



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

מיכל לרון, רינה מעוז ברויאר, שרביט פיאלקו

ועדת היגוי להצגת הממצאים

29 /05 / 2022

המחקר נערך בתמיכת משרד הבריאות

מאפייני המחקר

- המחקר עוקב אחר התפקוד של מערכת הבריאות מאז החלת חוק בריאות ממלכתי ב-1995 כדי לספק מידע לקביעת מדיניות ולשיפור השירותים
- במחקר נעשתה הערכה מנקודת המבט של המבוטחים כדי לאפשר ביטוי של תחושותיהם, עמדותיהם ורצונותיהם בתהליך קביעת המדיניות
- את המחקר מלווה ועדת היגוי הכוללת נציגים ממשרד הבריאות, ממשרד האוצר, מן המוסד לביטוח לאומי, מקופות החולים, מארגוני חולים ומן האקדמיה

על הסקר



שיטת הדגימה

שימוש במאגר המבוטחים
של המוסד לביטוח לאומי



מסגרת הדגימה

האוכלוסייה הבוגרת בישראל
(בני 22 ויותר), מבוטחי קופות
החולים



שפה

עברית, ערבית ורוסית



2,536

מספר מרואיינים



52%

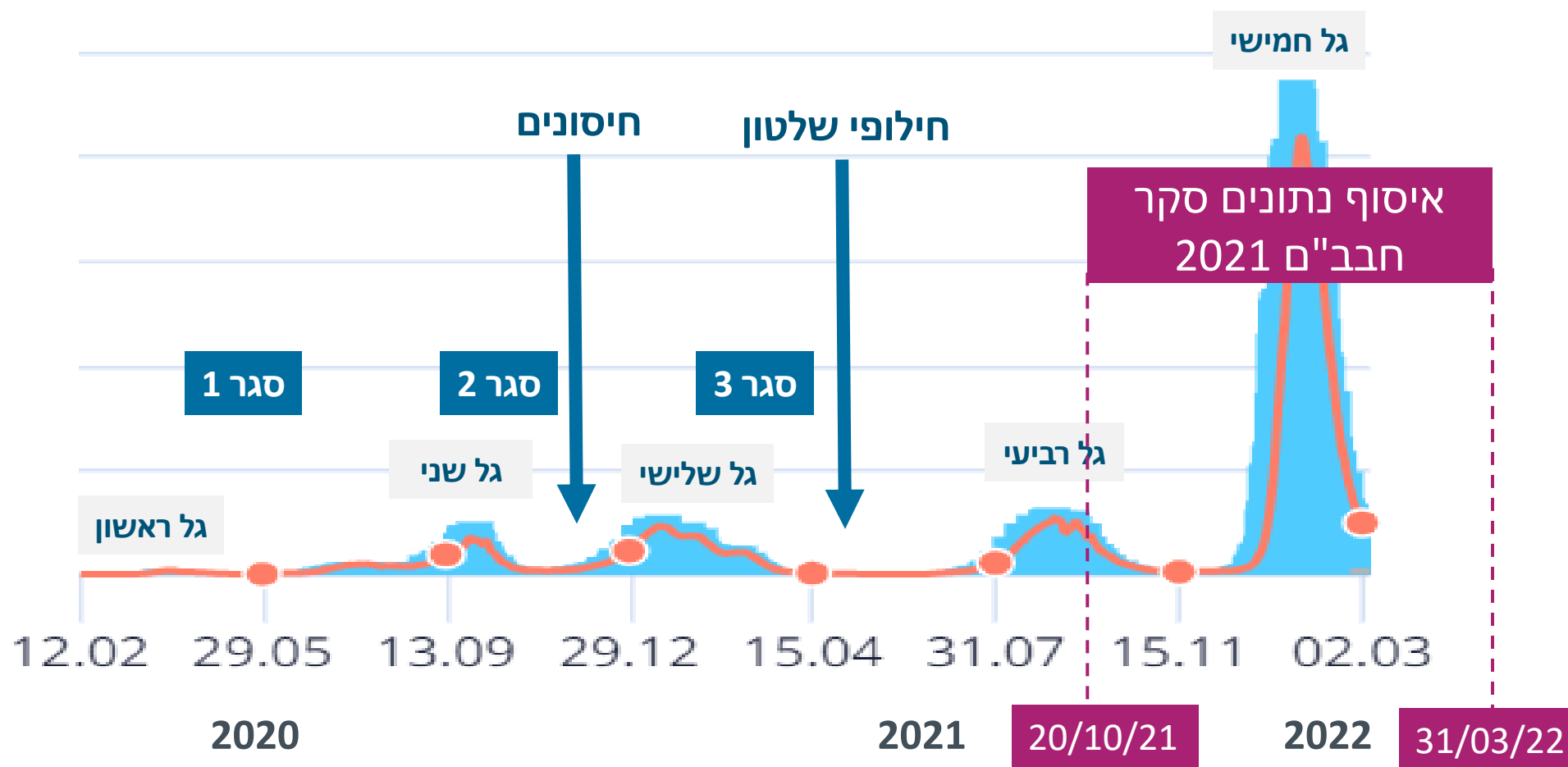
שיעור היענות



שיטה

סקר טלפוני

מספר מאומתים חדשים, גלי תחלואה, סגרים ואיסוף הנתונים בסקר חב"ם : מארס 2020-מארס 2022



מתוך כלכלה בימי קורונה: סוגיות כלכליות בעקבות ההתמודדות עם משבר הקורונה (גבי בן נון, 2022)

שבר הדגימה, המדגם ונתוני האוכלוסייה לפי קופה

אוכלוסייה	מדגם משוקלל	מדגם (n)	מדגם	מכסה	
52.0%	52.0%	800	31.5%	30.0%	
28.3%	28.3%	784	30.9%	30.0%	
12.3%	12.3%	506	20.0%	20.0%	
7.4%	7.4%	446	17.6%	20.0%	
100%	100%	2,536	100%	100.0%	סך הכול

שקלול המדגם

סך הכול 80 קבוצות.
20 קבוצות בכל קופה

$$= \text{קופה} \times \text{גיל} \times \text{אוכלוסייה} \times \text{מגדר}$$

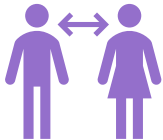
 **קופה**





 **גיל**
34-22
44-35
54-45
64-55
65+

 **אוכלוסייה**
ערבים יהודים

 **מגדר**
נשים גברים

מאפיינים סוציו-דמוגרפיים



השכלה

לא אקדמית | אקדמית
47% 53%



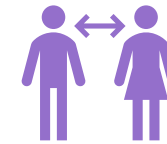
קבוצה באוכלוסייה

עולים | חרדים
9% 13%



אוכלוסייה

ערבים | יהודים
81% 19%



מגדר

נשים | גברים
49% 51%



גיל

טווח 22-93
29% 34-22
20% 44-35
17% 54-45
14% 64-55
20% 65+



אזור

19% ירושלים ויהודה ושומרון
16% צפון
10% חיפה
23% מרכז
18% תל אביב
14% דרום



מצב בריאות

מחלה כרונית | מוגבלות
18% 34%



הכנסה

חמישון תחתון
28%



נושאי הסקר



שירותי בריאות
ויתור על



רפואה
מרחוק



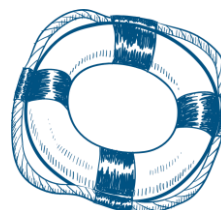
רפואה
יועצת



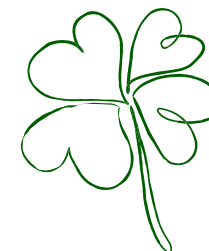
רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



אמון במערכת



קופות חולים



רפואה דחופה



נושאי הסקר



ויתור על
שירותי בריאות



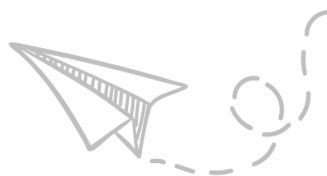
רפואה
מרחוק



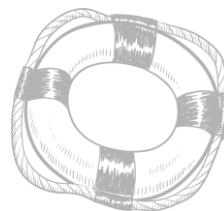
רפואה
יועצת



רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



אמון במערכת



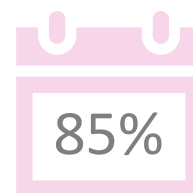
קופות חולים



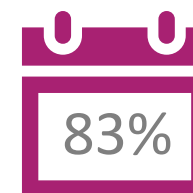
רפואה דחופה



פנייה לרופא משפחה בשנה שקדמה לסקר



2018



*2021

שיעור הפניות לרופא המשפחה לפי ערוץ הביקור
בביקור האחרון לרופא המשפחה

כללית

81%

19%

מנצ'י
שירותי בריאות

78%

22%

מאוחדת

83%

17%

לאומית

81%

19%

סך הכול

81%

19%

ביקורים פיזיים

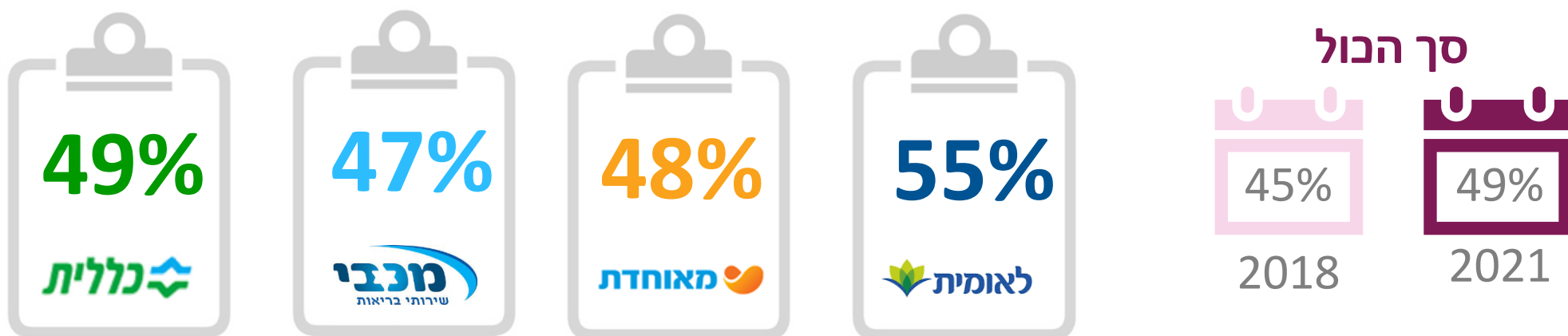
ביקורים טלפוניים ובווידיאו

* $P(2021) < 0.05$



פנייה לרופא משפחה לצורך מילוי טפסים בלבד

בביקור האחרון לרופא המשפחה



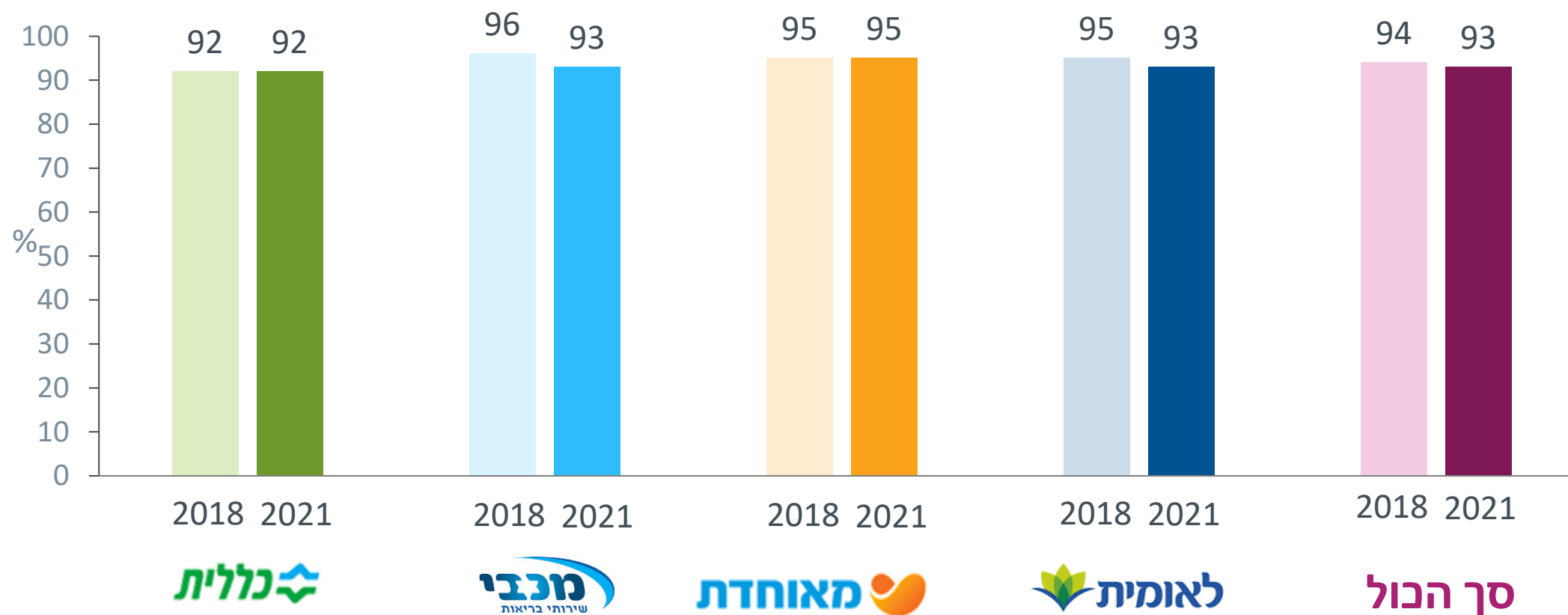
72% מן הפניות בטלפון או בווידיאו היו לצורך מילוי טפסים בלבד לעומת 43% בביקור הפיזי. ההבדל בדפוס השימוש בשירותים מובהק





שביעות רצון מן היחס של רופאי המשפחה בקופה (באחוזים)*

שיעור המרוצים והמרוצים מאוד

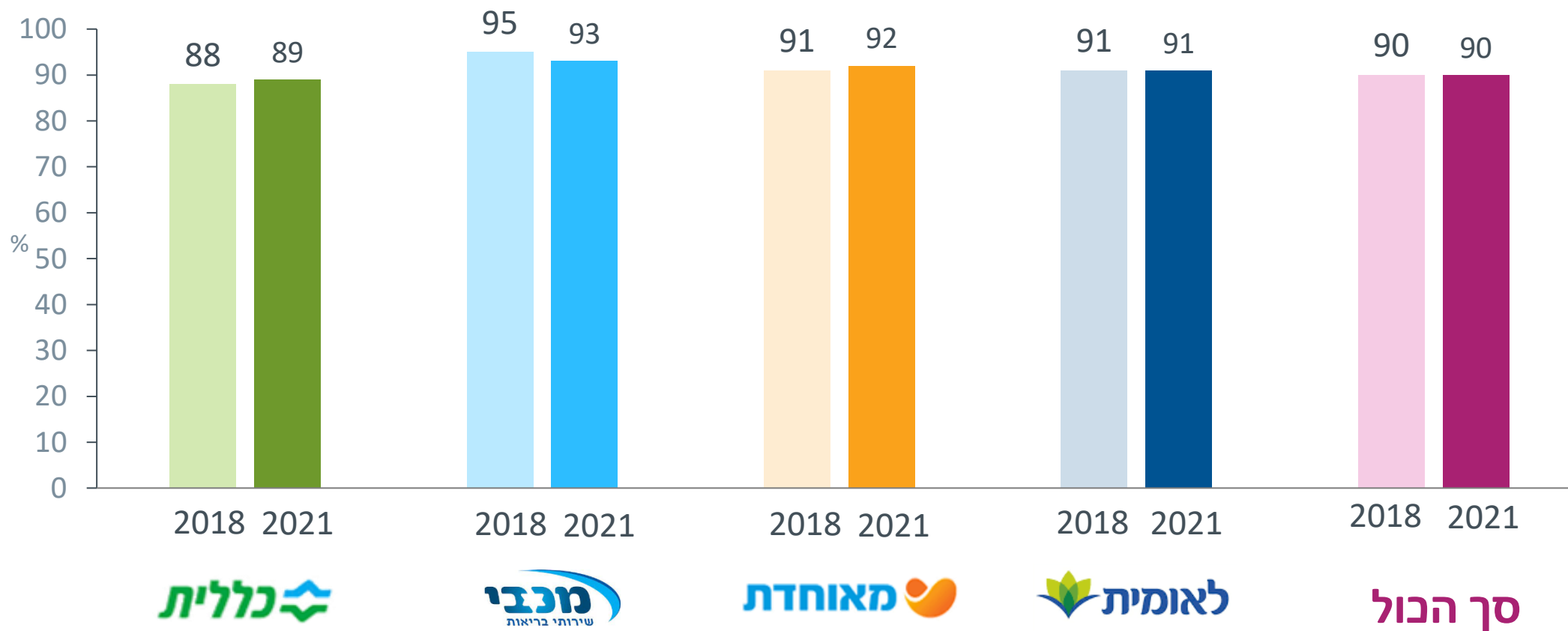


* $P(2018) < 0.05$



שביעות רצון מרמת המקצועיות של רופאי המשפחה בקופה* (באחוזים)

שיעור המרוצים והמרוצים מאוד

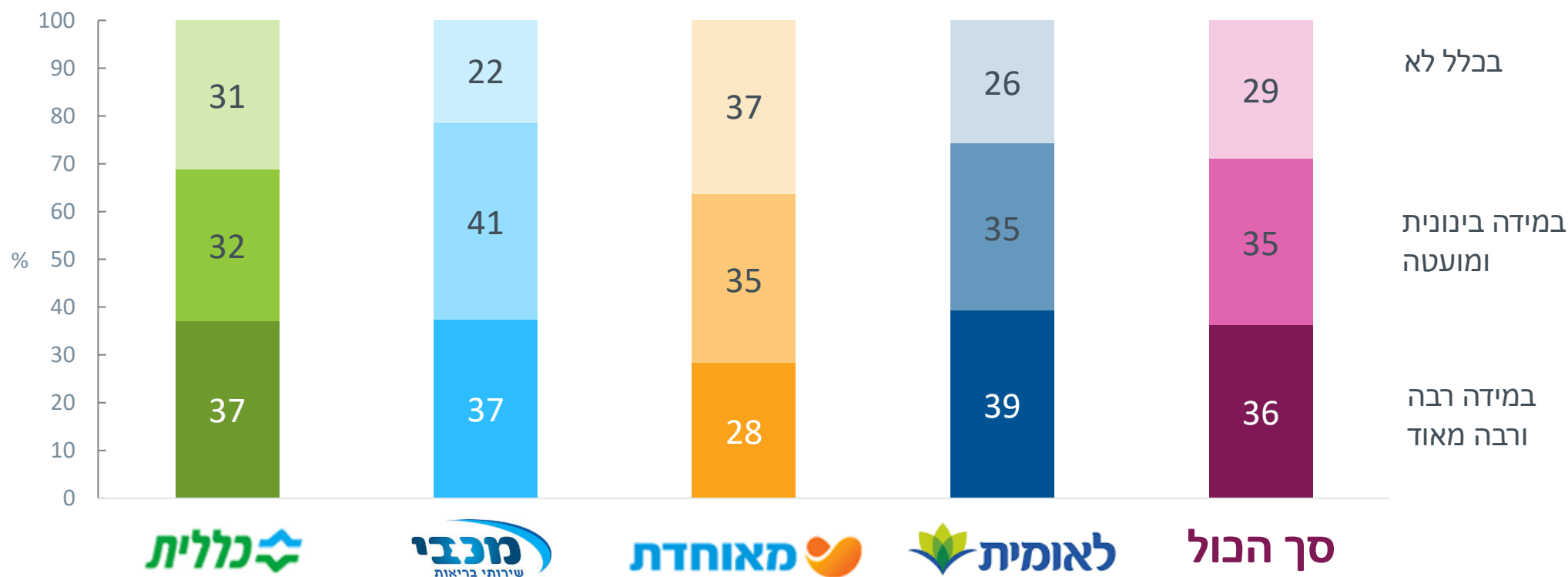


* $P(2018) < 0.05$ * $P(2021) < 0.05$



רפואה מונעת

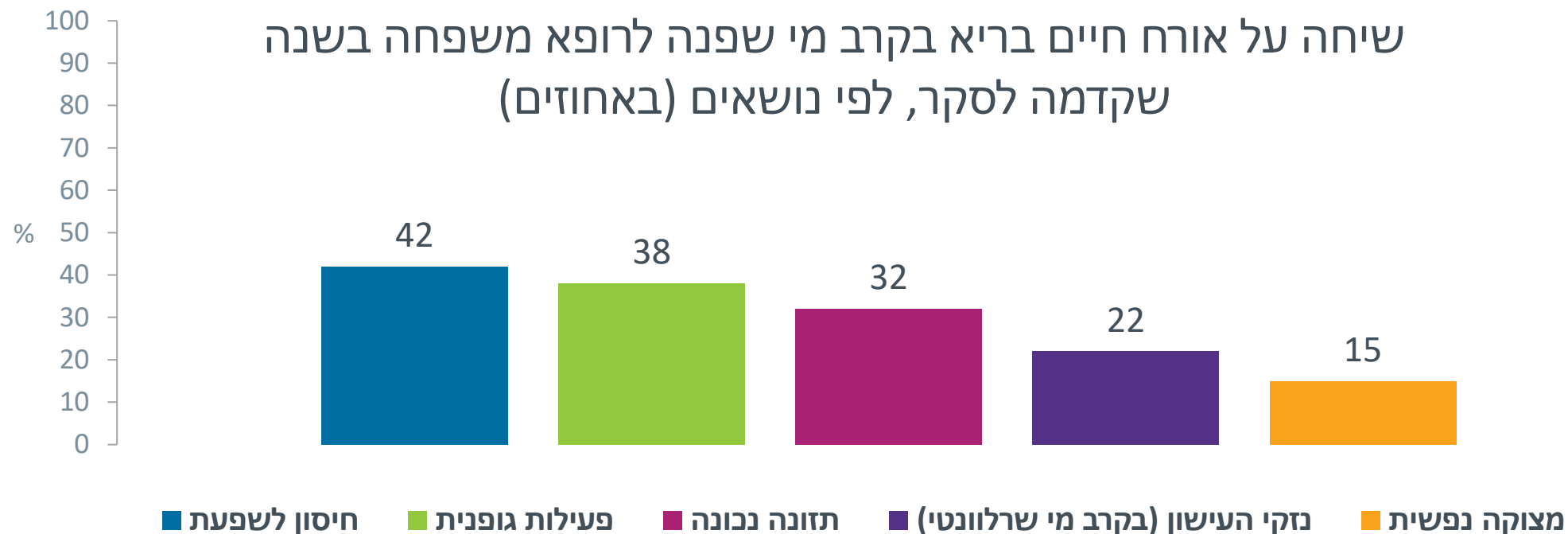
קבלת מידע מן הקופה כיצד לשמור על הבריאות*
(באחוזים)



* $P(2021) < 0.05$



רפואה מונעת



53% מן המשיבים דיווחו שרופא המשפחה דיבר איתם בשנה האחרונה, מיוזמתו, על לפחות אחד מן הנושאים שצוינו





מצוקה נפשית בשנה שקדמה לסקר

14%
2018



15%
2021

דיווחו שרופא המשפחה שאל מיוזמתו על
מצוקה נפשית

20%
2018



24%
*2021

דיווחו שחשו מצוקה נפשית

30%
2018



25%
*2021

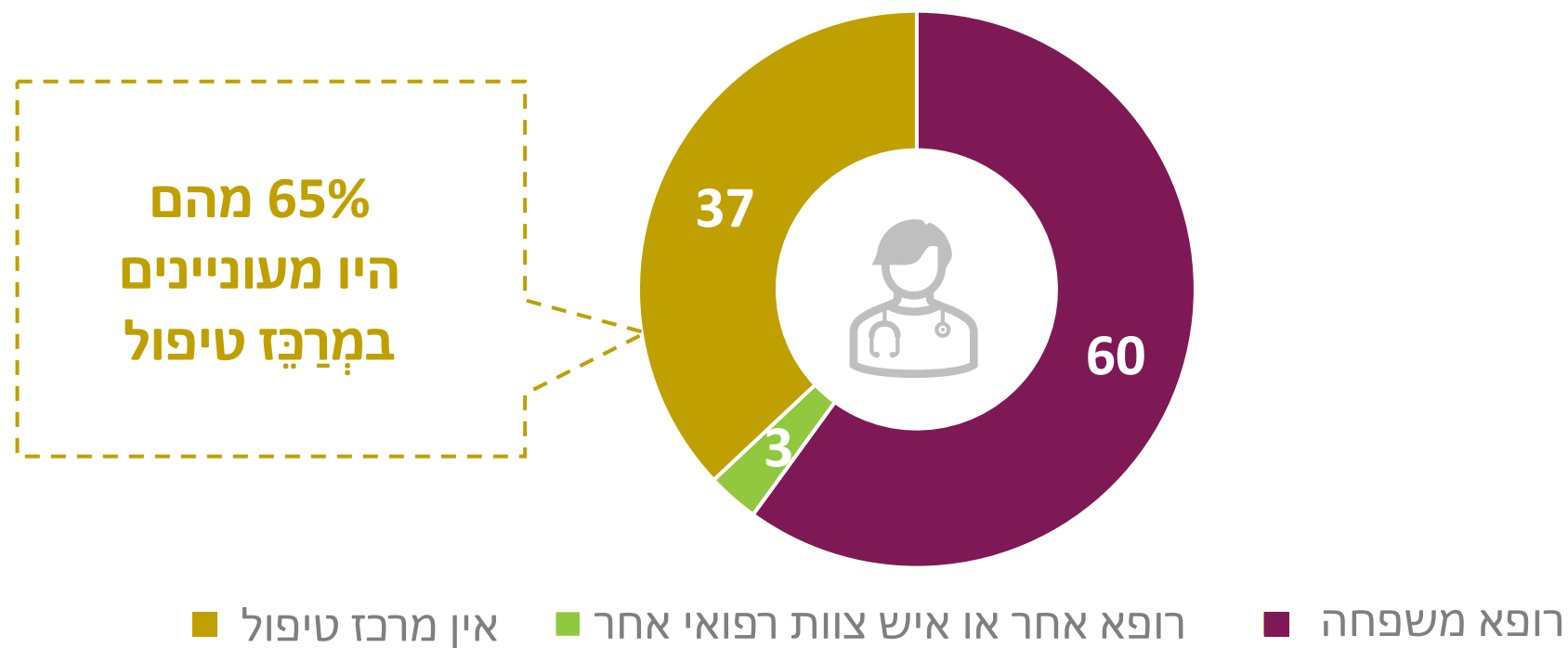
דיווחו שחשו מצוקה נפשית ורופא המשפחה שאל אותם על כך מיוזמתו

3 מכל 4 אנשים שחשו מצוקה נפשית לא נשאלו על כך על ידי רופא המשפחה שלהם





מֶרְכֵּז טִיפּוֹל רְפוּאִי (בִּאֲחֻזִּים)



ל-73% מהחולים הכרוניים יש מֶרְכֵּז טִיפּוֹל לעומת ל-63% באוכלוסייה הכללית*





נושאי הסקר



שירותי בריאות
ויתור על



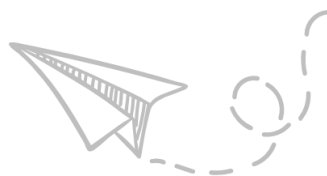
רפואה
מרחוק



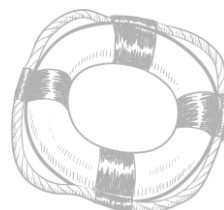
רפואה
יועצת



רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



אמון במערכת



קופות חולים



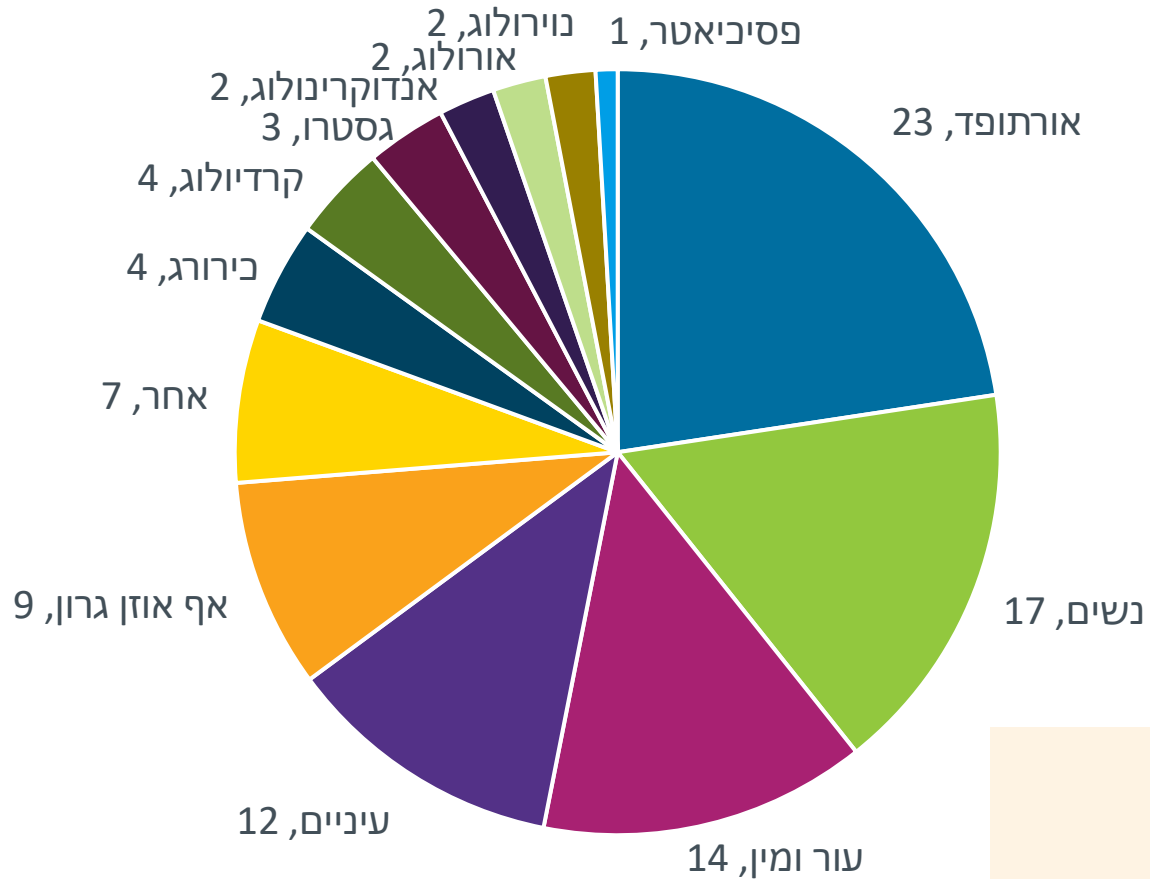
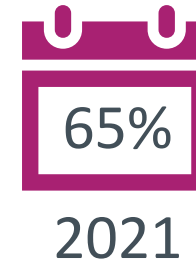
רפואה דחופה



פנייה לרפואה יועצת בשנה שקדמה לסקר, לפי תחום (באחוזים)

בקרב המבקרים אצל רופא יועץ, בביקורם האחרון

סך הכול



לא נמצאו הבדלים מובהקים בין הקופות
בשיעורי הפנייה לרפואה יועצת





זמני המתנה לרפואה יועצת דרך הקופה

בקרוב המבקרים אצל רופא יועץ, בביקורם האחרון



עד 24
שעות

8%

8%



יומיים
עד שבוע

20%

20%



שבוע עד
שבועיים

19%

18%



שבועיים
עד חודש

21%

21%



חודש
ויותר

32%

33%

2021

2018

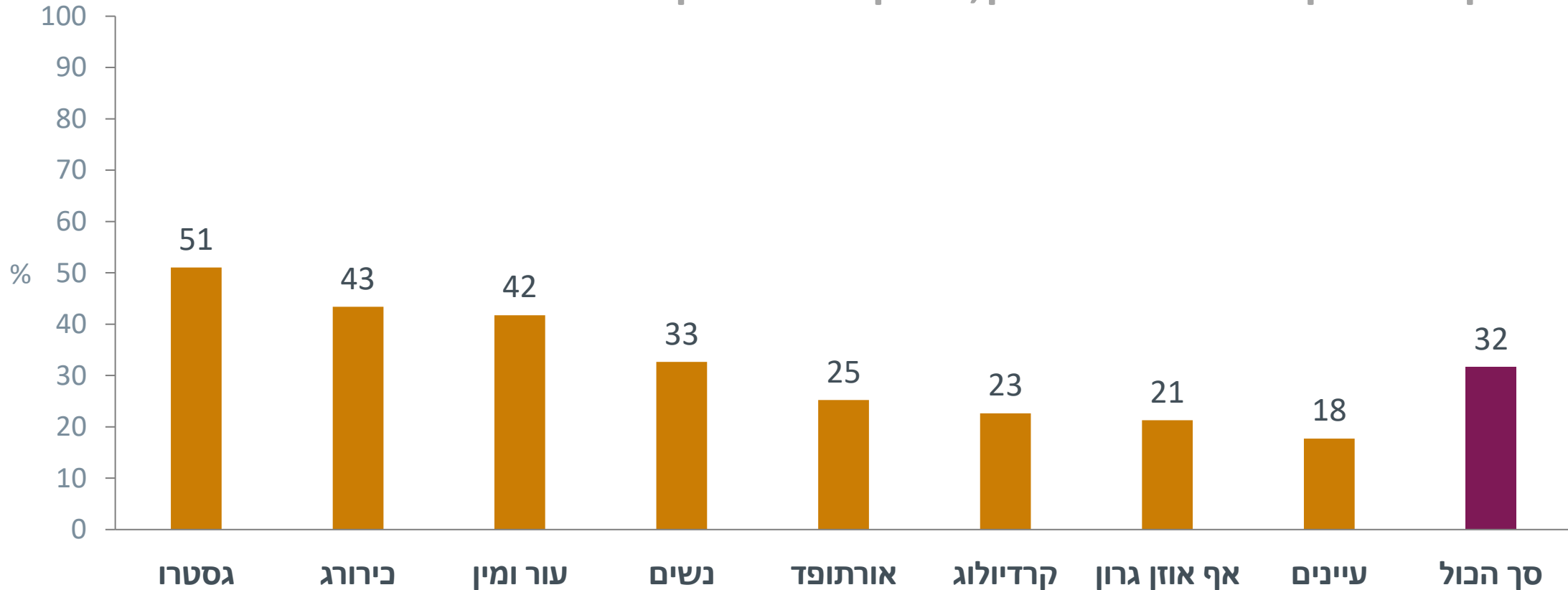
1 מכל 3 אנשים חיכו לרופא יועץ חודש ויותר





המתנה יותר מחודש לרפואה יועצת, לפי תחום מומחיות* (באחוזים)

בקרב המבקרים אצל רופא יועץ, בביקורם האחרון

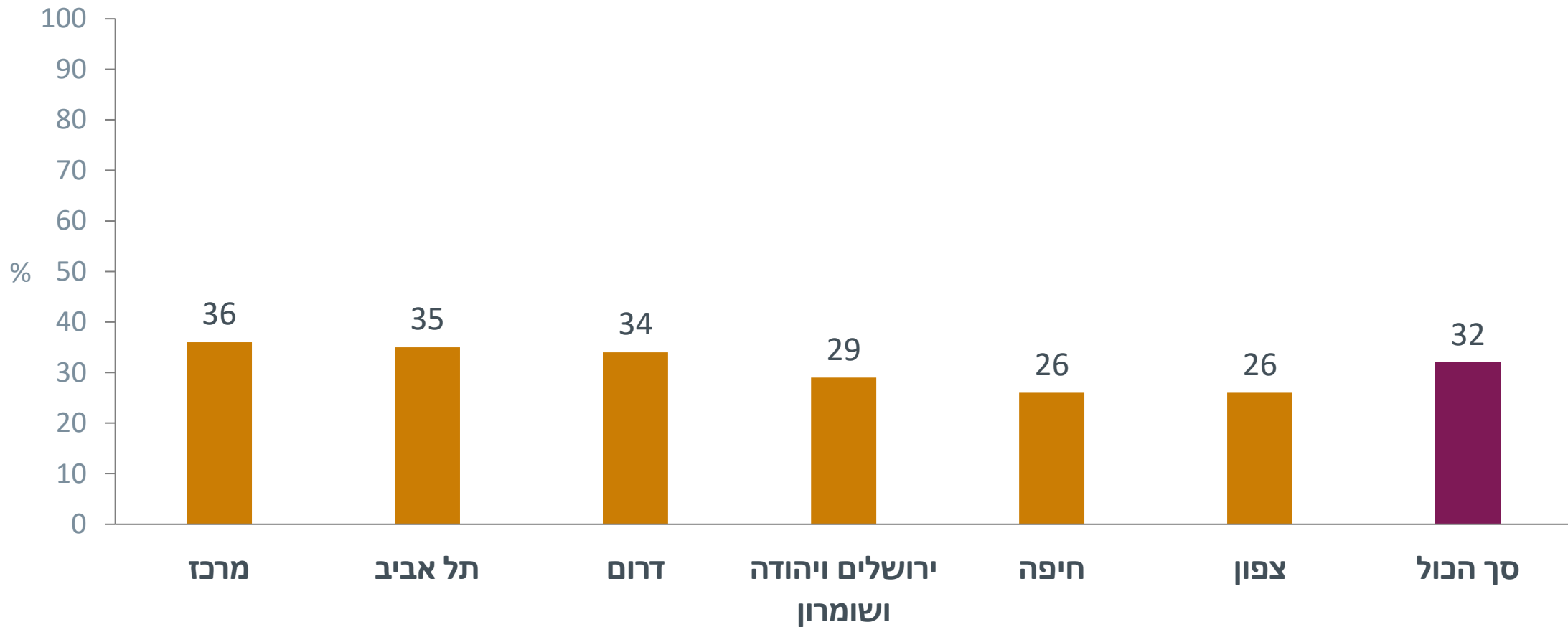


* $P(2021) < 0.05$



המתנה יותר מחודש לרפואה יועצת, לפי מחוז* (באחוזים)

בקרב המבקרים אצל רופא יועץ, בביקורם האחרון

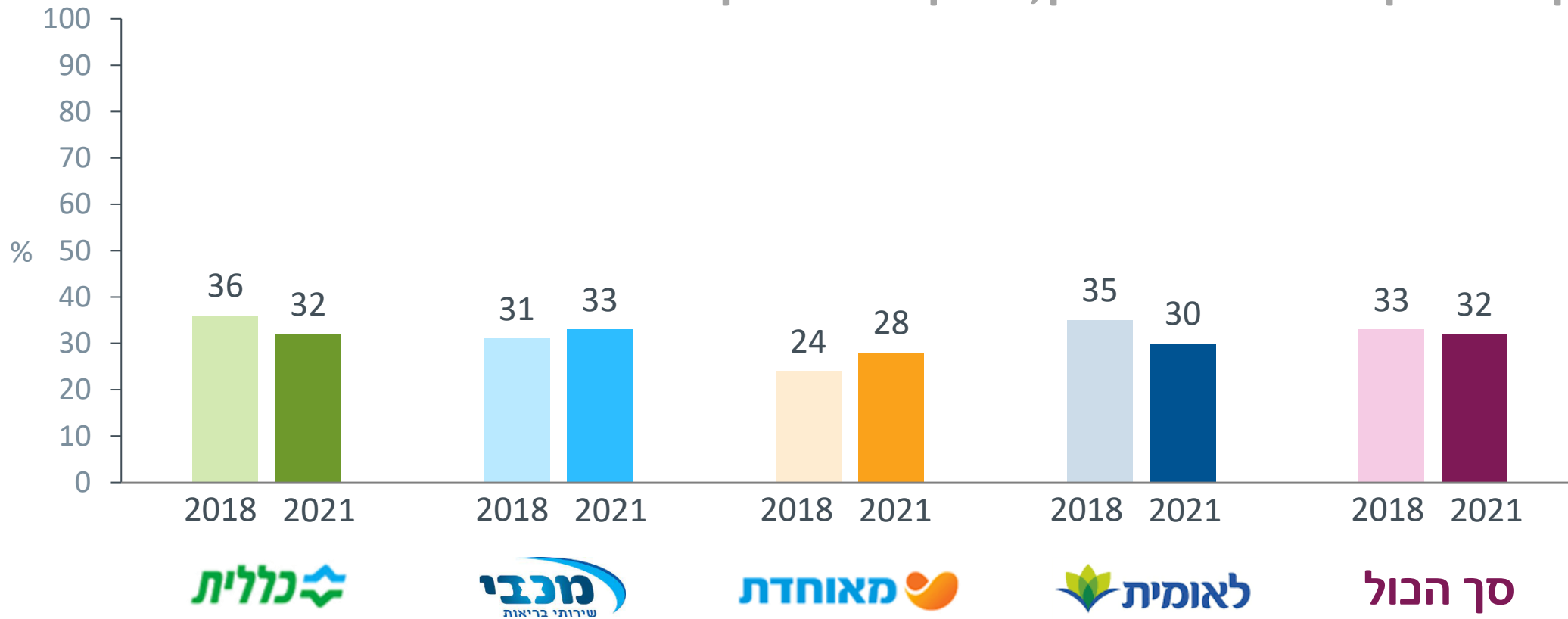


* $P(2021) < 0.05$



המתנה יותר מחודש לרפואה יועצת, לפי קופה (באחוזים)

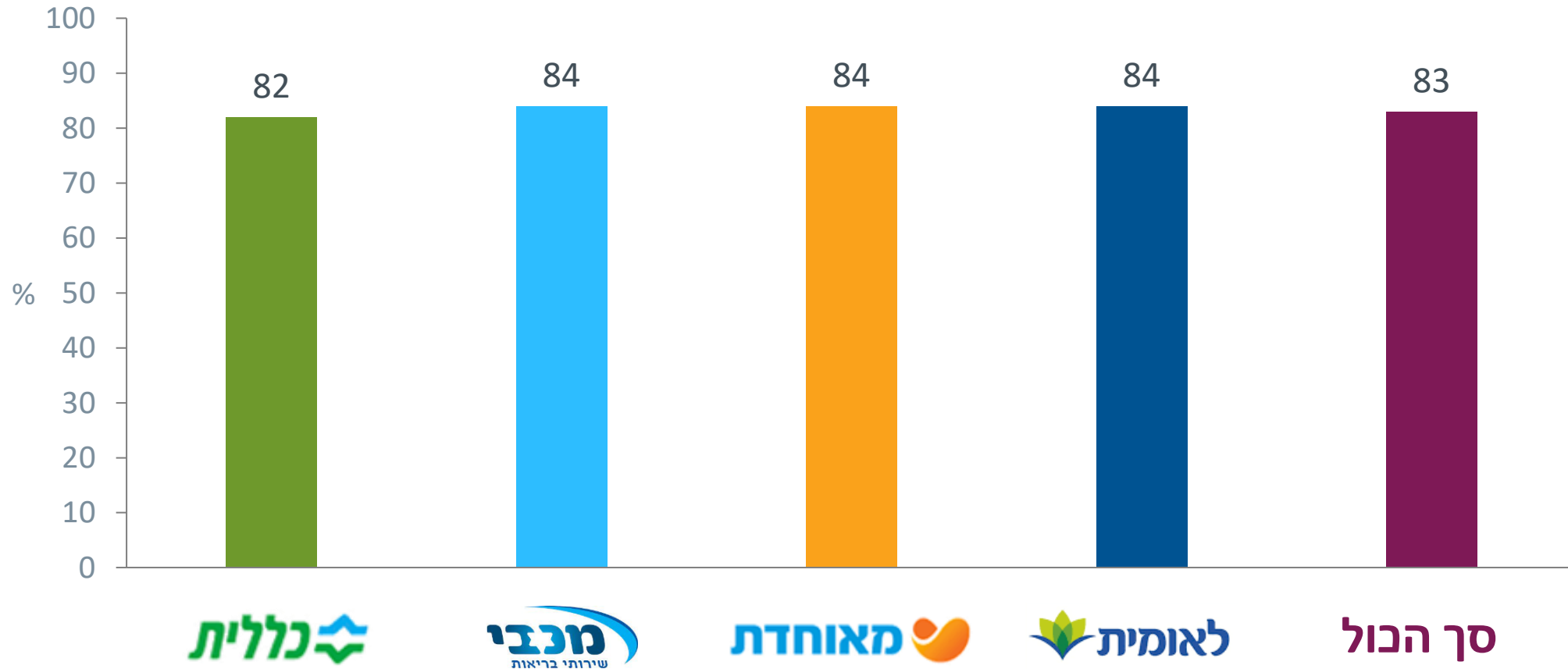
בקרב המבקרים אצל רופא יועץ, בביקורם האחרון





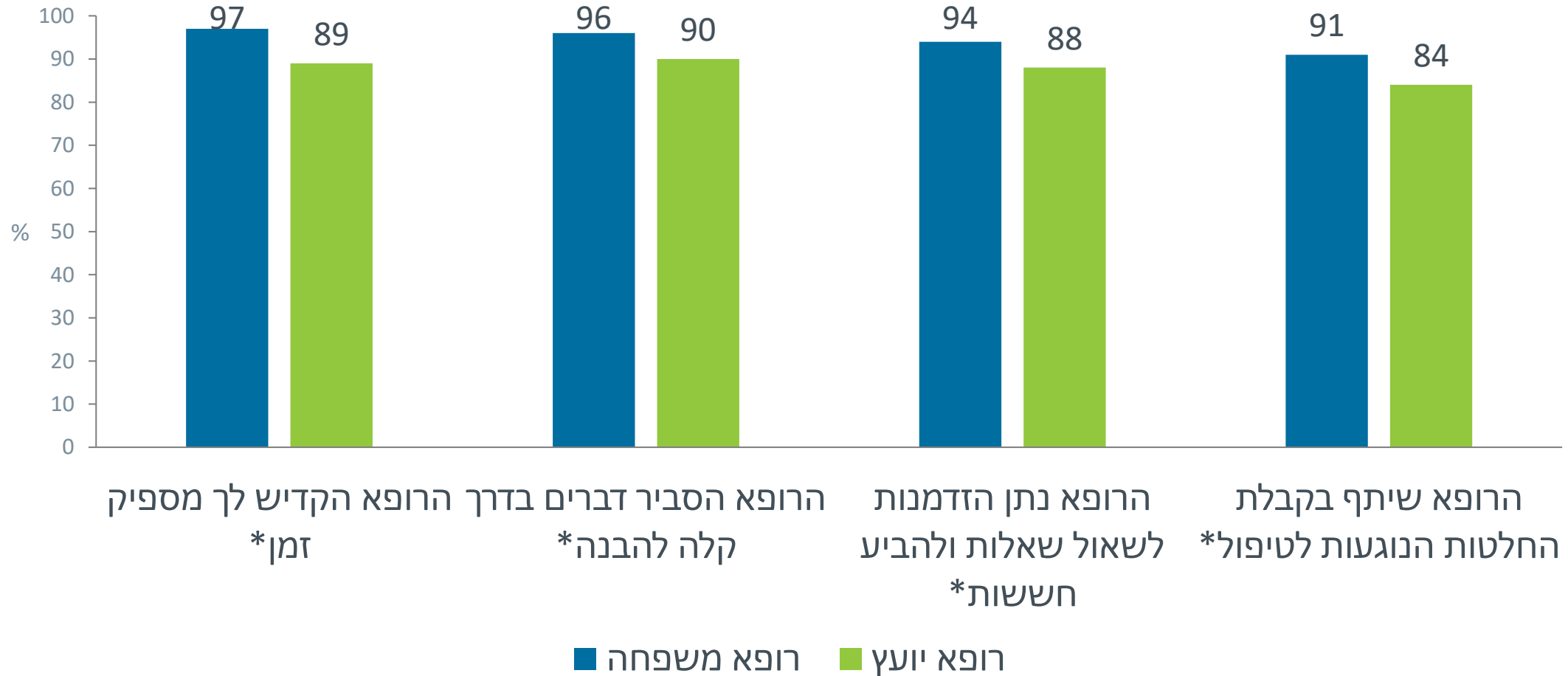
שביעות רצון מן הרופאים היועצים (באחוזים)

שיעור המרוצים והמרוצים מאוד



חוויית הטיפול בביקור האחרון, לפי רופא משפחה או רופא יועץ (באחוזים)

"כן בהחלט" ו"כן, במידה מסוימת", בביקור האחרון



* $P(2021) < 0.05$



נושאי הסקר



שירותי בריאות
ויתור על



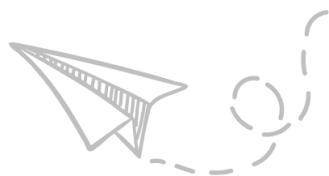
רפואה
מרחוק



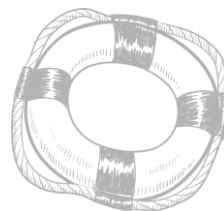
רפואה
יועצת



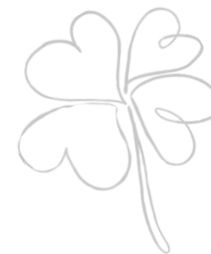
רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



אמון במערכת



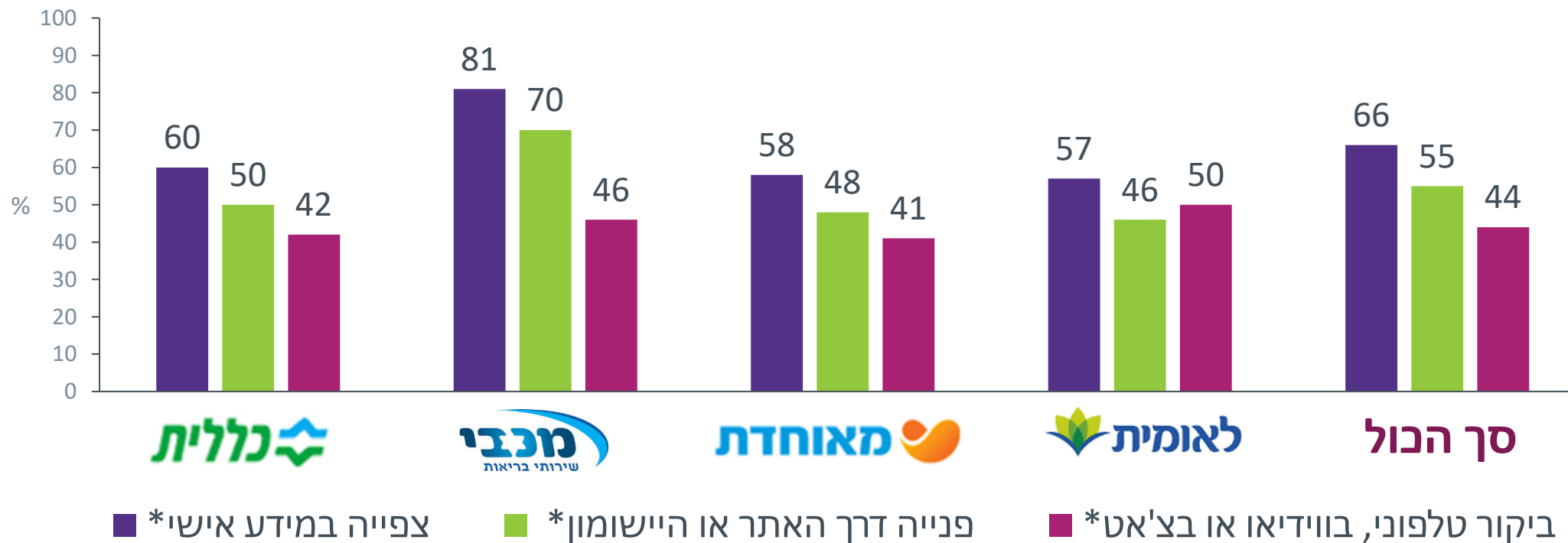
קופות חולים



רפואה דחופה



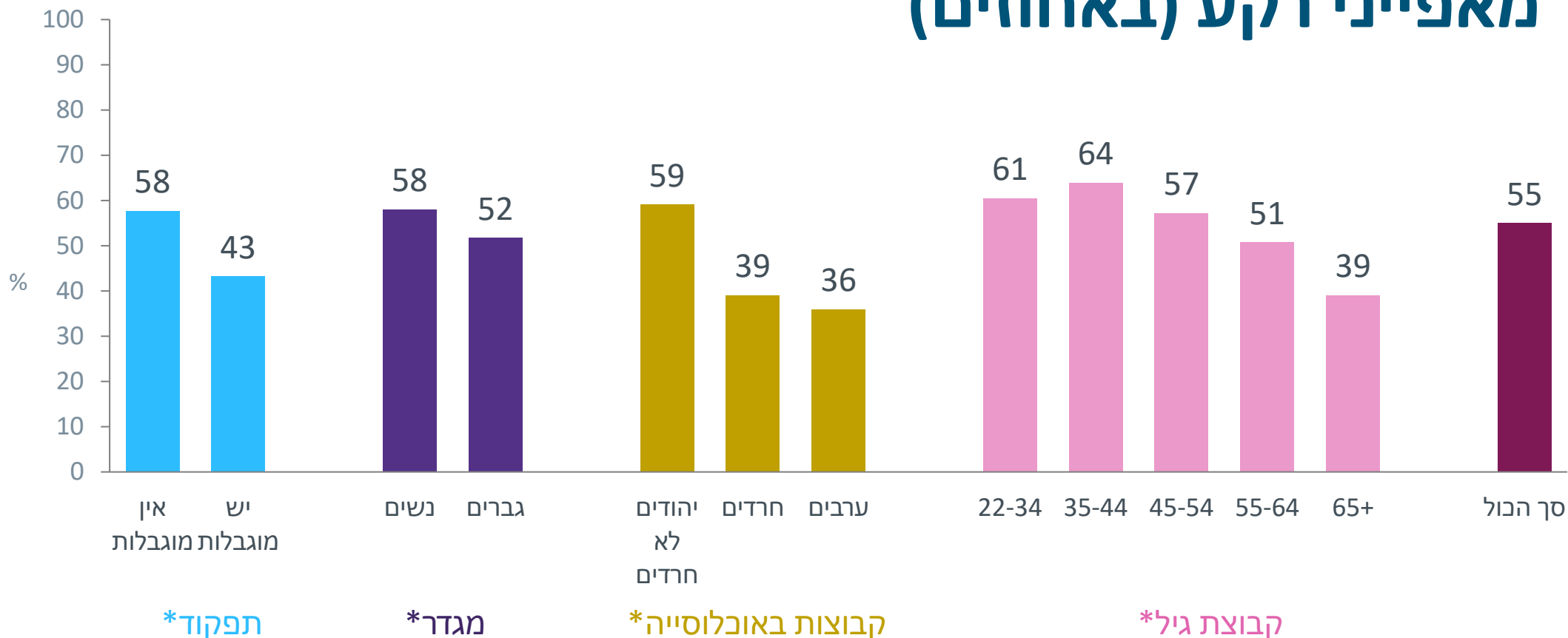
משתמשים בשירותי רפואה מרחוק (באחוזים)[^]



[^] שיעור המשתמשים בשירותי רפואה מרחוק בקופות החולים קשור למאפייני הרקע של מבוטחי הקופות, כגון גיל והשתייכות לקבוצה באוכלוסייה (חרדים, ערבים ויהודים שאינם חרדים)



פנייה דרך האתר או היישומון בשנה שקדמה לסקר, לפי מאפייני רקע (באחוזים)

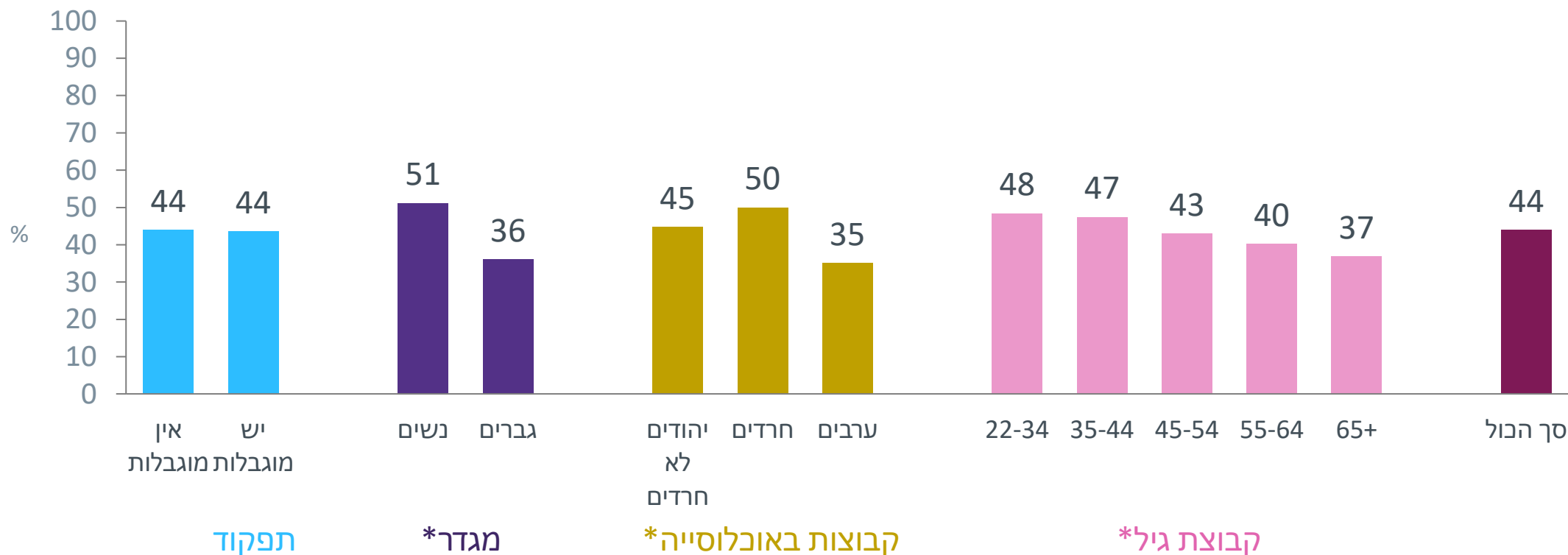


פניות דרך האתר או היישומון (אפליקציה) חסכו ל-91% מן הפונים את הצורך לבקר במרפאה





ביקור טלפוני או ביקור בוידאו או בצ'אט עם גורם רפואי או טיפולי בשנה שקדמה לסקר, לפי מאפייני רקע (באחוזים)



ביקור טלפוני או ביקור בוידאו או בצ'אט חסכו ל-90% מן המבקרים את הצורך לבקר במרפאה





נושאי הסקר



ויתור על
שירותי בריאות



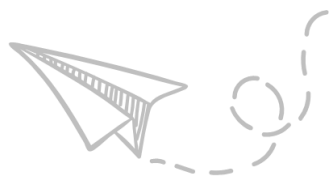
רפואה
מרחוק



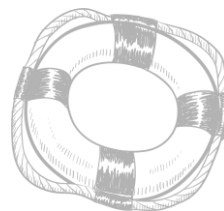
רפואה
יועצת



רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



אמון במערכת



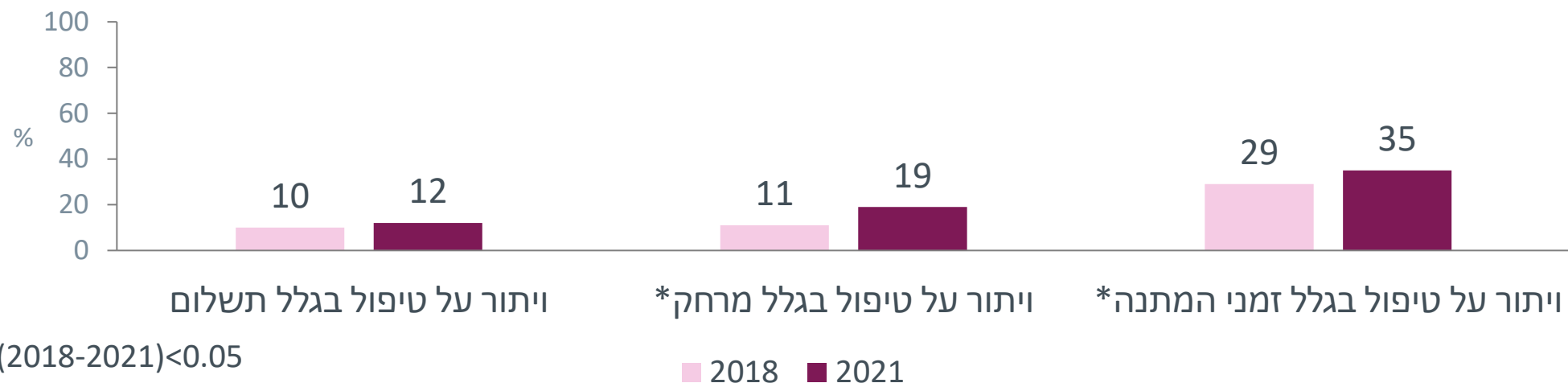
קופות חולים



רפואה דחופה



ויתור על טיפול רפואי בגלל תשלום, מרחק או זמני המתנה, לפי שנים^א (באחוזים)



ב-2021: 42% מאלה שוויתרו על טיפול בגלל מרחק, פנו לקבלת שירות פרטי



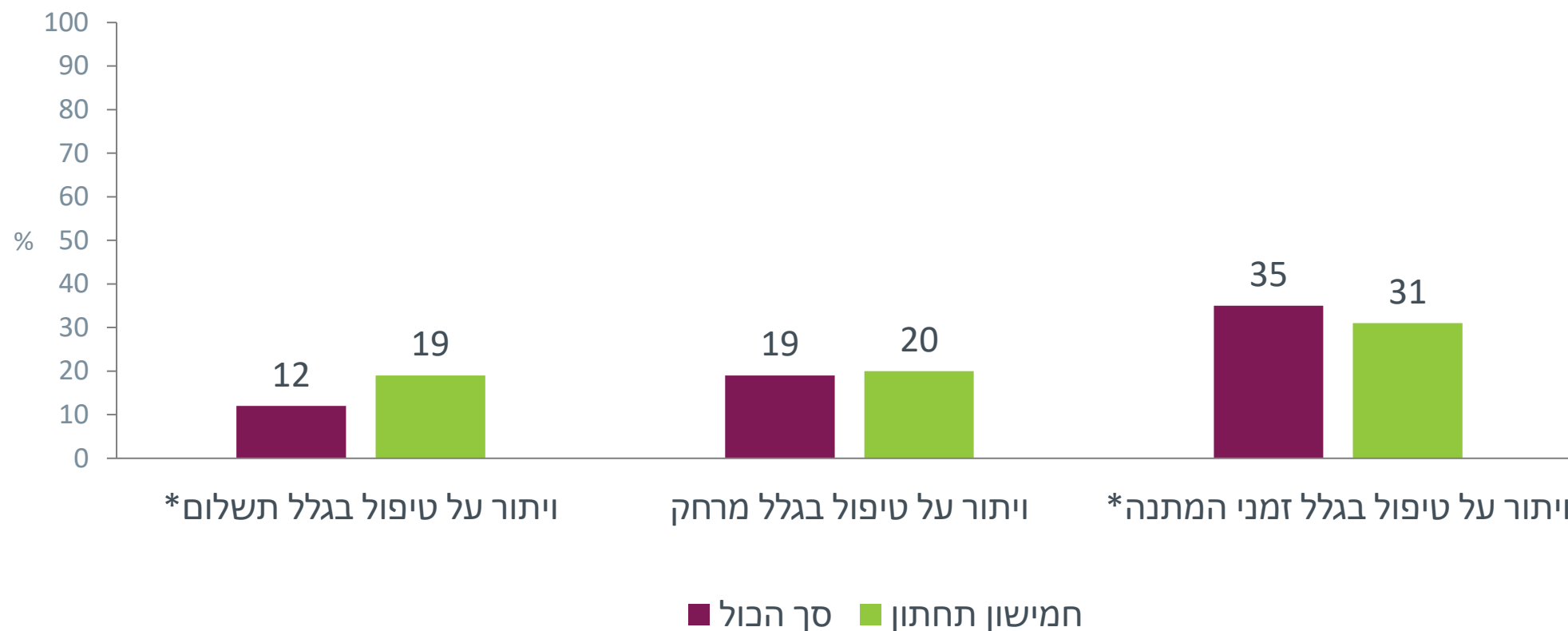
ב-2021: 51% מאלה שוויתרו על טיפול בגלל זמני המתנה, פנו לקבלת שירות פרטי



^אב-2018 נשאל "לך ולבני משפחתך"



ויתור על טיפול רפואי בגלל תשלום, מרחק או זמני המתנה, בחמישון תחתון בחמישון לעומת סך כל המשיבים (באחוזים)



* $P(2021) < 0.05$



נושאי הסקר



שירותי בריאות
ויתור על



רפואה
מרחוק



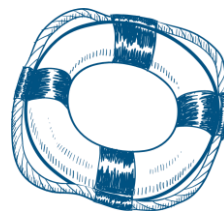
רפואה
יועצת



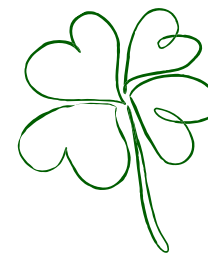
רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



אמון במערכת



קופות חולים



רפואה דחופה



שימוש ברפואה דחופה בשנה שקדמה לסקר



משיבים שנזקקו לטיפול רפואי דחוף מחוץ לשעות העבודה של הקופה
(עבורם או עבור בן משפחה)

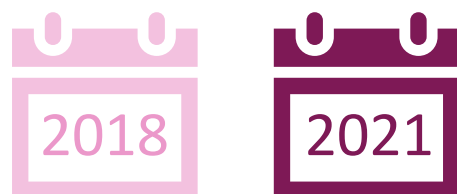
45%	39%
2018	*2021

* $P(2018-2021) < 0.05$



שביעות רצון משימוש בשירותי רפואה דחופה

מרוצה-מרוצה מאוד



71% 74%

73% 76%

59% *66%

לאן פנו? (רב ברירה)



15% *29%

51% 54%

42% *64%



מוקד טלפוני



מוקד רפואה
דחופה בקהילה



מיון

* $P(2018-2021) < 0.05$

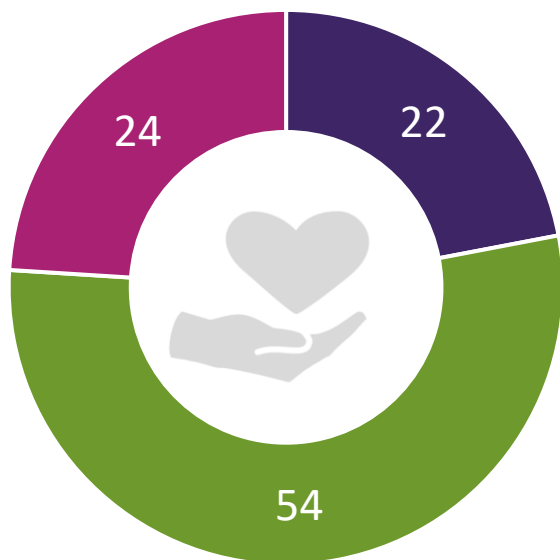
54% מאלה שהגיעו למיון, לא פנו לקבלת שירות במוקד טלפוני או פיזי





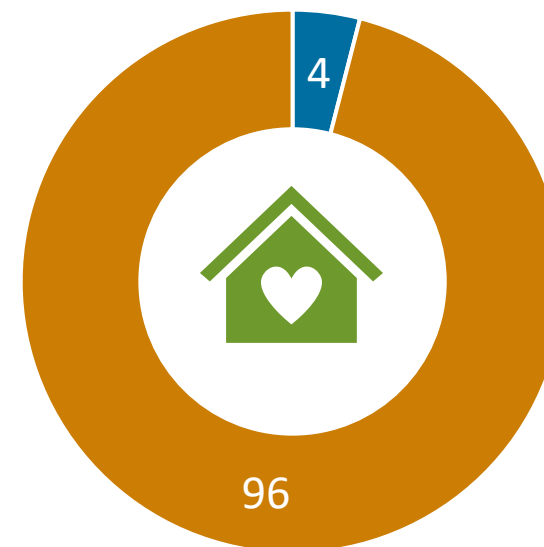
טיפול בית

העדפות בנוגע למקום קבלת הטיפול הרפואי
(באחוזים)
מאלה שלא קיבלו טיפול רפואי בבית



■ לא משנה ■ בבית ■ מוסד רפואי

קבלת טיפול רפואי בבית בשנה
שקדמה לסקר (באחוזים)



■ לא ■ כן

שיעור המבוטחים שקיבלו טיפול בבית דומה בין הקופות – 4% בכללית, 3% במכבי, 3% במאוחדת, ו-5% בלאומית





סיבות מרכזיות להעדפת מקום הטיפול^א

במוסד רפואי



- 27% זמינות טיפולים, אנשי צוות וטכנולוגיות
- 24% איכות הטיפול
- 16% נוחות והרגל
- 13% תחושת ביטחון

בבית



- 57% נוחות
- 22% חשש מזיהומים
- 6% פרטיות וסביבה טבעית
- 6% אין זמן המתנה
- 6% חוסך נסיעה

^אשאלה פתוחה שקודדה לתמות מרכזיות



נושאי הסקר



שירותי בריאות
ויתור על



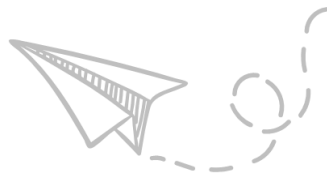
רפואה
מרחוק



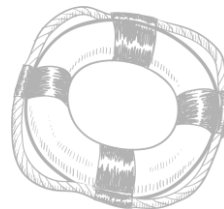
רפואה
יועצת



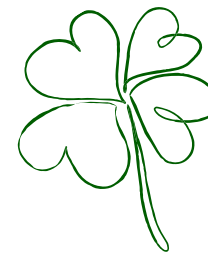
רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



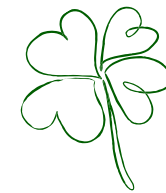
אמון במערכת



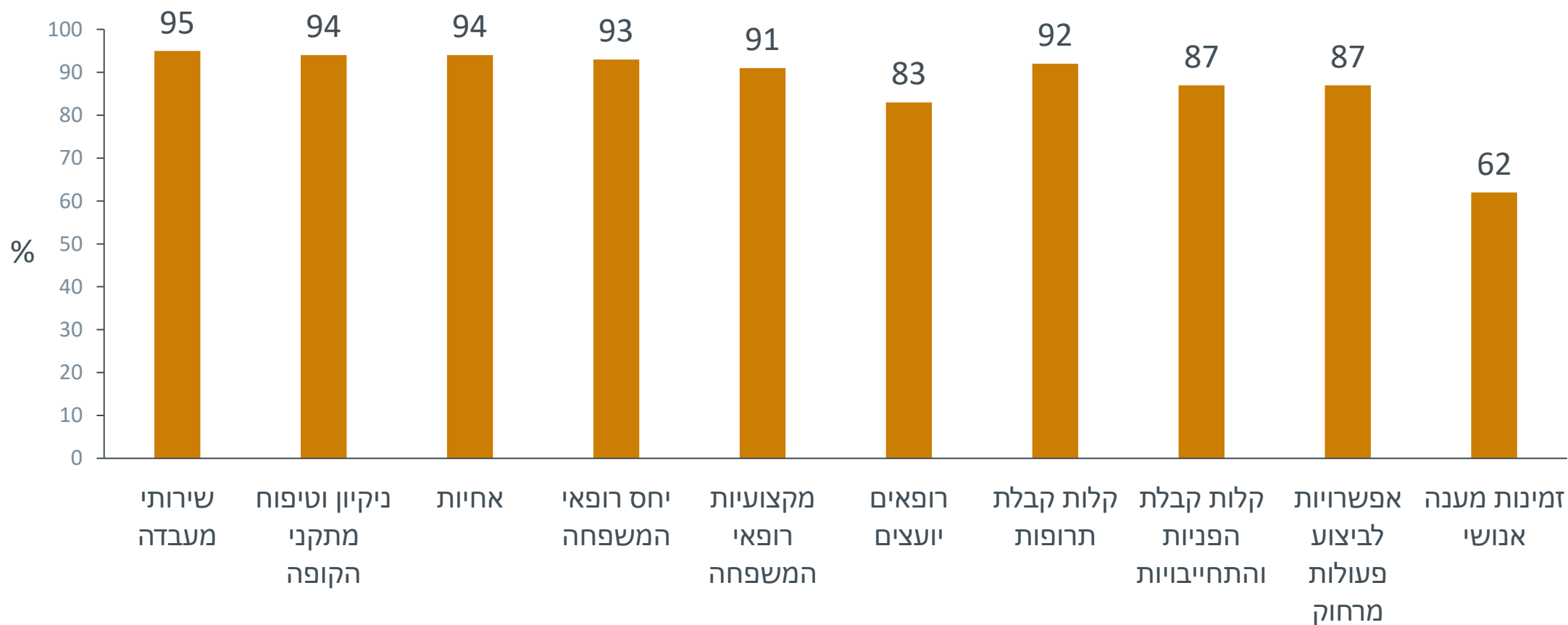
קופות חולים

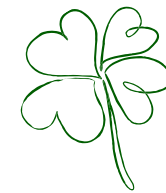


רפואה דחופה

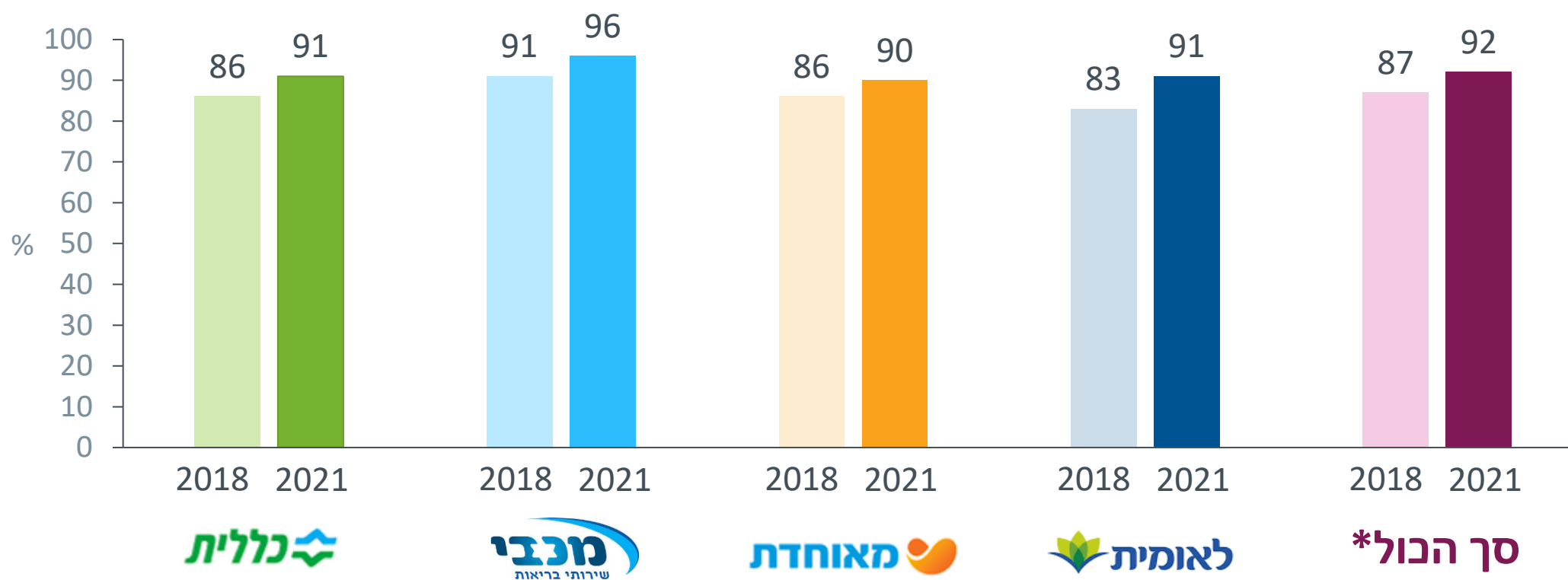


מרוצים ומרוצים מאוד משירותי הקופה (באחוזים)

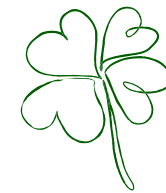




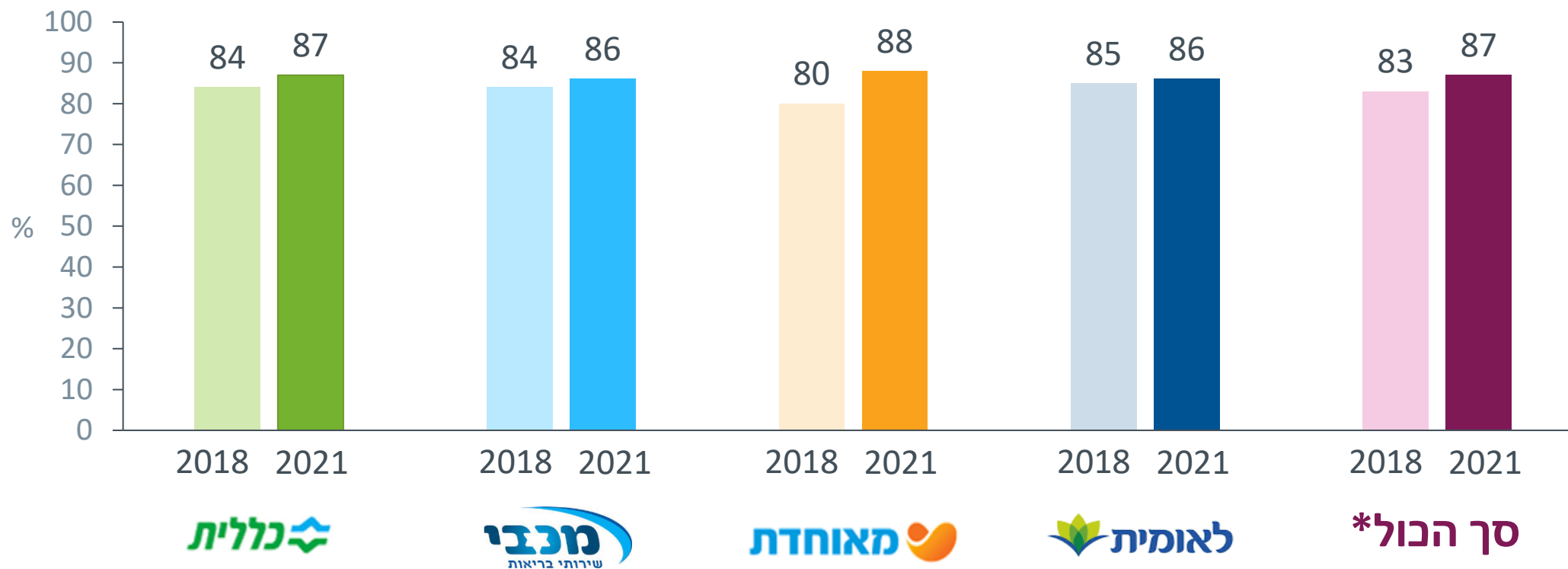
מרוצים ומרוצים מאוד מקלות קבלת התרופות בקופה* (באחוזים)



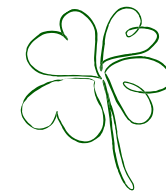
* $P(2018) < 0.05$ * $P(2021) < 0.05$ * $P(2018-2021) < 0.05$



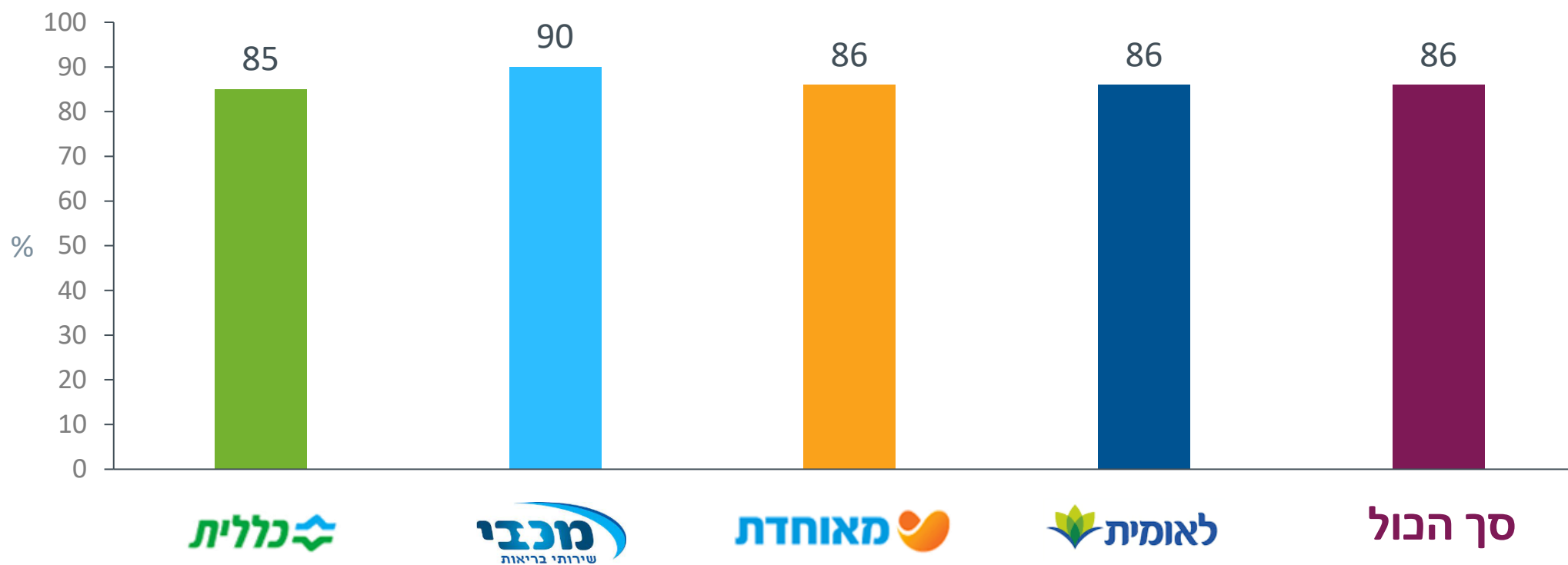
מרוצים ומרוצים מאוד מקלות קבלת הפניות והתחייבויות בקופה* (באחוזים)



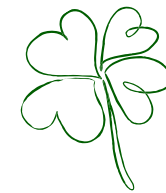
* $P(2018) < 0.05$ * $P(2021) < 0.05$ * $P(2018-2021) < 0.05$



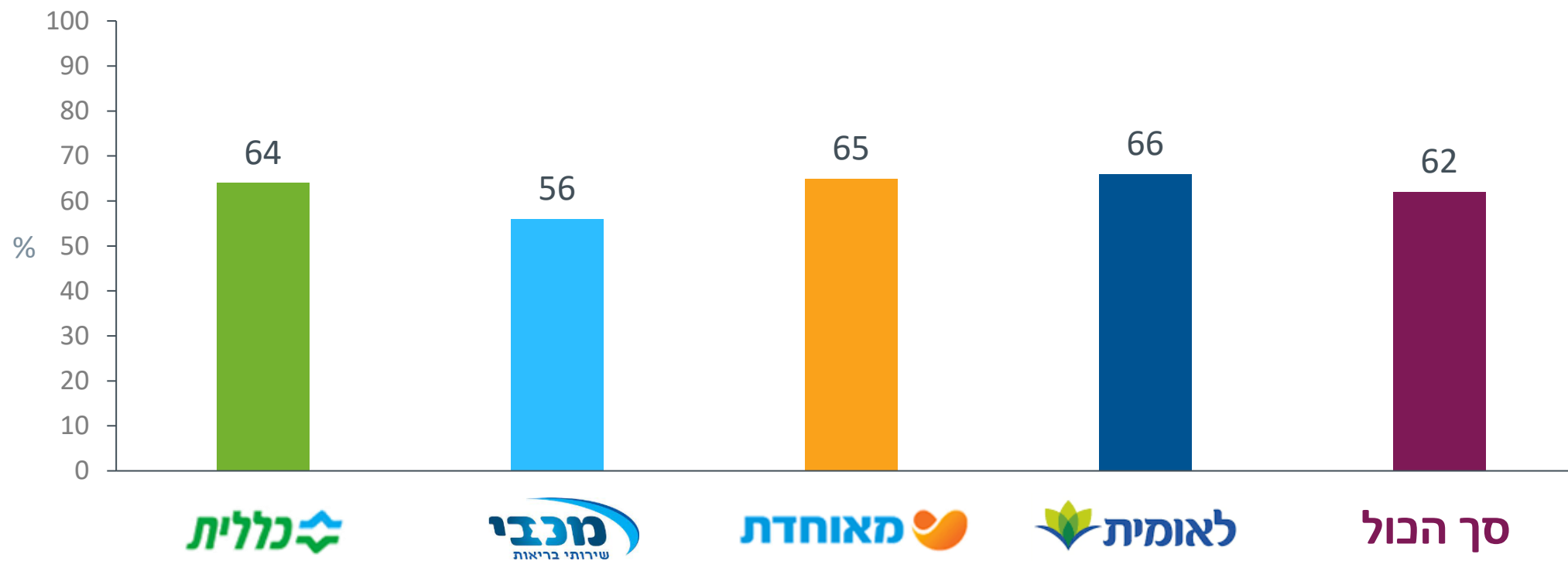
מרוצים ומרוצים מאוד מן האפשרויות לביצוע פעולות מרחוק* (באחוזים)



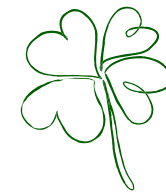
* $P(2021) < 0.05$



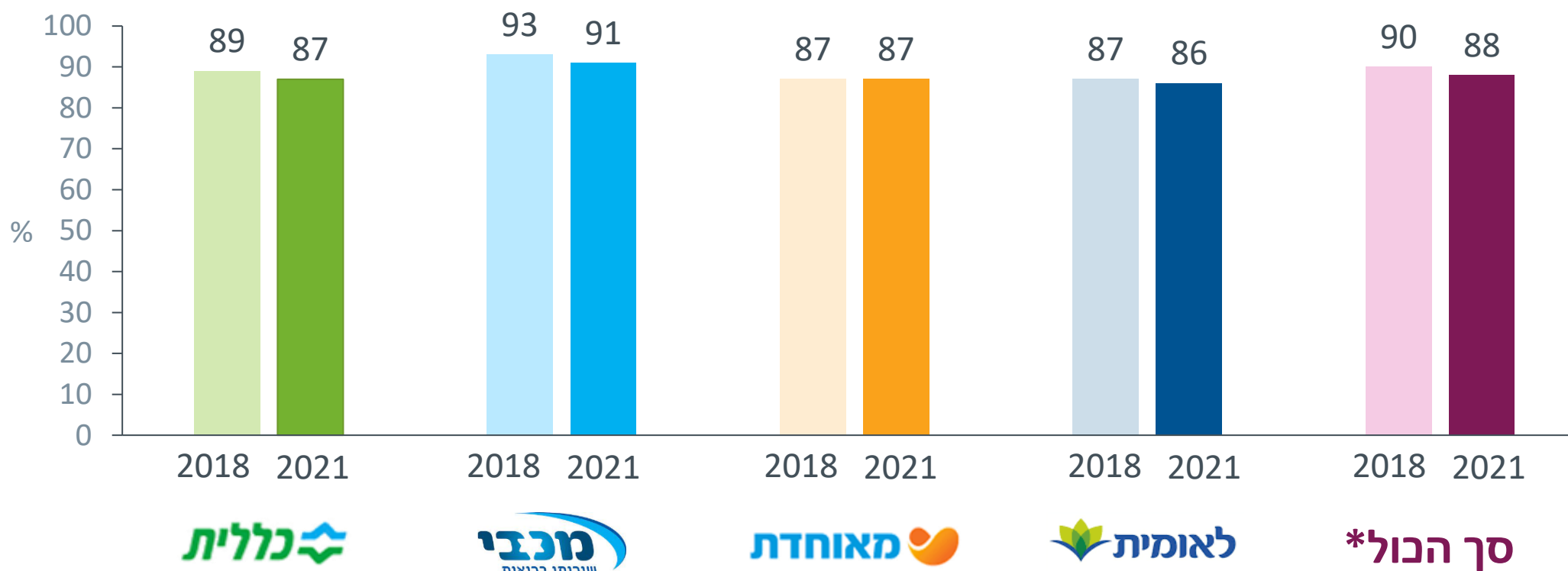
מרוצים ומרוצים מאוד מזמינות המענה האנושי* (באחוזים)



* $P(2021) < 0.05$



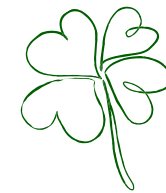
מרוצים ומרוצים מאוד מקופת החולים באופן כללי* (באחוזים)



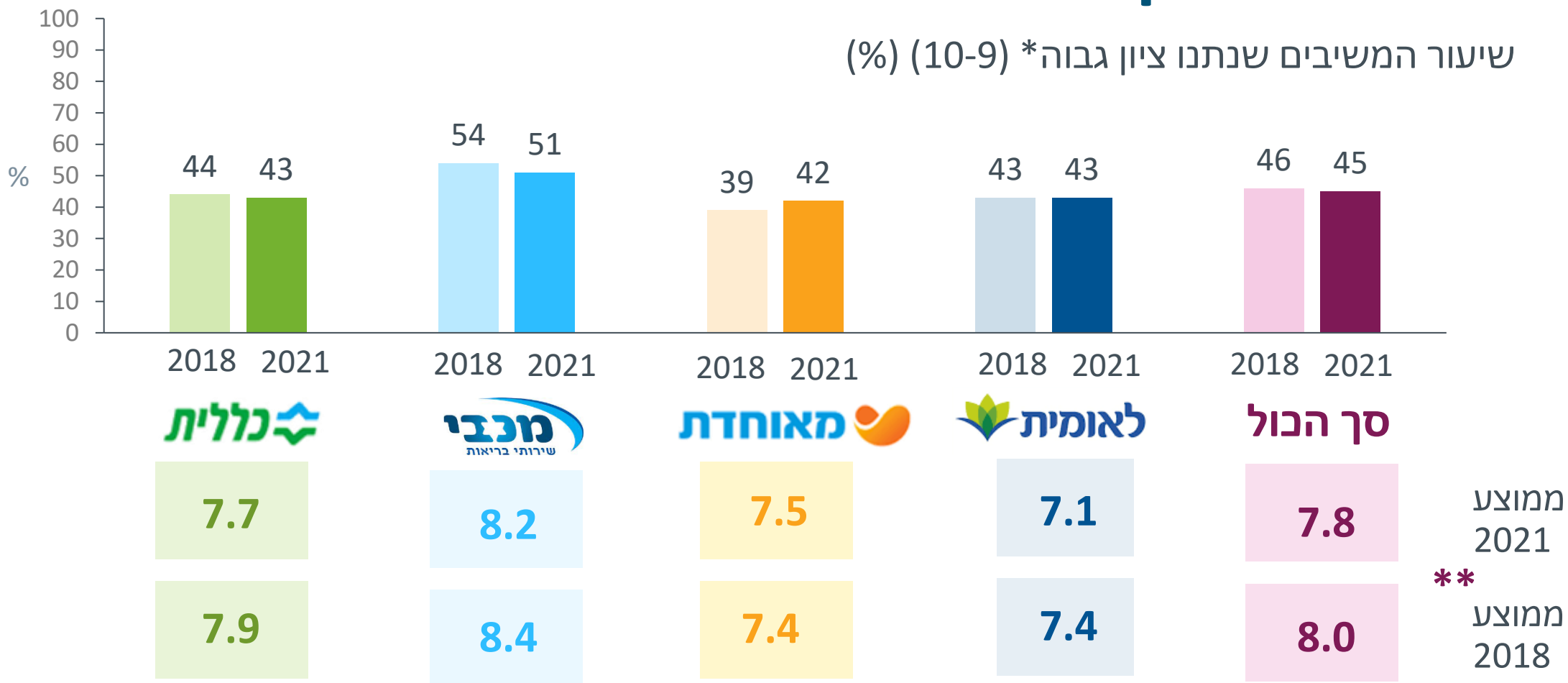
* $P(2018) < 0.05$

* $P(2021) < 0.05$

* $P(2018-2021) < 0.05$



המלצה על קופת החולים למשפחה ולחברים[^]

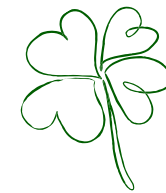


* $P(2018) < 0.05$

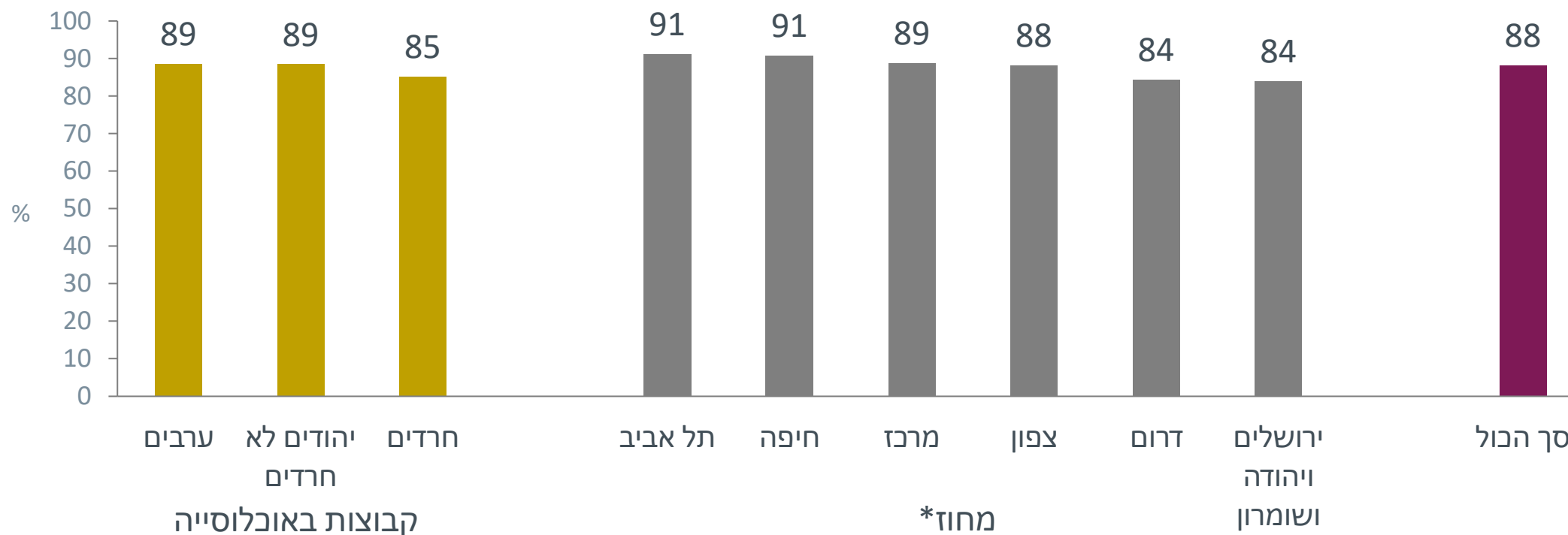
* $P(2021) < 0.05$

** $P(2018-2021) < 0.05$

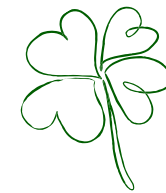
[^]דירוג מ 0 ועד 10: "סביר שאמליץ על הקופה לחברים ולקרובי משפחה"



מרוצים ומרוצים מאוד מקופת החולים באופן כללי, לפי קבוצות באוכלוסייה ואזור מגורים (באחוזים)

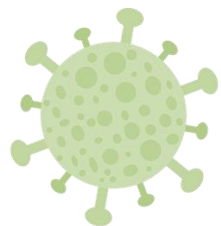


* $P(2021) < 0.05$



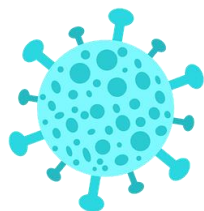
הקופה עושה כמיטב יכולתה לתת מענה לצורכי הבריאות בתקופת הקורונה

במידה רבה ובמידה רבה מאוד



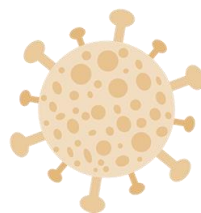
כללית

71%



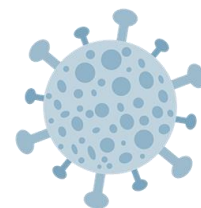
מנכבי
שירותי בריאות

75%



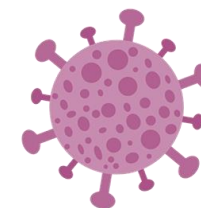
מאוחדת

71%



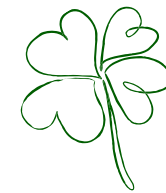
לאומית

76%



סך הכול

73%



קושי בקבלת שירותים בקופה בשל בעיות שפה*



1%

ילידי הארץ
ועולים ותיקים



8%

ערבים



17%

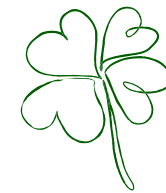
עולים
(לאחר שנת 1989)



5%

סך הכול

* $P(2021) < 0.05$



קבלת התחייבות מן הקופה בשנה שקדמה לסקר*

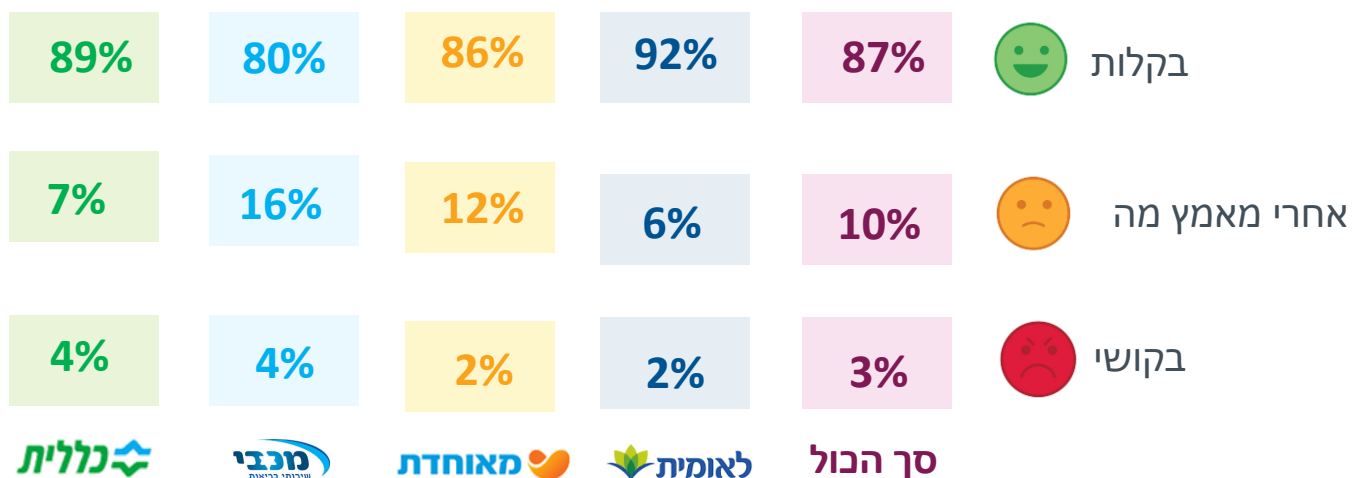
מאלה שביקשו



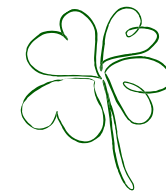
70% מאלה שלא אושרה להם הבקשה להתחייבות, פנו באופן פרטי לקבלת השירות



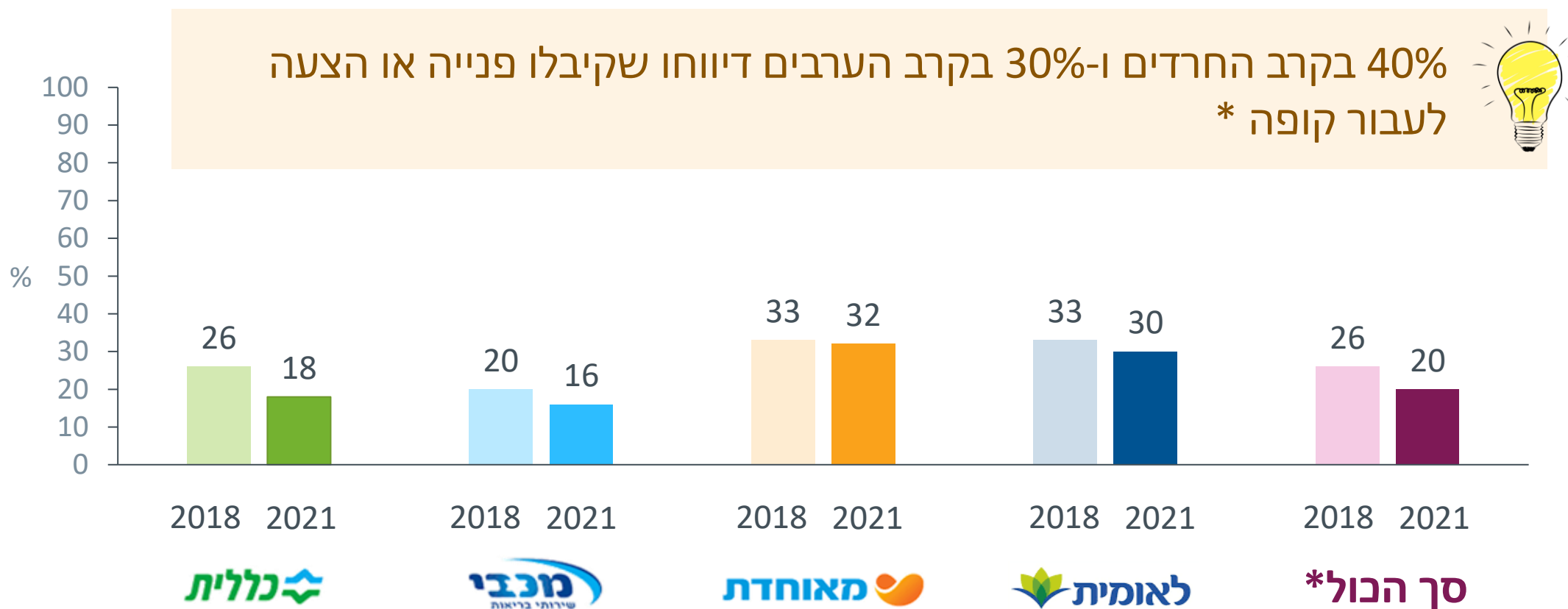
חוות הבקשה*



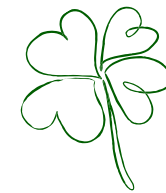
* $P(2021) < 0.05$



קיבלו פנייה או הצעה מקופה אחרת לעבור אליה, בשנה שקדמה לסקר* (באחוזים)



* $P(2018) < 0.05$ * $P(2021) < 0.05$ * $P(2018-2021) < 0.05$



מה כללה ההצעה של הקופות?[^]

מקרב אלה שקיבלו פנייה למעבר קופה

12% שירות טוב יותר 

7% מחיר אטרקטיבי 

5% זמינות גבוהה 

3% שירות ספציפי (אימוני כושר, טיפולי שיניים, הסרת משקפיים וכדומה) 



נושאי הסקר



שירותי בריאות
ויתור על



רפואה
מרחוק



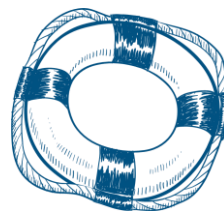
רפואה
יועצת



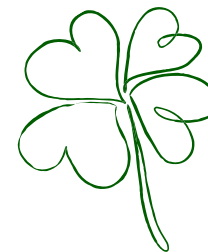
רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



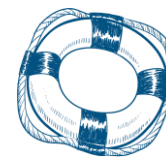
אמון במערכת



קופות חולים



רפואה דחופה



שביעות רצון ממערכת הבריאות



לא מרוצים

11%

14%



לא כל כך מרוצים

22%

28%



מרוצים

53%

42%



מרוצים מאוד

15%

16%

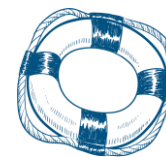
2021

2018

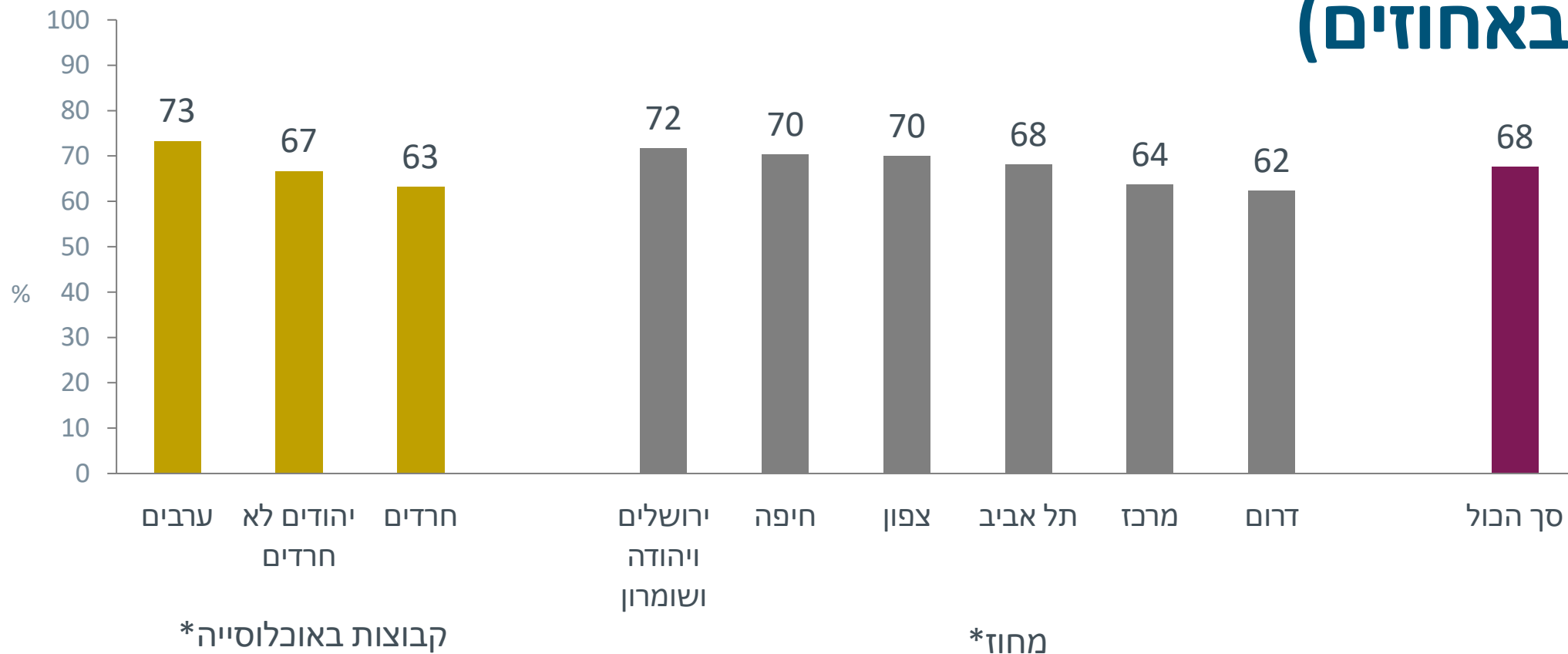
* 68% מרוצים ומרוצים מאוד ממערכת הבריאות לעומת 58% ב-2018 *



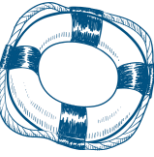
* $P(2018-2021) < 0.05$



מרוצים ומרוצים מאוד ממערכת הבריאות באופן כללי, לפי קבוצות באוכלוסייה ואזור מגורים (באחוזים)

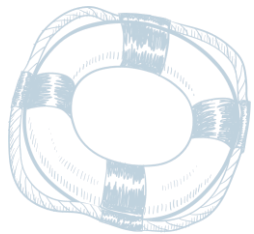


* $P(2021) < 0.05$



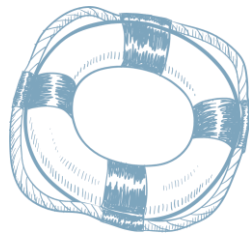
ביטחון בקבלת הטיפול הטוב והיעיל ביותר בעת הצורך^א

10%



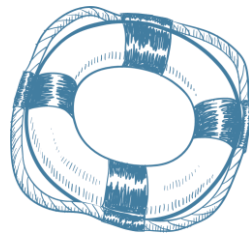
לא בטוחים

28%



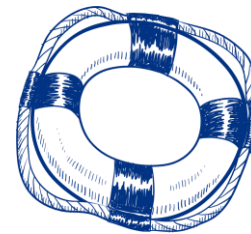
לא כל כך
בטוחים

43%



די בטוחים

19%



בטוחים מאוד

62% בטוחים מאוד ודי בטוחים שיקבלו את הטיפול הטוב והמועיל ביותר ממערכת
הבריאות בישראל



^א"אם חס וחלילה מצבך הבריאותי ידרדר באופן ניכר"



ביטחון בכך שמערכת הבריאות תכסה את עלויות הטיפול בעת הצורך^א



לא בטוחים

17%



לא כל כך בטוחים

41%



די בטוחים

29%



בטוחים מאוד

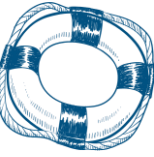
13%

שיעור הבטוחים מאוד והדי בטוחים גבוה יותר בקרב החולים הכרוניים (46%) לעומת
בכלל האוכלוסייה (42%) *

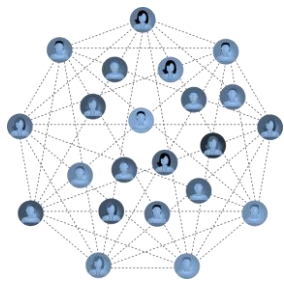


* $P(2021) < 0.05$

^א"אם חס וחלילה מצבך הבריאותי יידרדר באופן ניכר"

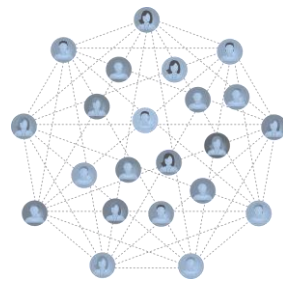


יש צורך להפעיל קשרים כדי לקבל טיפול טוב ומהיר יותר



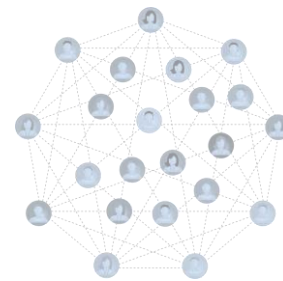
46%

כן בהחלט



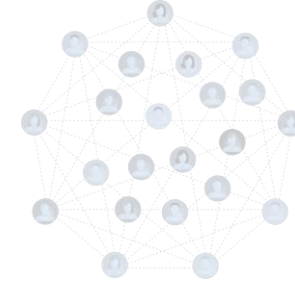
29%

כן, במידה מסוימת



7%

לא כל כך



18%

ממש לא

שיעור הסוברים שיש צורך להפעיל קשרים (כן בהחלט וכן במידה מסוימת) נמוך יותר
באופן מובהק בקרב החולים הכרוניים (70%) לעומת בכלל האוכלוסייה (75%) *





נושאי הסקר



ויתור על
שירותי בריאות



רפואה
מרחוק



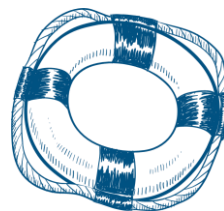
רפואה
יועצת



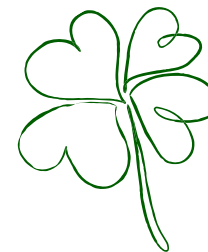
רפואת
המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



אמון במערכת



קופות חולים



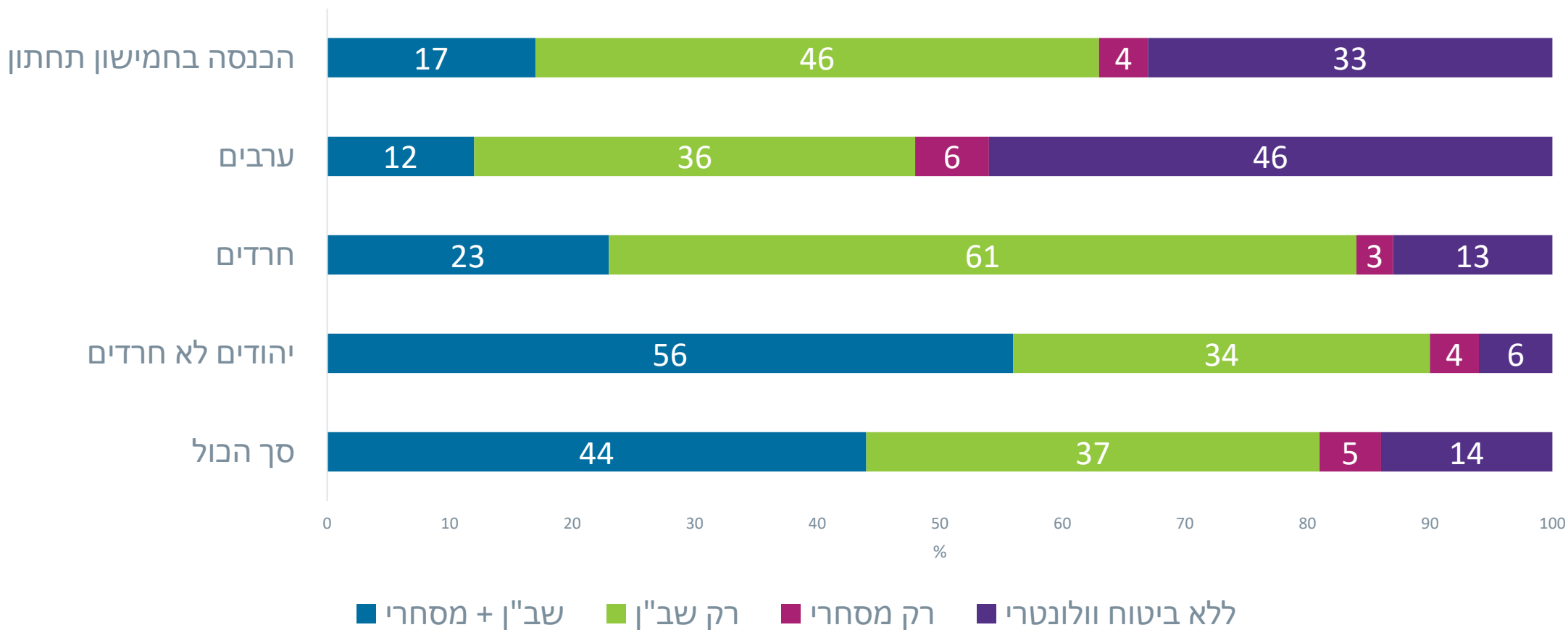
רפואה דחופה



בעלות על ביטוח וולונטרי לפי קבוצות באוכלוסייה* והכנסה בחמישון התחתון* (באחוזים)



פנייה אל
מחוז
למערכת
הציבורית



* $P(2021) < 0.05$



זרקור שב"ן

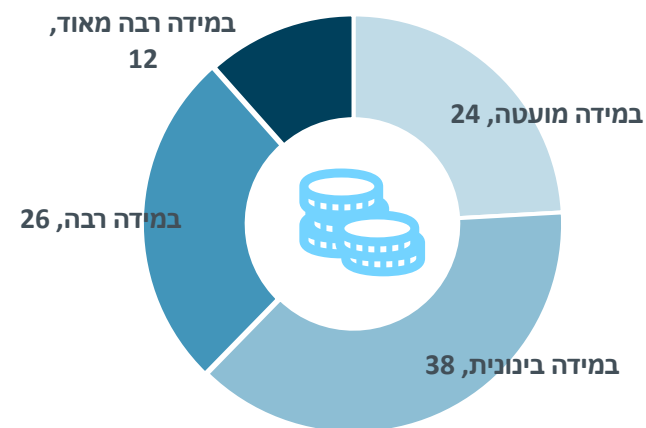


ל-82% מן המשיבים יש שב"ן, 67% מהם השתמשו בו בשנתיים שקדמו לסקר

התמורה בגין הביטוח המשלים מצדיקה את התשלום
עבורו – במידה רבה ורבה מאוד – לפי קופה



באיזו מידה התמורה שאת/ה מקבל/ת
עבור הביטוח, מצדיקה את התשלום
עבורו? (באחוזים)





זרקור מסחרי



ל-49% מן המשיבים יש ביטוח מסחרי, 34% מהם הפעילו אותו בשנתיים שקדמו לסקר

התמורה בגין הביטוח המסחרי מצדיקה את
התשלום עבורו – במידה רבה ורבה מאוד

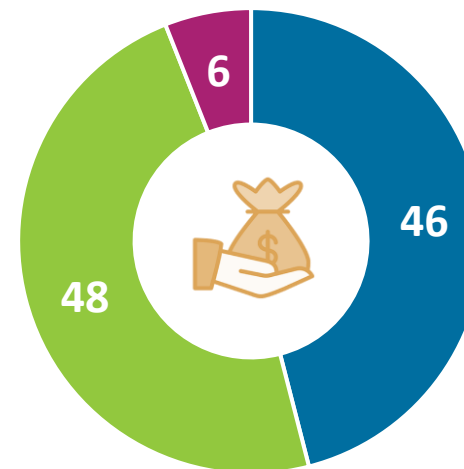


49%



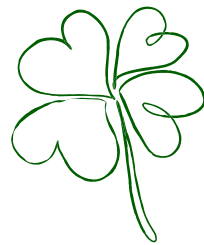
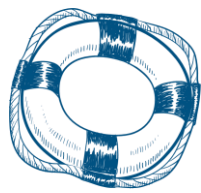
לעומת 38% בשב"ן

בעלות על ביטוח מסחרי לפי סוג הפוליסה (באחוזים)



קבוצתי ■ פרט ■ גם קבוצתי וגם פרט

סיכום



סיכום

בין השנים 2020-2022 תפקדה מערכת הבריאות בישראל במציאות של משבר בריאות עולמי.
מן הסקר עולה:

- שביעות הרצון משירותי הבריאות של הקופות נותרה גבוהה
- שביעות הרצון ממענה הקופות לצורכי הבריאות בתקופת הקורונה גבוהה
- שביעות הרצון ממערכת הבריאות בכללותה עלתה לעומת הסקר הקודם
- השימוש בשירותי בריאות מרחוק נפוץ



עם זאת:

- יש עלייה במצוקה הנפשית וברוב המקרים – רופא המשפחה אינו שואל על כך
- שליש מן הפונים לרפואה יועצת ממתינים לתור חודש ויותר
- חמישית מבעלי ההכנסה הנמוכה ויתרו על טיפול בגלל תשלום
- יש עלייה בשיעור המוותרים על טיפול רפואי בגלל זמני המתנה
- יש הבדלים בין קבוצות בנגישות לשירותי רפואה מרחוק

