

K Z O M U N I K A T
Z B A D A Ń

Warszawa, luty 2010

www.cbos.pl ● sekretariat@cbos.pl

BS/24/2010

OPINIE O OPIECE ZDROWOTNEJ



Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
3 października 2008 roku

Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Żurawia 4a, 00-503 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

Pod koniec ubiegłego i na początku tego roku toczyły się dosyć burzliwe dyskusje na temat niekorzystnych kontraktów, które przygotował dla szpitali Narodowy Fundusz Zdrowia. Naturalną konsekwencją tych dyskusji stało się zatem pytanie, jak obecnie funkcjonuje służba zdrowia oraz jaka jest jej kondycja w porównaniu z rokiem ubiegłym. W rezultacie na początku lutego¹ po raz kolejny zapytaliśmy Polaków, co sądzą o opiece medycznej w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, jak postrzegają obecny system ochrony zdrowia, a przede wszystkim funkcjonowanie służby zdrowia przez pryzmat własnych doświadczeń. Ponadto chcieliśmy się dowiedzieć, z jakich świadczeń zdrowotnych Polacy korzystają najczęściej – z oferowanych w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, z prywatnych usług medycznych czy też łączą jedne i drugie.

KORZYSTANIE ZE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

W ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż niemal dwie piąte ankietowanych (38%) korzystało z usług medycznych wyłącznie w ramach ubezpieczenia (NFZ). Praktycznie tyle samo osób (39%) leczyło się zarówno w publicznych placówkach, jak i prywatnie. Jedynie ośmiu na stu respondentów (8%) korzystało wyłącznie z usług prywatnych. W porównaniu z rokiem ubiegłym zmniejszył się (o 5 punktów) odsetek osób zasięgających porady medycznej w obu rodzajach placówek, natomiast wzrósł (o 2 punkty) odsetek tych, które leczyły się wyłącznie w ramach ubezpieczenia (NFZ). Od roku 2004 zauważalny jest także bardzo powolny, ale systematyczny wzrost liczby respondentów korzystających wyłącznie z usług prywatnych.

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (237) przeprowadzono w dniach 4–10 lutego 2010 roku na liczącej 1021 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

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	III 2009	II 2010
	w procentach					
Niekorzystający z usług zdrowotnych	19	15	18	16	13	15
Korzystający z usług tylko w ramach ubezpieczenia	46	47	49	47	36	38
Korzystający z usług prywatnych i w ramach ubezpieczenia	28	32	28	30	44	39
Korzystający tylko z usług prywatnych	7	6	5	7	7	8

W ostatnich sześciu miesiącach ze świadczeń zdrowotnych wyłącznie w ramach ubezpieczenia zdecydowanie najczęściej korzystali najstarsi respondenci, a także osoby z wykształceniem podstawowym i zasadniczym zawodowym, emeryci i renciści oraz robotnicy wykwalifikowani (zob. tabele aneksowe). Z usług placówek medycznych zarówno państwowych, jak i prywatnych korzystali przede wszystkim badani najlepiej wykształceni, przedstawiciele kadry kierowniczej i specjaliści z wyższym wykształceniem, średni personel i technicy, a także pracownicy administracyjno-biurowi, respondenci pracujący na własny rachunek poza rolnictwem oraz zatrudnieni w instytucjach państwowych i publicznych. Leczenie się wyłącznie w prywatnych placówkach medycznych jest w Polsce względnie rzadko praktykowane, spośród analizowanych grup społeczno-zawodowych zdecydowanie najczęściej deklarują je osoby pracujące na własny rachunek (33%)².

W ciągu ostatniego półrocza Polacy zdecydowanie najczęściej korzystali z usług lekarza ogólnego. Sporadycznie zamawiali wizyty domowe czy też wzywali pogotowie ratunkowe. Z usług oferowanych prywatnie badani korzystali zdecydowanie rzadziej niż ze świadczeń w ramach ubezpieczenia. Wyjątek, tradycyjnie już³, stanowią wizyty u stomatologa lub w pracowni protetycznej.

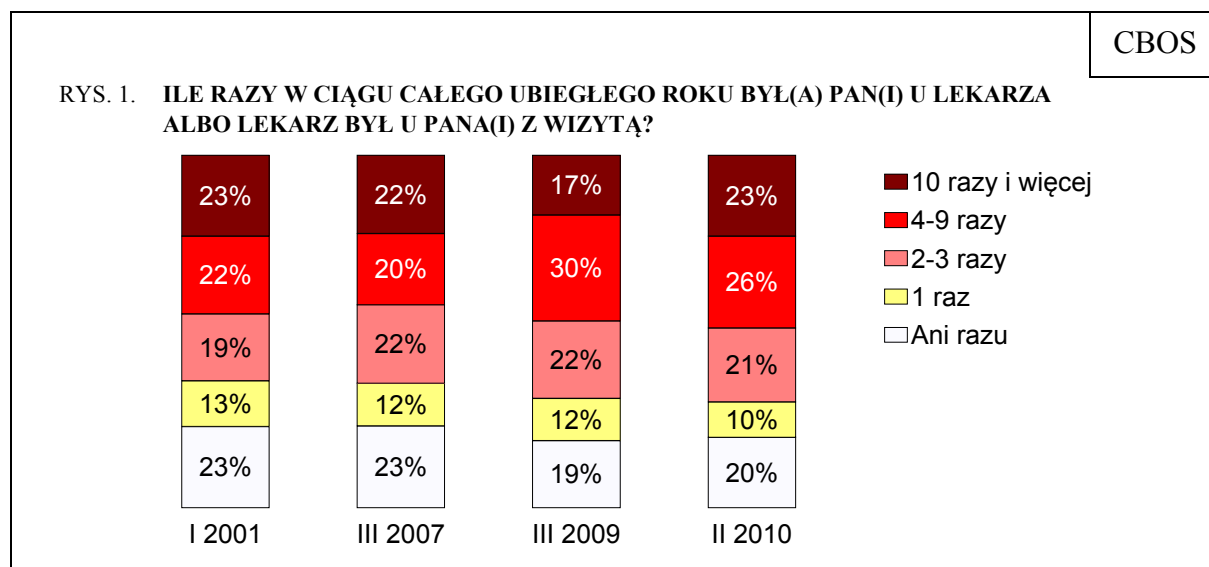
² W przypadku osób pracujących na własny rachunek do przedstawionych wyników należy podchodzić z ostrożnością ze względu na niewielką ich liczebność w badanej próbie.

³ Por. komunikat CBOS „Opinie o opiece zdrowotnej”, kwiecień 2009 (oprac. Michał Feliksiak).

Tabela 2

Usługi:	Odsetki osób korzystających w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż z wymienionych usług medycznych	
	w ramach ubezpieczenia (NFZ)	prywatnie
– lekarza ogólnego	70	8
– lekarza specjalisty	40	21
– laboratorium analitycznego lub innej placówki, aby zrobić badania diagnostyczne	38	15
– dentyści (stomatologa) lub pracowni protetycznej	19	33
– zamówienie wizyty domowej	5	2
– wezwanie pogotowia ratunkowego	7	1
Inne usługi	10	5

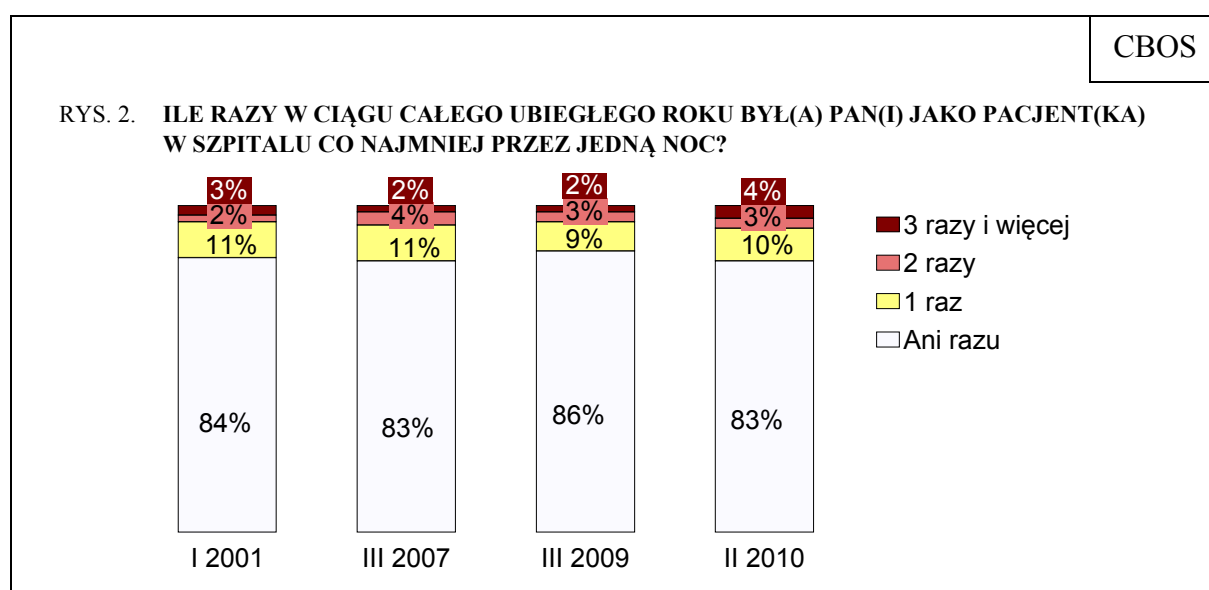
W ubiegłym roku z porady lekarskiej skorzystało cztery piąte dorosłych Polaków (80%). Największa liczba respondentów (26%) odwiedziła lekarza lub zamówiła wizytę od czterech do dziewięciu razy w ciągu roku, niewiele mniejsza (23%) była u lekarza co najmniej dziesięć razy, a nieco ponad jedna piąta (21%) – dwa lub trzy razy. Jedyne co dziesiąty ankietowany (10%) był w zeszłym roku u lekarza tylko jeden raz. W porównaniu z poprzednim pomiarem dosyć wyraźnie wzrósł (o 6 punktów) odsetek badanych, którzy średnio raz w miesiącu chodzą do lekarza.



W ciągu całego ubiegłego roku z porady lekarskiej zdecydowanie najczęściej korzystali renciści, respondenci najstarsi (w wieku 65 lat i więcej), a także mieszkańcy największych aglomeracji oraz kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem (zob. tabele aneksowe). Na brak jakichkolwiek kontaktów z lekarzem zdecydowanie częściej

niż inni wskazują bezrobotni, badani pracujący w prywatnym gospodarstwie rolnym oraz robotnicy wykwalifikowani i niewykwalifikowani. Dosyć zastanawiające są deklaracje gospodyń domowych – ponad dwie piąte z nich było w ubiegłym roku u lekarza co najmniej dziesięć razy. Z dużym prawdopodobieństwem można założyć, że wizyty te związane były raczej z chorobą ich dzieci niż złym stanem własnego zdrowia.

W 2009 roku leżało w szpitalu (co najmniej przez jedną noc) 17% badanych, w tym 10% – tylko raz, a pozostali (7%) przynajmniej dwa razy. W porównaniu z poprzednim pomiarem zwiększyła się (z 2% do 4%) grupa osób korzystających ze świadczeń szpitalnych w ciągu roku względnie często.



Z deklaracji osób, które w 2009 roku korzystały ze służby zdrowia w ramach ubezpieczenia, wynika, że niemal jedna czwarta z nich napotkała jakieś trudności lub kłopoty w uzyskaniu porady i pomocy lekarskiej albo innych świadczeń medycznych. Odsetek ten jest wyraźnie wyższy niż rejestrowany w latach ubiegłych. Od 2003 roku bowiem nie zdarzyło się, aby liczba respondentów mających trudności z uzyskaniem porady w publicznej służbie zdrowia przekroczyła 20%.

Tabela 3

Czy korzystając w tym okresie* ze służby zdrowia w ramach ubezpieczenia (NFZ) miał(a) Pan(i) jakieś trudności lub kłopoty z uzyskaniem porady i pomocy lekarskiej albo innych świadczeń medycznych?	Odpowiedzi osób, które korzystały ze służby zdrowia w ramach ubezpieczenia					
	XI 2003 (N=956)	IX 2004 (N=789)	XI 2005 (N=833)	III 2007 (N=796)	III 2009 (N=926)	II 2010 (N=790)
	w procentach					
Tak	16	14	19	20	19	24
Nie	82	85	81	77	80	74
Trudno powiedzieć	2	1	1	3	1	2

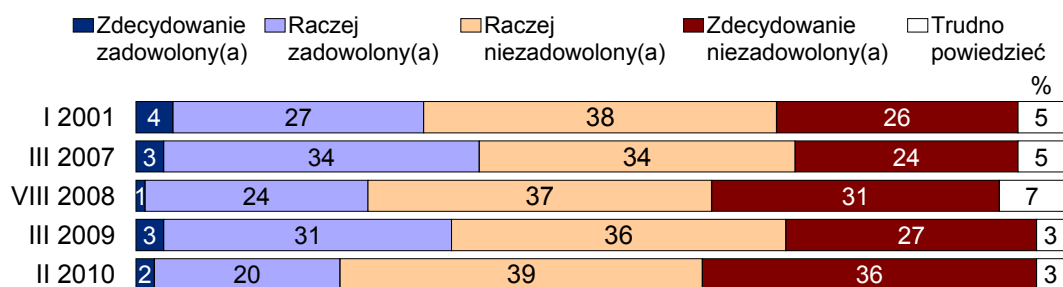
* W latach 2003–2005 pytaliśmy o ostatnie półrocze, natomiast w latach 2007–2010 o cały ostatni rok

Największe problemy z uzyskaniem porady lekarskiej mieli ci, którzy korzystali z niej najczęściej. Trudności i kłopoty z publiczną służbą zdrowia z reguły deklarują respondenci pracujący na własny rachunek, a także przedstawiciele kadry kierowniczej i specjaliści z wyższym wykształceniem. Relatywnie rzadziej niezadowolone wyrażają mieszkańcy dużych aglomeracji, respondenci najlepiej wykształceni, uzyskujący najwyższe dochody *per capita* oraz pracownicy instytucji państwowych i publicznych, a także sektora prywatnego poza rolnictwem (zob. tabele aneksowe). Można zatem przypuszczać, iż grupa osób napotykających trudności w uzyskaniu porady w państwowej służbie zdrowia rekrutuje się przede wszystkim spośród tych, które są świadome swoich praw i mają w odniesieniu do placówek medycznych określone wymagania (według nich w wielu wypadkach niespełniane).

OCENA STANU OPIEKI ZDROWOTNEJ

Ogólne oceny stanu opieki zdrowotnej są nadal złe. Obecnie trzy czwarte Polaków (75%) jest niezadowolonych z tego, jak funkcjonuje w naszym kraju opieka zdrowotna, w tym ponad jedną trzecią (36%) stanowią zdecydowanie niezadowoleni. Jedyne 22% respondentów wyraża zadowolenie w tym względzie, przy czym tylko dwóch na stu (2%) jest bardzo zadowolonych. W porównaniu z sondażem przeprowadzonym w 2009 roku wzrosło (aż o 12 punktów) niezadowolenie z funkcjonowania opieki zdrowotnej, o tyle samo punktów zmniejszyło się zadowolenie. Wyraża się to głównie w spadku deklaracji „raczej zadowolony(a)” i wzroście wskazań „zdecydowanie niezadowolony(a)”.

RYS. 3. CZY, OGÓLNIE RZECZ BIORĄC, JEST PAN(I) ZADOWOLONY(A) CZY TEŻ NIEZADOWOLONY(A) Z TEGO, JAK OBECNIE W NASZYM KRAJU FUNKCJONUJE OPIEKA ZDROWOTNA?



Zadowolenie z funkcjonowania opieki zdrowotnej relatywnie częściej wyrażają respondenci w wieku od 18 do 24 lat, a także najstarsi – powyżej 65 roku życia, gospodynie domowe, emeryci oraz uczniowie i studenci. Niezadowolenie deklarują głównie osoby mające od 45 do 54 lat, kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem, a także średni personel i technicy, pracownicy administracyjno-biurowi oraz pracujący na własny rachunek poza rolnictwem (zob. tabele aneksowe).

Zdecydowanie bardziej zadowoleni ze świadczeń zdrowotnych są także ci, którzy w ciągu ostatnich sześciu miesięcy korzystali z nich tylko w ramach ubezpieczenia, natomiast do najbardziej niezadowolonych należą badani korzystający wyłącznie z usług prywatnych.

Tabela 4

Korzystanie ze świadczeń zdrowotnych (w ramach ubezpieczenia i prywatnie) w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających sondaż	Czy, ogólnie rzecz biorąc, jest Pan(i) zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) z tego, jak obecnie w naszym kraju funkcjonuje opieka zdrowotna?		
	Zadowolony(a)	Niezadowolony(a)	Trudno powiedzieć
	w procentach		
Niekorzystający z usług zdrowotnych	23	73	4
Korzystający z usług tylko w ramach ubezpieczenia	28	68	4
Korzystający z usług prywatnych i w ramach ubezpieczenia	19	79	2
Korzystający tylko z usług prywatnych	7	87	6

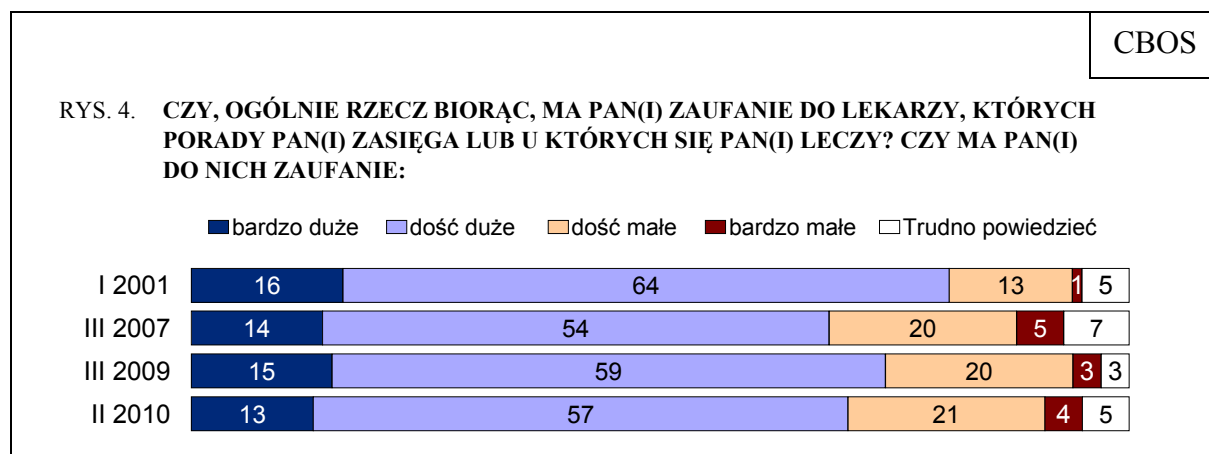
Obecny system ochrony zdrowia w Polsce oceniany jest przez respondentów podobnie jak funkcjonowanie opieki zdrowotnej. Ponad jedna trzecia badanych (36%) uważa, że jest on zdecydowanie zły i potrzebne są zasadnicze zmiany, niemal tyle samo (35%) – że raczej zły. Pozytywne opinie wyraża 23% respondentów, przy czym jedynie jeden na stu (1%) ocenia obecny system ochrony zdrowia jako zdecydowanie dobry i niewymagający żadnych zmian.

Tabela 5

Jak Pan(i) ogólnie ocenia obecny system ochrony zdrowia w Polsce? Czy uważa Pan(i), że jest on:	Wskazania respondentów według terminów badań						
	VI 1994	IV 1995	III 1996	VIII 1996	III 2007	III 2009	II 2010
	w procentach						
– zdecydowanie dobry i nie wymaga zmian	2	1	1	1	2	1	1
– raczej dobry	20	18	14	13	32	31	22
– raczej zły	33	32	32	30	34	34	35
– zdecydowanie zły i potrzebne są zasadnicze zmiany	44	47	52	55	25	28	36
Trudno powiedzieć	1	2	1	1	7	6	6

ZAUFANIE DO LEKARZY

Na tle opinii dotyczących systemu ochrony zdrowia i funkcjonowania opieki zdrowotnej stosunek Polaków do lekarzy jest znacznie lepszy. Zdecydowana większość respondentów (70%) deklaruje bowiem, że ufa lekarzom, których porady zasięga lub u których się leczy, w tym trzynastu na stu (13%) ma do nich bardzo duże zaufanie. Z drugiej strony jedna czwarta ankietowanych (25%) określa swoje zaufanie do lekarzy jako małe, w tym czterech na stu (4%) – jako bardzo małe. Przedstawione wyniki wskazują, że od ubiegłego roku ufność do lekarzy nieznacznie zmalała.

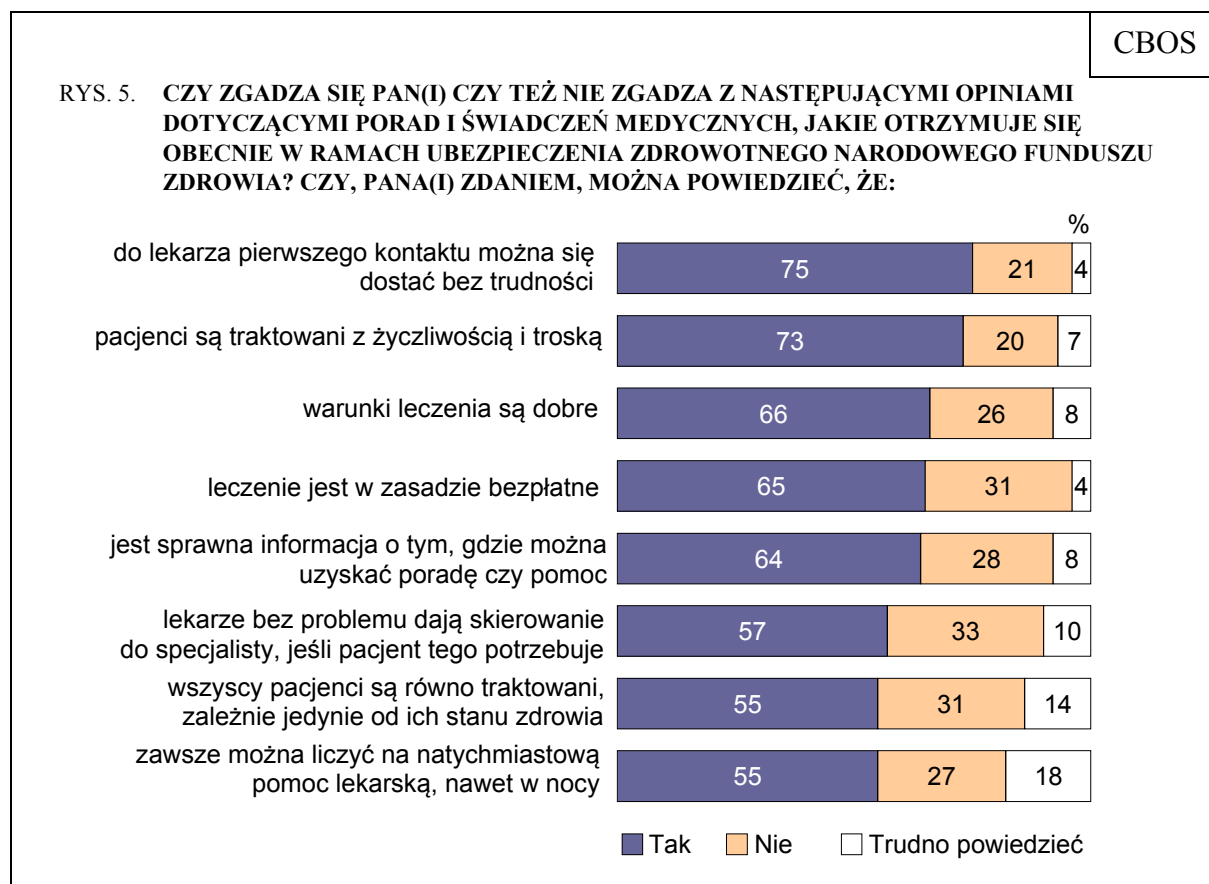


Zaufanie do lekarzy jest dosyć mocno powiązane z cechami społeczno-demograficznymi respondentów (zob. tabele aneksowe). W największym stopniu ufają lekarzom najstarsi respondenci, a także emeryci i renciści. Dość duże zaufanie najczęściej deklarują osoby poniżej 25 roku życia, uczniowie i studenci oraz ankietowani o najwyższych dochodach *per capita*, a z grup społeczno-zawodowych – średni personel i technicy oraz

pracownicy administracyjno-biurowi. Zdecydowanie mniejsze zaufanie cechuje osoby mające od 25 do 44 lat, respondentów z wykształceniem zasadniczym zawodowym, bezrobotnych, gospodynie domowe oraz średni personel i techników.

OPINIE O DZIAŁANIU OPIEKI ZDROWOTNEJ

Respondenci poproszeni zostali również o opinie na temat różnego rodzaju doświadczeń w korzystaniu z usług zdrowotnych w ramach ubezpieczenia (NFZ).



Zsumowano odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak” oraz „raczej nie” i „zdecydowanie nie”

Zdecydowana większość ankietowanych (75%) twierdzi, że do lekarza pierwszego kontaktu można się dostać bez trudności. Niewiele mniej (73%) uważa, że pacjenci są traktowani dobrze i życzliwie. Około dwóch trzecich badanych zgadza się również ze stwierdzeniami, że warunki leczenia w ramach ubezpieczenia zdrowotnego NFZ są dobre (66%), że leczenie jest w zasadzie bezpłatne (65%), a ponadto – że jest sprawna informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc (64%). Ponad połowa respondentów

pozytywnie wypowiada się na temat możliwości uzyskania od lekarza pierwszego kontaktu skierowania do specjalisty (57%), równego traktowania pacjentów (55%) czy uzyskania natychmiastowej pomocy lekarskiej, nawet w nocy (55%). W tym ostatnim przypadku dosyć wysoki jest także odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć”, co wskazuje na brak orientacji w tym zakresie.

Tabela 6

Czy zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi opiniami dotyczącymi porad i świadczeń medycznych, jakie otrzymuje się obecnie w ramach ubezpieczenia zdrowotnego Narodowego Funduszu Zdrowia? Czy, Pana(i) zdaniem, można powiedzieć, że:	Tak			Nie		
	III 2007	III 2009	II 2010	III 2007	III 2009	II 2010
	w procentach					
– do lekarza pierwszego kontaktu można się dostać bez trudności	85	75	75	12	22	21
– pacjenci są traktowani z życzliwością i troską	75	77	73	17	19	20
– warunki leczenia są dobre	60	66	66	30	29	26
– leczenie jest w zasadzie bezpłatne	64	68	65	30	29	31
– jest sprawna informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc	61	70	64	27	23	28
– lekarze bez problemu dają skierowanie do specjalisty, jeśli pacjent tego potrzebuje	52	61	57	37	32	33
– wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	48	58	55	37	31	31
– zawsze można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską, nawet w nocy	57	58	55	25	28	27

W tabeli zsumowano odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak” oraz „raczej nie” i „zdecydowanie nie”. Pominięto „trudno powiedzieć”.

W porównaniu z rokiem ubiegłym gorzej oceniana jest przede wszystkim dostępność informacji, jakie można uzyskać na temat pomocy medycznej (spadek opinii pozytywnych o 6 punktów procentowych i wzrost negatywnych o 5 punktów). Mniejszy odsetek respondentów (o 4 punkty) zgadza się ze stwierdzeniem, że można bez problemu uzyskać skierowanie do specjalisty, jeżeli pacjent tego potrzebuje. Z drugiej strony niewielki spadek odsetka odpowiedzi negatywnych (o 3 punkty) nastąpił jedynie w ocenie warunków leczenia.

Zgodnie z oczekiwaniami, przedstawione opinie na temat służby zdrowia dzielą osoby, które z usług medycznych korzystają wyłącznie w ramach ubezpieczenia, najbardziej zaś krytyczną grupę stanowią respondenci leczący się wyłącznie prywatnie. Z wyjątkiem oceny warunków leczenia (w przypadku której niezdecydowanie wyrażają przede wszystkim badani korzystający wyłącznie z prywatnych usług medycznych) odpowiedzi „trudno powiedzieć” najczęściej wskazywali ci, którzy w ostatnich sześciu miesiącach nie korzystali ze świadczeń zdrowotnych.

Opinie na temat różnego rodzaju doświadczeń z publiczną służbą zdrowia są dosyć mocno powiązane z cechami społeczno-demograficznymi respondentów. Pozytywne oceny świadczeń w ramach ubezpieczenia zdrowotnego NFZ zdecydowanie najczęściej wystawiają ludzie starsi, mieszkańcy wsi, badani z wykształceniem podstawowym, a także emeryci i renciści. Wyjątek stanowi stwierdzenie dotyczące bezpłatności leczenia – w podobnym stopniu zgadzają się z nim najmłodsi respondenci (w wieku od 18 do 24 lat), gospodynie domowe, uczniowie i studenci. Złe zdanie o publicznych usługach medycznych częściej mają mieszkańcy dużych aglomeracji, osoby najlepiej wykształcone, kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem, a także badani pracujący na własny rachunek.



Sytuacja w opiece zdrowotnej nie przedstawia się, niestety, najlepiej. Z jednej strony Polacy są świadomi tego, że społeczeństwo się starzeje, a co za tym idzie – coraz częściej korzysta z porad i pomocy lekarzy. Z drugiej strony problemy, z którymi boryka się służba zdrowia, nie pozostają bez echa, o czym świadczy pogorszenie opinii na temat zarówno funkcjonowania opieki zdrowotnej, jak i obecnego systemu ochrony zdrowia w Polsce. Co do tego, że potrzebne są zmiany, nie ma wątpliwości niemal trzy czwarte Polaków. Opinie o tym, w jakim kierunku powinny one zmierzać i na jakie zmiany gotowi są respondenci, przedstawimy w odrębnym komunikacie.

Opracowała
Katarzyna WĄDOŁOWSKA