

Raport „Lekarze w badaniach opinii społecznej 2018”

Od kilku lat trwa ożywione zainteresowanie opinią społeczną na temat systemu ochrony zdrowia, widoczne w tematach projektów realizowanych przez firmy badawcze. Środowisko lekarzy zaś prawie zawsze badane jest i tym samym przedstawiane w kontekście tegoż systemu i jego słabości np. długiego czasu oczekiwania na świadczenia, biurokracji czy poziomu satysfakcji ze świadczeń. Z jednej strony, wydaje się to oczywiste, bo lekarze stanowią integralną część systemu. Z drugiej zaś należy zauważyć, że ten kontekst istotnie wpływa na obraz tej grupy zawodowej i nie jest to pozytywny wpływ, bo ochrona zdrowia w Polsce oceniana jest źle.

W roku 2018, oprócz badań pokazujących aktualny obraz systemu ochrony zdrowia w oczach Polaków i lekarzy jako jego części, zrealizowane zostało badanie percepcji lekarzy jako grupy zawodowej, z uwzględnieniem oceny kompetencji i zaufania do niej, jak również tego, na ile Polacy są świadomi, z jakimi problemami lekarz boryka się na co dzień. Badanie to zostało przeprowadzone przez firmę badawczą BioStat.

Raport obejmuje wyniki trzech badań realizowanych w 2018 roku przez liczące się na rynku firmy badawcze, w tym wyżej wspomniane badanie oraz dwa inne:

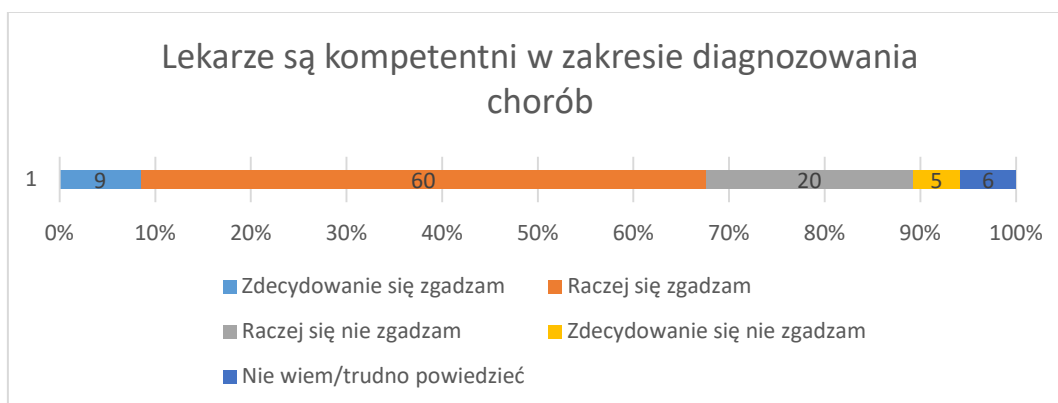
- badanie „Opinie na temat funkcjonowania opieki zdrowotnej” zrealizowane przez Centrum Badania Opinii Społecznej (CBOS);
- badanie „Polak u lekarza” zrealizowane przez firmę BioStat.

Należy podkreślić, że wszystkie badania, których wyniki zostały omówione w raporcie, zostały przeprowadzone na dużych, bo blisko tysięcznych, reprezentatywnych próbach dorosłych Polaków.

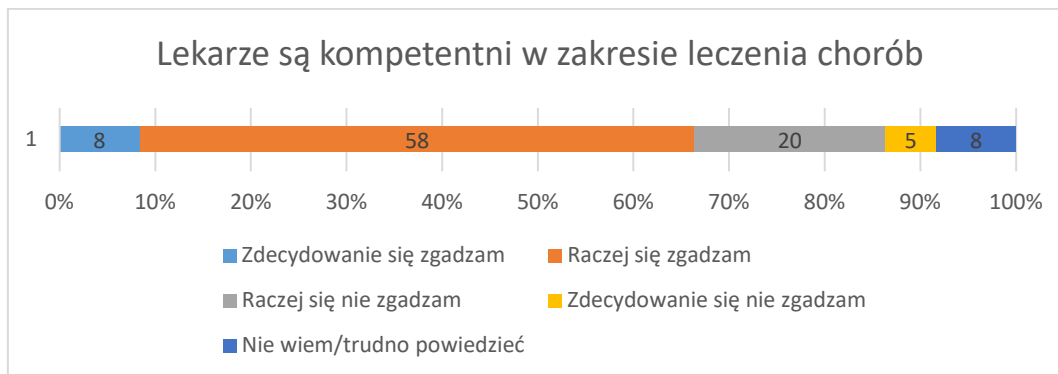
BioStat „Percepcja lekarzy i ich problemów w pracy zawodowej” 2018¹

Badanie pokazało, że większość Polaków docenia kompetencje medyczne polskich lekarzy. Łącznie 69% badanych zgadza się ze stwierdzeniem, że lekarze są kompetentni w zakresie diagnozowania chorób. Jednocześnie co czwarty respondent nie zgadza się z nim.

Podobny wynik dotyczy oceny kompetencji lekarzy w zakresie leczenia chorób. Łącznie 64% badanych poparło pozytywną opinię o kompetencjach terapeutycznych polskich lekarzy. Co czwarty badany nie zgodził się ze stwierdzeniem, że lekarze są kompetentni w zakresie leczenia chorób.



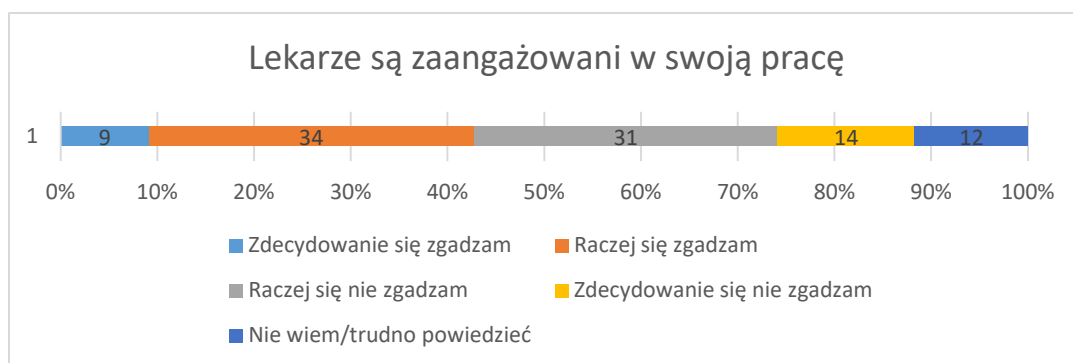
Źródło: BioStat „Percepcja lekarzy i ich problemów w pracy zawodowej” 2018



Źródło: BioStat „Percepcja lekarzy i ich problemów w pracy zawodowej” 2018

Ocena zaangażowania lekarzy w pracę silnie różnicuje Polaków. 43% badanych uważa, że lekarze są zaangażowani w swoją pracę a 45% nie zgadza się z tą opinią. Co dziesiąty badany nie ma zdania na ten temat. Trudno ocenić, czy jest to wynik zadowalający, czy nie ze względu na brak możliwości odniesienia do wyników badań dotyczących innych zawodów zaufania publicznego.

¹ Badanie zrealizowane na panelu Badanie Opinii (www.badanie-opinii.pl) - ogólnopolskiej platformie internetowej, w grudniu 2018 na próbie reprezentatywnej N=1000 dorosłych Polaków.

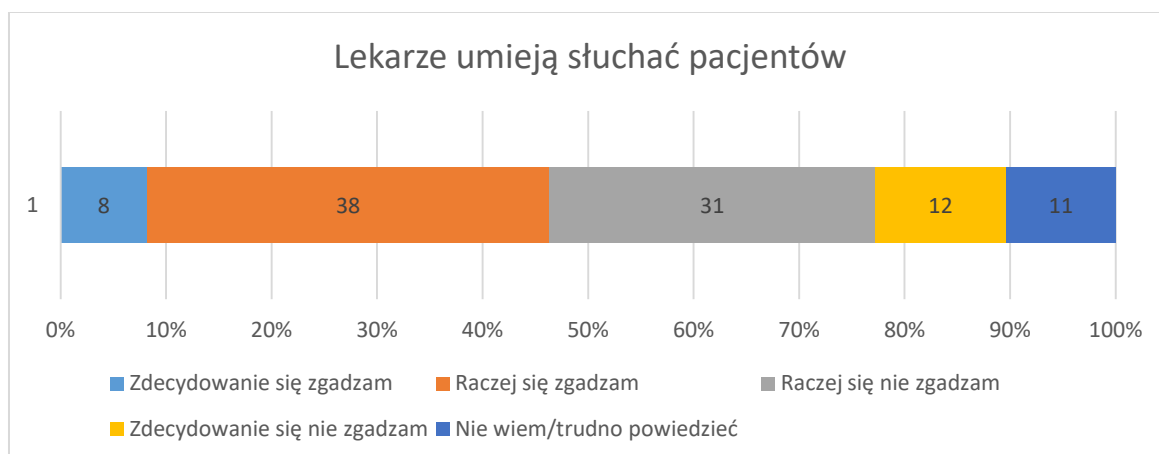


Źródło: BioStat „Percepcja lekarzy i ich problemów w pracy zawodowej” 2018

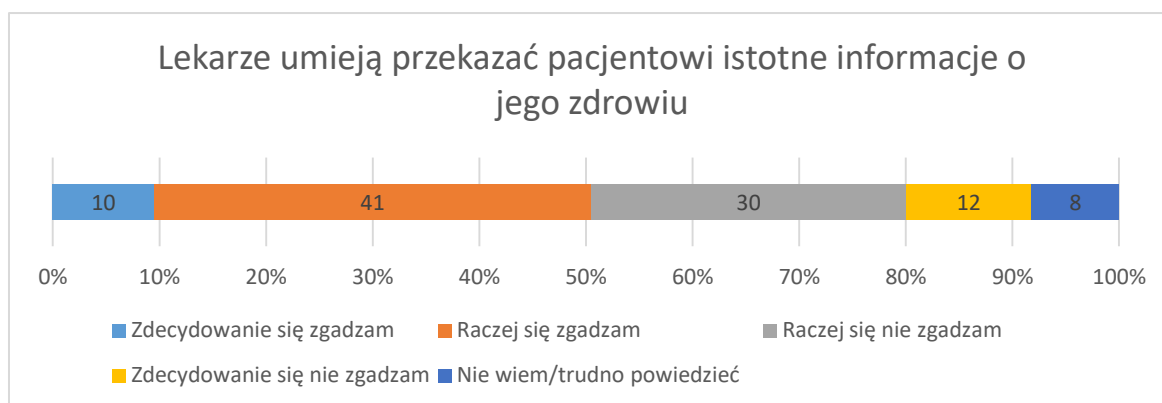
Ocena umiejętności słuchania pacjenta przez lekarza jest również zróżnicowana wśród badanych. 46% zgadza się z tym, że lekarze umieją słuchać pacjentów a jednocześnie 43% nie podziela tej opinii.

Ocena umiejętności polskich lekarzy w zakresie przekazywania pacjentom istotnych informacji o ich zdrowiu jest nieco lepsza. 51% twierdzi, że lekarzy cechuje ta umiejętność a nieco mniej, bo 42%, że lekarze nie umieją przekazywać tych informacji.

Interesujących wniosków dostarcza porównanie ocen kompetencji medycznych i tzw. miękkich u polskich lekarzy. Znacznie więcej Polaków docenia u lekarzy wiedzę medyczną umożliwiającą im trafne diagnozy i wybór właściwych terapii niż kompetencje tzw. miękkie.

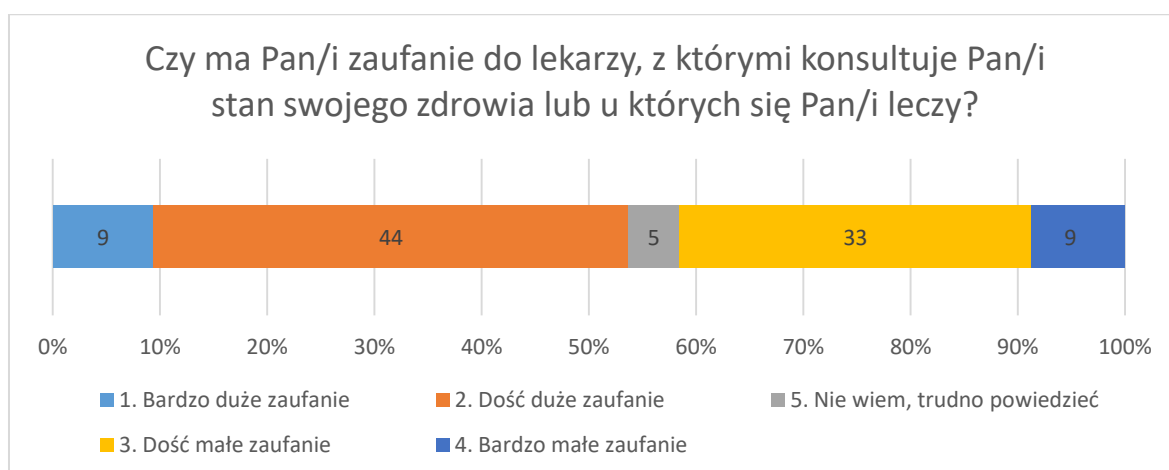


Źródło: BioStat „Percepcja lekarzy i ich problemów w pracy zawodowej” 2018



Źródło: BioStat „Percepcja lekarzy i ich problemów w pracy zawodowej” 2018

Polacy istotnie różnią się między sobą pod względem zaufania do lekarzy – połowa z nich deklaruje, że ma zaufanie do lekarzy, z którymi konsultuje stan swojego zdrowia lub u których się leczy. Jednocześnie nieco mniej, bo 42% twierdzi, że ma dość małe lub bardzo małe zaufanie do nich.



Źródło: BioStat „Percepcja lekarzy i ich problemów w pracy zawodowej” 2018

Zrealizowane badanie pozwoliło również ocenić poziom świadomości Polaków dotyczącej problemów, z jakimi boryka się środowisko lekarzy na co dzień.

Problemem najczęściej dostrzeganym przez pacjentów jest nadmierna biurokracja, której „ofiarami” są nie tylko lekarze ale i pacjenci, bo znaczną część wizyty zajmuje tzw. papierkowa robota. Aż 91% badanych zgadza się z tym, że jest to problem polskich lekarzy, przy czym co trzeci, że „zdecydowanie zgadza się”.

Kolejnym problemem w rankingu najbardziej zauważalnych jest zbyt mała ilość czasu dla pacjenta, w logiczny sposób związana z „papierkową robotą”, której świadkami są pacjenci. Wskazuje na nią łącznie 85% respondentów, przy czym aż 51% „zdecydowanie zgadza się” z tym, że jest to problem polskich lekarzy.

Również zdecydowana większość badanych, bo 82% dostrzega problem obciążenia lekarzy zbyt dużą liczbą pacjentów a 74% jest świadomych, że lekarze muszą często

pracować w kilku placówkach. Hipotetycznie, to niespotykane zjawisko wśród innych, tak dużych grup zawodowych a zapewne dość obciążające i tym samym męczące.

Połowa badanych przyznaje, że problemem polskich lekarzy są roszczeniowi pacjenci (57%). Podobny odsetek respondentów zgadza się z tym, że lekarze nie mogą leczyć pacjentów takimi lekami, które uważają za najlepsze (53%).

Prawie połowa, bo 41% badanych dostrzega, że lekarze nie mają czasu doszkalać się, aby podnosić swoje kompetencje. Zapewne wynik ten jest pochodną opinii, że lekarze mają za dużo pacjentów i za dużo „papierologii”.

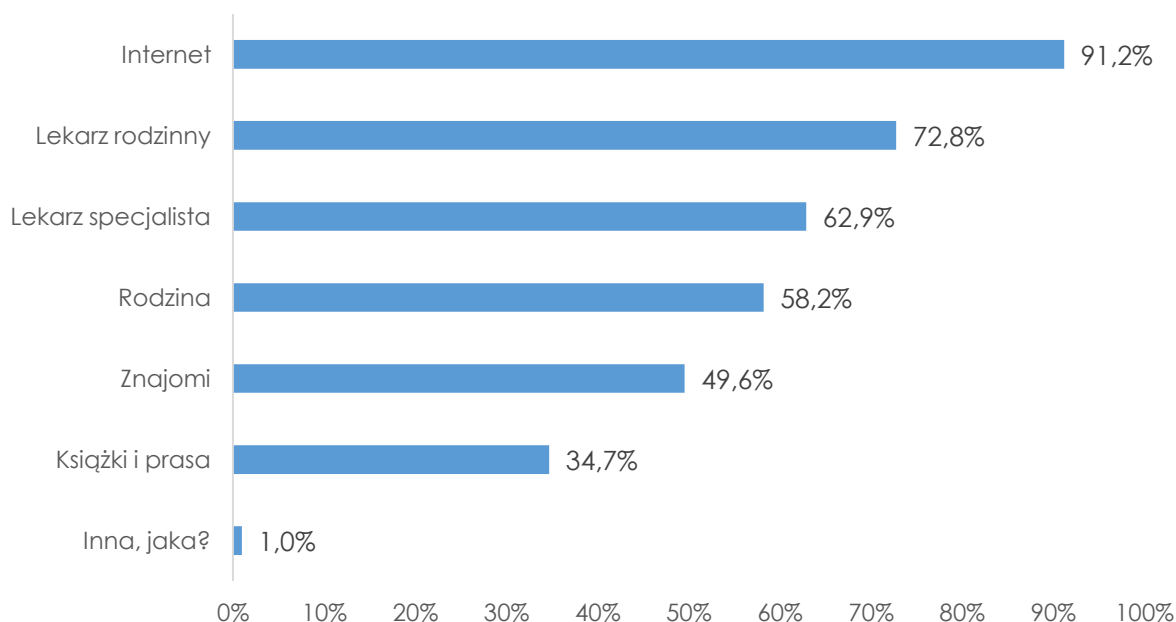
BioStat „Polak u lekarza” 2018²

Wyniki badania niepodważalnie wskazują na istotną rolę lekarza rodzinnego w pozyskiwaniu przez pacjentów informacji na temat zdrowia (72,8%) oraz rolę lekarza specjalisty (62,9%). Jest to rola mniej ważna niż w przypadku Internetu, ale jednak istotna dla zdecydowanej większości badanych.

W kontekście wcześniej prezentowanych danych mówiących o braku kompetencji miękkich lekarzy w ocenie znaczącej liczby badanych pacjentów, w szczególności zaś o braku umiejętności przekazywania pacjentowi ważnych informacji dotyczących jego zdrowia, wynik ten wskazuje na wysoki autorytet lekarza.

² Badanie zrealizowane na panelu Badanie Opinii (www.badanie-opinii.pl) - ogólnopolskiej platformie internetowej, w maju-czerwcu 2018 na próbie reprezentatywnej N=922 dorosłych Polaków, którzy przynajmniej raz w ciągu poprzednich 12 miesięcy konsultowali się z lekarzem specjalistą.

Źródła informacji na temat zdrowia

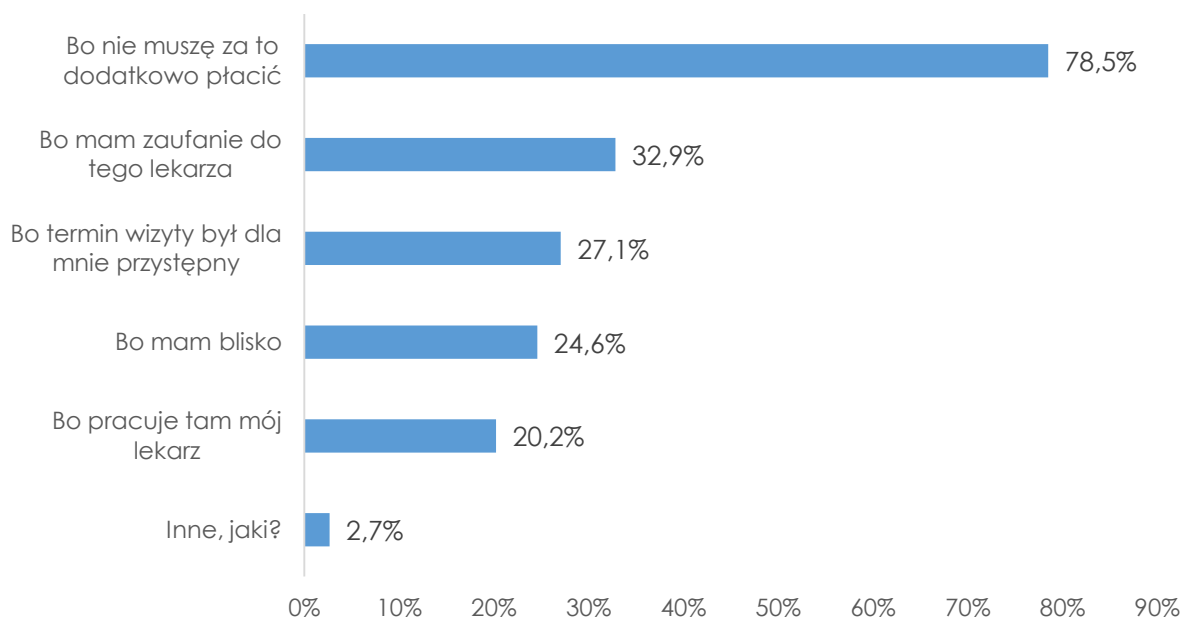


Źródło: BioStat „Polak u lekarza” 2018

Najczęstszym powodem korzystania z wizyt finansowanych przez NFZ jest niewnoszenie bezpośrednich opłat za świadczenia (78,5%). Zaufanie do danego lekarza stanowi dość ważny czynnik korzystania ze świadczeń NFZ - jako drugi w rankingu najczęściej wskazywanych powodów. Co trzeci badany twierdzi, że korzysta z wizyt w ramach NFZ, ponieważ w danej placówce ma zaufanego lekarza (33%).

Jednocześnie co piąty badany deklaruje, że wybiera wizytę w placówce oferującej świadczenia w ramach NFZ, ponieważ pracuje tam „jego lekarz” (20%).

Powód wyboru wizyty w ramach NFZ (N=438)

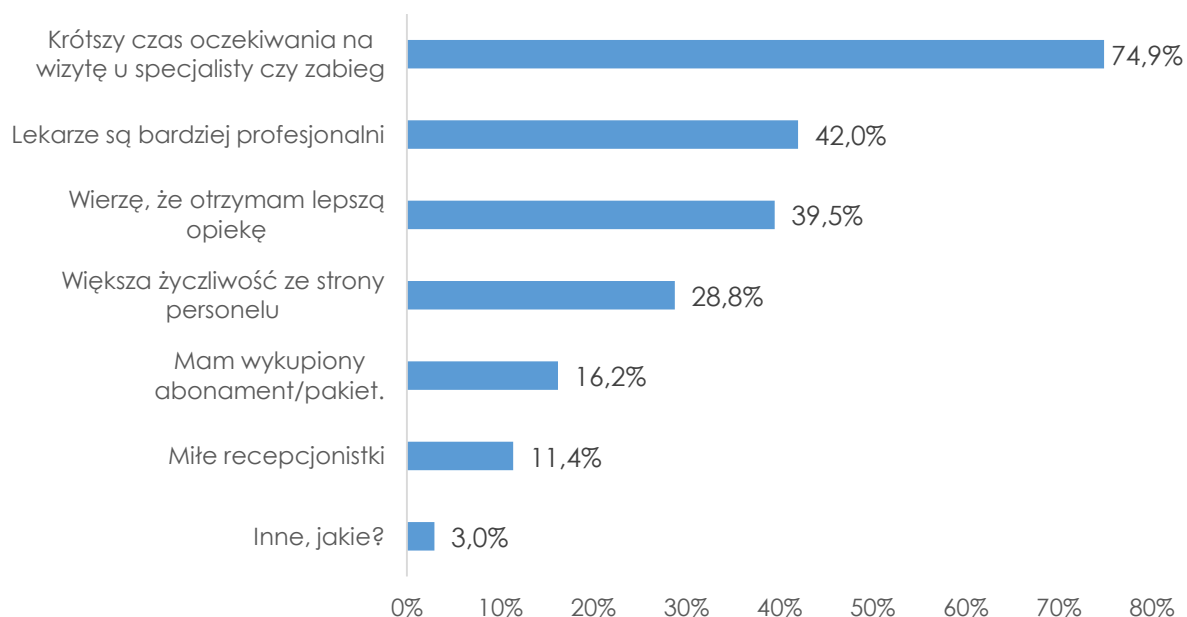


Źródło: BioStat „Polak u lekarza” 2018

Przekonanie o wyższym profesjonalizmie lekarzy (42%) i o możliwości otrzymania lepszej opieki (40%) stanowią jedno z najczęściej wskazywanych powodów wyboru wizyty prywatnej, ale głównym jest szybszy dostęp do usługi.

Wynik ten wskazuje na słuszność tezy postawionej w pierwszej części raportu – na wizerunek lekarzy wpływa system i jego słabości.

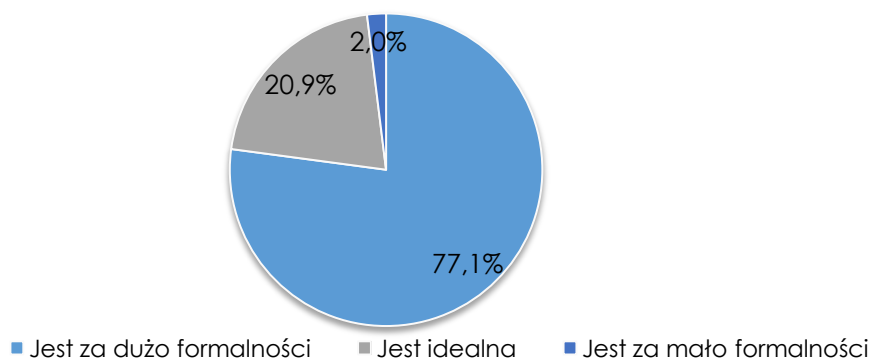
Powód wyboru wizyty prywatnej (N=484)



Źródło: BioStat „Polak u lekarza” 2018

Kolejny wynik badania wskazuje na to, że problem biurokracji w polskiej służbie zdrowia nadal istnieje. 77% ankietowanych uważa, że w polskiej służbie zdrowia jest za dużo formalności.

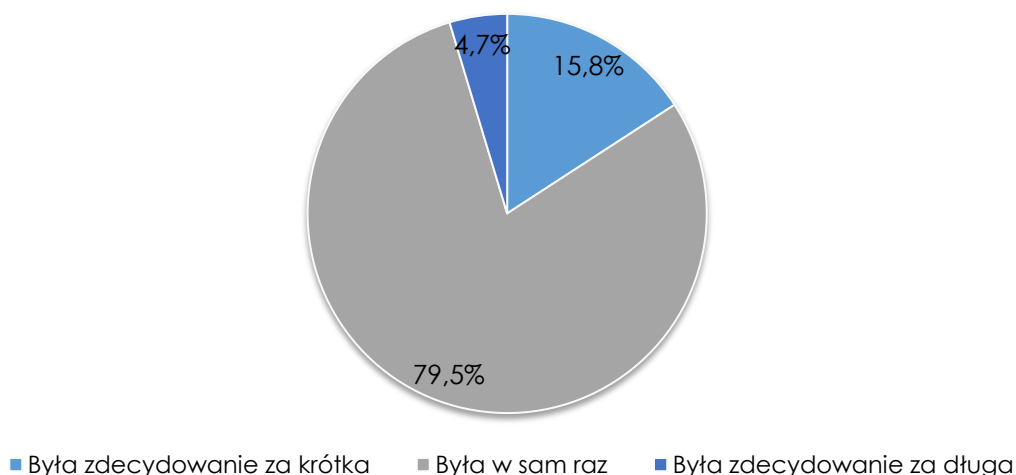
Biurokracja w polskiej służbie zdrowia



Źródło: BioStat „Polak u lekarza” 2018

W odczuciu zdecydowanej większości respondentów długość ostatniej wizyty u lekarza specjalisty była odpowiednia (80%). Znacznie mniej, bo tylko 16% badanych jest zdania, że była zdecydowanie za krótka (16%).

Ocena długości ostatniej wizyty u lekarza specjalisty



Źródło: BioStat „Polak u lekarza” 2018

Respondenci zostali poproszeni o ocenę zalecanej przez NFZ długości wizyty, wynoszącej od 15 do 20 minut. W opinii 43% respondentów długość wizyty specjalistycznej powinna być indywidualnie dopasowana do pacjenta. Według 39% badanych zalecany czas wizyty jest idealny. 15% ankietowanych uważa go za zbyt krótki.

Ocena zalecenia „wizyta specjalistyczna według zaleceń NFZ powinna trwać 15-20 minut”



Źródło: BioStat „Polak u lekarza” 2018

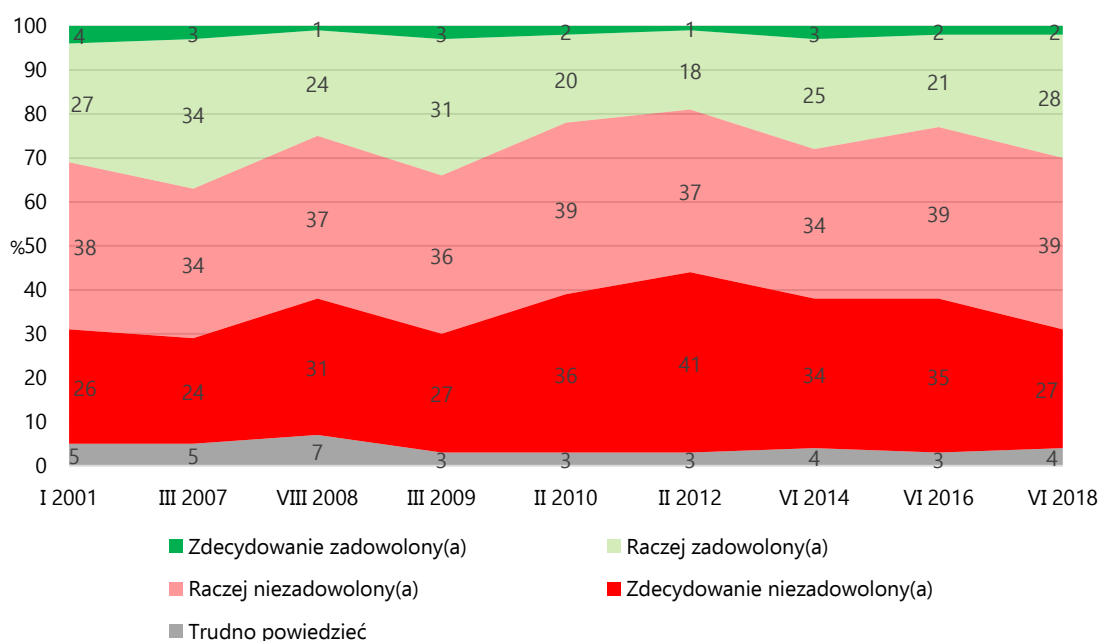
CBOS „Opinie na temat funkcjonowania opieki zdrowotnej” 2018³

Niewiele się zmieniła ocena systemu opieki zdrowotnej w ciągu ostatnich 2 lat – nadal zdecydowana większość to pacjenci niezadowoleni, przy czym co czwarty jest bardzo niezadowolony (27%).

Należy jednak zauważyć, że w ciągu ostatnich dwóch lat wzrósł nieco odsetek zadowolonych – z 23% do 30% (łącznie „zdecydowanie” i „raczej” zadowolonych). Wynik ten nie jest jednak zadowalający biorąc pod uwagę, że nie osiągnął jeszcze poziomu sprzed 11-tu lat, gdy zadowolonych było łącznie 37% czy sprzed 9-ciu lat, gdy było ich 34%.

Optymistyczne jest natomiast to, że od 2012 roku systematycznie spada odsetek „bardzo niezadowolonych” z opieki zdrowotnej w Polsce.

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



Jak podają analitycy CBOS, niezadowolenie z systemu opieki zdrowotnej najczęściej wyrażają badani w wieku 25–34 lata (76% niezadowolonych), absolwenci wyższych uczelni (74%), ankietowani z gospodarstw domowych o dochodach *per capita* wynoszących 2500 zł i więcej (64%) oraz mieszkańcy miast od 20 tys. do 500 tys. mieszkańców (71%–73% w zależności od kategorii). W grupach społeczno-

³ Badanie przeprowadzono metodą wywiadów bezpośrednich (face-to-face) wspomaganych komputerowo (CAPI) w czerwcu 2018 roku na liczącej 989 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

zawodowych krytyczne oceny ponadprzeciętnie często formułują: pracujący na własny rachunek (80%), kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem (76%) oraz pracownicy administracyjno-biurowi (77%).

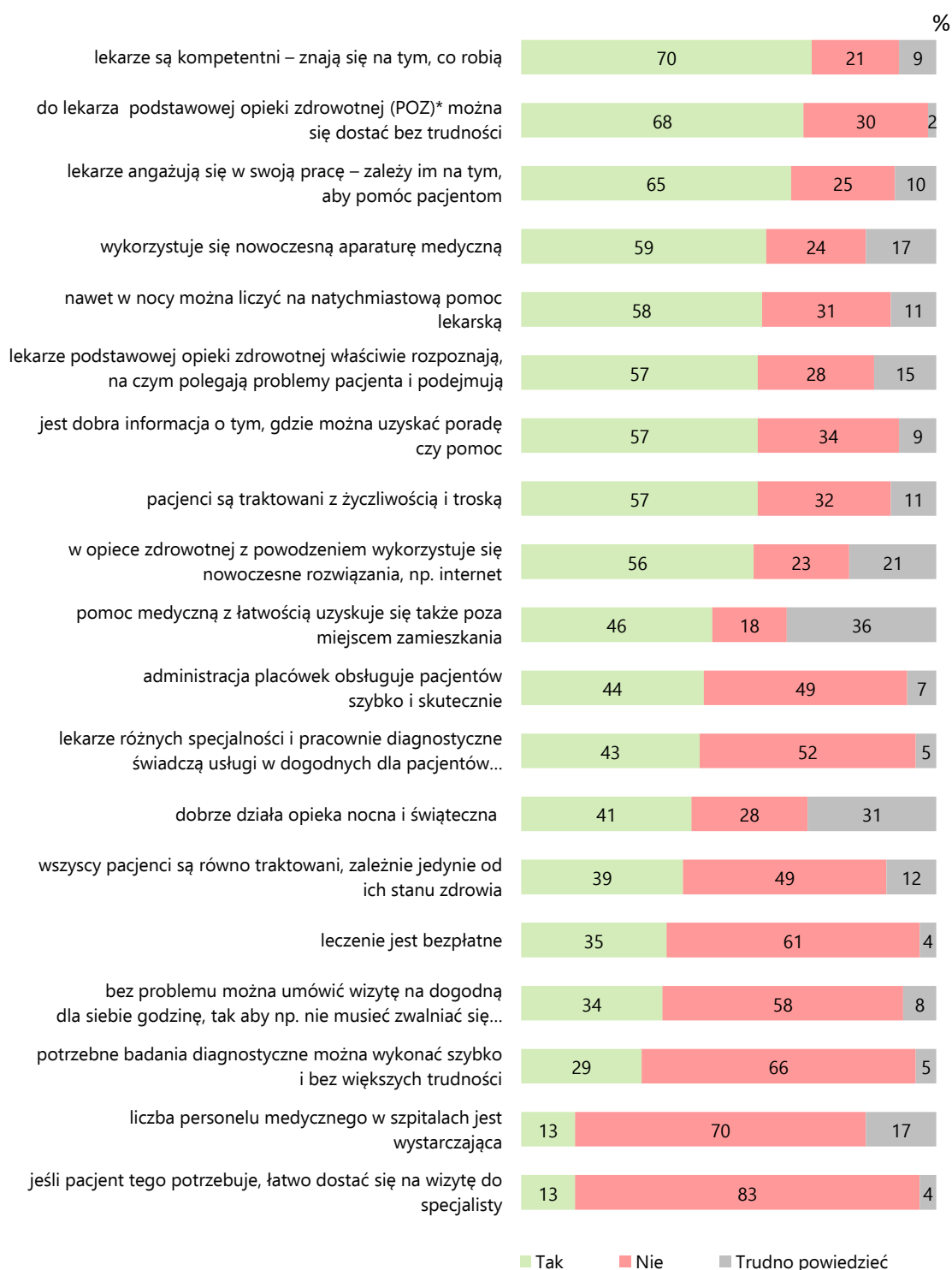
Z kolei zadowolenie z opieki zdrowotnej częściej niż pozostali wyrażają starsi respondenci. Krytycyzm w postrzeganiu opieki zdrowotnej spada po 55. roku życia, a najbardziej zadowoleni są najstarsi ankietowani w wieku 65 lat i więcej (45% zadowolonych). Częściej niż inni pozytywnie na temat opieki zdrowotnej wypowiadają się również mieszkańcy wsi (35%), respondenci z wykształceniem zasadniczym zawodowym (36%), a w grupach społeczno-zawodowych – rolnicy (44%) oraz renciści (43%). Zaznaczyć jednak należy, że nawet w tych grupach więcej jest niezadowolonych niż zadowolonych.

Istotne znaczenie ma w tym kontekście sposób korzystania z opieki medycznej. Najlepiej funkcjonowanie służby zdrowia oceniają badani, którzy w ciągu ostatniego półrocza leczyli się wyłącznie w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego (choć i w tej grupie przeważają oceny negatywne), a najbardziej krytycznie – ci, którzy leczyli się wyłącznie poza systemem powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego.

Badanie pokazało również, jakie aspekty funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej postrzegane są dobrze, a jakie źle. W tym celu ankietowanym przedstawiono listę dziesiętnastu stwierdzeń dotyczących świadczeń medycznych uzyskiwanych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego i zapytano, czy się z nimi zgadzają.

Zdecydowana większość ankietowanych docenia kompetencję lekarzy (70%), uważa, że lekarze angażują się w swoją pracę, zależy im, żeby pomóc pacjentom (65%), oraz pozytywnie ocenia dostępność usług lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej (68%). Ponad połowa badanych jest zdania, że w opiece zdrowotnej wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną (59%) oraz nowoczesne rozwiązania (56%). Ankietowani przeważnie są zdania, że nawet w nocy można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską (58%). W większości uważają również, że lekarze podstawowej opieki zdrowotnej właściwie rozpoznają problemy pacjentów i podejmują trafne decyzje co do dalszego postępowania (57%), dobrze oceniają nastawienie do pacjentów, twierdząc, iż są oni traktowani z życzliwością i troską (57%), a także są zadowoleni z jakości informacji na temat możliwości uzyskania porad medycznych (57%). Znaczna część respondentów nie ma zdania na temat dostępności opieki medycznej poza miejscem zamieszkania (36%) oraz funkcjonowania opieki nocnej i świątecznej (31%), jednak w ocenach tych aspektów również oceny pozytywne przeważają nad negatywnymi (odpowiednio: 46% wobec 18% oraz 41% wobec 28%).

Czy, Pana(i) zdaniem można powiedzieć, że



Pozostałe kwestie częściej oceniane są źle niż dobrze. Mniej więcej co drugi badany ma zastrzeżenia co do szybkiej i sprawnej obsługi pacjentów przez administrację placówek (49%), co do równego traktowania pacjentów (49%) oraz co do lokalizacji

placówek, w których oferowane są świadczenia (52%). Ponad połowa ankietowanych uważa, że trudno umówić się na wizytę na dogodną godzinę (58%) oraz nie zgadza się ze stwierdzeniem, że leczenie jest bezpłatne (61%). Zdecydowana większość wyraża niezadowolenie z powodu długiego czasu oczekiwania na badania diagnostyczne (66%), niewystarczającej liczby personelu medycznego w szpitalach (70%) oraz trudności w dostępie do specjalistów (83%).

Czy zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi opiniami dotyczącymi świadczeń medycznych, jakie otrzymuje się obecnie w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego? Czy, Pana(i) zdaniem, można powiedzieć że:

	Odpowiedzi twierdzące według terminów badań						
	III 2007	III 2009	II 2010	II 2012	VI 2014	VI 2016	VI 2018
	w procentach						
– lekarze są kompetentni – znają się na tym, co robią	-	-	-	68	65	67	70
– do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (POZ)* można się dostać bez trudności	85	75	75	73	74	65	68
– lekarze angażują się w swoją pracę – zależy im na tym, aby pomóc pacjentom	-	-	-	61	58	60	65
– wykorzystuje się nowoczesną aparaturę medyczną	-	-	-	55	58	61	59
– nawet w nocy można liczyć na natychmiastową pomoc lekarską	-	-	-	56	54	59	58
– jest dobra informacja o tym, gdzie można uzyskać poradę czy pomoc	61	70	64	52	54	56	57
– pacjenci są traktowani z życzliwością i troską	75	77	73	54	54	49	57
– w opiece zdrowotnej z powodzeniem wykorzystuje się nowoczesne rozwiązania, np. internet	-	-	-	32	46	57	56
– pomoc medyczną z łatwością uzyskuje się także poza miejscem zamieszkania	-	-	-	39	42	42	46
– administracja placówek obsługuje pacjentów szybko i skutecznie	-	-	-	41	41	39	44
– lekarze różnych specjalności i pracownice diagnostyczne świadczą usługi w dogodnych dla pacjentów lokalizacjach – nie trzeba ich daleko szukać	-	-	-	37	43	38	43
– wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	48	58	55	44	38	37	39
– leczenie jest bezpłatne	-	-	-	52	50	40	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
– potrzebne badania diagnostyczne można wykonać szybko i bez większych trudności	-	-	-	25	27	24	29
– jeśli pacjent tego potrzebuje, łatwo dostać się na wizytę do specjalisty	-	-	-	11	11	8	13

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

*Do roku 2014 pytanie dotyczyło lekarza pierwszego kontaktu.

W ciągu ostatnich dwóch lat odnotowano poprawę ocen funkcjonowania różnych wymiarów opieki zdrowotnej. W przypadku większości uwzględnianych regularnie w sondażach CBOS aspektów funkcjonowania służby zdrowia nastąpiła większa lub mniejsza poprawa. Wyraźnie przybyło ankietowanych uważających, że pacjenci traktowani są z życzliwością i troską (wzrost o 8 punktów) oraz doceniających

zaangażowanie lekarzy w swoją pracę (wzrost o 5 punktów). Zwiększył się również odsetek badanych zadowolonych z dostępności badań specjalistycznych i lekarzy specjalistów (po 5 punktów procentowych), zadowolonych z lokalizacji placówek medycznych (wzrost o 5 punktów), sprawności obsługi (wzrost o 5 punktów) oraz zadowolonych z możliwości uzyskania pomocy medycznej poza miejscem zamieszkania (wzrost o 4 punkty). Pozostałe pozytywne zmiany były relatywnie niewielkie (wzrost odsetka zadowolonych nie przekraczał 3 punktów procentowych). Jeśli chodzi o znaczące zmiany *in minus*, to można zauważyć, że zmniejszył się odsetek uważających, że leczenie jest bezpłatne (spadek o 5 punktów). Zmiana ta jest warta podkreślenia, gdyż od sześciu lat, od kiedy monitorowana jest ta kwestia, systematycznie spada liczba badanych przekonanych, że leczenie jest bezpłatne.

Interpretując poprawę ocen w ciągu ostatnich dwóch lat, należy wziąć pod uwagę fakt, że dwa lata temu nastąpiło dość wyraźne ich pogorszenie, a duża część tegorocznych wyników kształtuje się na poziomie zbliżonym do uzyskanych cztery lata temu.

Uwzględniając jeszcze dłuższą, blisko dziesięcioletnią perspektywę, można zauważyć, że postrzeganie wszystkich czterech monitorowanych w tym czasie aspektów uległo pogorszeniu.

Autor: Agnieszka Kilijanek-Cieślik