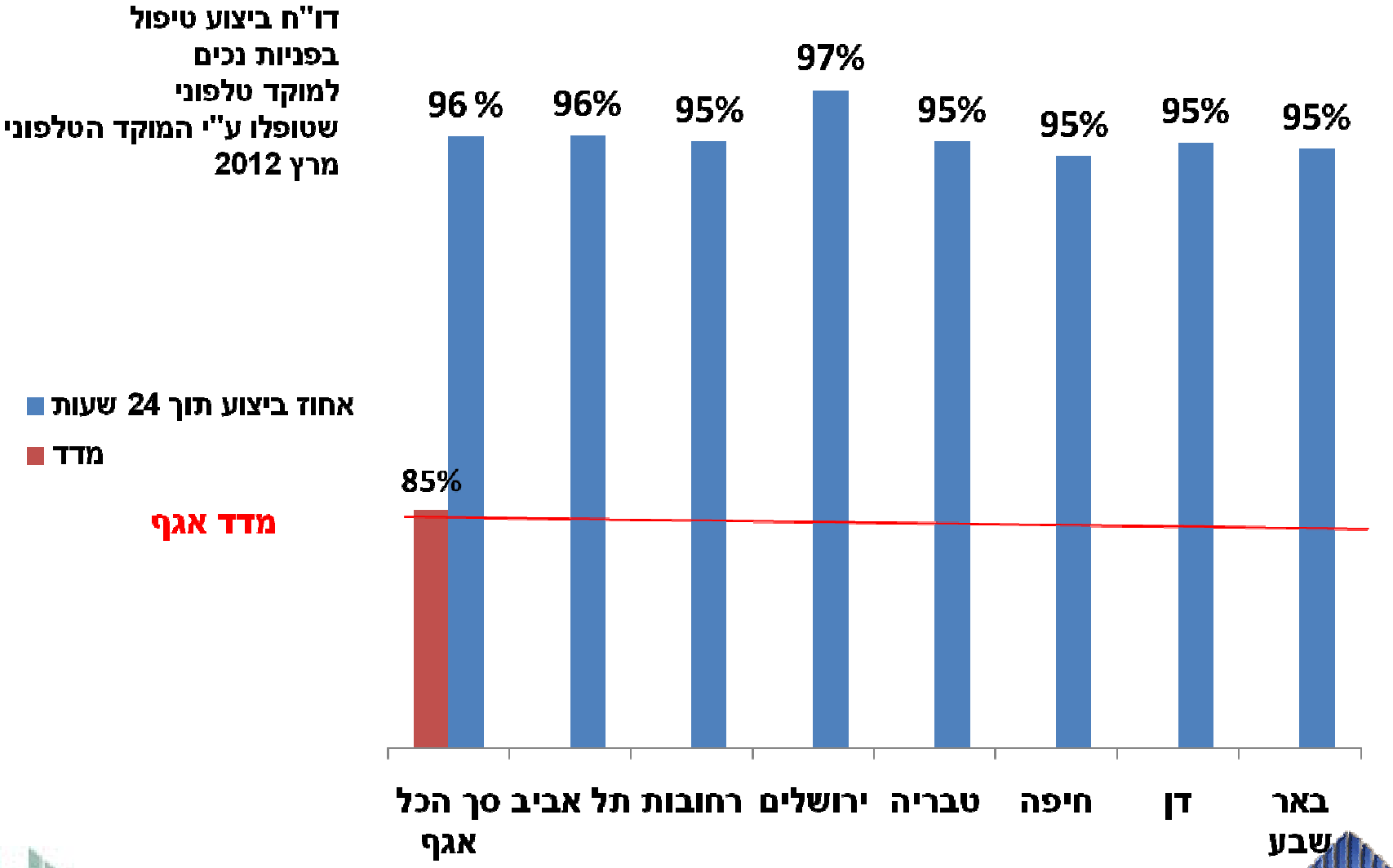
ניהול מדדי השירות באגף- פניות בטיפול המחוז/מטה

דו"ח ביצוע טיפול
בפניות נכים
למוקד טלפוני
שטופלו ע"י מחוז+ מטה
מרץ 2012

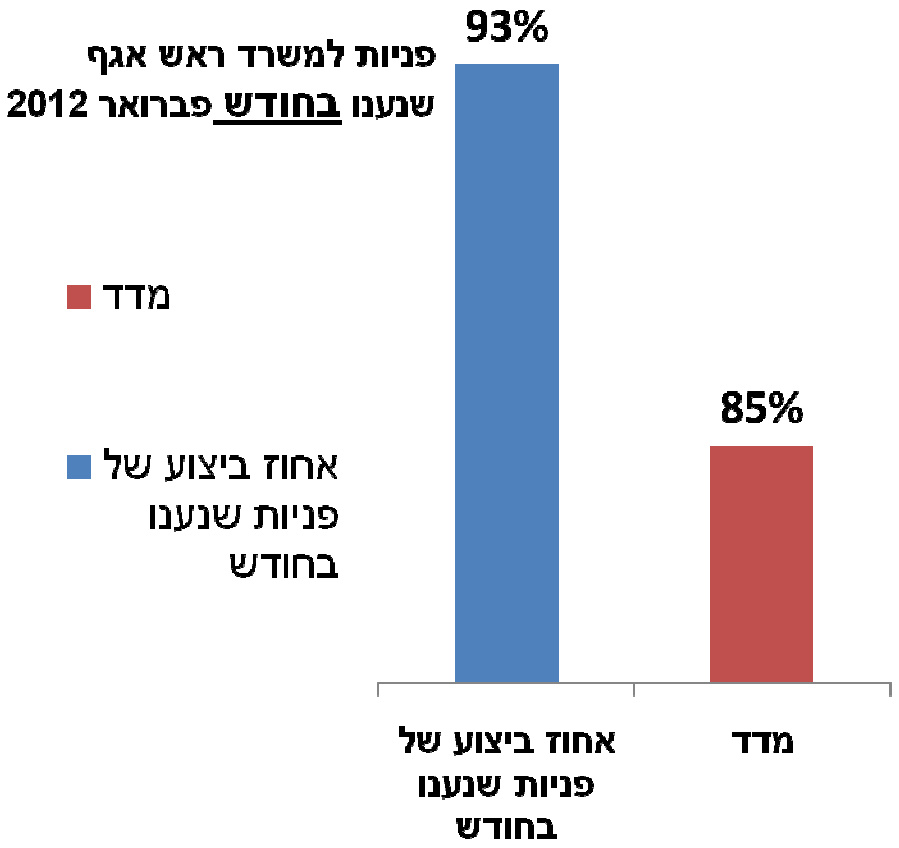


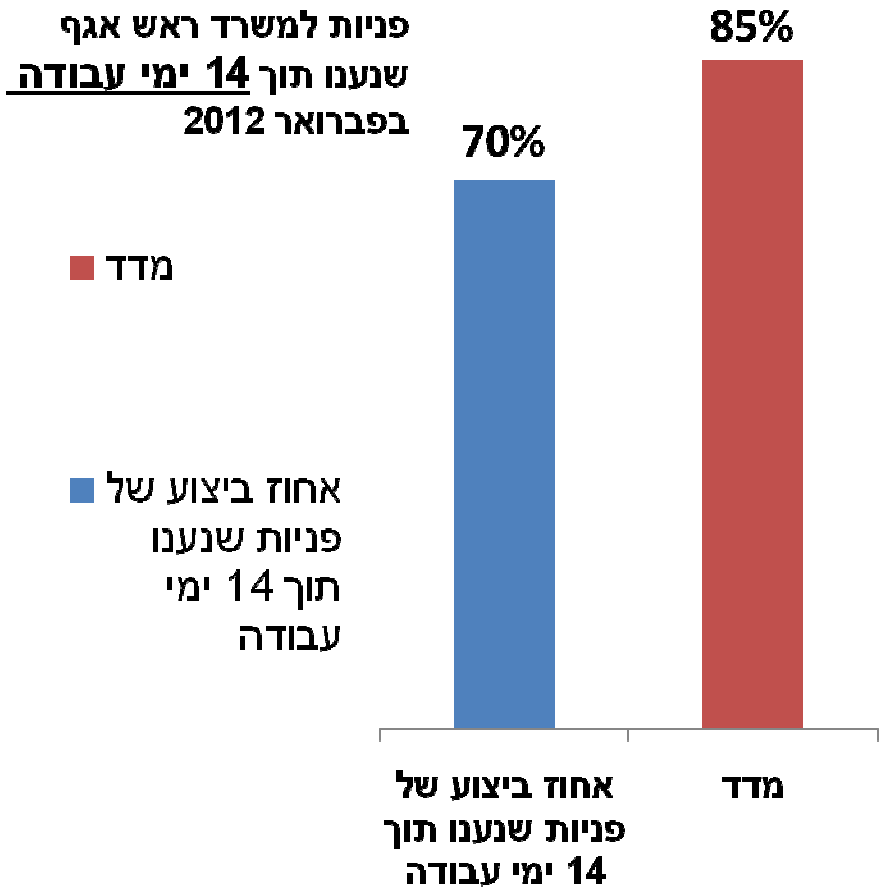
כמות ה- SMS שנשלחו
בחודש מרץ
8117 הפניות
8030 מרשמים

ניהול מדדי השירות באגף- פניות בטיפול המוקד

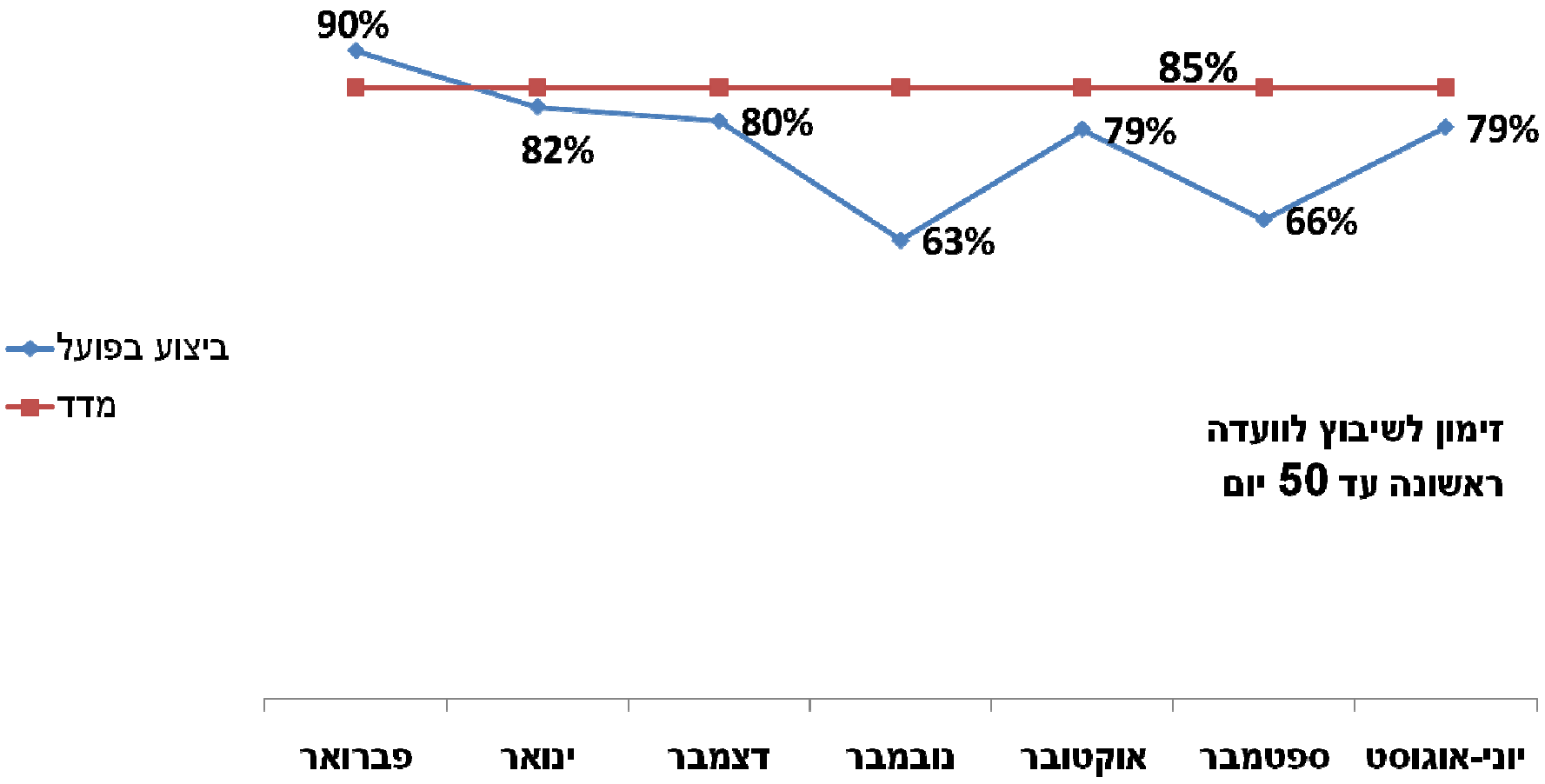


ניהול מדדי השירות באגף - פניות למשרד ראש האגף ותחום פניות ציבור





ניהול מדדי השירות באגף-זימון לוועדה רפואית ראשונה



ניהול מדדי השירות באגף- תלונות

תלונה-מכתב הכולל בתוכו טענה על אפליה או על ליקוי בטיב השירות לפונה, על ליקוי בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל וכו'

תלונה מוצדקת תלונה שטענת הפונה נמצאו תואמות להגדרת תלונה

