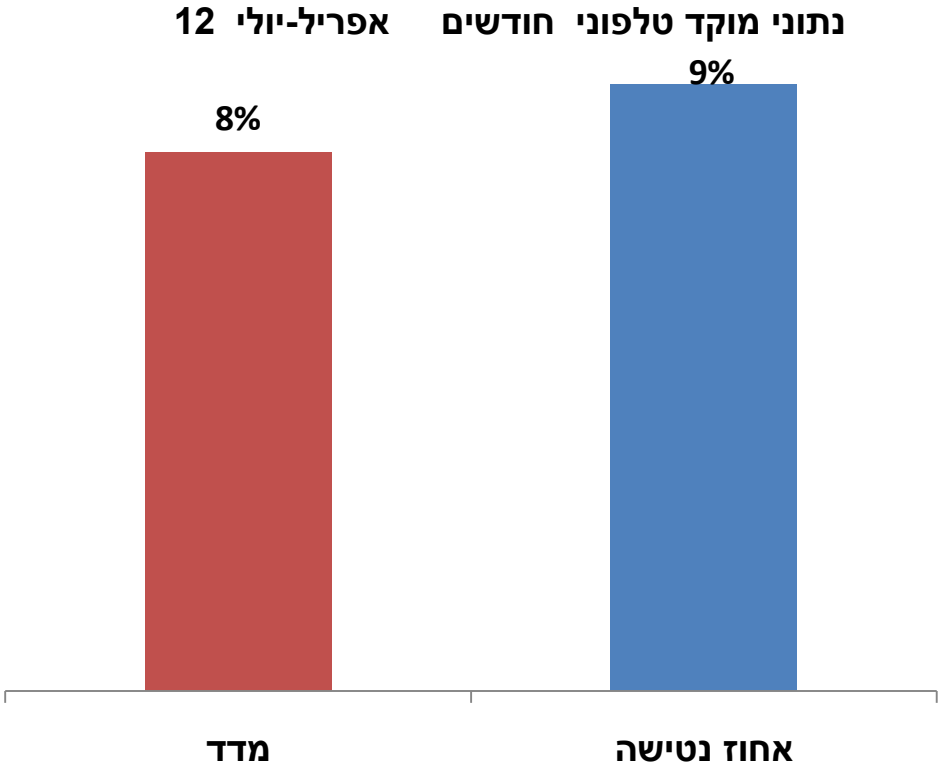
תוצאות ניהול מדדי שירות באגף שיקום
אפריל-יולי 2012

ניהול מדדי השירות באגף- אחוז נטישה/מוקד טלפוני



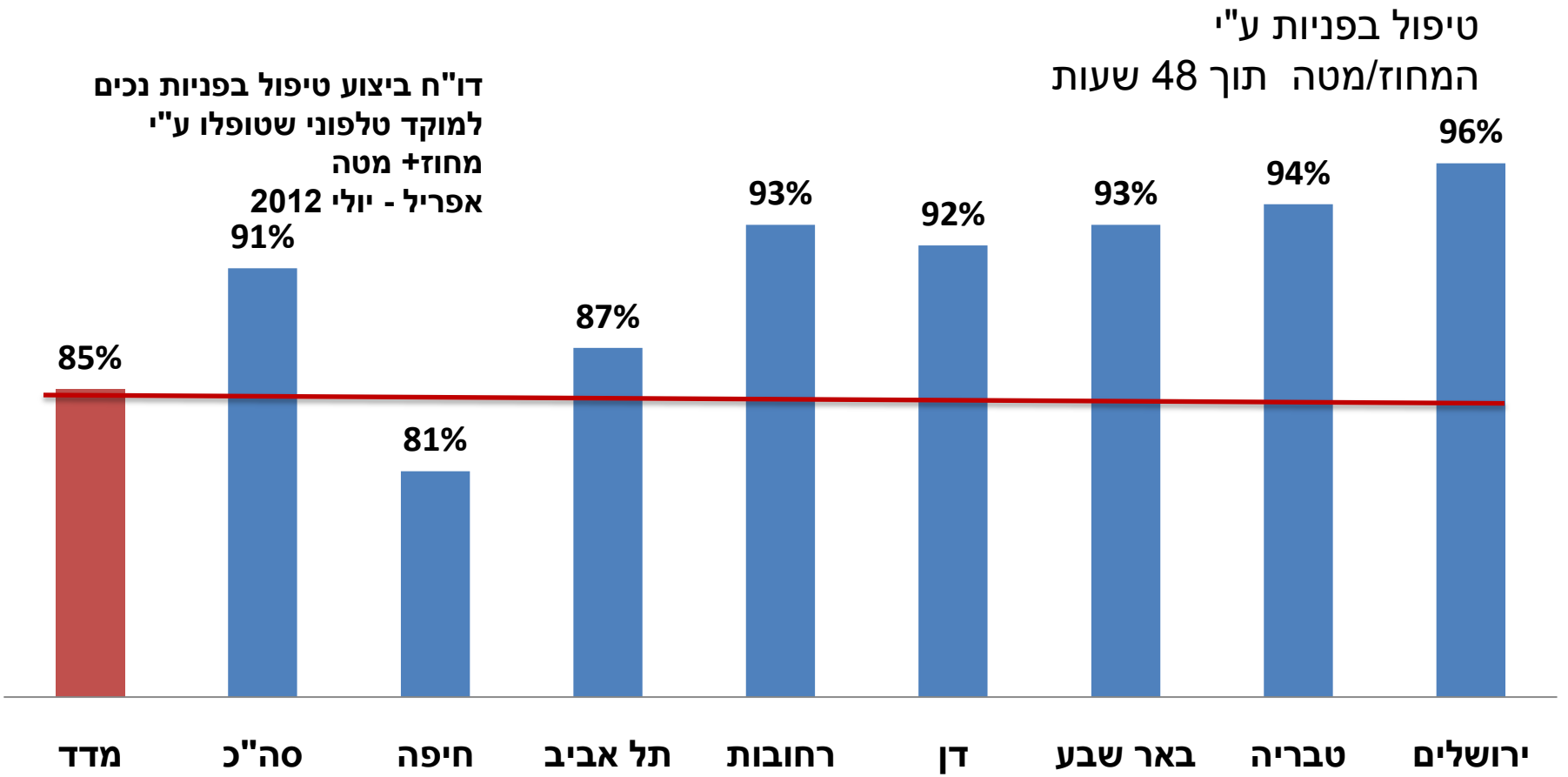
סה"כ שיחות נכנסות למוקד אפריל-יולי
252,420
מתוכם כ- **151,000**
פניות לבירור מידע שנענו תוך 24 שעות שלא נדרש מסרון

מספר מסרונים שהועברו למתן תשובה לפניית זכאי לטיפול במהלך אפריל-יולי
72,000
כל מי שבקשתו מחייבת תשובה למסרון קיבל מסרון

המוקד הטלפוני מקבל כ- 56,000 פניות בחודש

נטישה -נמדד לאחר כ: 40 שניות המתנה למענה

ניהול מדדי השירות באגף- פניות בטיפול המחוז/מטה

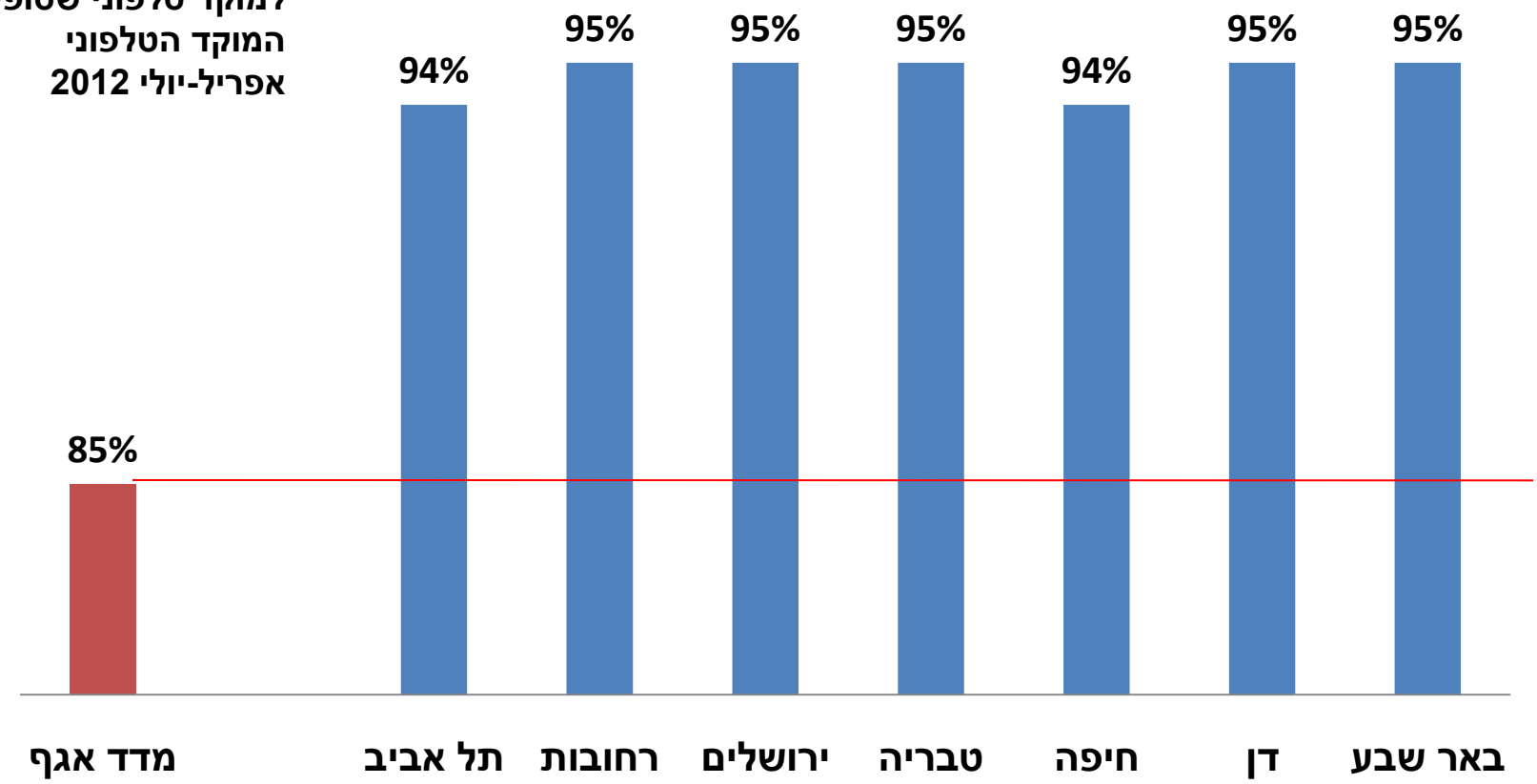


כמות המסרונים שנשלחו כתשובה לבקשת נכה בממוצע לחודש
18,000

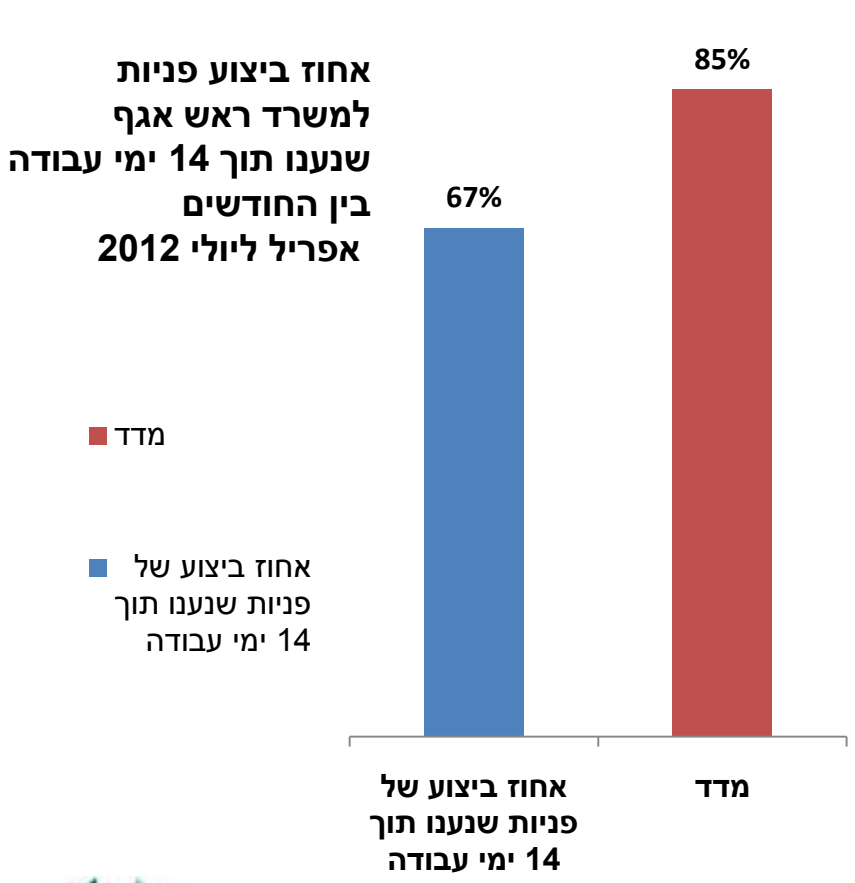
ניהול מדדי השירות באגף- פניות בטיפול המוקד

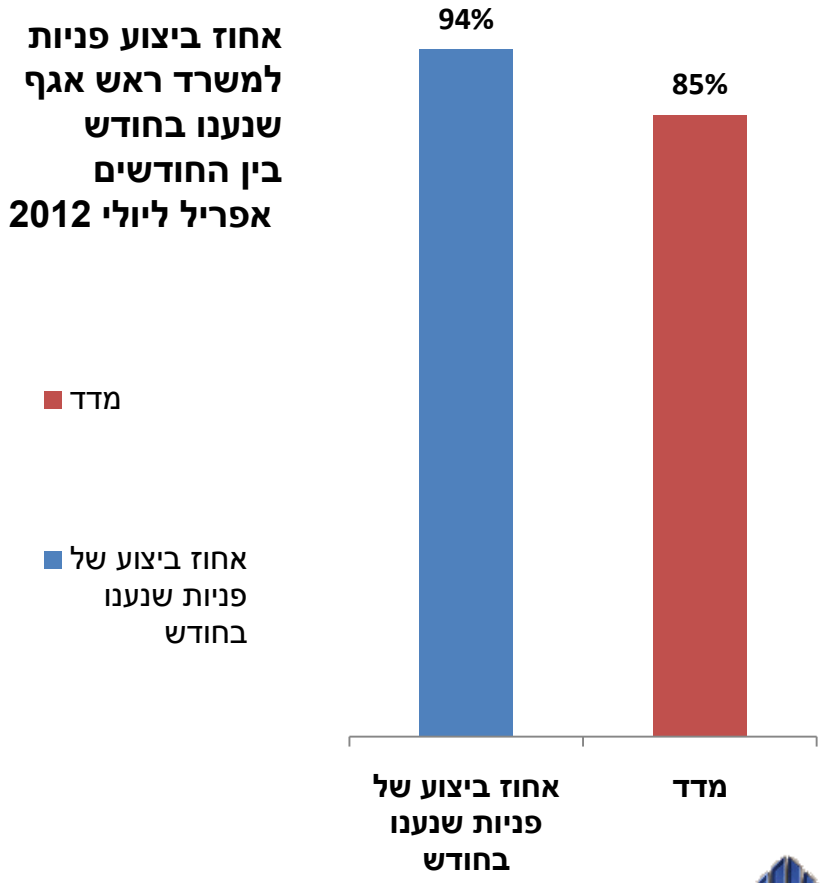
טיפול בפניות ע"י
המוקד תוך 24 שעות

דו"ח ביצוע טיפול בפניות נכים
למוקד טלפוני שטופלו ע"י
המוקד הטלפוני
אפריל-יולי 2012

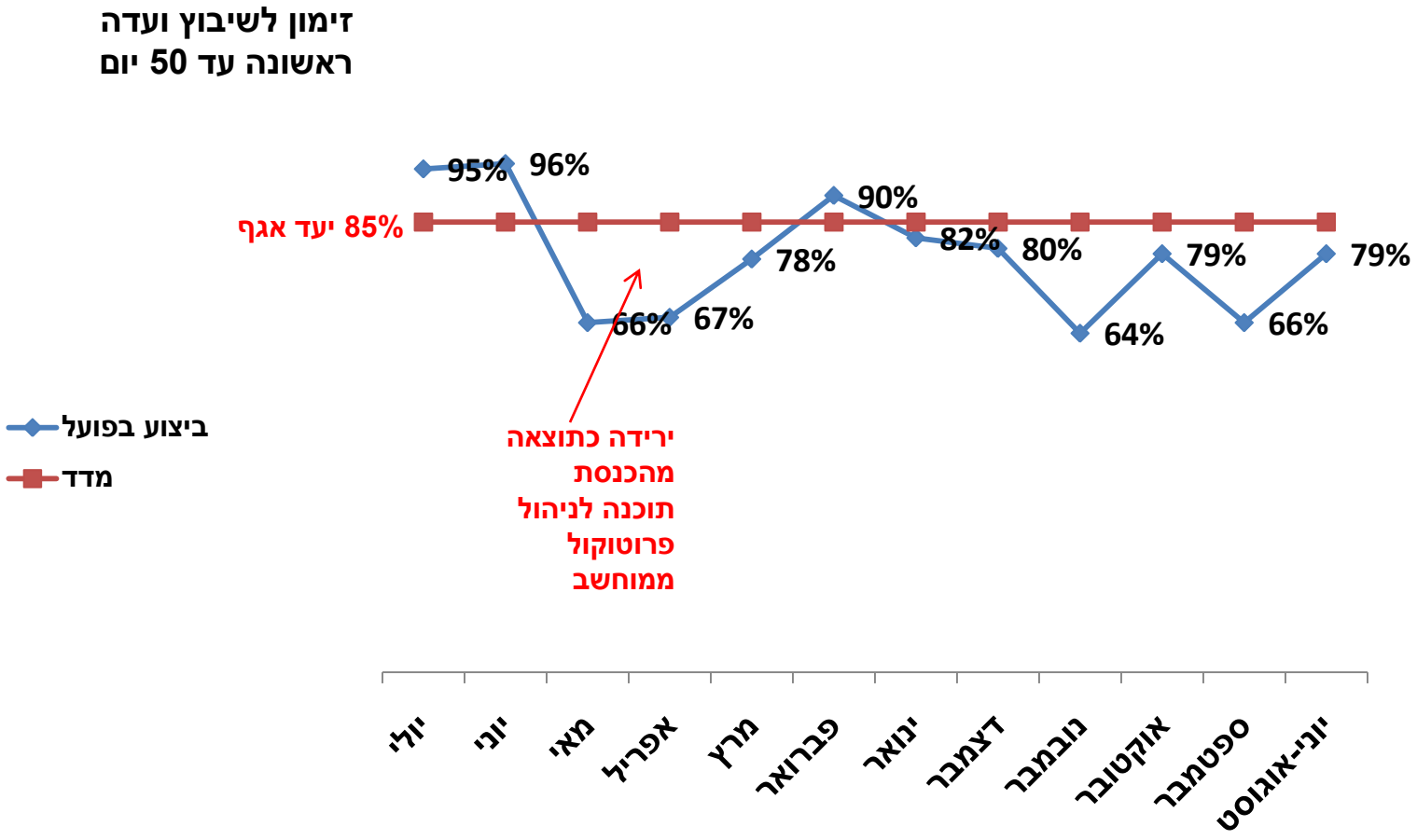


ניהול מדדי השירות באגף - פניות למשרד ראש האגף





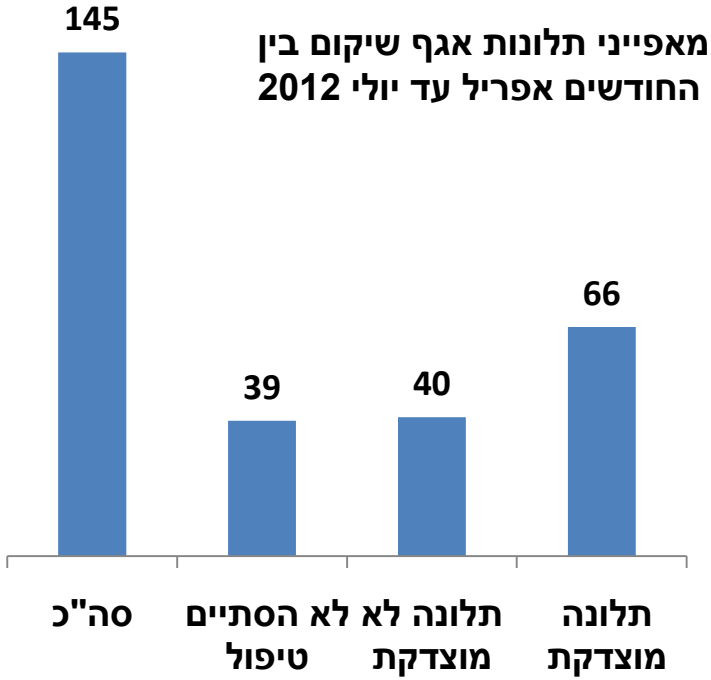
ניהול מדדי השירות באגף-זימון לוועדה רפואית ראשונה



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



מאפייני התלונות	המוצדקות
טיפול לקוי	21
אי קבלת מענה	32
עיכוב במתן תשלומים	7
תרופות	1

סה"כ התלונות שהתקבלו בתקופה שבין אפריל ליולי 2012 מתוך אוכלוסיה של 55,500 נכים המטופלים באגף