



סקר דעת הציבור על רמת השירות במערכת הבריאות ועל תפקודה 2024

מיכל לרון ♦ שרביט פיאלקו ♦ ינאי גורליק

תמצית

מכון מאירס-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. הסקר הנוכחי נערך במהלך מלחמת חרבות ברזל.

מטרה

המטרה הרב-שנתית של סדרת הסקרים היא לבחון את תפקוד מערכת הבריאות בכמה היבטים: חוויית הטיפול ושביעות הרצון מרמת השירות; תחושת אמון במערכת; נגישות של שירותי הבריאות; דפוסי שימוש ברפואה ראשונית ושניונית וכן שימוש בשירותי רפואה מרחוק. מאחר שהסקר הנוכחי נערך במהלך מלחמת חרבות ברזל, נוספו לנושאי הסקר הקבועים מדדים שנגעו להספקת שירותי בריאות במהלך מלחמה וכן מדדים בתחום בריאות הנפש.

שיטה

הנתונים נאספו באמצעות סקר טלפוני בחודשים יוני-דצמבר 2024. המדגם בסקר הוא מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת בישראל (בני 22 ויותר). דגימה אקראית נלקחה ממאגר מבוטחי קופות החולים של המוסד לביטוח לאומי. רואיינו 2,558 אישה ואיש בשלוש שפות (עברית, ערבית ורוסית) ושיעור ההיענות עמד על 36%. בתום איסוף הנתונים שוקלל המדגם לפי קבוצת אוכלוסייה (ערבים ויהודים ואחרים), גיל, מגדר וקופת חולים כדי להגיע לייצוג מדויק של המדגם לאוכלוסייה הכללית.

ממצאים עיקריים

נגישות לשירותים

- 35% מן המשיבים שקבעו תור דיווחו שהמתינו יותר מחודש לרופא יועץ בקופת החולים – נתון דומה לזה שנמדד בשנת 2021 (32%). לעומתם, מקרב מי שכנו לרופא יועץ במימון הביטוח המשלים או במימון הביטוח הפרטי / מימון עצמי רק 22% ו-17%, בהתאמה, דיווחו על המתנה של יותר מחודש.
- 22% מן המשיבים שקבעו תור דיווחו שהמתינו יותר מחמישה ימים לרופא משפחה בקופת החולים. שיעור המתנינים יותר מחמישה ימים במחוז מרכז (30%) הוא יותר מפי שניים משיעור המתנינים במחוזות ירושלים (14%) וצפון (12%).
- 32% מן המשיבים דיווחו כי בשנה שקדמה לסקר הם ויתרו על טיפול רפואי בשל זמני המתנה ארוכים, 19% דיווחו על ויתור על טיפול רפואי בשל המרחק מן הבית, ו-12% דיווחו על ויתור על טיפול רפואי, על ייעוץ או על תרופה בשל התשלום הנדרש. הנתונים דומים לנתוני שנת 2021 (34%, 18% ו-11%, בהתאמה)¹.
- 33% ממי שוויתרו על טיפול בשל המרחק מן הבית ו-44% ממי שוויתרו על טיפול בשל זמני המתנה ארוכים פנו לקבלת השירות באופן פרטי.
- 19% מן המשיבים דיווחו על ויתור על טיפול שיניים בשל התשלום הנדרש, בשנה שקדמה לסקר. בחינה על פני זמן מעלה כי בסך הכול חלה ירידה בשיעור המוותרים על טיפולי שיניים, בכל קבוצות הגיל. שיעור המשיבים שדיווחו בשנת 2024 על ויתור על טיפולי שיניים בשל התשלום הנדרש, בשנה שקדמה לסקר, הוא פי 1.4 בקרב המשתייכים לחמישון התחתון (25%) מבקרב המשתייכים לארבעת החמישונים האחרים (18%).
- 44% מן המשיבים דיווחו על קושי בקבלת טיפול רפואי דחוף בקהילה מחוץ לשעות הפעילות של קופת החולים, מבלי לגשת לחדר מיון בבית חולים.
- 94% מבין מי שביקשו התחייבות מקופת החולים בשנה שקדמה לסקר קיבלו אותה, ומבין מי שקיבלו התחייבות, 90% קיבלו אותה בקלות.

¹ הנתונים אינם כוללים ויתור על טיפולי שיניים.



מצוקה נפשית ושירותי תמיכה

- 79% מן המשיבים העריכו כי מצבם הנפשי או הרגשי הכללי הוא טוב או טוב מאוד.
- 33% מן המשיבים דיווחו על מצוקה נפשית שהיה קשה להם להתמודד איתה בעצמם בשנה שקדמה לסקר, עלייה של 9 נקודות אחוז משנת 2021. 80% ממי שדיווחו בשנת 2024 על מצוקה נפשית השיבו שהיא קשורה למלחמת חרבות ברזל.
- 19% ממי שדיווחו על מצוקה נפשית ציינו כי קיבלו עזרה מגורם מקצועי מטפל דרך קופת החולים. הסיבות העיקריות לאי-קבלת עזרה הן חוסר עניין של המשיב בקבלתה (53%), קבלת עזרה מגורם אחר (15%) וזמני המתנה ארוכים בקופת החולים (11%).
- 88% ממי שדיווחו על מצוקה נפשית וקיבלו עזרה דרך קופת החולים היו מרוצים או מרוצים מאוד מן העזרה שקיבלו.
- 82% ממי שדיווחו על מצוקה נפשית בשנה שקדמה לסקר לא נשאלו על כך על ידי איש צוות רפואי.



קידום בריאות

- 71% מן המשיבים דיווחו שאיש צוות רפואי יזם שיחה עימם לשם קידום בריאות בנושאים שונים בשנה שקדמה לסקר (כגון עישון, פעילות גופנית וחיסונים).
- 20% מן המשיבים דיווחו כי בשנה שקדמה לסקר הם השתמשו ביישומון (אפליקציה) לקידום אורח חיים בריא של קופת החולים. 42% מן המשתמשים דיווחו כי הוא סייע להם במידה רבה או רבה מאוד לשמור על אורח חיים בריא, 31% דיווחו כי הוא סייע להם במידה בינונית ו-27% דיווחו כי הוא סייע להם במידה מועטה או כלל לא.



רפואה מרחוק

- השימוש בשירותי רפואה מרחוק נפוץ: בשנה שקדמה לסקר, 55% מן המשיבים פנו לקופת החולים דרך אתר האינטרנט או היישומון (אפליקציה), 64% מן המשיבים צפו במידע אישי, ו-47% מן המשיבים השתמשו בשירות של ביקור מרחוק: טלפוני, וידיאו או צ'אט.
- בשנת 2024 חלה עלייה קלה בשיעור המשתמשים בשירות של ביקור מרחוק: טלפוני, וידיאו או צ'אט: 47% לעומת 44% בשנת 2021.



שביעות רצון משירותי קופות החולים

- 89% מן המשיבים דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד משירותי קופות החולים, והנתון דומה לשנים קודמות. לא נמצאו הבדלים בין קופות החולים. הסיבות העיקריות לחוסר שביעות רצון מקופות החולים (בקרוב מי שדיווחו על חוסר שביעות רצון) הן: זמינות נמוכה של תורים לרפואה יועצת (52%), קשיים בירוקרטיים בקבלת אישורים, מרשמים והחזרים (18%) והיחס של הרופאים (15%).
- מבין שירותי קופות החולים שנבדקו בסקר, שיעורי שביעות הרצון הגבוהים ביותר הם משירותי מעבדה (95%) מן הניקיון והטיפוח של מתקני קופת החולים (94%), מן האחיות (95%) ומן היחס של רופאי המשפחה (93%). שיעור שביעות הרצון מזמינות המענה האנושי של קופת החולים הוא הנמוך ביותר (65%), אף שחל שיפור קל בשיעור זה מאז שנת 2021 (62%).



רפואה במהלך המלחמה

- 7% מן המשיבים פונו או התפנו ביזמתם ממקום מגוריהם הקבוע במהלך המלחמה.
- 5% מן המשיבים גויסו למילואים במהלך המלחמה.
- 14% מן המשיבים דיווחו כי מאז השבעה באוקטובר, מסיבות הקשורות למלחמה, בוטלו או נדחו להם תורים שנקבעו לשירותים רפואיים. 75% מן התורים בוטלו או נדחו ביזמת נותני השירות, ו-25% או נדחו ביזמת המשיב.
- 73% מן המשיבים דיווחו כי הם סבורים שבמהלך המלחמה קופת החולים עושה כמיטב יכולתה כדי לתת מענה לצורכי הבריאות שלהם. הדרכים שבהן הקופה יכלה לתת מענה טוב יותר (בקרוב מי שדיווחו כי הקופה לא עושה כמיטב יכולתה כדי לתת מענה לצורכי הבריאות שלהם) הן: הגברת זמינות התורים (39%) וכנייה יזומה למבוטחים (15%).
- 65% מן המשיבים דיווחו כי הם סבורים שבמהלך המלחמה מערכת הבריאות עושה כמיטב יכולתה כדי לתת מענה לצורכי הבריאות שלהם.



בעלות על ביטוחי בריאות וולונטריים

- 82% מן המשיבים דיווחו על בעלות על ביטוח בריאות וולונטרי דרך קופת החולים, ו-52% דיווחו על בעלות על ביטוח בריאות דרך חברה פרטית או מסחרית.
- נמצאו פערים גדולים בין יהודים לערבים בשיעורי הבעלות על ביטוח בריאות וולונטרי – 94% בקרב היהודים הלא חרדים לעומת 60% בקרב הערבים.



שביעות רצון ממערכת הבריאות ואמון בה

- 64% מן המשיבים דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד ממערכת הבריאות; ירידה קלה משנת 2021 (68%).
- 61% מן המשיבים דיווחו כי הם בטוחים מאוד או די בטוחים שיקבלו את הטיפול הטוב ביותר בעת הצורך, אך רק 45% מן המשיבים דיווחו כי הם בטוחים מאוד או די בטוחים שמערכת הבריאות תכסה את עלויות הטיפול הרפואי בהם בעת הצורך; הנתונים דומים לנתוני שנת 2021 (62%-42%, בהתאמה).
- 76% מן המשיבים דיווחו כי הם מאמינים שיש צורך להפעיל קשרים כדי לקבל טיפול רפואי טוב ומהיר; הנתון דומה לנתון משנת 2021 (75%).

כערים במצב הבריאות

- 77% מן המשיבים העריכו כי מצב בריאותם הוא טוב או טוב מאוד. שיעורים דומים לממוצע זה נמצאו בקרב נשים וגברים; שיעורים נמוכים מממוצע זה נמצאו בקרב ערבים (67%); ושיעורים גבוהים מממוצע זה נמצאו בקרב חרדים (93%).
- 79% מן המשיבים העריכו כי מצב בריאותם הנפשי או הרגשי הוא "טוב" או "טוב מאוד". שיעור הגברים שהעריכו כך את מצב הבריאות הנפשי או הרגשי היה גבוה מזה של נשים (82% לעומת 76% בהתאמה).
- 33% מן המשיבים דיווחו על מחלה כרונית. שיעורים דומים לממוצע זה נמצאו בקרב נשים, גברים וערבים; שיעורים נמוכים מממוצע זה נמצאו בקרב חרדים (17%); ושיעורים גבוהים מממוצע זה נמצאו בקרב המשתייכים לחמישון התחתון (41%).
- 52% מן המשיבים דיווחו על שימוש קבוע בתרופות מרשם. שיעור נמוך יותר נמצא בקרב חרדים (40%); ושיעור גבוה יותר בקרב המשתייכים לחמישון התחתון (62%).

סיכום

- 23% מן המשיבים דיווחו על מוגבלות. שיעורים גבוהים יותר נמצאו בקרב ערבים (31%) ובקרב המשתייכים לחמישון התחתון (44%).
- 33% מן המשיבים דיווחו על מצוקה נפשית. שיעורים דומים לממוצע זה נמצאו בקרב ערבים; שיעור גבוה יותר נמצא בקרב נשים (41%); ושיעור נמוך יותר נמצא בקרב חרדים (18%).

הדוח מסכם ממצאים של סקר ארצי שנערך במסגרת מחקר אורך של מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל הבוחן זה כשלושים שנה, מאז החלת חוק ביטוח בריאות ממלכתי, את היענות (responsiveness) מערכת הבריאות בישראל לציפיות הלגיטימיות של האוכלוסייה בנוגע להיבטים בין-אישיים וארגוניים (לא קליניים) של שירותי הבריאות. הסקר הנוכחי, ה-14 במספר, בדק את היענות המערכת לצורכי המבוטחים בתקופה שבה התמודדה מערכת הבריאות עם עומס לאומי ומלחמה מתמשכת. נמצא כי שביעות הרצון מקופות החולים וממגוון שירותי הבריאות שהן מספקות נותרה גבוהה וכי שביעות הרצון מן המענה של קופות החולים במהלך המלחמה הייתה גבוהה.

ממצאי הסקר משקפים יציבות ברמת האמון של המבוטחים בקופות החולים ובמערכת הבריאות ושביעות רצון מהן, והם מעידים על הערכה לאמציים שנעשו במהלך המלחמה. בצד זאת נמצאו פערים בזמינות השירותים, במיוחד בשירותי רפואה יועצת – זמני המתנה ארוכים ופנייה מוגברת למערכת הפרטית, וכן עלייה ניכרת בצורכי בריאות הנפש. בד בבד נצפתה עלייה בשימוש בשירותי רפואה מרחוק וביוזמות קידום בריאות של קופות החולים.

ממצאי הסקר נועדו לסייע למקבלי החלטות ולספקי השירותים במערכת הבריאות לזהות קבוצות בסיכון שלהן נגישות נמוכה יותר לשירותי בריאות ולזהות את החוזקות והחולשות של המערכת, בשגרה ובעת חירום, מנקודת המבט של המבוטחים. זאת כדי לסייע בידם לקבל החלטות, להגדיר מדדים ויעדים ולפעול לצמצום פערים ולהעלאת היענות של מערכת הבריאות בישראל לצורכי המבוטחים.