מוקד בריאות התלמיד · נציגת AI קולית "מיכאלה"
אגף בריאות הציבור FEMI · הנהלת החברה

מוקדנית AI העלתה את אחוז המענה ל-96% עם שליש מכוח האדם

כ-650,000 תלמידים ב-2,132 מוסדות חינוך | ניתוח רטרוספקטיבי, ינואר–אפריל 2026

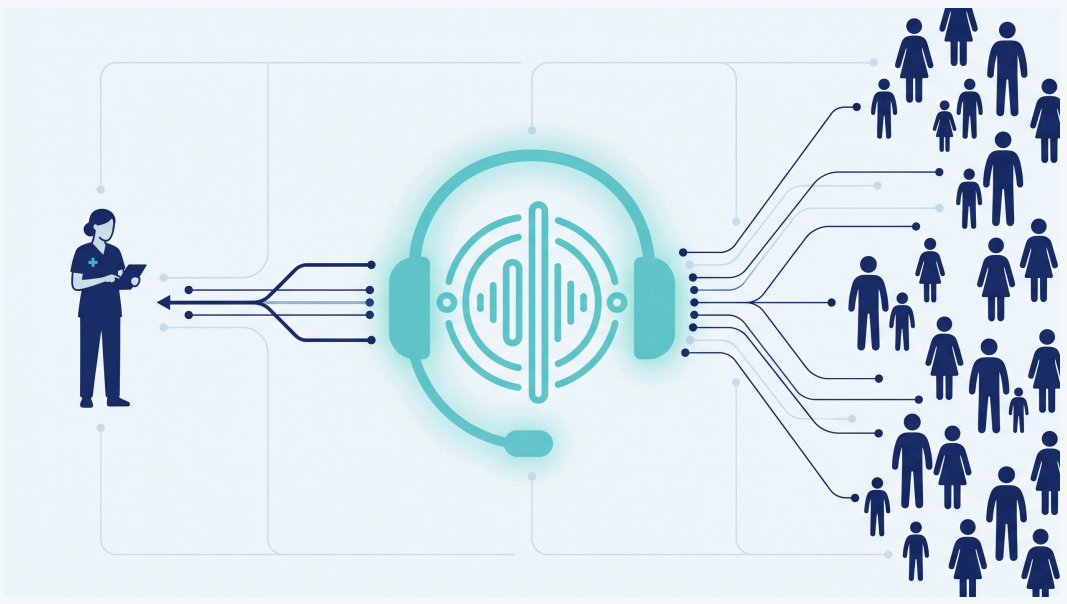
ד"ר רוני פרבר · יוליה בנימינוב · מריה פריש · ד"ר מנו כץ · דורית בטאשוילי · ענבל צחור · הגר בן עזרא

רקע ומטרות

עלייה מתמדת בהיקפי הפניות, מחסור בכוח אדם וציפייה לזמינות רציפה. בתקופות מבצעי חיסונים ועלייה בתחלואה נוצרו עומסים, המתנות ארוכות ושחיקה בצוותי המוקד והאחיות.

שיטות

הטמעת נציגת AI קולית במוקד מינואר 2026, וניתוח רטרוספקטיבי של ארבעת החודשים הראשונים לעומת התקופה המקבילה. מדדים: היקף פניות, טיפול אוטונומי, העברה לנציג, משך שיחה, אחוז מענה וסנטימנט.



פניות רבות מנותבות ל"מיכאלה"
רק מקרים מורכבים מועברים למוקדנית ולאחיות

תוצאות מרכזיות — ארבעת חודשי ההפעלה לעומת התקופה המקבילה טרם ההטמעה

אחוז המענה במוקד
96%
לפני ההטמעה: 93.5%
+2.5 נקודות אחוז

משך שיחה ממוצע
2:11
לפני ההטמעה: 2:53 דקות
חיסכון 42 שניות לשיחה

תקן מוקדנים במשמרת
1
לפני ההטמעה: 3 קבועים
+ תמיכה בשעות עומס

סנטימנט חיובי
90.4%
חצה את רף ה-90%
שביעות רצון גבוהה

מסלול הפנייה במוקד — ממשק אדם·מכונה

1 · פנייה נכנסת
הורה, תלמיד, צוות חינוך או אחות קהילה

2 · "מיכאלה"
זיהוי מאובטח, בירור הצורך ומענה קולי

79% — טיפול אוטונומי
סיום השיחה ללא נציג

21% — העברה לנציג
מורכבות או חוסר שביעות רצון

3 · סגירה ותיעוד
זימון, שליחת לינק ותיאום פעילות

מה מיכאלה יודעת לעשות — יכולות שהוטמעו במערכת

זיהוי מאובטח
בפתח כל שיחה מבוצע זיהוי הפונה על פי פרוטוקול ניהול סיכונים

רישום למוקדי השלמה
שליחת לינק לרישום לאחד ממוקדי ההשלמה הפרוסים ברחבי הארץ

מידע ושחזור פנקסים
מידע על חיסונים ופעילויות, ושחזור פנקסים דרך אתר משרד הבריאות

זיהוי חוסר שביעות רצון
זיהוי מצוקה בשיחה והעברה מיידית למענה אנושי

פילוח הפעילות — נתוני מערכת, ממוצע שלושת החודשים האחרונים

היקף האינטראקציות
1,519 שיחות ב-3 חודשים
702 שיחות בחודש האחרון בלבד

אוטונומי מול העברה
טופלו ע"י מיכאלה — 1,231
הועברו לנציג — 324

נושא הפנייה המרכזי
81% השלמות חיסונים
היתר: בירורים, זימון ותיאום פעילות

מסקנות והמלצות

שיפור משמעותי בזמינות השירות וביעילות התפעולית, לצד צמצום עומסים ושחיקה בקרב הצוותים. המערכת אפשרה הפניית משאבים אנושיים למקרים מורכבים, תוך שמירה על איכות שירות גבוהה וחוויית משתמש חיובית.

- זיהוי לפי פרוטוקול ניהול סיכונים כתנאי סף בכל שיחה
- שמירה על ממשק אדם·מכונה: AI לשגרה, אדם למורכב
- ניטור שוטף של סנטימנט ושיעורי העברה כמדדי בקרה

פוטנציאל להרחבה בבריאות הציבור

תמיכה קלינית · תיעוד · ניהול תורים · הדרכות מותאמות · אופטימיזציה של תהליכים