

הודעה לעיתונות

ממצאי הסקר ה-13 העוקב אחר דעת הציבור על רמת השירות ותפקוד מערכת הבריאות: 2021-2022



ד"ר מיכל לרון, רינה מעוז ברויאר ושרביט פיאלקו

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל עוקב מאז החלת חוק ביטוח בריאות ממלכתי ב-1995 אחר תפקוד מערכת הבריאות מנקודת מבטם של המבוטחים. המחקר ממומן בסיוע משרד הבריאות, ומלווה אותו ועדת היגוי שחברים בה נציגי משרד הבריאות, משרד האוצר, המוסד לביטוח לאומי, קופות החולים, ארגוני חולים והאקדמיה.

הסקר בוחן את תפקוד מערכת הבריאות בכמה נושאים מרכזיים: רפואת המשפחה, רפואה יועצת, רפואה מרחוק, קופות החולים, רפואה דחופה, אמון במערכת הבריאות, ויתור על שירותי בריאות ופנייה אל מחוץ למערכת הציבורית.

הסקר נערך בשלהי תקופה של משבר בריאות עולמי והוא מציג תמונה מורכבת של דעת הציבור על רמת השירות ותפקוד מערכת הבריאות: לצד עלייה ניכרת בשביעות הרצון ממערכת הבריאות, שיעור המרוויינים שהביעו ביטחון בקבלת הטיפול הטוב והיעיל ביותר בעת הצורך אינו גבוה. כמו כן לצד שביעות רצון גבוהה משירותי הבריאות שניתנים על ידי קופות החולים, עדיין ישנם פערים בנגישות לשירותי בריאות בקרב מבוטחים בעלי מאפייני רקע שונים.

להלן הממצאים העיקריים מן הסקר שנערך בין אוקטובר 2021 למרץ 2022.^{1,2}

שביעות רצון ממערכת הבריאות ואמון בה

- 68% מן המרוויינים דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד ממערכת הבריאות, זאת לעומת 58% שדיווחו כך בסקר שנערך בשנת 2018. מבין המחוזות, בירושלים ויו"ש שיעור המרוצים והמרוצים מאוד הוא הגבוה ביותר (72%) ובדרום שיעור המרוצים והמרוצים מאוד הוא הנמוך ביותר (62%).
- 62% מן המרוויינים הביעו רמת ביטחון כלשהי ("בטוחים מאוד" או "די בטוחים") שיקבלו את הטיפול הטוב והמועיל ביותר ממערכת הבריאות אם תחול התדרדרות ניכרת במצב בריאותם; 42% הביעו רמת ביטחון כלשהי ("בטוחים מאוד" או "די בטוחים") בכך שמערכת הבריאות תכסה את עלויות הטיפול בהם

¹ פירוט על הסקר ראו בסוף מסמך זה.

² כל ההבדלים המוצגים במסמך מובהקים מבחינה סטטיסטית ברמת מובהקות של 0.05 לפחות, אלא אם נאמר אחרת.

במצב כזה. 75% סבורים שיש צורך בהפעלת קשרים כדי לקבל טיפול טוב ומהיר יותר (46% ענו "כן בהחלט" ו-29% ענו "כן, במידה מסוימת").

שביעות רצון מתפקוד קופות החולים

- 88% מן המרואיינים דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד מקופת החולים באופן כללי, לעומת 90% שדיווחו כך בסקר שנערך בשנת 2018. מבין המחוזות, בדרום ובירושלים ויו"ש שיעור המרוצים והמרוצים מאוד הוא הנמוך ביותר (84% בכל אחד מהם) ובתל אביב וחיפה שיעור המרוצים והמרוצים מאוד הוא הגבוה ביותר (91% בכל אחד מהם).
- מבין מגוון השירותים של קופות החולים שנבדקו בסקר, שיעור שביעות הרצון מזמינות המענה האנושי של קופת החולים הוא הנמוך ביותר (62%). שיעורי שביעות הרצון הגבוהים ביותר היו משירותי המעבדה (95%), ממתקני קופת החולים (94%), מן האחיות (94%) ומיחס רופאי המשפחה (93%).
- שלושה מכל ארבעה אנשים דיווחו כי הם סבורים במידה רבה או רבה מאוד שקופת החולים עשתה כמיטב יכולתה כדי לתת מענה לצורכי הבריאות בתקופת הקורונה (73%).

נגישות לשירותים

- רוב מי שביקש התחייבות מקופת החולים בשנה שקדמה לסקר קיבל אותה (95%), רוב מי שקיבל התחייבות – קיבל אותה בקלות (87%). 70% מבין אלו שבקשתם להתחייבות סורבה, פנו לקבלת השירות באופן פרטי.
- 17% מקרב העולים (לאחר שנת 1989) ו-8% מקרב הערבים דיווחו על קושי בקבלת שירותים בקופת החולים בשל בעיות שפה, זאת לעומת 5% באוכלוסייה הכללית.

מעברים בין קופות

- בשנה שקדמה לסקר, 20% מן המרואיינים קיבלו הצעה מקופת חולים שלא היו חברים בה לעבור אליה. שיעור זה נמוך מן השיעור שדווח בסקר שנערך ב-2018 (26%). שיעור הפניות למעבר קופה גבוה יותר בקרב החרדים (40%) ובקרב הערבים (30%).

מצוקה נפשית

- בסקר הנוכחי נמצאה עלייה בשיעור המרואיינים שחשו מצוקה נפשית בשנה שקדמה לסקר, מ-20% בשנת 2018 ל-24% בשנת 2021. שלושה מכל ארבעה אנשים שחשו מצוקה נפשית דיווחו כי לא נשאלו על כך על ידי רופא המשפחה שלהם.

זמני המתנה לרפואה יועצת

- אחד מכל שלושה (32%) מן המבקרים אצל רופא יועץ דרך קופת החולים דיווח שהמתין יותר מחודש לביקור; שיעור גבוה של ממתנים חודש ויותר נמצא עבור רופאי גסטרואנטרולוגיה (51%), רופאים כירורגיים (43%) ורופאי עור ומין (42%).

רפואה מרחוק

- בשנה שקדמה לסקר, 55% מן המרואיינים פנו לקופת החולים דרך אתר האינטרנט או היישומון (אפליקציה) של הקופה עם שאלה רפואית, או בקשה לאישורים, מרשמים, הפניות או התחייבות. פנייה דרך האתר או היישומון חסכה ל-91% מהם את הצורך לבקר במרפאה. שיעור פניות נמוך יותר מן הממוצע נמצא בקרב אנשים עם מוגבלות (43%), גברים (52%), חרדים (39%), ערבים (36%) ובני 65+ (39%).
- 44% מן המרואיינים השתמשו בשירות של ביקור טלפוני, ביקור וידיאו או צ'אט (התכתבות בזמן-האמת) עם גורם רפואי או טיפולי כלשהו בשנה שקדמה לסקר. עבור 90% מהם השימוש בשירות מרחוק ייתר את הצורך בביקור במרפאה. לעומת שיעור המשתמשים בקרב כלל המרואיינים (44%), שיעור נמוך יותר של משתמשים נמצא בקרב גברים (36%), ערבים (35%) ובני 55+. לא נמצא הבדל בשיעור השימוש בין אנשים עם מוגבלות לאנשים ללא מוגבלות.

ויתור על שירותי בריאות

- זמני ההמתנה לטיפול רפואי הם הסיבה העיקרית לכך שאנשים מוותרים על טיפול רפואי; בסקר זה 35% ויתרו על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה – עלייה של 6 נקודות האחוז ביחס לסקר הקודם שנערך ב-2018 (29%). 19% ויתרו על טיפול רפואי בגלל מרחק – עלייה של 8 נקודות האחוז ביחס לסקר מ-2018 (11%). 12% דיווחו שוויתרו על ייעוץ, טיפול רפואי או תרופות בגלל התשלום הנדרש, אין הבדל מובהק ביחס לסקר מ-2018.
- 51% מאלו שוויתרו על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה פנו לקבלת השירות באופן פרטי.
- 42% מאלו שוויתרו על טיפול בגלל מרחק פנו לקבלת השירות באופן פרטי.
- כאשר משווים בין שיעור המוותרים על שירותי בריאות בקרב בעלי ההכנסה מהחמישון התחתון ובין כלל המשיבים, עולה כי 31% מבעלי הכנסה בחמישון התחתון דיווחו כי ויתרו בשנה שקדמה לסקר על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה (לעומת 35% מכלל המרואיינים). 20% מבעלי ההכנסה בחמישון התחתון דיווחו כי ויתרו על טיפול רפואי בגלל מרחק בשנה שקדמה לסקר (לעומת 19% מכלל המרואיינים – הבדל לא מובהק). 19% מבעלי ההכנסה בחמישון התחתון דיווחו כי ויתרו בשנה שקדמה לסקר על ייעוץ, טיפול רפואי או תרופות שנרשמו להם על ידי הרופא בגלל התשלום הנדרש (לעומת 12% מכלל המרואיינים).

פנייה מחוץ למערכת הציבורית

- 86% מכלל המרואיינים דיווחו שיש בבעלותם ביטוח בריאות וולונטרי (ביטוח משלים דרך קופת החולים או ביטוח בריאות דרך חברת ביטוח): 44% מן המרואיינים דיווחו כי הם מחזיקים גם בביטוח משלים דרך קופת החולים (שב"ן – שירותי בריאות נוספים) וגם בביטוח בריאות דרך חברת ביטוח; 7% דיווחו שהם מבוטחים רק בביטוח משלים דרך קופת החולים, 5% דיווחו שהם מבוטחים רק בביטוח דרך חברת ביטוח. 14% מכלל המרואיינים דיווחו שהם לא מבוטחים בביטוח בריאות וולונטרי כלל. שיעור הלא מבוטחים בביטוח בריאות וולונטרי גבוה יותר בקרב ערבים (46%) ובקרב בעלי ההכנסה בחמישון התחתון (33%).

סיכום

מן הסקר עולה כי:

- שביעות הרצון משירותי הבריאות של קופות החולים נשארה גבוהה, בדומה לסקר הקודם שנערך בשנת 2018
- נמצאה שביעות רצון גבוהה ממענה קופות החולים לצורכי הבריאות בתקופת מגפת הקורונה
- שביעות הרצון ממערכת הבריאות בכללותה עלתה ב-10 נקודות האחוז לעומת הסקר הקודם
- נמצא שימוש נפוץ בשירותי בריאות מרחוק

יחד עם זאת:

- יש עלייה במצוקה הנפשית וברוב המקרים רופא המשפחה לא שואל על כך
- שלישי מן הפונים לרפואה יועצת ממתינים לתור חודש ויותר
- חמישית מן העניים ויתרו על טיפול בגלל תשלום
- יש עלייה בויתור על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה
- יש הבדלים בין קבוצות באוכלוסייה בנגישות לשירותי רפואה מרחוק

בהמשך תפורסם מצגת שתכלול נתונים לפי קופת חולים.

על הסקר

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל עוקב מאז 1995 אחר תפקוד מערכת הבריאות מנקודת מבטם של המבוטחים. הסקר האחרון נערך בין אוקטובר 2021 למרץ 2022 בניהולן של ד"ר מיכל לרון, רינה מעוז ברויאר ושרביט פיאלקו ובליווי ועדת היגוי שהיוו חברים בה נציגי משרד הבריאות, נציגי כל קופות החולים, משרד האוצר, המוסד לביטוח לאומי, ארגוני צרכנים והאקדמיה.

את איסוף הנתונים ביצע צוות איסוף נתונים במכון ברוקדייל בניהולו של בן שלומי פון שטראוס, בהובלת חנה גולדנברג ובליווי צוות המחקר. המדגם בסקר הוא מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת בישראל (בני 22+). דגימה אקראית נלקחה ממאגר מבוטחי קופות החולים של המוסד לביטוח לאומי. הוצאת המדגם נעשתה לפי מכסות, 30% עבור הקופות הגדולות ('כללית' ו'מכבי') ו-20% עבור הקופות הקטנות ('מאוחדת' ו'לאומית').

גודל המדגם תוכנן כדי להבטיח עוצמה סטטיסטית של 80% ורמת מובהקות של 5% עבור הבדלים בפרמטרים נבחרים בין קופת החולים הגדולה ביותר לקופת החולים הקטנה ביותר.

בסך הכול רואיינו 2,536 אישה ואיש בשלוש שפות (עברית, ערבית ורוסית). שיעור ההיענות עמד על 52%. לפני שקלול, מאפייני המדגם קרובים למאפייני האוכלוסייה לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס), המוסד לביטוח לאומי וה-OECD. בתום איסוף הנתונים שוקלל המדגם לפי ההתפלגות הצולבת בין קופת חולים, מגדר, גיל וקבוצת אוכלוסייה (יהודים וערבים) לפי נתוני הביטוח הלאומי כדי להגיע לייצוג מדויק של המדגם לאוכלוסייה הכללית. כך התקבלו 80 קבוצות שונות. חישוב המשקל של כל אחת מן הקבוצות נבע מן היחס בינה ובין גודלה באוכלוסייה. עבור משתנים שלא שוקללו, נמצא ייצוג יתר של בעלי הכנסה מן החמישון התחתון (28.0% לעומת 20.0%) ובעלי מחלה כרונית (34.0% לעומת 29.5%).

כלי המחקר הוא שאלון הכולל סדרת מדדים קבועים וכן סדרת מדדים חדשים שהותאמו לדגשים שהועברו אל צוות המחקר מוועדת ההיגוי המלווה את המחקר. השאלון בסקר הנוכחי כלל את המדדים הקבועים: חוויית

הטיפול ושביעות הרצון מרמת השירות; מדדים לבחינת רפואה ראשונית ושניונית; הערכת תפקוד מערכת הבריאות; תחושת ביטחון במערכת; מדדי נגישות וזמינות; ומדדי שימוש בשירותים רפואיים מקוונים. בשנה זו נבדקו גם הנושאים האלה: רפואה מונעת וקידום בריאות; דעת המבוטחים בנוגע לאפשרות של קבלת טיפול רפואי בבית כחלופה לטיפול בבית החולים; דפוסי שימוש בשירותי בריאות מרחוק; שביעות הרצון משירותי קופת החולים בתקופת מגפת הקורונה ומדדי שביעות רצון נוספים.

.....
מראה מקום לציטוט: לרון, מ., מעוז ברויאר, ר. ופיאלקו, ש. (2022). תמצית ממצאי הסקר השלושה-עשר העוקב אחר דעת הציבור על רמת השירות ותפקוד מערכת הבריאות. מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל.