

CENTRUM BADANIA OPINII SPOŁECZNEJ

SEKRETARIAT
OŚRODEK INFORMACJI

629 - 35 - 69, 628 - 37 - 04
693 - 46 - 92, 625 - 76 - 23

UL. ŻURAWIA 4A, SKR. PT.24
00 - 503 W A R S Z A W A
TELEFAX 629 - 40 - 89

INTERNET

<http://www.cbos.pl>

E-mail: sekretariat@cbos.pl

BS/188/2005

NIEZADOWOLENIE Z OPIEKI ZDROWOTNEJ

KOMUNIKAT Z BADAŃ

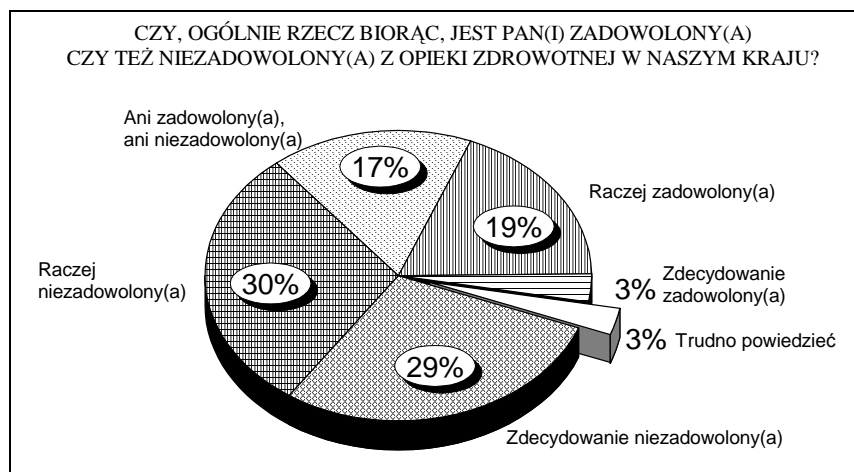
WARSZAWA, GRUDZIEŃ 2005

PRZEDRUK MATERIAŁÓW CBOS W CAŁOŚCI LUB W CZĘŚCI ORAZ WYKORZYSTANIE DANYCH EMPIRYCZNYCH
JEST DOZWOLONE WYŁĄCZNIE Z PODANIEM ŹRÓDŁA



Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
28 września 2005 roku

- Opinie o opiece zdrowotnej w naszym kraju nie zmieniły się w sposób istotny - tak jak przed rokiem niemal trzy piąte Polaków (59%) jest z niej niezadowolonych, a tylko nieco ponad jedna piąta (22%) wyraża zadowolenie. Prawie co szósty respondent (17%) ma opinię ambiwalentną: nie jest ani zadowolony, ani niezadowolony. Tylko nieliczni (3%) nie mają zdania w tej sprawie.



- W ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż większość ankietowanych (84%) korzystała z różnych świadczeń zdrowotnych ze względu na stan zdrowia własny lub dziecka. Leczone się przede wszystkim w ramach ubezpieczenia zdrowotnego (ogółem 77%). Z usług prywatnych - odpłatnie - korzystała ponad jedna trzecia ogółu badanych (37%), jednak większość osób leczących się prywatnie korzystała także ze świadczeń w ramach ubezpieczenia. Tylko 7% ogółu leczyło się wyłącznie na własny koszt.
- W tym roku osoby korzystające ze świadczeń w ramach ubezpieczenia częściej niż w roku ubiegłym (24%, wzrost o 7 punktów; w stosunku do ogółu ankietowanych stanowią 19%) deklarują, że miały jakieś trudności lub kłopoty z ich uzyskaniem.
- Wśród ogółu badanych przeważa negatywna ocena świadczeń, jakie można uzyskać w ramach ubezpieczenia zdrowotnego (51%); dobrze ocenia je blisko dwie piąte ankietowanych (38%), a co dziesiąty (10%) nie ma wyrobionej opinii.

W mijającym roku w mediach nadal było wiele krytycznych doniesień o funkcjonowaniu systemu opieki zdrowotnej w naszym kraju, a w kampanii wyborczej często pojawiały się hasła jego naprawy. Po wyborach i powstaniu nowego rządu okazało się, że - wbrew wcześniejszym zapowiedziom - w najbliższych latach nie będzie w tej dziedzinie radykalnych zmian. Można więc oczekiwać wzrostu niezadowolenia społeczeństwa z opieki zdrowotnej. Trzeba też pamiętać, że w Polsce od dawna przeważają negatywne oceny systemu opieki zdrowotnej. Krytyczne opinie nasiliły się jeszcze w wyniku nieudanej - w ocenie społecznej - reformy systemu rozpoczętej w 1999 roku. W roku 2002 odnotowaliśmy pewną stabilizację i poprawę opinii, ale w ostatnich dwóch latach - zwłaszcza pod koniec roku 2003 - wystąpiły problemy organizacyjne i finansowe w służbie zdrowia, co oznaczało kłopoty z dostępem do niej, limitowanie świadczeń i długie oczekiwanie na porady i zabiegi¹. Dużo się o tym mówiło i pisało w mediach, co niewątpliwie miało wpływ na opinię publiczną.

Nie bez znaczenia dla ocen respondentów jest też fakt, że nasze sondaże na temat opieki zdrowotnej przeprowadzamy zwykle jesienią, kiedy to w wielu placówkach kończą się limity świadczeń zakontraktowanych przez NFZ. Podobnie jest i w tym roku².

KORZYSTANIE ZE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

Opinie o opiece zdrowotnej w naszym kraju w znacznej części mogą się kształtować pod wpływem osobistych doświadczeń ankietowanych. Okazało się, że podobnie jak w latach ubiegłych zdecydowana większość Polaków (84%) w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż (od maja do listopada) korzystała z rozmaitych świadczeń zdrowotnych - ze względu na stan zdrowia własny lub dziecka.

¹ Zob. komunikaty CBOS: „Opinie o opiece zdrowotnej”, styczeń 2004 (opr. W. Derczyński) i „Zadowolenie z opieki zdrowotnej”, październik 2002 (opr. W. Derczyński).

² Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (186) przeprowadzono w dniach 11-14 listopada 2005 roku na reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski (N=1026).

Leczono się przede wszystkim w ramach ubezpieczenia zdrowotnego³ (ogółem 77%) i korzystając głównie z porad lekarza ogólnego (66%; wielokrotnie - 51%), a także lekarza specjalisty (41%; wielokrotnie 27%), badań diagnostycznych (37%; wielokrotnie - 20%) i stomatologa (25%; wielokrotnie - 16%).

Z usług prywatnych - odpłatnie - korzystała ponad jedna trzecia ogółu badanych (37%), jednak większość osób leczących się prywatnie korzystała także ze świadczeń w ramach ubezpieczenia. Tylko 7% ogółu leczyło się wyłącznie na własny koszt. Wydaje się więc, że prywatne świadczenia przede wszystkim uzupełniają to, co można uzyskać w ramach ubezpieczenia, oraz zaspokajają potrzeby, których z różnych względów (np. długi okres oczekiwania na badanie lub inne świadczenia) nie można zaspokoić korzystając z ubezpieczenia.

Wiadomo też jednak, że korzystanie z usług prywatnych często wiąże się z przeświadczeniem, że są one lepszej jakości niż te, które można uzyskać w ramach ubezpieczenia. Może ono leżeć u podłoża wyboru świadczeń prywatnych (jeśli kogoś na nie stać), a wówczas korzystanie z nich nie wynika z negatywnych doświadczeń czy niemożności uzyskania odpowiednich świadczeń w ramach ubezpieczenia.

Porównanie wyników ostatniego sondażu z danymi z lat poprzednich wskazuje na nieznaczne tylko zmiany w korzystaniu z usług prywatnych i w ramach ubezpieczenia.

Tabela 1

Korzystanie ze świadczeń zdrowotnych (w ramach ubezpieczenia i prywatnie) w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż	Wskazania respondentów według terminów badań			
	IX 2002	XI 2003	IX 2004	XI 2005
	w procentach			
Niekorzystający z usług zdrowotnych	19	15	18	16
Korzystający z usług tylko w ramach ubezpieczenia	46	47	49	47
Korzystający z usług prywatnych i w ramach ubezpieczenia	28	32	28	30
Korzystający tylko z usług prywatnych	7	6	5	7

Z usług prywatnych częściej, oczywiście, korzystają osoby wykształcone i zamożne oraz mieszkańcy największych miast: im wyższy poziom wykształcenia, a także lepsza sytuacja materialna, tym częstsze deklaracje o korzystaniu z takich usług. Najwięcej osób

³ W pytaniu nie wyodrębniano korzystania ze świadczeń opłacanych przez pracodawcę, instytucje dobroczynne i inne ze względu na bardzo niewielkie odsetki korzystających z nich w skali całego społeczeństwa, prawie nieuchwytnie w takim sondażu jak nasz.

placujących za leczenie z własnej kieszeni jest wśród przedstawicieli kadry kierowniczej i inteligencji, a następnie wśród pracowników umysłowych niższego szczebla oraz pracujących na własny rachunek poza rolnictwem. Najrzadziej natomiast z płatnych usług korzystają bezrobotni, robotnicy niewykwalifikowani, emeryci, renciści (zob. tabele aneksowe).

W ostatnim półroczu pacjenci nadal najczęściej korzystali tylko ze świadczeń oferowanych przez publiczne przychodnie i placówki (59%), ale jedna trzecia (33%) leczyła się w ramach ubezpieczenia zarówno w zakładach publicznych, jak i niepublicznych, a co dwudziesty (5%) korzystał wyłącznie z usług placówek niepublicznych. Nieliczni pacjenci (4%) nie zwrócili uwagi na status placówki, z której usług korzystali - można przypuszczać, że były to raczej zakłady publiczne niż niepubliczne.

Tabela 2

Czy korzystając w ciągu ostatniego półrocza ze świadczeń medycznych w ramach ubezpieczenia korzystał(a) Pan(i) tylko z publicznych przychodni i placówek czy też również z niepublicznych, które miały umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia?	Wskazania respondentów według terminów badań	
	IX 2004 (N=759)	XI 2005 (N=796)
	w procentach	
Korzystał(a)em tylko z publicznych przychodni i placówek	58	59
Korzystał(a)em zarówno z publicznych, jak i niepublicznych placówek, które miały umowy z NFZ	29	33
Korzystał(a)em tylko z placówek niepublicznych	7	5
Nie wiem, nie pamiętam, z jakich	6	4

Z placówek niepublicznych częściej korzysta się w miastach, zwłaszcza największych, i wyraźnie jest to powiązane z poziomem wykształcenia - im wyższy, tym częściej pacjenci w ramach ubezpieczenia korzystają z usług placówek niepublicznych.

W porównaniu z wynikami poprzedniego sondażu różnice korzystania z publicznych i niepublicznych placówek w ramach ubezpieczenia są nieznaczne i przypuszczalnie spowodowane wzrostem świadomości tego, z usług jakiego rodzaju placówki się korzysta.

Natomiast nieco więcej osób niż przed rokiem - prawie jedna czwarta leczących się w ramach ubezpieczenia - miało trudności lub kłopoty z uzyskaniem porady i pomocy lekarskiej lub innych świadczeń⁴.

⁴ O rodzajach trudności, jakie napotykają polscy pacjenci, zob. komunikaty CBOS: „Opinie o opiece zdrowotnej po uchwaleniu nowej ustawy”, październik 2004 (opr. W. Derczyński) i „Opinie o opiece zdrowotnej”, styczeń 2004 (opr. W. Derczyński).

Tabela 3

Czy korzystając w tym okresie (w ciągu ostatniego półrocza) ze służby zdrowia w ramach ubezpieczenia miał(a) Pan(i) jakieś trudności lub kłopoty w uzyskaniu porady i pomocy lekarskiej albo innych świadczeń medycznych?	Odpowiedzi					
	osób <u>korzystających ze świadczeń w ramach ubezpieczenia</u> w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż			ogółu respondentów		
	XI 2003	IX 2004	XI 2005	XI 2003	IX 2004	XI 2005
	w procentach					
Tak	20	17	24	16	14	19
Nie	78	82	75	82	85	81
Trudno powiedzieć	2	1	2	2	1	1

Na trudności wskazują przede wszystkim pacjenci mieszkający w największych miastach, liczących ponad 500 tys. ludności (49%), natomiast w mniejszych miastach i na wsi kłopoty miała nie więcej niż jedna czwarta. O problemach stosunkowo często mówią osoby ze średnim i wyższym wykształceniem, zwłaszcza przedstawiciele kadry kierowniczej i inteligencji (zob. tabele aneksowe).

Jak wynika z analiz, na trudności najczęściej wskazują leczący się zarówno w ramach ubezpieczenia, jak i prywatnie, rzadziej zaś - korzystający tylko ze świadczeń w ramach ubezpieczenia.

CZY POLACY SĄ ZADOWOLENI Z OPIEKI ZDROWOTNEJ?

Podobnie jak w latach ubiegłych prawie trzy piąte ankietowanych wyraża niezadowolenie z opieki zdrowotnej w naszym kraju (59%), a tylko nieco ponad jedna piąta (22%) jest z niej zadowolona. Niemal co szósty respondent (17%) ocenia ją jako przeciętną, nie jest ani zadowolony, ani niezadowolony z opieki zdrowotnej. Niewielkie różnice w porównaniu z poprzednimi wynikami mieszczą się w granicach błędu statystycznego. Tak więc niezadowolenie z opieki zdrowotnej pozostało na dotychczasowym poziomie, a nieznaczne zmiany zmiernają raczej w kierunku wzrostu zadowolenia niż niezadowolenia.

RYS. 1. CZY, OGÓLNIIE RZECZ BIORĄC, JEST PAN(I) ZADOWOLONY(A) CZY TEŻ NIEZADOWOLONY(A) Z OPIEKI ZDROWOTNEJ W NASZYM KRAJU?

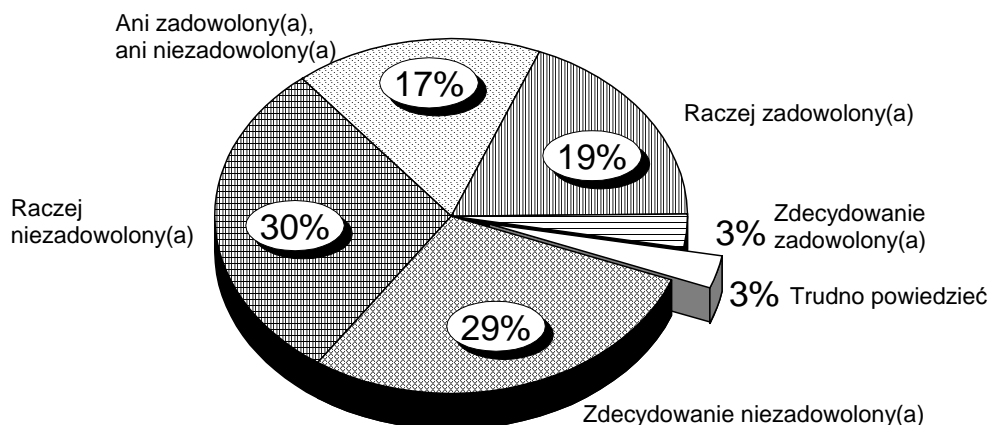


Tabela 4

Czy, ogólnie rzecz biorąc, jest Pan(i) zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) z opieki zdrowotnej w naszym kraju?	Wskazania respondentów według terminów badań					
	IX 2002	XII 2002	XI 2003	IX 2004	XII 2004	XI 2005
	w procentach					
Zdecydowanie zadowolony(a)	2	3	3	2	2	3
Raczej zadowolony(a)	25	23	16	18	17	19
Ani zadowolony(a), ani niezadowolony(a)	24	23	20	17	17	17
Raczej niezadowolony(a)	27	29	29	28	31	30
Zdecydowanie niezadowolony(a)	19	18	29	32	30	29
Trudno powiedzieć	4	4	3	3	3	3

Niezadowolenie wyrażane jest tym częściej, im lepiej wykształceni są respondenci oraz im większe jest ich miejsce zamieszkania. Częściej niż inni niezadowoleni są też ankietowani żyjący - według własnych ocen - w złych warunkach materialnych. Najbardziej niezadowoleni są mieszkańcy największych miast.

Jednak w grupach społeczno-zawodowych osoby zadowolone spotykamy najczęściej nie tylko wśród rolników (najrzadziej zarazem wyrażających niezadowolenie), ale także wśród przedstawicieli kadry kierowniczej i inteligencji (zob. tabele aneksowe). Może to wynikać z brania pod uwagę przy wyrażaniu opinii nie tylko świadczeń w ramach ubezpieczenia, ale i prywatnych - a więc wyrażania zadowolenia z całości systemu opieki zdrowotnej - oraz z lepszego wykorzystywania przez tę grupę społeczną istniejących możliwości w ramach ubezpieczenia.

Z analiz wynika, że korzystanie w ubiegłych sześciu miesiącach ze świadczeń w ramach ubezpieczenia zdrowotnego nie ma istotnego wpływu na wyrażane zadowolenie z opieki zdrowotnej w naszym kraju. Różnice są niewielkie. Inaczej jest z korzystaniem z usług prywatnych. Wyraźnie widoczna jest zależność: z im większej liczby prywatnych usług korzystali ankietowani, tym częściej wyrażają niezadowolenie z systemu opieki zdrowotnej w naszym kraju - od 53% wśród niekorzystających z usług prywatnych do 79% wśród korzystających prywatnie z pięciu i więcej rodzajów świadczeń zdrowotnych. Odpowiednio też, choć mniej regularnie, spada odsetek badanych wyrażających zadowolenie.

Ponieważ część respondentów korzystała zarówno ze świadczeń w ramach ubezpieczenia, jak i z opłacanych z własnej kieszeni, w poniższej tabeli przedstawiamy, jak kształtuje się zadowolenie w poszczególnych kategoriach.

Tabela 5

Kategorie badanych wyróżnione ze względu na korzystanie lub niekorzystanie z określonych świadczeń zdrowotnych	Zadowoleni z opieki zdrowotnej	Ani zadowoleni, ani niezadowoleni z opieki zdrowotnej	Niezadowoleni z opieki zdrowotnej	Trudno powiedzieć
	w procentach			
Niekorzystający w ubiegłych sześciu miesiącach z jakichkolwiek świadczeń zdrowotnych	25	22	45	8
Korzystający ze świadczeń tylko w ramach ubezpieczenia	25	17	56	2
Korzystający zarówno ze świadczeń prywatnych, jak i w ramach ubezpieczenia	19	15	66	1
Korzystający tylko ze świadczeń prywatnych	8	16	75	1

Wyraźnie widać, że korzystający zarówno ze świadczeń prywatnych, jak i w ramach ubezpieczenia są częściej niezadowoleni i rzadziej zadowoleni niż korzystający tylko z ubezpieczenia lub niekorzystający z żadnych świadczeń. Można przypuszczać, że w tej kategorii znajdują się badani, którzy mieli różnego rodzaju trudności z uzyskaniem świadczeń w ramach ubezpieczenia i dlatego skorzystali z usług prywatnych - trudności miało 35% spośród nich, a tylko 18% korzystających wyłącznie z ubezpieczenia.

Sięgając do opublikowanych w tym roku wyników sondażu Harrisa, możemy porównać zadowolenie z opieki zdrowotnej w naszym kraju i w Wielkiej Brytanii, która ma system publicznej opieki zdrowotnej (NHS - National Health Service) podobny do polskiego (ale istnieje tam też system dobrowolnych prywatnych ubezpieczeń uzupełniających),

borykający się z wieloma podobnymi problemami (np. utrudniony dostęp do świadczeń, brak środków) i często krytykowany przez obywateli.

W Wielkiej Brytanii - odwrotnie niż w Polsce - zadowolenie z systemu opieki zdrowotnej jest częstsze niż niezadowolenie, choć nie tak bardzo jak przed paroma laty⁵. Jest też nadal dwa razy częstsze niż w naszym kraju - wyraża je prawie połowa Brytyjczyków (47%), a tylko nieco ponad jedna piąta Polaków (22%). Niezadowolonych jest w naszym kraju niemal trzy piąte ankietowanych, podczas gdy w Wielkiej Brytanii trochę więcej niż jedna trzecia. Natomiast takie same są odsetki tych, którzy mają opinie pośrednie.

Tak więc społeczna satysfakcja z opieki zdrowotnej jest w naszym kraju znacznie mniejsza niż w Wielkiej Brytanii. Mimo podobnych systemów opieki zdrowotnej i porównywalnych warunków korzystania ze świadczeń Polacy są znacznie bardziej krytycznie nastawieni do tego, co mogą otrzymać w ramach ubezpieczenia.

Tabela 6

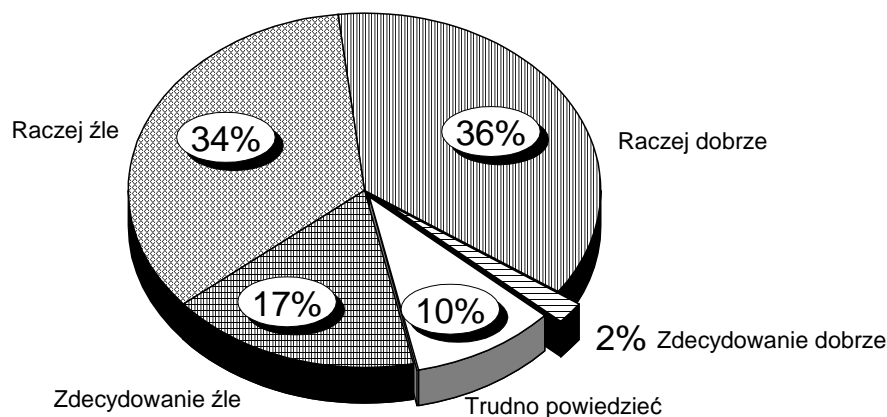
Czy, ogólnie rzecz biorąc, jest Pan(i) zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) z opieki zdrowotnej w naszym kraju?	Brytyjczycy V 2005	Polacy XI 2005
	w procentach	
Zdecydowanie zadowolony(a)	15	3
Raczej zadowolony(a)	32	19
Ani zadowolony(a), ani niezadowolony(a)	17	17
Raczej niezadowolony(a)	26	30
Zdecydowanie niezadowolony(a)	10	29
Trudno powiedzieć	0	3

OCENA ŚWIADCZEŃ UZYSKIWANYCH W RAMACH UBEZPIECZENIA

Połowa ogółu badanych (51%) negatywnie ocenia świadczenia, jakie można uzyskać w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, ale prawie dwie piąte (38%) wystawia im pozytywne oceny. Co dziesiąty respondent nie ma skryształizowanej opinii w tej sprawie.

⁵ Zob. World Opinion Update, July/August 2005, s. 70. Pytanie brzmiało: „Overall, how satisfied or dissatisfied are you with the service provided by the National Health Service (NHS)?”, a możliwe odpowiedzi to: Very satisfied, Somewhat satisfied, Neither satisfied nor dissatisfied etc. Wyniki uzyskane w roku 2005 są gorsze (spadek zadowolenia) od wcześniejszych, z roku 2001. Zob. komunikat CBOS „Zadowolenie z opieki zdrowotnej”, październik 2002 (opr. W. Derczyński).

RYS. 2. JAK OGÓLNI OCENIA PAN(I) ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE, JAKIE MOŻNA UZYSKAĆ W RAMACH UBEZPIECZENIA ZDROWOTNEGO?



Mimo iż wśród ogółu ankietowanych przeważają negatywne oceny świadczeń, jest ich mniej niż krytycznych opinii o opiece zdrowotnej, a oceny pozytywne są znacznie częstsze niż zadowolenie z opieki. Odpowiedzi na pytanie o ocenę świadczeń zamieszczone w kwestionariuszu, spośród których badani dokonywali wyboru, nie zawierały odpowiedzi o charakterze ambiwalentnym („ani dobrze, ani źle”), jak przy pytaniu o zadowolenie z opieki zdrowotnej, zatem osoby, które miały taką właśnie opinię o opiece zdrowotnej, musiały przy ocenie świadczeń skłonić się albo w stronę oceny pozytywnej („raczej dobrze”) albo negatywnej („raczej źle”) i częściej, jak się okazuje, wybierały pozytywną. Ale i w przypadku zadowolonych lub niezadowolonych z opieki zdrowotnej zdarzało się, że odmienne były ich oceny świadczeń.

Tabela 7

Czy, ogólnie rzecz biorąc, jest Pan(i) zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) z opieki zdrowotnej w naszym kraju?	Jak ogólnie ocenia Pan(i) świadczenia zdrowotne, jakie można uzyskać w ramach ubezpieczenia zdrowotnego?		
	Dobrze	Źle	Trudno powiedzieć
	w procentach		
Zadowolony(a)	80	14	6
Ani zadowolony(a), ani niezadowolony(a)	48	31	21
Niezadowolony(a)	21	73	6
Trudno powiedzieć	22	26	52

Wydaje się, że różnice te nie są tylko kwestią pewnej niekonsekwencji, jaka zawsze w pewnym stopniu cechuje odpowiedzi ankietowanych, lecz wiążą się z bardziej stereotypowymi - podlegającymi silniej wpływom ugruntowanego i podtrzymywanego przez media negatywnego obrazu opieki zdrowotnej w naszym kraju - odpowiedziami na pytanie o ogólne zadowolenie. Oceniając świadczenia badani przypuszczalnie częściej odwoływali się do osobistych doświadczeń oraz brali pod uwagę to, że mogą je otrzymać w ramach ubezpieczenia.

Jak można było oczekiwać, ci respondenci, którzy w ostatnich sześciu miesiącach leczyli się prywatnie, na własny koszt, częściej niż pozostali oceniali negatywnie świadczenia, jakie można uzyskać w ramach ubezpieczenia, i robili to tym częściej, z im większej liczby świadczeń prywatnych korzystali. Z kolei korzystający ze świadczeń w ramach ubezpieczenia oceniali je częściej pozytywnie - także tym częściej, z im większej ich liczby korzystali.

Przy porównaniu ocen różnych kategorii badanych, wyróżnionych ze względu na korzystanie bądź niekorzystanie ze świadczeń w ramach ubezpieczenia i prywatnie, widać wyraźnie, że najbardziej krytycznie oceniają świadczenia w ramach ubezpieczenia ci, którzy w ostatnich sześciu miesiącach w ogóle z nich nie korzystali, a następnie korzystający zarówno ze świadczeń ubezpieczeniowych, jak i prywatnych. Pozytywnie najczęściej oceniają to, co otrzymują w ramach ubezpieczenia, ankietowani, którzy tylko z takich świadczeń zdrowotnych korzystali.

Tabela 8

Kategorie badanych wyróżnione ze względu na korzystanie lub niekorzystanie z określonych świadczeń zdrowotnych	Oceny świadczeń w ramach ubezpieczenia		
	pozytywne	negatywne	Trudno powiedzieć
	w procentach		
Korzystający ze świadczeń tylko w ramach ubezpieczenia	48	45	7
Korzystający zarówno ze świadczeń prywatnych, jak i w ramach ubezpieczenia	32	63	5
Niekorzystający w ubiegłych sześciu miesiącach z jakichkolwiek świadczeń zdrowotnych	29	43	28
Korzystający tylko ze świadczeń prywatnych	19	70	11

Jest też oczywiste, że ankietowani, którzy mieli jakieś trudności czy kłopoty z uzyskaniem świadczeń w ramach ubezpieczenia, o wiele częściej negatywnie oceniali to, co można uzyskać w jego ramach (86% wskazań). Wśród niedoświadczających trudności negatywne oceny wystawiło 40% badanych, a wśród niekorzystających w ogóle ze świadczeń w ramach ubezpieczenia - 54%.

Mieszkańcy największych miast znacznie rzadziej pozytywnie oceniają świadczenia w ramach ubezpieczenia niż mieszkańcy wsi (16% wobec 46%). Ponadto im niższe wykształcenie badanych, tym więcej ocen pozytywnych wystawianych świadczeniom, a im wyższe - tym więcej negatywnych. Najbardziej krytyczni wobec świadczeń w ramach ubezpieczenia są pracujący na własny rachunek poza rolnictwem. Pozytywne oceny są najczęstsze - oprócz rolników - wśród rencistów, emerytów i bezrobotnych.



Niezadowolenie z opieki zdrowotnej w naszym kraju nie zmienia się - nadal zdecydowanie przeważają opinie krytyczne. Należy jednak zauważyć, że w tym roku odsetek niezadowolonych jest minimalnie mniejszy, a zadowolonych - nieznacznie większy. Są to jednak różnice mieszczące się w granicach błędu statystycznego. Mimo iż obecnie więcej osób niż w roku ubiegłym miało trudności z uzyskaniem świadczeń zdrowotnych w ramach ubezpieczenia, nie pogorszyły się opinie o opiece zdrowotnej.

Wzrostu niezadowolenia można też było oczekiwać po odłożeniu przez rząd zmian mających poprawić funkcjonowanie opieki zdrowotnej.

Autorzy „Diagnozy społecznej 2005” ogłosili niedawno, że zadowolenie z opieki zdrowotnej jest w naszym kraju znacznie większe, niż wynika to z dotychczasowych sondaży, i że mimo krytycyzmu aż trzy czwarte Polaków (75%) jest zadowolonych z opieki, a tylko jedna czwarta (25%) niezadowolonych. Jednak pytanie zadane w ramach „Diagnozy” dotyczyło zadowolenia „z opieki zdrowotnej blisko miejsca zamieszkania”, co wielu respondentom mogło się kojarzyć głównie ze sprawą istnienia odpowiednich placówek, do których można się udać w razie potrzeby, a z infrastrukturą opieki zdrowotnej nie jest w naszym kraju najgorzej. Odpowiadając na nie posługiwano się sześciopunktową skalą bez

punktu środkowego, co nie pozwalało na wyrażenie opinii ambiwalentnej, skłaniając, jak możemy przypuszczać, raczej do wyrażania zadowolenia niż niezadowolenia. Wpływ na odpowiedzi z pewnością miał również fakt, że nie było to pytanie odrębne, lecz zadane jako dwudziesta pierwsza kwestia w ramach szerszego - dwudziestodwupunktowego - ogólnego pytania o zadowolenie respondenta z różnych dziedzin jego życia, co mogło sprzyjać odpowiedziom bezrefleksyjnym. Wydaje się więc, że uzyskano dane, które nie są sprzeczne z wynikami innych sondaży, gdyż czego innego dotyczą i mają inny charakter.

Opracował

Włodzimierz DERCZYŃSKI

A N E K S

Tabela 1. Korzystanie w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż ze świadczeń zdrowotnych w ramach ubezpieczenia. 1 - Niekorzystający ze świadczeń zdrowotnych; 2 - Korzystający z jednego rodzaju świadczeń; 3 - Korzystający z dwóch rodzajów świadczeń; 4 - Korzystający z trzech rodzajów świadczeń; 5 - Korzystający z czterech rodzajów świadczeń; 6 - Korzystający z pięciu i więcej rodzajów świadczeń

(%)

	1	2	3	4	5	6	Liczba osób
Ogółem	23	21	19	19	11	8	1026
Płeć							
Mężczyźni	30	22	17	16	9	6	488
Kobiety	17	20	20	21	12	9	538
Wiek							
18-24 lat	29	22	27	13	4	4	161
25-34	30	22	16	15	9	7	190
35-44	16	20	21	20	12	11	185
45-54	24	23	14	18	12	9	185
55-64	22	24	19	22	10	2	127
65 lat i więcej	18	15	17	24	15	11	177
Miejsce zamieszkania							
Wieś	25	21	18	18	12	6	382
Miasto do 20 tys.	24	25	17	14	11	8	130
20-100 tys.	19	22	19	23	9	7	199
101-500 tys.	26	15	23	19	10	6	197
501 tys.i więcej mieszk.	18	24	17	17	9	14	118
Wykształcenie							
Podstawowe	21	21	20	20	11	7	294
Zasadnicze zawodowe	26	21	18	18	11	6	268
Średnie	19	24	19	17	11	10	354
Wyższe	35	11	16	21	10	8	110
Grupa społ.-zaw. pracujący							
Kadra kier., inteligencja	33	18	17	14	10	8	60
Prac.umysł.niż.szczębła	21	20	26	17	6	10	101
Pracownicy fiz.- umysł.	20	27	17	22	9	5	81
Robotnicy wykwalifikowani	26	29	11	15	12	8	85
Robotnicy niewykwalifik.	27	22	24	17	8	2	49
Rolnicy	32	24	16	7	12	8	54
Pracujący na własny rach.	28	26	17	17	7	6	33
Bierni zawodowo							
Renciści	18	21	16	19	16	10	115
Emeryci	16	17	18	26	13	9	196
Uczniowie i studenci	31	24	26	12	3	4	82
Bezrobotni	26	20	20	20	9	6	120
Gospodynie domowe i inni	18	12	16	18	23	14	50
Pracuje w:							
inst. państw., publicznej	21	22	18	21	8	10	138
spółce właścicieli							
prywatnych i państwa	23	19	17	17	17	8	75
sekt. pryw. poza rolnict.	28	25	22	14	6	5	201
prywatnym gosp. rolnym	30	24	15	13	12	7	62
Dochody na jedną osobę							
Do 300 zł	21	21	19	19	12	9	151
301-500	17	26	16	18	14	9	193
501-900	22	17	21	23	11	7	215
901-1200	25	19	21	20	9	7	79
Powyżej 1200 zł	21	29	19	10	12	8	66
Ocena własnych war. mater.							
Złe	20	22	20	18	9	10	303
Średnie	24	20	17	20	13	6	462
Dobre	25	21	21	17	9	7	260
Udział w prakt. religijnych							
Kilka razy w tygodniu	13	19	26	22	16	6	68
Raz w tygodniu	24	20	17	20	12	8	501
1-2 razy w miesiącu	25	22	21	15	10	8	164
Kilka razy w roku	26	19	19	19	8	9	191
W ogóle nie uczestniczy	18	29	20	16	8	8	99
Poglądy polityczne							
Lewica	20	21	24	12	12	11	141
Centrum	23	21	18	21	9	9	306
Prawica	26	20	19	20	11	5	344
Trudno powiedzieć	22	23	17	18	12	8	232

Tabela 2. Korzystanie w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż z prywatnych świadczeń medycznych.
 1 - Niekorzystający z prywatnych świadczeń medycznych; 2 - Korzystający z jednego rodzaju świadczeń; 3 - Korzystający z dwóch rodzajów świadczeń; 4 - Korzystający z trzech-czterech rodzajów świadczeń; 5 - Korzystający z pięciu i więcej prywatnych świadczeń medycznych

(%)

	1	2	3	4	5	Liczba osób
Ogółem	63	20	7	6	3	1026
Płeć						
Mężczyźni	70	18	4	4	4	488
Kobiety	57	22	10	8	2	538
Wiek						
18-24 lat	71	20	5	5	0	161
25-34	55	20	10	9	6	190
35-44	52	25	13	5	5	185
45-54	64	22	4	9	2	185
55-64	70	16	6	7	2	127
65 lat i więcej	73	18	4	2	3	177
Miejsce zamieszkania						
Wieś	68	19	7	4	2	382
Miasto do 20 tys.	68	20	3	3	6	130
20-100 tys.	57	21	11	7	4	199
101-500 tys.	66	20	7	5	2	197
501 tys.i więcej mieszk.	51	24	7	16	2	118
Wykształcenie						
Podstawowe	78	14	4	3	1	294
Zasadnicze zawodowe	74	17	5	3	1	268
Średnie	53	26	9	8	4	354
Wyższe	32	29	16	16	7	110
Grupa społ.-zaw. pracujący						
Kadra kier., inteligencja	27	27	16	21	9	60
Prac.umysł.niż.szczebla	37	37	11	11	4	101
Pracownicy fiz.- umysł.	58	25	12	3	2	81
Robotnicy wykwalifikowani	70	14	4	7	5	85
Robotnicy niewykwalifik.	77	18	2	2	0	49
Rolnicy	65	22	4	5	3	54
Pracujący na własny rach.	37	32	13	6	13	33
Bierni zawodowo						
Renciści	73	19	3	5	0	115
Emeryci	73	14	6	3	3	196
Uczniowie i studenci	70	18	5	7	0	82
Bezrobotni	77	15	6	2	0	120
Gospodynie domowe i inni	54	22	11	7	6	50
Pracuje w:						
inst. państw., publicznej	47	27	10	9	7	138
spółce właścicieli						
prywatnych i państwa	56	21	15	5	2	75
sekt. pryw. poza rolnict.	52	27	7	9	4	201
prywatnym gosp. rolnym	70	16	4	6	4	62
Dochody na jedną osobę						
Do 300 zł	78	12	3	5	3	151
301-500	72	19	7	1	1	193
501-900	59	25	9	6	2	215
901-1200	57	28	9	5	1	79
Powyżej 1200 zł	39	16	14	17	14	66
Ocena własnych war. mater.						
Złe	74	17	4	4	1	303
Średnie	66	21	6	4	3	462
Dobre	46	24	13	12	5	260
Udział w prakt. religijnych						
Kilka razy w tygodniu	64	21	10	3	1	68
Raz w tygodniu	63	21	7	6	3	501
1-2 razy w miesiącu	62	17	12	8	1	164
Kilka razy w roku	64	23	4	4	5	191
W ogóle nie uczestniczy	67	16	5	9	2	99
Poglądy polityczne						
Lewica	56	27	10	6	1	141
Centrum	63	17	9	8	4	306
Prawica	59	24	7	8	3	344
Trudno powiedzieć	76	16	3	2	3	232

Tabela 3. Korzystanie ze świadczeń zdrowotnych (w ramach ubezpieczenia i prywatnie) w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż. 1 - Niekorzystający z usług zdrowotnych; 2 - Korzystający tylko z usług prywatnych; 3 - Korzystający z usług tylko w ramach ubezpieczenia; 4 - Korzystający z usług prywatnych i w ramach ubezpieczenia

(%)

	1	2	3	4	Liczba osób
Ogółem	16	7	47	30	1026
Płeć					
Mężczyźni	22	8	48	22	488
Kobiety	11	6	47	37	538
Wiek					
18-24 lat	22	7	48	23	161
25-34	19	11	36	33	190
35-44	10	6	41	43	185
45-54	16	8	47	28	185
55-64	14	8	56	23	127
65 lat i więcej	15	3	58	24	177
Miejsce zamieszkania					
Wieś	18	6	50	26	382
Miasto do 20 tys.	19	5	49	27	130
20-100 tys.	14	5	43	38	199
101-500 tys.	17	10	49	24	197
501 tys. i więcej mieszk.	9	9	42	40	118
Wykształcenie					
Podstawowe	17	4	61	18	294
Zasadnicze zawodowe	21	5	52	21	268
Średnie	12	7	41	40	354
Wyższe	16	19	17	48	110
Grupa społ.-zaw. pracujący					
Kadra kier., inteligencja	14	19	13	54	60
Prac. umysł. niż. szczebla	10	11	27	52	101
Pracownicy fiz.- umysł.	12	8	46	34	81
Robotnicy wykwalifikowani	20	6	50	24	85
Robotnicy niewykwalifik.	25	2	52	21	49
Rolnicy	27	5	38	30	54
Pracujący na własny rach.	5	23	32	40	33
Bierni zawodowo					
Renciści	13	5	60	22	115
Emeryci	13	3	60	23	196
Uczniowie i studenci	21	10	48	20	82
Bezrobotni	23	3	54	20	120
Gospodynie domowe i inni	10	8	44	38	50
Pracuje w:					
inst. państw., publicznej	12	8	35	44	138
spółce właścicieli					
prywatnych i państwa	16	7	40	37	75
sekt. pryw. poza rolnict.	14	14	38	34	201
prywatnym gosp. rolnym	26	4	45	25	62
Dochody na jedną osobę					
Do 300 zł	17	3	60	19	151
301-500	14	3	58	25	193
501-900	14	8	45	33	215
901-1200	16	9	41	34	79
Powyżej 1200 zł	7	14	33	47	66
Ocena własnych war. mater.					
Złe	17	3	57	23	303
Średnie	17	7	49	27	462
Dobre	13	12	33	42	260
Udział w prakt. religijnych					
Kilka razy w tygodniu	9	4	55	32	68
Raz w tygodniu	17	7	46	30	501
1-2 razy w miesiącu	17	8	45	30	164
Kilka razy w roku	19	7	45	29	191
W ogóle nie uczestniczy	11	7	57	25	99
Poglądy polityczne					
Lewica	11	9	45	35	141
Centrum	15	8	48	30	306
Prawica	18	8	41	34	344
Trudno powiedzieć	18	4	58	20	232

Tabela 4. Czy korzystając w ciągu ostatniego półrocza ze świadczeń medycznych w ramach ubezpieczenia, korzystał(a) Pan(i) tylko z publicznych przychodni i placówek czy też również z niepublicznych, które miały umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia? 1 - Nie wiem, nie pamiętam, z jakich; 2 - Korzystał(a)em tylko z publicznych przychodni i placówek; 3 - Korzystał(a)em zarówno z publicznych, jak i niepublicznych placówek, które miały umowy z NFZ; 4 - Korzystał(a)em tylko z placówek niepublicznych

(%)

	1	2	3	4	Liczba osób
Ogółem	4	59	33	5	796
Płeć					
Mężczyźni	4	62	29	5	343
Kobiety	4	57	35	4	454
Wiek					
18-24 lat	3	62	34	2	117
25-34	3	50	40	7	140
35-44	4	52	39	4	159
45-54	3	60	31	6	140
55-64	4	67	24	5	95
65 lat i więcej	6	66	25	3	145
Miejsce zamieszkania					
Wieś	4	64	29	4	293
Miasto do 20 tys.	5	66	27	2	93
20-100 tys.	5	52	38	5	162
101-500 tys.	2	60	34	4	149
501 tys. i więcej mieszk.	4	46	40	10	99
Wykształcenie					
Podstawowe	6	71	21	2	228
Zasadnicze zawodowe	4	65	29	3	198
Średnie	3	54	36	6	290
Wyższe	1	25	62	11	80
Grupa społ.-zaw. pracujący					
Kadra kier., inteligencja	2	33	51	15	45
Prac. umysł. niż. szczebla	3	42	44	10	82
Pracownicy fiz.- umysł.	6	58	32	5	66
Robotnicy wykwalifikowani	1	60	38	1	62
Robotnicy niewykwalifik.	2	75	23	0	36
Rolnicy	2	59	35	4	38
Pracujący na własny rach.	6	36	39	19	28
Bierni zawodowo					
Renciści	4	64	27	5	94
Emeryci	5	70	23	3	158
Uczniowie i studenci	1	59	37	3	59
Bezrobotni	6	67	27	0	87
Gospodynie domowe i inni	5	50	44	0	41
Pracuje w:					
inst. państw., publicznej	3	47	41	9	116
spółce właścicieli					
prywatnych i państwa	5	51	35	9	60
sekt. pryw. poza rolnict.	3	52	38	6	148
prywatnym gosp. rolnym	2	61	32	5	44
Dochody na jedną osobę					
Do 300 zł	4	70	23	3	116
301-500	6	63	30	2	162
501-900	1	61	31	6	173
901-1200	4	50	43	3	60
Powyżej 1200 zł	3	41	46	9	52
Ocena własnych war. mater.					
Złe	4	67	26	3	238
Średnie	3	61	31	5	357
Dobre	5	44	45	6	201
Udział w prakt. religijnych					
Kilka razy w tygodniu	6	58	28	8	59
Raz w tygodniu	3	56	37	4	382
1-2 razy w miesiącu	5	58	31	5	130
Kilka razy w roku	2	65	30	3	144
W ogóle nie uczestniczy	8	60	24	8	80
Poglądy polityczne					
Lewica	4	47	41	8	114
Centrum	2	59	35	3	240
Prawica	4	53	37	6	260
Trudno powiedzieć	7	73	18	3	181

Tabela 5. Czy korzystając w tym okresie ze służby zdrowia w ramach ubezpieczenia miał(a) Pan(i) jakieś trudności lub kłopoty w uzyskaniu porady i pomocy lekarskiej albo innych świadczeń medycznych?

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	24	75	2	833
Płeć				
Mężczyźni	22	77	1	366
Kobiety	25	73	2	468
Wiek				
18-24 lat	17	82	2	125
25-34	28	69	2	148
35-44	31	65	3	161
45-54	24	76	1	148
55-64	20	80	0	102
65 lat i więcej	19	80	1	151
Miejsce zamieszkania				
Wieś	18	79	3	309
Miasto do 20 tys.	21	78	1	103
20-100 tys.	26	72	2	165
101-500 tys.	18	81	1	154
501 tys.i więcej mieszk.	49	50	1	101
Wykształcenie				
Podstawowe	15	82	3	241
Zasadnicze zawodowe	20	79	2	211
Średnie	31	68	1	300
Wyższe	33	66	2	81
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	36	64	0	46
Prac.umysł.niż.szczebła	27	69	4	86
Pracownicy fiz.- umysł.	27	73	0	67
Robotnicy wykwalifikowani	26	71	3	66
Robotnicy niewykwalifik.	19	79	2	38
Rolnicy	19	78	3	42
Pracujący na własny rach.	30	70	0	25
Bierni zawodowo				
Renciści	26	73	1	96
Emeryci	20	79	1	169
Uczniowie i studenci	21	79	0	60
Bezrobotni	17	80	2	97
Gospodynie domowe i inni	27	67	6	41
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	29	70	1	120
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	24	75	1	63
sekt. pryw. poza rolnict.	28	69	3	151
prywatnym gosp. rolnym	18	79	3	48
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	18	79	3	127
301-500	24	74	2	167
501-900	21	78	2	181
901-1200	27	72	1	63
Powyżej 1200 zł	31	69	0	54
Ocena własnych war. mater.				
Złe	25	72	3	251
Średnie	23	75	2	372
Dobre	23	76	0	209
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	16	84	0	61
Raz w tygodniu	21	78	2	404
1-2 razy w miesiącu	31	66	3	132
Kilka razy w roku	31	67	2	148
W ogóle nie uczestniczy	21	79	0	87
Poglądy polityczne				
Lewica	27	70	2	117
Centrum	24	75	1	253
Prawica	23	77	1	269
Trudno powiedzieć	23	74	3	192

Tabela 6. Czy, ogólnie rzecz biorąc, jest Pan(i) zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) z opieki zdrowotnej w naszym kraju? 1 - Zadowolony(a); 2 - Ani zadowolony(a), ani niezadowolony(a); 3 - Niezadowolony(a)

(%)

	1	2	3	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	22	17	59	3	1025
Płeć					
Mężczyźni	20	18	59	3	487
Kobiety	23	17	58	2	538
Wiek					
18-24 lat	27	15	57	1	161
25-34	19	22	57	2	190
35-44	14	21	64	1	185
45-54	18	17	60	5	185
55-64	25	13	61	2	127
65 lat i więcej	29	13	53	4	176
Miejsce zamieszkania					
Wieś	22	23	51	4	382
Miasto do 20 tys.	24	10	63	3	130
20-100 tys.	18	17	64	1	199
101-500 tys.	26	13	58	3	197
501 tys. i więcej mieszk.	16	11	71	2	118
Wykształcenie					
Podstawowe	28	17	50	5	294
Zasadnicze zawodowe	19	22	58	2	267
Średnie	19	16	64	2	354
Wyższe	20	13	66	1	110
Grupa społ.-zaw. pracujący					
Kadra kier., inteligencja	26	17	58	0	60
Prac.umysł.niż.szczebła	19	13	68	1	101
Pracownicy fiz.- umysł.	13	20	66	1	81
Robotnicy wykwalifikowani	13	19	65	3	85
Robotnicy niewykwalifik.	15	21	62	2	49
Rolnicy	23	30	34	12	54
Pracujący na własny rach.	12	25	60	3	33
Bierni zawodowo					
Renciści	23	16	56	6	115
Emeryci	27	13	58	2	195
Uczniowie i studenci	26	14	59	0	82
Bezrobotni	24	19	53	4	120
Gospodynie domowe i inni	25	13	62	0	50
Pracuje w:					
inst. państw., publicznej	19	17	63	1	138
spółce właścicieli					
prywatnych i państwa	20	16	60	4	75
sekt. pryw. poza rolnict.	13	20	66	1	201
prywatnym gosp. rolnym	24	32	33	11	62
Dochody na jedną osobę					
Do 300 zł	22	18	59	2	151
301-500	23	18	56	3	193
501-900	19	13	66	2	215
901-1200	29	16	54	2	79
Powyżej 1200 zł	21	14	65	0	66
Ocena własnych war. mater.					
Złe	19	14	64	2	302
Średnie	20	20	56	4	462
Dobre	27	16	56	1	260
Udział w prakt. religijnych					
Kilka razy w tygodniu	28	21	49	2	68
Raz w tygodniu	22	18	57	3	500
1-2 razy w miesiącu	17	19	59	4	164
Kilka razy w roku	18	18	63	1	191
W ogóle nie uczestniczy	31	7	60	2	99
Poglądy polityczne					
Lewica	20	20	59	1	141
Centrum	18	19	61	2	306
Prawica	26	16	56	2	343
Trudno powiedzieć	22	14	58	6	232

Tabela 7. Jak ogólnie ocenia Pan(i) świadczenia zdrowotne, jakie można uzyskać w ramach ubezpieczenia zdrowotnego?

(%)

	Dobrze	Źle	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	38	51	10	1023
Płeć				
Mężczyźni	37	50	13	487
Kobiety	39	53	8	536
Wiek				
18-24 lat	41	45	14	161
25-34	39	55	6	190
35-44	35	57	8	185
45-54	33	56	11	185
55-64	36	50	14	125
65 lat i więcej	45	44	11	176
Miejsce zamieszkania				
Wieś	46	41	14	382
Miasto do 20 tys.	37	52	12	129
20-100 tys.	38	53	9	198
101-500 tys.	39	53	9	197
501 tys.i więcej mieszk.	16	80	3	118
Wykształcenie				
Podstawowe	45	41	15	293
Zasadnicze zawodowe	40	49	11	267
Średnie	33	60	7	353
Wyższe	34	59	7	110
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	38	56	6	60
Prac.umysł.niż.szczebła	33	62	5	101
Pracownicy fiz.- umysł.	35	60	5	81
Robotnicy wykwalifikowani	33	58	9	85
Robotnicy niewykwalifik.	36	51	13	49
Rolnicy	43	43	15	54
Pracujący na własny rach.	27	63	10	33
Bierni zawodowo				
Renciści	42	45	13	115
Emeryci	42	47	10	193
Uczniowie i studenci	38	47	15	82
Bezrobotni	42	44	14	120
Gospodynie domowe i inni	37	57	6	50
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	38	56	6	138
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	28	62	10	75
sekt. pryw. poza rolnict.	31	61	8	201
prywatnym gosp. rolnym	43	39	18	62
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	47	41	12	151
301-500	43	47	9	193
501-900	36	57	7	214
901-1200	43	46	11	79
Powyżej 1200 zł	31	65	4	65
Ocena własnych war. mater.				
Źle	34	54	12	301
Średnie	39	49	11	462
Dobre	41	53	6	259
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	43	45	12	68
Raz w tygodniu	40	49	10	499
1-2 razy w miesiącu	36	53	11	164
Kilka razy w roku	35	56	9	191
W ogóle nie uczestniczy	35	57	7	99
Poglądy polityczne				
Lewica	43	49	8	140
Centrum	37	55	8	306
Prawica	40	49	10	342
Trudno powiedzieć	34	51	14	232