

תמצית

סקר דעת הציבור על רמת השירות במערכת הבריאות ועל תפקודה 2022-2021

מיכל לרון | רינה מעוז ברויאר | שרביט פיאלקו

מאירס ג'וינט
ברוקדייל 

רקע

מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל עוקב מאז החלת חוק ביטוח בריאות ממלכתי ב-1995 אחר תפקוד מערכת הבריאות מנקודת מבטם של המבוטחים, באמצעות סדרת סקרים דו-שנתיים. הסקרים ממומנים בסיוע משרד הבריאות ומלווים על ידי ועדת היגוי שחברים בה נציגים ממשרד הבריאות, ממשרד האוצר, מן המוסד לביטוח לאומי, מכל קופות החולים, מארגוני חולים ומן האקדמיה.

מטרה

המטרה הרב-שנתית של סדרת הסקרים היא לבחון את תפקוד מערכת הבריאות בכמה היבטים: חוויית הטיפול ושביעות הרצון מרמת השירות; איכות שירותי הרפואה הראשונית והשניונית; תחושת ביטחון במערכת; נגישות וזמינות; שימוש בשירותי רפואה מרחוק. בשנה זו נבדקו גם הנושאים האלה: הרחבה על שימוש בשירותי רפואה מרחוק; רפואה מונעת; אשפוז בית כחלופה לטיפול בבית חולים; שביעות רצון מקופות החולים בתקופת מגפת הקורונה; נגישות שפתית.

שיטה

הנתונים נאספו באמצעות סקר טלפוני בין אוקטובר 2021 למארס 2022. המדגם בסקר הוא מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת בישראל (בני 22 ויותר). דגימה אקראית נלקחה ממאגר מבוטחי קופות החולים של המוסד לביטוח לאומי. בסך הכול רואיינו 2,536 איש בשלוש שפות (עברית, ערבית ורוסית) ושיעור ההיענות עמד על 52%. בתום איסוף הנתונים שוקלל המדגם לפי קבוצות באוכלוסייה, גיל, מגדר וקופת חולים כדי להגיע לייצוג מדויק של המדגם לאוכלוסייה הכללית (ראו נספח מתודולוגי באתר המכון).

ממצאים עיקריים

שביעות רצון ממערכת הבריאות ואמון בה

- בסקר הנוכחי, 68% מן המרואיינים דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד ממערכת הבריאות, זאת לעומת 58% שדיווחו כך בסקר שנערך בשנת 2018. שיעור המרוצים ממערכת הבריאות גבוה יותר בקרב גברים, בני 65+ וערבים.
- 62% מן המרואיינים הביעו רמת ביטחון כלשהי ("בטוחים מאוד" או "די בטוחים") שיקבלו את הטיפול הטוב והמועיל ביותר ממערכת הבריאות אם תחול הידרדרות ניכרת במצב בריאותם; 42% הביעו רמת ביטחון כלשהי ("בטוחים מאוד" או "די בטוחים") בכך שמערכת הבריאות תכסה את עלויות הטיפול בהם במצב כזה; 75% העידו שהם מאמינים 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 קופות החולים, שיעור המרוצים והמרוצים מאוד הגבוה ביותר נמצא בקרב מבוטחי מכבי (91%). מבין המחוזות, בדרום ובירושלים ויו"ש שיעור המרוצים והמרוצים מאוד הוא הנמוך ביותר (84% בכל אחד מן המחוזות), ובתל אביב ובחיפה שיעור המרוצים והמרוצים מאוד הוא הגבוה ביותר (91% בכל אחד מן המחוזות).
- 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%).
- 36% דיווחו שקופת החולים הציעה להם מידע על דרכים לשמירה על הבריאות.
- שלושה מכל ארבעה אנשים דיווחו כי הם סבורים במידה רבה או רבה מאוד שקופת החולים עשתה כמיטב יכולתה כדי לתת מענה לצורכי הבריאות של מבוטחיה בתקופת מגפת הקורונה (73%).

נגישות לשירותים בקופת החולים

- רוב מי שביקשו התחייבות מקופת החולים בשנה שקדמה לסקר קיבלו אותה (95%), ורובם קיבלו אותה בקלות (87%). 70% מבין מי שבקשתם להתחייבות סורבה פנו לקבלת השירות באופן פרטי.
- 17% מקרב העולים (עלו 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 חולים

- 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 קופת חולים גבוה יותר בקרב החרדים (40%) ובקרב הערבים (30%).

רפואת המשפחה

- בשנה שקדמה לסקר, 83% מן המרואיינים פנו לרופא משפחה, 49% מהם פנו לצורך מילוי טפסים בלבד (כגון אישור רפואי, ללא צורך בבדיקה). 60% דיווחו כי רופא המשפחה מרכז את הטיפול עבורם.
- 53% מן המרואיינים דיווחו שרופא המשפחה שוחח איתם ביוזמתו על אורח חיים בריא.

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.

רפואה יועצת

- בשנה שקדמה לסקר, 65% מן המרואיינים פנו לרופא יועץ, 75% מהם פנו לאחת מחמש ההתמחויות שלא מצריכות הפניה מרופא משפחה (אורתופדיה, גניקולוגיה, עור ומין, עיניים ואף-אוזן-גרון).
- אחד מכל שלושה מן המבקרים אצל רופא יועץ דרך קופת החולים דיווח שהמתין לביקור חודש ויותר; לא נמצאו הבדלים בשיעור הממתנים חודש ויותר לפי קופת החולים; שיעור גבוה של ממתנים חודש ויותר נמצא עבור רופאי גסטרואנטרולוגיה (51%), רופאים כירורגיים (43%) ורופאי עור ומין (42%).

חווית הטיפול

- שיעור המדווחים על חוויית טיפול חיובית אצל רופא יועץ (75%) נמוך משיעור המדווחים על חוויית טיפול חיובית אצל רופא משפחה (86%).
- לא נמצאו הבדלים בחוויית הטיפול לפי קופת החולים ולפי ערוץ הפנייה (ביקור במרפאה או ביקור מרחוק).

רפואה מרחוק

- בשנה שקדמה לסקר, 55% מן המרואיינים פנו לקופת החולים דרך אתר האינטרנט או היישומון (אפליקציה) של הקופה בשאלה רפואית או בקשה לאישורים, מרשמים, הפניות או התחייבויות. 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%), אנשים עם קושי בשפה (30%), מי שמשתייכים לחמישון התחתון (38%), חרדים (39%), ערבים (36%) ובני 65+ (39%).
- 44% מן המרואיינים השתמשו בשירות של ביקור טלפוני או ביקור וידיאו/צ'אט (התכתבות בו-זמנית) עם גורם רפואי או טיפולי כלשהו בשנה שקדמה לסקר. עבור 90% מהם השימוש בשירות מרחוק ייתר את הצורך בביקור במרפאה. שיעור פניות נמוך יותר מן הממוצע נמצא בקרב מי שמשתייכים לחמישון התחתון (38%), אנשים עם קושי בשפה (36%), אנשים ללא השכלה אקדמית (38%), גברים (36%), ערבים (35%) ובני 65+ (39%). 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 נמצא כי 35% מן המרואיינים ויתרו על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה ארוכים - עלייה של 6 נקודות האחוז לעומת הסקר שנערך ב-2018 (29%). 19% ויתרו על טיפול רפואי בגלל מרחק מן הבית - עלייה של 8 נקודות האחוז לעומת הסקר שנערך ב-2018 (11%). 12% דיווחו שוויתרו על ייעוץ, טיפול רפואי או תרופות בגלל התשלום הנדרש. לא נמצא הבדל מובהק לעומת הסקר הקודם.
- 51% ממי שוויתרו על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה ארוכים פנו לקבלת השירות באופן פרטי.
- 42% ממי שוויתרו על טיפול בגלל מרחק מן הבית פנו לקבלת השירות באופן פרטי.

רפואה דחופה

- מבין מי שנזקקו לטיפול רפואי דחוף, 29% פנו למוקד טלפוני/צ'אט, 54% פנו למוקד רפואה דחופה בקהילה ו-64% פנו למיון. שיעור הפונים למיון בקרב תושבי חיפה (68%), הצפון (78%) והדרום (69%), גבוה מן הממוצע וכן שיעור הפונים מקרב מבוטחי כללית (74%), מי שמשתייכים לחמישון התחתון (71%) וערבים (82%).
- 74% מן המרואיינים דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד מן הטיפול במוקד הטלפוני/צ'אט, 76% דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד מן הטיפול במוקדים לרפואה דחופה בקהילה ו-66% דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד מן הטיפול במיון.

אשפוז בית

- 4% מן המרואיינים קיבלו טיפול בבית כחלופה לטיפול במוסד רפואי. השיעור דומה בכל קופות החולים.
- כמחצית מבין מי שלא קיבלו טיפול בבית העדיפו לקבלו בבית בעת הצורך.

פנייה מחוץ למערכת הבריאות הציבורית

- 50% ממי שקופת החולים סירבה לאשר להם התחייבות או שוויתרו על קבלת שירות רפואי בקופה בשל זמני המתנה ארוכים או מרחק מן הבית, פנו לרופא פרטי לקבלת השירות. שיעור הפונים לרופא פרטי גבוה בקרב ערבים (69%) ונמוך בקרב המשתייכים לחמישון התחתון (40%), חרדים (31%) ומי שאין להם ביטוח בריאות וולנטרי (40%).
- 81% מן המרואיינים מבוטחים בביטוח דרך קופת החולים (שב"ן - שירותי בריאות נוספים), ו-49% מבוטחים בביטוח מסחרי.
- 44% מן המרואיינים דיווחו כי הם מחזיקים גם בביטוח שב"ן וגם בביטוח בריאות דרך חברת ביטוח; 37% דיווחו שהם מבוטחים רק בביטוח שב"ן; 5% דיווחו שהם מבוטחים רק בביטוח דרך חברת ביטוח. 14% מן המרואיינים דיווחו שהם כלל לא מבוטחים בביטוח בריאות וולונטרי. שיעור הלא מבוטחים בביטוחי בריאות וולונטריים הגבוהים ביותר נמצאו בקרב ערבים (46%) ובקרב המשתייכים לחמישון התחתון (33%).

פערים במצב הבריאות

- 78% מן המרואיינים העריכו כי מצב בריאותם "טוב" או "טוב מאוד". שיעורים דומים לממוצע זה נמצאו בקרב נשים וגברים; שיעורים נמוכים מממוצע זה נמצאו בקרב ערבים (74%) ובקרב המשתייכים לחמישון התחתון (63%); שיעורים גבוהים מממוצע זה נמצאו בקרב חרדים (85%).
- 32% מן המרואיינים דיווחו על מחלה כרונית. שיעורים דומים לממוצע זה נמצאו בקרב נשים, גברים וערבים; שיעורים נמוכים מממוצע זה נמצאו בקרב חרדים (23%); שיעורים גבוהים מממוצע זה נמצאו בקרב המשתייכים לחמישון התחתון (63%).
- 52% מן המרואיינים דיווחו על שימוש קבוע בתרופות מרשם. שיעורים דומים לממוצע זה נמצאו בקרב נשים ובקרב גברים; שיעורים נמוכים מממוצע זה נמצאו בקרב ערבים (41%) וחרדים (39%); שיעורים גבוהים מממוצע זה נמצאו בקרב המשתייכים לחמישון התחתון (58%).
- 18% מן המרואיינים דיווחו על מוגבלות. שיעורים דומים לממוצע נמצאו בקרב חרדים; שיעורים גבוהים מממוצע זה נמצאו בקרב נשים (20%), ערבים (23%) ובקרב המשתייכים לחמישון התחתון (30%).
- 24% מן המרואיינים דיווחו על מצוקה נפשית. שיעורים דומים לממוצע זה נמצאו בקרב ערבים; שיעורים נמוכים מממוצע זה נמצאו בקרב חרדים (14%); שיעורים גבוהים מממוצע זה נמצאו בקרב נשים (28%) ובקרב המשתייכים לחמישון התחתון (32%).

סיכום

מערכת בריאות שמתפקדת ברמה גבוהה נמדדת בין היתר במידת ההיענות שלה לצורכי המבוטחים. היענות זו כוללת ארבעה רכיבים עיקריים: כבוד למטופל, מיקוד במטופל, נגישות גבוהה לשירותים ואיכות הטיפול. אחת הדרכים לבדוק היענות זאת היא באמצעות סקרי אוכלוסייה. הסקר הנוכחי, ה-13 במספר, בדק את היענות המערכת לצורכי המבוטחים בתקופה שבה התמודדה מערכת הבריאות עם משבר בריאות עולמי - מגפת הקורונה. נמצא כי שביעות הרצון מקופות החולים וממגוון שירותי הבריאות שהן מספקות נותרה גבוהה ושביעות רצון מן המענה של קופות החולים בתקופת מגפת הקורונה גבוהה. נמצאה עלייה של 10 נקודות האחוז בשביעות הרצון ממערכת הבריאות בכללותה, וביטחון בקבלת טיפול טוב ויעיל מן המערכת בעת הידרדרות ניכרת במצב הרפואי. מנגד, נמצאה רמת ביטחון נמוכה יחסית שהמערכת תכסה את עלויות הטיפול בעת הידרדרות ניכרת במצב הרפואי וכמו כן נמצא כי רבים מאמינים שקבלת שירות טוב ומהיר יותר תלויה בהפעלת קשרים.

עוד לימד הסקר כי חלה עלייה בשיעור המדווחים על מצוקה נפשית, וכי ברוב המקרים רופא המשפחה לא שואל על כך מיוזמתו. נוסף על כך נמצא כי כשליש מן הפונים לרפואה יועצת ממתינים לתור חודש ויותר, וכי חלה עלייה בויתור על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה ארוכים ובגלל מרחק מן הבית. ולבסוף, הסקר הצביע על פערים ניכרים בין קבוצות באוכלוסייה בכל הקשור למצב הבריאות, לשימוש בשירותים רפואיים וויתור עליהם ולכיסוי ביטוחי וולונטרי.

ממצאי הסקר מונחים על שולחנם של מקבלי ההחלטות כדי לסייע להם לזהות חוזקות וחולשות של המערכת, מנקודת המבט של המבוטחים, וכך לקבל החלטות ולפעול לצמצום פערים ולהעלאת היענות של מערכת הבריאות בישראל לצורכי המבוטחים.