



- בלמ"ס -

מרכז שהייה חולות	
לשכה	
תאריך	: ז' באייר, התשע"ז 03 מאי, 2017
תיק	: חולות: לשכה: יועמ"ש
אסמכתא	: 27542117

יועמ"ש דרום

ממ"ז דרום

**הנדון: השלמת פרטים לעניין בג"צ 4581/15 – בישול והכנסת מזון למרכז שהייה**  
סימוכין : - הודעת עדכון- בקשה להשלמת נתונים – האגודה לזכויות האזרח

1. להלן מענה לשאלות כפי שהתבקשו על ידי האגודה שבסימוכין, בנושא סקר שביעות רצון.

א. העתק של הסקר שנערך בעניין שביעות הרצון מהמזון המוגש במרכז שהייה  
רצ"ב הסקר מתורגם לארבע שפות (הסקרים תורגמו לארבע שפות עברית, ערבית, טיגרית, ואנגלית). בממוצע נדגמו 276 סקרים תקינים (מספר סקרים נרשמו סימונים באותה שאלה לפיכך לא נכללו במניין הסקרים).

ב. תוצאות הסקר בעניין שביעות הרצון מהמזון המוגש במרכז שהייה - מפורט  
תוצאות הסקר- רצ"ב פילוח הנתונים, בשנים לב להערה כי 42 שאלונים שהועברו לא נדגמו בשל רישום גורף של ציון 1 הנמוך ביותר לכלל 11 השאלות, שאלונים אלו מהווים כ-15% מכלל הסקרים.

ג. פירוט כיצד נערך הסקר?  
מרכז חולות ערך מספר שאלות הנוגעות למערך ההסעדה לשוהים, השאלות נערכו בשיתוף כלל הגורמים המקצועיים במרכז שהייה ובמחוז דרום ובין היתר אף ענף מדעי התנהגות בנציבות לצורך תיקוף.  
הסקר הכיל אחד-עשר שאלות. במסגרת זו הומלץ לבצע מדגם של 310 שוהים באופן אקראי, סודנים ואריתראים כאחד. הסקרים תורגמו לארבע שפות עברית, ערבית, טיגרית, ואנגלית. ביצוע הסקרים נעשה על ידי מנהלי הפלחים ובסיוע קצינה ממערך הסגל במרכז.

האם השוהים נשאלו באופן יזום?  
הפנייה לשוהים נעשתה באופן יזום, לקבוצות הטרוגניות, אריתראים וסודנים כאחד. בשלב הראשון נעשה ניסיון לזמנם לכיתות הלימוד, ניסיון זה לא צלח. הייתה היענות מועטה מאוד, מדובר במספר בודד של שוהים.



בשלב השני, לאור ביצוע פעולת הסברה של מנהלי הפלחים והקצינה שסייעה בקרב השוהים בדבר מטרות הסקר, חשיבותו זומנו השוהים למועדונים, חלקם הגיע וביצעו את הסקר.

**באילו תאריכים נשאלו השוהים לגבי עמדותיהם?**

הסקרים נעשו במהלך חודש מרץ-אפריל 2017.

**כמה שוהים נשאלו ומה מאפייניהם?**

סה"כ נשאלו כ- 300 שוהים, בסקר לא נשאלו פרטים כגון: כמה זמן הם במרכז, ומאלו אגפים, בסקרים נדרשו לציין מוצא, גיל, והפלח בו הוא שוהה.

**באיזה אופן נשאלו? (כתב/בע"פ)**

ניתן הסבר בעברית על ידי מנהלי הפלחים והקצינה הנוספת, כמו כן הסתייעו בשוהים דוברי השפה שתרגמו לאותם אלו שהתקשו בהבנת השאלות.

**באיזה דרך נערך הסקר כך שיהיה אנונימי?**

השאלון חולק לכלל השוהים שנכחו במקום ביצוע הסקר, השאלון לא כולל את שם השוהה או כל פרט מזהה אחר. השוהים התבקשו לסמן בטבלה בהתאם למדרג שביעות הרצון את דעתם על כל שאלה. לציין כי במהלך עריכת הסקר עלה כי השוהים משוחחים ביניהם, כמו גם בהתאם לדיווח עורכי הסקר, היו מספר שוהים בכל אירוע של ביצוע הסקר שניכר כי השפיעו על השוהים במילוי השאלונים. לציין כי לא נעשה כל ניסיון מצד הסגל להוציא את אותם שוהים מביצוע הסקר או לסנן את השאלונים אותם הם מילאו, היינו – אותם שוהים השפיעו על תוצאות הסקר כאמור.

בעניין זה התקבלו ארבע ידיעות מודיעיניות בעניין הלכי רוח בקרב השוהים בנוגע לסקרים, מהן עולה כי השוהים הארתיראים והסודנים אינם מעוניינים להשתתף בסקרים. על פי העולה משלוש ידיעות מודיעיניות שהתקבלו, נציגי שוהים הורו לשוהים לרשום שהמזון המסופק אינו טוב, על מנת שיאפשרו לשוהים להכניס מזון מהחוץ. בסיום ביצוע הסקר נאספו השאלונים ע"י מנהלי הפלחים.

**ד. פירוט לגבי פעולת ההסברה שנעשו?**

מענה ניתן בתשובה כיצד נערך הסקר בסעיף א', להדגיש כי הסברה נעשתה באופן שעל כל שאלה שהועלתה על ידי השוהים בהקשר לסקר ניתנה תשובה, לרבות שאלות שנגעו בפרטים טכניים לדבר אופן מילוי השאלון.

**ה. פירוט מידע מודיעיני?**

המידע פורט בסעיף ג'. מהטעמים שבתעודת חסיון אשר הוצאה ביום 3.5.2017, לא ניתן למסור את פרטי המקורות.



1. מדוע מתן ציונים נמוכים בפרמטרים השונים מצביע על חוסר היענות ולא על חוסר שביעות רצון?

כיוון שקיימת חוסר הלימה באופן מובהק לגבי מספר שאלות שעלו בסקר ואשר אינן תואמות את המציאות והעובדות בשטח. לדוגמא: שאלה מספר 5 "האם כמות המזון המחלוקת מספיקה?" – יצויין כי במספר סקרים נרשמה התוצאה הנמוכה ביותר עבור שאלה זו כמו גם ביתר השאלות. מרכז חולות מבצע מעקב מידי יום על כמויות המזון הנשארות, ממעקב זה עולה כי מידי יום בכל ארוחה נותרים פריטי מזון, למרות העובדה כי כל שוהה, לבד מבקשת תוספות מזון, יכול לסעוד מספר פעמים בכל אגף, בכל פלח וזאת מאחר שלא מתבצע פיקוח או רישום בדבר תדירות הכניסה לחדרי האוכל. כנ"ל לעניין שאלה מספר 4 בסקר שעניינה: "האם האוכל מבושל היטב?" - לציין כי חברת ההסעדה מחויבת על פי המרכז להגיש את המזון על בסיס פרמטרים ברורים, כמו כן מבוצעות ביקורות על ידי החברה, המרכז, וגורמי נציבות, המצביעות על כך שהמזון מבושל בהתאם לנדרש.

2. מדוע בדיקות קודמות, שהעלו לטענת שב"ס שביעות רצון מהמזון, אמינות מתוצאות סקר זה שבו השתתפו 300 שוהים?

חברת ההסעדה במרכז חולות פועלת החל מתאריך 01.06.2016, עובר לתאריכי ביצוע הסקר במהלכם וכמעט מידי יום נשאלים השוהים במהלך ארוחות על ידי עובדי המרכז והנהלת המרכז, המסיירים באופן תדיר מידי יום, בדבר טיב המזון ושביעות הרצון. לרבות שביעות הרצון מהמאכלים האתניים שצורפו לתפריט. ככלל, התשובות מצביעים באופן ברור על שביעות רצון, סוגיה שהינה מנוגדת באופן ברור מתוצאות הסקרים. לא מיותר לציין כי בהמשך לשאלות אלו ובקשות השוהים, בוצע שינוי של מספר פריטים בהתאם לבקשת השוהים לשינוי מגוון, כגון: פסטה, עדשים, חמוצים.

בברכה  
יעקב שלום גנ"מ  
מנהל מרכז שהייה "חולות"



# שירות בתי הסוהר

- בלמ"ס -

## סקר שביעות רצון שוהים מהמזון - מרכז חולות.

### שוהה נכבד !

- סקר זה נועד לצורך מדד לשביעות רצונך מהמזון המסופק במרכז חולות.  
נשמח אם תענה על מספר שאלות בנושא.

#### 1. סמן בעיגול את הנתון הרלוונטי -

א. הנך ממוצא: סודני אריתראי

ב. גילך הוא: 18-35 36-50 50-60

ג. הנך שוהה בפלח: 3 8 9

#### 2. סמן בעיגול את רמת שביעות רצונך מהמזון בדירוג 1-7 כאשר:

1- שביעות רצון נמוכה 7- שביעות רצון גבוהה

1	2	3	4	5	6	7	דירוג	
גרוע מאוד	גרוע	טעון שיפור	בינוני	טוב	טוב מאוד	מצוין		
							1. עד כמה הנך שבע רצון מהאוכל המוגש בחדר אוכל?	
							2. עד כמה האוכל המוגש בחדר האוכל מגוון?	
							3. עד כמה האוכל המוגש נראה טוב?	
							4. האם האוכל מבושל היטב?	
							5. האם כמות המזון המחולקת מספיקה?	
							6. האם האוכל המוגש משיע?	
							7. האם האוכל המוגש בחדר האוכל טעים לך?	
							8. מהי רמת הניקיון בחדר האוכל?	
							9. עד כמה אתה שבע רצון מארוחת הבוקר?	
							10. עד כמה אתה שבע רצון מארוחת הצהריים?	
							11. עד כמה אתה שבע רצון מארוחת הערב?	

3. מודים לך על השתתפותך בסקר זה.

הנהלת מרכז שהייה "חולות".

לשכה מרכז חולות טל': 08-6821701 פקס: 08-9193542

סקר שביעות רצון לאוכל





בלמיס -

מטרת: יצירת חשיבה ביקורתית

המטרה: - הצגת דוגמאות שונות של חשיבה ביקורתית

1. האם אפשר להאמין בלידה ראשונה ביום ראשון?

דוגמאות: -18-35      36-50      50-60

2. אם כן: - 3      8      9

2. האם ניתן לומר שיש חשיבה ביקורתית בפרטים הבאים?

	אלי	7 האם זה נכון?	6 האם זה נכון?	5 האם זה נכון?	4 האם זה נכון?	3 האם זה נכון?	2 האם זה נכון?	1 האם זה נכון?
1.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
2.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
3.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
4.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
5.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
6.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
7.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
8.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
9.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
10.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							
11.	האם זה נכון לומר שיש חשיבה ביקורתית?							

סה"כ	דירוג 7	דירוג 6	דירוג 5	דירוג 4	דירוג 3	דירוג 2	דירוג 1		
238	5	1	16	30	67	63	56	שאלה מספר 1	
234	6	6	9	31	69	67	46	שאלה מספר 2	
230	2	4	11	29	44	87	53	שאלה מספר 3	
237	3	9	5	26	47	74	73	שאלה מספר 4	
232	3	7	7	40	58	63	54	שאלה מספר 5	
225	3	3	10	37	53	67	52	שאלה מספר 6	
237	6	7	13	29	52	69	61	שאלה מספר 7	
233	15	40	61	38	25	30	24	שאלה מספר 8	
232	10	15	22	43	53	52	37	שאלה מספר 9	
243	7	6	13	32	52	80	53	שאלה מספר 10	
241	3	8	9	27	49	63	82	שאלה מספר 11	