

Opinie na temat funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej

Znak jakości przyznany CBOS przez
Organizację Firm Badania Opinii i Rynku na rok 2020/21



Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

Z naszych badań wynika¹, że epidemia zmieniła sposób korzystania z opieki medycznej. W pierwszym półroczu tego roku Polacy wyraźnie rzadziej niż w analogicznym okresie przed wybuchem pandemii korzystali z usług lekarzy ogólnych, lekarzy specjalistów czy też badań diagnostycznych i laboratoryjnych. W szczególności spadek ten dotyczy porad i świadczeń uzyskiwanych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego. We wrześniowym sondażu² pogłęбилиśmy problematykę świadczeń medycznych i porad otrzymywanych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego i po ponad trzech latach przerwy zapytaliśmy respondentów, jakie aspekty funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej oceniają pozytywnie, a jakie – negatywnie.

OCENA FUNKCJONOWANIA OPIEKI ZDROWOTNEJ

Podobnie jak w lipcu niespełna co trzeci ankietowany wyraża zadowolenie z funkcjonowania opieki zdrowotnej w naszym kraju (29%), a dwie trzecie jest niezadowolone (66%). Obecne oceny są bardzo zbliżone do tych zarejestrowanych przed pandemią, w roku 2018, lecz wyraźnie gorsze niż w czerwcu 2020 roku.

¹ Zob. komunikat CBOS „Korzystanie ze świadczeń i ubezpieczeń zdrowotnych”, wrzesień 2021 (oprac. A. Cybulska).

² Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (376) przeprowadzono w ramach procedury mixed-mode na reprezentatywnej imiennej próbie pełnoletnich mieszkańców Polski, wylosowanej z rejestru PESEL.

Każdy respondent wybierał samodzielnie jedną z metod:

– wywiad bezpośredni z udziałem ankietera (metoda CAPI),

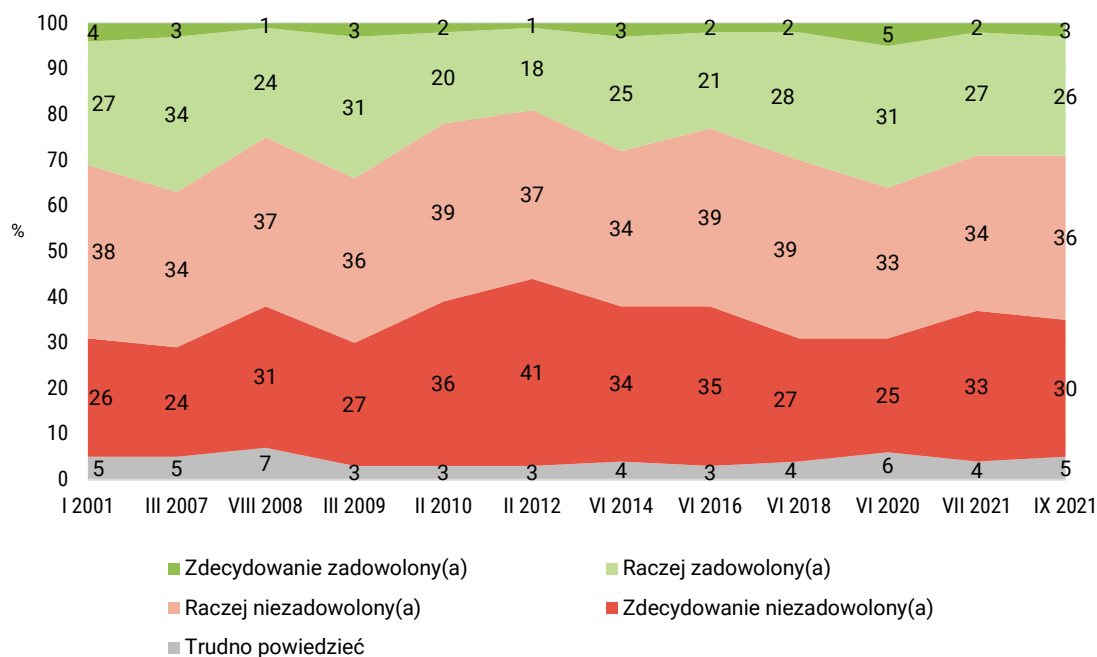
– wywiad telefoniczny po skontaktowaniu się z ankieterem CBOS (CATI) – dane kontaktowe respondent otrzymywał w liście zapowiednim od CBOS,

– samodzielne wypełnienie ankiety internetowej, do której dostęp był możliwy na podstawie loginu i hasła przekazanego respondentowi w liście zapowiednim od CBOS.

We wszystkich trzech przypadkach ankieta miała taki sam zestaw pytań oraz strukturę. Badanie zrealizowano w dniach od 6 do 16 września 2021 roku na próbie liczącej 1218 osób (w tym: 62,4% metodą CAPI, 25,0% – CATI i 12,6% – CAWI).

CBOS realizuje badania statutowe w ramach opisanej wyżej procedury od maja 2020 roku, w każdym przypadku podając proporcję wywiadów bezpośrednich, telefonicznych i internetowych.

RYS. 1. Czy, ogólnie rzecz biorąc, jest Pan(i) zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) z tego, jak obecnie funkcjonuje opieka zdrowotna w naszym kraju?



Częściej niż inni zadowolenie z systemu opieki zdrowotnej wyrażają starsi badani – w wieku 65 lat i więcej (50%), respondenci z wykształceniem podstawowym lub gimnazjalnym (46%), badani o dochodach na osobę w gospodarstwie od 1000 zł do 1499 zł (40%). W grupach społeczno-zawodowych ponadprzeciętnie często pozytywnie system opieki zdrowotnej oceniają emeryci (48%). Z kolei częściej negatywnie na ten temat wypowiadają się młodsi ankietowani – do 45 roku życia (74%–78% w zależności od kategorii), mieszkańcy największych miast (78%), absolwenci wyższych uczelni (76%), osoby o dochodach wynoszących co najmniej 3000 zł *per capita* (76%), a w grupach społeczno-zawodowych – pracujący na własny rachunek (87%) oraz średni personel i technicy (87%).

SŁABE I MOCNE STRONY SYSTEMU OPIEKI ZDROWOTNEJ

Chcieliśmy dowiedzieć się, z jakich aspektów funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej Polacy są zadowoleni, a z jakich nie. W tym celu przedstawiliśmy ankietowanym osiemnaście stwierdzeń dotyczących porad i świadczeń medycznych uzyskiwanych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego i zapytaliśmy, czy się z nimi zgadzają.

RYS. 2. Czy zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi opiniami dotyczącymi porad i świadczeń medycznych, jakie otrzymuje się obecnie w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego w Narodowym Funduszu Zdrowia?



Większość badanych docenia kompetencje lekarzy (66%) oraz ich zaangażowanie w pracę (58%). Ponad połowa pozytywnie wypowiada się na temat dostępności lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej (57%) oraz stawianych przez nich diagnoz, twierdząc, że właściwie rozpoznają, na czym polegają problemy pacjenta, i podejmują odpowiednie decyzje co do dalszego postępowania (55%).

Polacy w większości pozytywnie wypowiadają się także na temat stosowania nowoczesnych rozwiązań wykorzystywanych w leczeniu, np. internetu (64%), oraz wykorzystywania nowoczesnej aparatury medycznej (53%). Nieco ponad połowa jest zadowolona z jakości informacji na temat możliwości uzyskania porad medycznych (52%), a trochę mniej niż połowa jest zdania, że pacjenci leczeni w ramach NFZ są traktowani z życzliwością i troską (47%) oraz że w ramach NFZ wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia (44%). We wszystkich omawianych dotąd aspektach funkcjonowania opieki zdrowotnej oceny pozytywne przeważają nad negatywnymi. Również więcej pozytywnych niż negatywnych opinii rejestrujemy w przypadku ocen dostępności pomocy medycznej poza miejscem zamieszkania (37% wobec 25%), choć znaczna część osób nie ma zdania na ten temat (38%). Z kolei w przypadku ocen opieki nocnej i świątecznej oraz dostępności natychmiastowej pomocy w nocy opinie są podzielone i porównywalnie często formułowane są opinie pozytywne i negatywne (odpowiednio 34% wobec 33% oraz 42% wobec 42%).

W ocenach pozostałych analizowanych aspektów funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej przeważają opinie negatywne. Mniej więcej co drugi ankietowany ma zastrzeżenia do lokalizacji placówek (51%) oraz do szybkiej i sprawnej obsługi pacjentów przez administrację placówek (54%). Większość badanych uważa, że trudno umówić się na dogodną godzinę (62%) oraz negatywnie ocenia dostępność i możliwość szybkiego wykonania badań diagnostycznych w ramach NFZ (66%). Zdecydowana większość respondentów wyraża niezadowolenie z powodu niewystarczającej liczby personelu w szpitalach (71%) oraz trudności w dostępie do specjalistów (82%).

W stosunku do roku 2018 pogorszyły się oceny większości monitorowanych przez nas aspektów funkcjonowania opieki zdrowotnej, a wiele z nich należy do najgorszych w historii naszych badań. Bardzo wyraźnie zmniejszyły się odsetki respondentów dobrze oceniających nocną pomoc lekarską (spadek o 16 punktów procentowych), pozytywnie postrzegających dostępność lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej (spadek o 11 punktów), osób uważających, że pacjenci traktowani są z troską i życzliwością (spadek o 10 punktów), zadowolonych z szybkości obsługi przez administrację placówek (spadek o 10 punktów), przekonanych o łatwości uzyskania pomocy poza miejscem zamieszkania (spadek o 9 punktów), uważających, że łatwo umówić się na dogodną godzinę (o 7 punktów) oraz że w opiece medycznej wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną (spadek o 6 punktów). Te aspekty funkcjonowania opieki zdrowotnej należą do najgorzej ocenianych, od kiedy monitorujemy te kwestie. W stosunku do roku 2018 zmniejszyły się również odsetki przekonanych, że lekarze angażują się w swoją pracę (spadek o 7 punktów), że jest dobra informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc (spadek o 5 punktów) oraz że lekarze są kompetentni (spadek o 4 punkty). Pozostałe negatywne zmiany były raczej niewielkie (wzrost odsetka niezadowolonych nie przekraczał 3 punktów procentowych).

Pewne aspekty funkcjonowania opieki zdrowotnej poprawiły się w stosunku do okresu sprzed pandemii. W porównaniu z rokiem 2018 zwiększył się odsetek uważających, że opiece zdrowotnej z powodzeniem wykorzystuje się nowoczesne rozwiązania, np. internet (wzrost o 8 punktów procentowych) oraz że wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia (wzrost o 5 punktów).

TABELA 1

Czy zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi opiniami dotyczącymi porad i świadczeń medycznych, jakie otrzymuje się obecnie w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego w Narodowym Funduszu Zdrowia?	Odpowiedzi twierdzące według terminów badań							
	III 2007	III 2009	II 2010	II 2012	VI 2014	VI 2016	VI 2018	IX 2021
	w procentach							
Lekarze są kompetentni – znają się na tym, co robią	-	-	-	68	65	67	70	66
W opiece zdrowotnej z powodzeniem wykorzystuje się nowoczesne rozwiązania, np. internet	-	-	-	32	46	57	56	64
Lekarze angażują się w swoją pracę – zależy im na tym, aby pomóc pacjentom	-	-	-	61	58	60	65	58
Do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (POZ)* można się dostać bez trudności	85	75	75	73	74	65	68	57
Lekarze podstawowej opieki zdrowotnej właściwie rozpoznają, na czym polegają problemy pacjenta, i podejmują odpowiednie decyzje co do dalszego postępowania	-	-	-	-	-	-	57	55
Wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną	-	-	-	55	58	61	59	53
Jest dobra informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc	61	70	64	52	54	56	57	52
Pacjenci są traktowani z życzliwością i troską	75	77	73	54	54	49	57	47
Wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	48	58	55	44	38	37	39	44
Nawet w nocy można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską	-	-	-	56	54	59	58	42
Lekarze różnych specjalności i pracownice diagnostyczne świadczą usługi w dogodnych dla pacjentów lokalizacjach – nie trzeba ich daleko szukać	-	-	-	37	43	38	43	42
Pomoc medyczną z łatwością uzyskuje się także poza miejscem zamieszkania	-	-	-	39	42	42	46	37
Administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie	-	-	-	41	41	39	44	34
Opieka nocna i świąteczna dobrze działa	-	-	-	-	-	-	41	34
Potrzebne badania diagnostyczne można wykonać szybko i bez większych trudności	-	-	-	25	27	24	29	29
Bez problemu można umówić wizytę na dogodną dla siebie godzinę, tak aby np. nie musieć zwalniać się z pracy/ lekcji/ zajęć	-	-	-	30	30	32	34	27
Jeśli pacjent tego potrzebuje, łatwo dostać się na wizytę do specjalisty	-	-	-	11	11	8	13	13
Liczba personelu medycznego w szpitalach jest wystarczająca	-	-	-	-	-	-	13	11

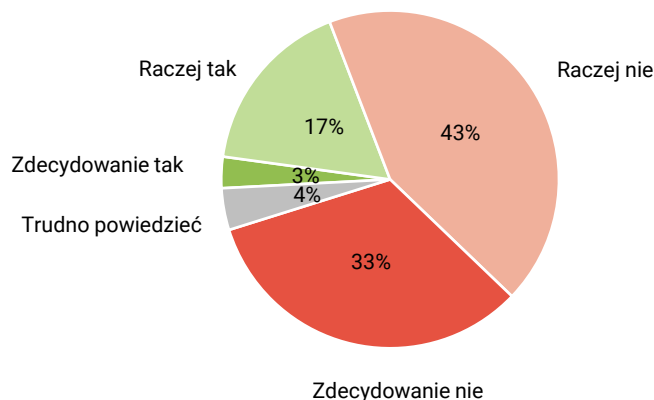
W tabeli połączono odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”; pominięto odpowiedzi przeczące oraz „trudno powiedzieć”

* Do roku 2014 pytaliśmy o lekarza pierwszego kontaktu

O poczuciu niewystarczającej dostępności świadczeń i usług refundowanych w ramach NFZ może świadczyć również fakt, że jedynie co piąty badany uważa, iż leczenie w Polsce jest bezpłatne (20%), a zdecydowana większość jest przeciwnego zdania (76%).

CBOS

RYS. 3. Czy, Pana(i) zdaniem, leczenie w Polsce jest bezpłatne?



O tym, że leczenie w Polsce jest bezpłatne, częściej przekonani są starsi respondenci (37% ankietowanych w wieku 65 lat lub więcej) oraz gorzej wykształceni (36% badanych z wykształceniem podstawowym lub gimnazjalnym).

Okazuje się, że wszystkie analizowane wymiary funkcjonowania opieki zdrowotnej w istotny sposób wiążą się z poziomem zadowolenia z niej (wszystkie współczynniki korelacji Pearsona są istotne statystycznie). Ta zależność jest wyraźna w kwestiach ocenianych krytycznie – dostępności lekarzy specjalistów (współczynnik korelacji Pearsona 0,52) oraz badań diagnostycznych (współczynnik korelacji Pearsona 0,48). Istotne znaczenie w tym kontekście ma również przekonanie, że leczenie w Polsce jest bezpłatne (współczynnik korelacji 0,49). Osoby wyrażające taki pogląd, czyli – jak można przypuszczać – te, które lepiej postrzegają dostępność usług i świadczeń w ramach NFZ, są bardziej zadowolone z funkcjonowania z systemu opieki zdrowotnej. Z pozytywnymi ocenami ochrony zdrowia wyraźnie koresponduje przekonanie, że pacjenci leczeni w ramach NFZ są traktowani z życzliwością i troską (współczynnik korelacji 0,47) oraz że administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie (współczynnik korelacji 0,47). Niemale znaczenie dla ogólnego zadowolenia z systemu ochrony zdrowia ma także dostępność lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej (współczynnik korelacji 0,44) oraz szybkiej pomocy lekarskiej w nocy (współczynnik korelacji 0,44).

TABELA 2

	Współczynniki korelacji Pearsona między zadowoleniem z systemu opieki zdrowotnej a poszczególnymi aspektami jej funkcjonowania
Jeśli pacjent tego potrzebuje, w ramach NFZ łatwo może dostać się na wizytę do specjalisty	0,52*
Leczenie w Polsce jest bezpłatne	0,49*
Potrzebne badania diagnostyczne w ramach NFZ można wykonać szybko i bez większych trudności	0,48*
Pacjenci leczeni w ramach NFZ są traktowani z życzliwością i troską	0,47*
Administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie	0,47*
Do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (POZ) można się dostać bez trudności	0,44*
Nawet w nocy można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską	0,44*
Lekarze przyjmujący w ramach NFZ angażują się w swoją pracę – zależy im na tym, aby pomóc pacjentom	0,43*
Opieka nocna i świąteczna dobrze działa	0,43*
Lekarze podstawowej opieki zdrowotnej właściwie rozpoznają, na czym polegają problemy pacjenta, i podejmują odpowiednie decyzje co do dalszego postępowania	0,43*
W ramach NFZ wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	0,40*
Pomoc medyczną w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego z łatwością uzyskuje się także poza miejscem zamieszkania	0,40*
W ramach NFZ bez problemu można umówić wizytę na dogodną dla siebie godzinę, tak aby np. nie musieć zwalniać się z pracy/ lekcji/ zajęć	0,40*
Jest dobra informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego	0,39*
Liczba personelu medycznego w szpitalach jest wystarczająca	0,39*
W ramach leczenia NFZ wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną	0,37*
Lekarze różnych specjalności i pracownie diagnostyczne w ramach NFZ świadczą usługi w dogodnych dla pacjentów lokalizacjach – nie trzeba ich daleko szukać	0,35*
Lekarze są kompetentni – znają się na tym, co robią	0,35*
W opiece zdrowotnej w ramach NFZ z powodzeniem wykorzystuje się nowoczesne rozwiązania np. internet	0,25*

* Korelacja istotna na poziomie 0,01

Wszystkie analizowane zmienne (poszczególne aspekty funkcjonowania opieki zdrowotnej oraz zadowolenie z niej) mierzone były na skali od <1; 4>, na której 1 oznaczało oceny zdecydowanie pozytywne, a 4 – zdecydowanie negatywne



Spośród analizowanych wymiarów funkcjonowania opieki zdrowotnej świadczonej w ramach NFZ relatywnie dobrze oceniane są kwalifikacje i kompetencje lekarzy oraz wykorzystywanie nowoczesnych rozwiązań, natomiast najbardziej krytycznie – dostępność lekarzy specjalistów oraz niewystarczająca liczba personelu medycznego w szpitalach.

W porównaniu z okresem przed pandemią pogorszyły się oceny większości monitorowanych przez nas aspektów funkcjonowania opieki zdrowotnej i wiele z nich należy do najgorszych w historii naszych badań. Bardzo wyraźnie zmniejszyły się odsetki badanych dobrze oceniających nocną pomoc lekarską, pozytywnie postrzegających dostępność lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej, uważających, że pacjenci traktowani są z troską i życzliwością, zadowolonych z szybkości obsługi przez administrację placówek, przekonanych o łatwości uzyskania pomocy poza miejscem zamieszkania oraz uważających, że łatwo umówić się na dogodną godzinę.

Pomimo pogorszenia się ocen wielu aspektów funkcjonowania opieki zdrowotnej, ogólne jej oceny w porównaniu z okresem sprzed pandemii nie zmieniły. Podobnie jak w roku 2018 dwie trzecie badanych postrzega ją negatywnie.

Opracowała

Małgorzata Omyła-Rudzka