

Opinie na temat funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej

Znak jakości przyznany CBOS przez
Organizację Firm Badania Opinii i Rynku na rok 2023



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

Po dwóch latach przerwy powróciliśmy w naszych badaniach¹ do problematyki funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej w Polsce. Poza ogólnym poziomem zadowolenia z jego działania interesowało nas, jakie jego aspekty postrzegane są pozytywnie, a jakie negatywnie.

OCENA FUNKCJONOWANIA OPIEKI ZDROWOTNEJ

Nieco więcej niż co czwarty badany (27%) wyraża zadowolenie z funkcjonowania opieki zdrowotnej w Polsce, a zdecydowana większość ocenia ją negatywnie (70%). Po zarejestrowanym w czasie pandemii w czerwcu 2020 roku wzroście zadowolenia w tej kwestii w kolejnych latach uległo ono pogorszeniu. W stosunku do września 2021 roku ubyło oceniających opiekę zdrowotną pozytywnie (o 2 punkty), a przybyło postrzegających ją negatywnie (o 4 punkty).

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (398) przeprowadzono w ramach procedury mixed-mode na reprezentatywnej imiennej próbie pełnoletnich mieszkańców Polski, wylosowanej z rejestru PESEL.

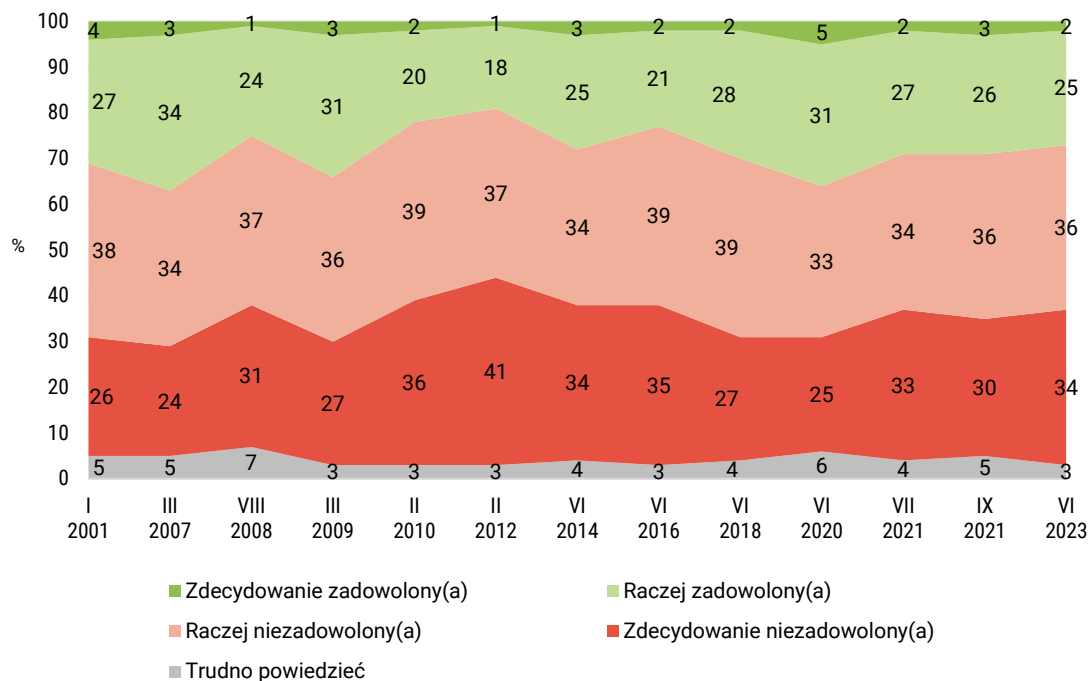
Każdy respondent wybierał samodzielnie jedną z metod:

- 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 (CAWI), 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 5 do 18 czerwca 2023 roku na próbie liczącej 1054 osoby (w tym: 59,3% metodą CAPI, 25,8% – CATI i 14,9% – 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?



Zadowolenie z systemu opieki zdrowotnej częściej niż inni wyrażają starsi badani – w wieku 65 lat i więcej (40%), mieszkańcy wsi (34%), ankietowani z wykształceniem poniżej średniego (35%–38% w zależności od kategorii), o dochodach *per capita* do 2999 zł (30%–31% w zależności od kategorii), zadowoleni z warunków materialnych swoich gospodarstw domowych (34%), a w grupach społeczno-zawodowych – renciści (66%). Z kolei negatywnie częściej niż pozostali na ten temat wypowiadają się respondenci w wieku 25–34 lata (81%), mieszkańcy miast liczących od 20 000 do 99 999 mieszkańców (78%), absolwenci wyższych uczelni (80%), osoby o dochodach *per capita* wynoszących co najmniej 3000 zł (71%–73% w zależności od kategorii), niezadowoleni z warunków materialnych swoich gospodarstw domowych (82%), a w grupach społeczno-zawodowych – przedstawiciele kadry kierowniczej i specjaliści z wyższym wykształceniem (82%), pracownicy administracyjno-biurowi (82%) oraz pracujący na własny rachunek (80%).

Opinie w tej kwestii w znacznej mierze zależą od sposobu korzystania z opieki zdrowotnej. Relatywnie najlepsze oceny wystawiają badani, którzy w ciągu półroczu poprzedzającego sondaż leczyli się wyłącznie w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego, choć i w tej grupie przeważają opinie negatywne. Natomiast stosunkowo najgorzej oceniają go ci, którzy leczyli się wyłącznie poza systemem powszechnym, a w drugiej kolejności – osoby, które w półroczu poprzedzającym badanie leczyli się zarówno w ramach NFZ, jak i poza nim.

TABELA 1

Badani, którzy w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż korzystali z usług medycznych:	Czy, ogólnie rzecz biorąc, jest Pan(i) zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) z tego, jak obecnie funkcjonuje opieka zdrowotna w naszym kraju?*		
	Zadowolony(a)	Niezadowolony(a)	Trudno powiedzieć
	w procentach		
– wyłącznie w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego	40	57	3
– w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego i jednocześnie z usług świadczonych poza tym systemem – w całości samodzielnie finansowanych lub dostępnych w ramach posiadanego dodatkowego ubezpieczenia (abonamentu, polisy)	22	77	1
– wyłącznie w całości samodzielnie finansowanych lub dostępnych w ramach dodatkowego ubezpieczenia zdrowotnego	14	82	3
– niekorzystający z usług medycznych	34	57	9

* Połączono odpowiedzi „Zdecydowanie zadowolony(a)” i „Raczej zadowolony(a)”

SŁABE I MOCNE STRONY SYSTEMU OPIEKI ZDROWOTNEJ

W celu uzyskania możliwie kompleksowej oceny funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej w naszym kraju przedstawiliśmy badanym osiemnaście stwierdzeń dotyczących porad i świadczeń medycznych uzyskiwanych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego i zapytaliśmy, czy się z nimi zgadzają.

Spośród wszystkich analizowanych aspektów, podobnie jak dwa lata temu, Polacy najbardziej doceniają kompetencję lekarzy (70%), ich zaangażowanie w pracę (63%), a także wykorzystywanie w opiece medycznej nowoczesnych rozwiązań (69%) oraz nowoczesnej aparatury medycznej (62%). Przeważnie pozytywnie oceniane są także dostępność lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej (59%) oraz ich umiejętności diagnostyczne – rozpoznawania na czym polegają problemy pacjenta i podejmowania odpowiednich decyzji co do dalszego postępowania (59%). Ponad połowa badanych uważa, że pacjenci leczeni w ramach NFZ są traktowani z troską i życzliwością (54%), zbliżona liczba jest zdania, że są traktowani równo, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia (53%), a nieco więcej niż co drugi pozytywnie ocenia jakość informacji na temat możliwości uzyskania porad medycznych (51%).

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?



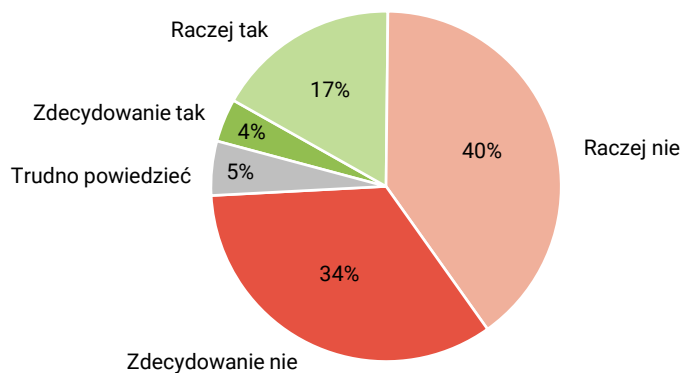
Zadowolenie z pozostałych aspektów funkcjonowania opieki zdrowotnej wyrażane jest przez mniej niż połowę respondentów. Blisko połowa badanych uważa, że administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie (47%), i tyle samo jest zdania, że nawet w nocy można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską (47%). We wszystkich omawianych dotąd wymiarach postrzegania opieki zdrowotnej oceny pozytywne przeważają nad negatywnymi. Dotyczy to również dostępności pomocy medycznej poza miejscem zamieszkania (39% wobec 28%), choć znaczna część osób nie ma zdania na ten temat (33%).

Pozostałe uwzględnione w sondażu kwestie częściej oceniane są negatywnie niż pozytywnie. Podobnie jak w ubiegłych latach do najgorzej ocenianych aspektów funkcjonowania opieki zdrowotnej w ramach NFZ zaliczyć należy dostępność lekarzy specjalistów (84% ocen negatywnych), niedobór personelu medycznego w szpitalach (66%), a także dostępność potrzebnych badań diagnostycznych (67%). Przeważnie negatywnie postrzegana jest również możliwość umawiania wizyt w dogodnym terminie (58%) oraz w dogodnej lokalizacji (52%). Niewielka przewaga ocen negatywnych nad pozytywnymi dotyczy także funkcjonowania opieki nocnej i świątecznej (40% wobec 35%).

Wobec poczucia niewystarczającej dostępności świadczeń i usług refundowanych w ramach NFZ uważający, że leczenie w Polsce jest bezpłatne, należą do mniejszości (21%), a zdecydowana większość jest przeciwnego zdania (74%).

CBOS

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



Opinie w tej kwestii zależne są przede wszystkim od sposobu korzystania z usług medycznych. Stosunkowo najrzadziej przekonani o bezpłatnym leczeniu są badani, którzy w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż leczyli się wyłącznie w ramach NFZ, oraz ci, którzy nie korzystali w tym czasie w ogóle z usług medycznych. Leczący się poza powszechnym ubezpieczeniem zdrowotnym – całkowicie lub częściowo – w ogromnej większości uważają, że leczenie w Polsce jest odpłatne.

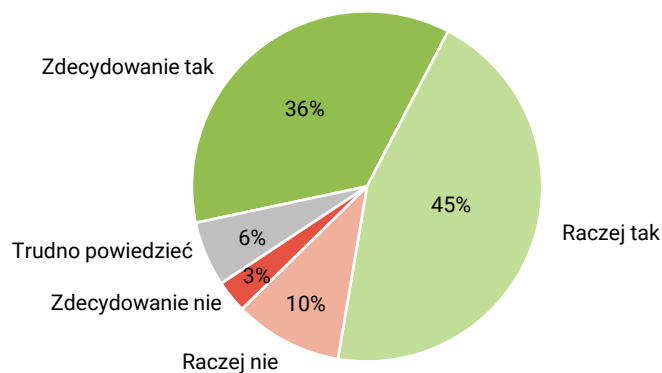
TABELA 2

Badani, którzy w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż korzystali z usług medycznych:	Czy Pana(i) zdaniem leczenie w Polsce jest bezpłatne?		
	Tak	Nie	Trudno powiedzieć
	w procentach		
– wyłącznie w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego	31	64	6
– w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego i jednocześnie z usług świadczonych poza tym systemem – w całości samodzielnie finansowanych lub dostępnych w ramach posiadanego dodatkowego ubezpieczenia (abonamentu, polisy)	16	80	5
– wyłącznie w całości samodzielnie finansowanych lub dostępnych w ramach dodatkowego ubezpieczenia zdrowotnego	12	87	2
– niekorzystający z usług medycznych	29	63	8

Interesowało nas również, czy w odczuciu badanych wprowadzone niedawno rozwiązania, np. e-recepty, e-skierowania czy też Internetowe Konto Pacjenta, ułatwiają leczenie. Zdaniem zdecydowanej większości respondentów (81%) rozwiązania te są pomocne, a relatywnie częściej doceniają je młodszy badani, mieszkańcy większych miast, osoby lepiej wykształcone oraz z gospodarstw domowych o wyższych dochodach *per capita*.

CBOS

RYS. 4. Czy Pana(i) zdaniem nowe elektroniczne rozwiązania, np. e-recepty, e-skierowania, Internetowe Konto Pacjenta, ułatwiają leczenie?



Po zarejestrowanym dwa lata temu pogorszeniu ocen większości monitorowanych aspektów funkcjonowania opieki zdrowotnej w tym roku odnotowujemy poprawę wielu z nich. W stosunku do pomiaru z 2021 roku bardzo wyraźnie zwiększył się odsetek badanych uważających, że administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie (wzrost o 13 punktów procentowych). Dwa lata temu odnotowaliśmy jednak spore pogorszenie w tej kwestii, a obecne wyniki są tylko nieco lepsze od tych z 2018 roku. Po obserwowanym dwa lata temu sporym spadku w tym roku przybyło uważających, że pacjenci traktowani są z troską i życzliwością (o 7 punktów). Tegoroczny wynik jest

dosyć zbliżony do tego z roku 2018. Z podobną sytuacją mamy do czynienia w przypadku możliwości umawiania się na dogodne godziny wizyt oraz oceny zaangażowania lekarzy w swoją pracę.

W ciągu ostatnich dwóch lat bardzo wyraźnie wzrosło przekonanie, że wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia (wzrost o 9 punktów) – odsetek wyrażających taki pogląd jest najwyższy od 2010 roku. W stosunku do roku 2021 zwiększył się również odsetek uważających, że w opiece zdrowotnej wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną (o 9 punktów). Udział wyrażających takie przekonanie jest najwyższy z dotąd rejestrowanych. Generalnie w ciągu ostatniej dekady wzrastało przekonanie, że w opiece zdrowotnej wykorzystuje się nowoczesne rozwiązania, np. internet – również tutaj notujemy najwyższy odsetek, od kiedy pytamy o tę kwestię. W ciągu ostatnich dwóch lat zwiększył się dość wyraźnie udział osób twierdzących, że liczba personelu medycznego w szpitalach jest wystarczająca, choć należy podkreślić, że wciąż należą oni do mniejszości.

Uwzględniając długofalowe trendy, zauważyć można, że w ciągu ostatnich szesnastu lat bardzo wyraźnie pogorszyła się ocena dostępności lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej. Jeszcze w 2007 roku ogromna większość badanych (85%) uważała, że do lekarza pierwszego kontaktu można dostać się bez trudności, obecnie natomiast uważa tak 59% ankietowanych. Ponadto w ciągu ostatniej dekady zdecydowanie zmalało przekonanie, że leczenie w Polsce jest bezpłatne. W roku 2012 pogląd taki podzielało 52% badanych, a obecnie jest to mniej więcej co piąty (21%). Koresponduje to ze zmianami w sposobie korzystania ze świadczeń i usług medycznych – maleje udział korzystających wyłącznie z nich w ramach NFZ, a rośnie – abstrahując od dwóch pierwszych lat pandemii – leczących się w sposób „mieszany”, czyli w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego, jak i poza nim².

² Zob. komunikat CBOS „Korzystanie ze świadczeń i ubezpieczeń zdrowotnych”, sierpień 2023 (oprac. M. Feliksiak).

TABELA 3

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	VI 2023
	w procentach								
Lekarze są kompetentni – znają się na tym, co robią	-	-	-	68	65	67	70	66	70
W opiece zdrowotnej z powodzeniem wykorzystuje się nowoczesne rozwiązania, np. internet	-	-	-	32	46	57	56	64	69
Lekarze angażują się w swoją pracę – zależy im na tym, aby pomóc pacjentom	-	-	-	61	58	60	65	58	63
Wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną	-	-	-	55	58	61	59	53	62
Lekarze podstawowej opieki zdrowotnej właściwie rozpoznają, na czym polegają problemy pacjenta, i podejmują odpowiednie decyzje co do dalszego postępowania	-	-	-	-	-	-	57	55	59
Do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (POZ)* można się dostać bez trudności	85	75	75	73	74	65	68	57	59
Pacjenci są traktowani z życzliwością i troską	75	77	73	54	54	49	57	47	54
Wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	48	58	55	44	38	37	39	44	53
Jest dobra informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc	61	70	64	52	54	56	57	52	51
Nawet w nocy można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską	-	-	-	56	54	59	58	42	47
Administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie	-	-	-	41	41	39	44	34	47
Lekarze różnych specjalności i pracownice diagnostyczne świadczą usługi w dogodnych dla pacjentów lokalizacjach – nie trzeba ich daleko szukać	-	-	-	37	43	38	43	42	43
Pomoc medyczną z łatwością uzyskuje się także poza miejscem zamieszkania	-	-	-	39	42	42	46	37	39
Opieka nocna i świąteczna dobrze działa	-	-	-	-	-	-	41	34	35
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	33
Potrzebne badania diagnostyczne można wykonać szybko i bez większych trudności	-	-	-	25	27	24	29	29	29
Leczenie w Polsce jest bezpłatne	-	-	-	52	50	40	35	20	21
Liczba personelu medycznego w szpitalach jest wystarczająca	-	-	-	-	-	-	13	11	17
Jeśli pacjent tego potrzebuje, łatwo dostać się na wizytę do specjalisty	-	-	-	11	11	8	13	13	12

W tabeli połączono odpowiedzi „Zdecydowanie tak” i „Raczej tak”; pominięto odpowiedzi przeczące oraz „Trudno powiedzieć”

* Do roku 2014 pytaliśmy o lekarza pierwszego kontaktu

Jak wynika z analiz, w największym stopniu na zadowolenie z opieki zdrowotnej przekłada się dobra ocena aspektów ocenianych raczej krytycznie. Zależność ta jest najsilniejsza w przypadku dostępności lekarzy specjalistów (współczynnik korelacji Pearsona 0,53), a w dalszej kolejności funkcjonowania opieki nocnej i świątecznej (współczynniki 0,49 i 0,45), szybkości i skuteczności obsługi przez administrację placówek (współczynnik 0,47), dostępności badań diagnostycznych (współczynnik

0,45). Pozytywnie również na postrzeganie funkcjonowania opieki zdrowotnej w Polsce wpływa przekonanie, że leczenie w Polsce jest bezpłatne (współczynnik 0,45).

TABELA 4

	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	0,53*
Opieka nocna i świąteczna dobrze działa	0,49*
Administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie	0,47*
Leczenie w Polsce jest bezpłatne	0,45*
Potrzebne badania diagnostyczne w ramach NFZ można wykonać szybko i bez większych trudności	0,45*
Nawet w nocy można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską	0,45*
Pacjenci leczeni w ramach NFZ są traktowani z życzliwością i troską	0,43*
W ramach NFZ bez problemu można umówić wizytę na dogodną dla siebie godzinę, tak aby np. nie musieć zwalniać się z pracy/lekcji/zajęć	0,43*
Liczba personelu medycznego w szpitalach jest wystarczająca	0,43*
Lekarze przyjmujący w ramach NFZ angażują się w swoją pracę – zależy im na tym, aby pomóc pacjentom	0,42*
W ramach NFZ wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	0,42*
Do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (POZ) można się dostać bez trudności	0,40*
Jest dobra informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego	0,40*
Pomoc medyczną w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego z łatwością uzyskuje się także poza miejscem zamieszkania	0,38*
Lekarze podstawowej opieki zdrowotnej właściwie rozpoznają, na czym polegają problemy pacjenta, i podejmują odpowiednie decyzje co do dalszego postępowania	0,37*
W ramach leczenia NFZ wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną	0,36*
Lekarze różnych specjalności i pracownie diagnostyczne w ramach NFZ świadczą usługi w dogodnych dla pacjentów lokalizacjach – nie trzeba ich daleko szukać	0,36*
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	0,16*

* 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

Po odnotowanym w czasie pandemii koronawirusa w czerwcu 2020 roku wzroście ogólnego zadowolenia z opieki zdrowotnej w kolejnych latach jej oceny uległy pogorszeniu. Niezmiennie od ponad dwudziestu lat, od kiedy pytamy o tę kwestię, zadowoleni z jej działania należą do mniejszości. Do najlepiej ocenianych aspektów funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej w ramach powszechnego ubezpieczenia zaliczyć należy kompetencje lekarzy, ich zaangażowanie w pracę, a także wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań oraz nowoczesnej aparatury medycznej. Z kolei najslabiej wypada dostępność lekarzy specjalistów, potrzebnych badań diagnostycznych oraz liczba personelu medycznego w szpitalach. Przekonanie, że leczenie w Polsce jest bezpłatne, podzielane jest przez mniejszość badanych, choć jeszcze dekadę temu wyrażała je ponad połowa dorosłych Polaków. Wprawdzie wciąż stosunkowo dobrze oceniana jest dostępność lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej, lecz w ciągu ostatnich szesnastu lat, od kiedy monitorujemy tę kwestię, wyraźnie uległa ona pogorszeniu. Wzrasta natomiast przekonanie, że opieka zdrowotna w Polsce jest coraz bardziej nowoczesna.

Opracowała

Małgorzata Omyła-Rudzka