



Praha 10. 5. 2010

11

Evropské výběrové šetření o zdravotním stavu v ČR - EHIS CR

Spokojenost se zdravotní péčí

European Health Interview Survey in CR - EHIS CR

Satisfaction with medical care

Souhrn

Aktuální informace hodnotí spokojenost respondentů s poskytovateli zdravotní péče. Respondenti jsou nejvíce spokojeni se službami dentální péče, následují lékaři specialisté, praktičtí lékaři a lůžková zařízení. Spokojenost se službami domácí péče je hodnocena zvláště pro vysoký počet odpovědí „neví“ a „odmítl“. Obecně lze říci, že ženy jsou spokojenější než muži, s věkem roste podíl spokojených respondentů a klesá podíl nevyhraněných odpovědí. Podařilo se také prokázat určitou souvislost se subjektivně vnímaným zdravím. Jednotlivá tvrzení jsou statisticky testována, a spolu s výsledky komentována v příslušných podkapitolách této Aktuální informace.

Summary

Topical Information evaluate satisfaction with health care. The best rating concerning satisfaction got dental care, followed by medical specialists, general practitioners and hospitals. Home care services are evaluated separately because of high percentage of refusal and "don't know" answers. In general we can say that women are more satisfied than man, and older respondents are more satisfied than younger. The neutral answers decrease with age as well. We have also found a connection between self-rated health and satisfaction. All particular statements are statistically tested and are commented in relevant parts of this Topical Information.

Poslední sadou otázek Evropského modulu o zdravotní péči jsou otázky zjišťující spokojenost s poskytovateli zdravotní péče. Jedná se o obecnou spokojenost, vyjádření respondenta nemusí být vázáno na jeho bezprostřední zkušenost se zdravotnickou službou, ani na zdravotnické služby, na něž má nárok na základě svého zdravotního pojištění. Respondenti mohli vycházet také ze zkušeností příbuzných, přátel či známých.

Konkrétní otázka zjišťující spokojenost zněla: „Řekl(a) byste, že jste s poskytováním služeb následujícími poskytovateli zdravotní péče v České republice obecně (možnosti):

- velmi spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- ani spokojen(a) ani nespokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- velmi nespokojen(a).

Respondenti na této pětibodové stupnici vyjadřovali postupně svoji spokojenost:

- s lůžkovými zařízeními (včetně pohotovosti)
- se zubním lékařem, ortodontistou, jiným specialistou na dentální péči
- s lékařem specialistou
- s praktickým/rodinným lékařem
- se službami domácí péče
- s poskytovateli zdravotní péče celkem.

Tabulka 1 uvádí podíly respondentů, kteří uvedli, že jsou s daným poskytovatelem zdravotní péče „velmi spokojeni“ či „spíše spokojeni“. Respondenti, kteří uvedli jako odpověď „neví“ anebo odpovědět odmítli, nejsou v první tabulce zahrnuti (těchto respondentů je zanedbatelný počet). Výjimku tvoří kategorie „služby domácí péče“, kde velký počet respondentů odpověděl možností „neví“ (celkem 1 576 respondentů), a 27 respondentů odmítlo odpovědět. Proto není kategorie služeb domácí péče zahrnuta v úvodní přehledové tabulce, a je analyzována zvlášť v samostatné kapitole této Aktuální informace.

Tab.1: Spokojenost s poskytováním služeb zdravotní péče

Věk	Počet respondentů	Procento respondentů, kteří jsou spokojeni s poskytováním služeb				
		lůžkových zařízení	dentální péče	lékařů specialistů	praktických lékařů	zdravotní péče celkem
muži						
15–24	150	56,0	86,1	85,6	84,1	71,9
25–34	169	61,7	90,6	83,0	85,2	63,3
35–44	140	59,2	88,5	81,5	84,5	67,3
45–54	124	52,5	78,7	76,2	84,0	61,5
55–64	191	70,7	88,2	84,9	82,5	61,1
65–74	98	83,7	88,2	92,2	89,5	66,7
75+	68	83,0	92,7	94,2	84,0	71,4
celkem	940	63,9	87,1	83,9	84,5	71,9
ženy						
15–24	138	51,4	85,8	82,9	81,6	58,6
25–34	158	65,2	93,9	82,5	87,3	60,3
35–44	159	61,5	90,8	90,6	78,3	56,1
45–54	114	71,3	91,0	90,7	87,8	58,9
55–64	182	72,6	89,9	89,1	89,0	70,2
65–74	138	79,2	89,2	90,6	89,5	74,5
75+	126	69,6	82,6	90,7	85,8	66,8
celkem	1 015	66,6	89,7	87,5	85,5	63,3

Respondenti jsou nejvíce spokojeni s poskytováním služeb odborníků na zubní péči, následuje lékař specialista spolu s praktickým lékařem. Naopak nižší míru spokojenosti dosáhla lůžková zařízení a služby domácí péče. Z hlediska věkových rozdílů se ukazuje, že starší osoby nemají tak vysoké nároky na zdravotnické služby, jako je očekávání mladších respondentů. Co se týče metodiky statistického testování rozdílů, vždy testujeme binární logistickou regresí rozdílů mezi kategoriemi odpovědí „velmi spokojen + spíše

spokojen“ versus kategorie „ani spokojen ani nespokojen + spíše nespokojen + velmi nespokojen“.

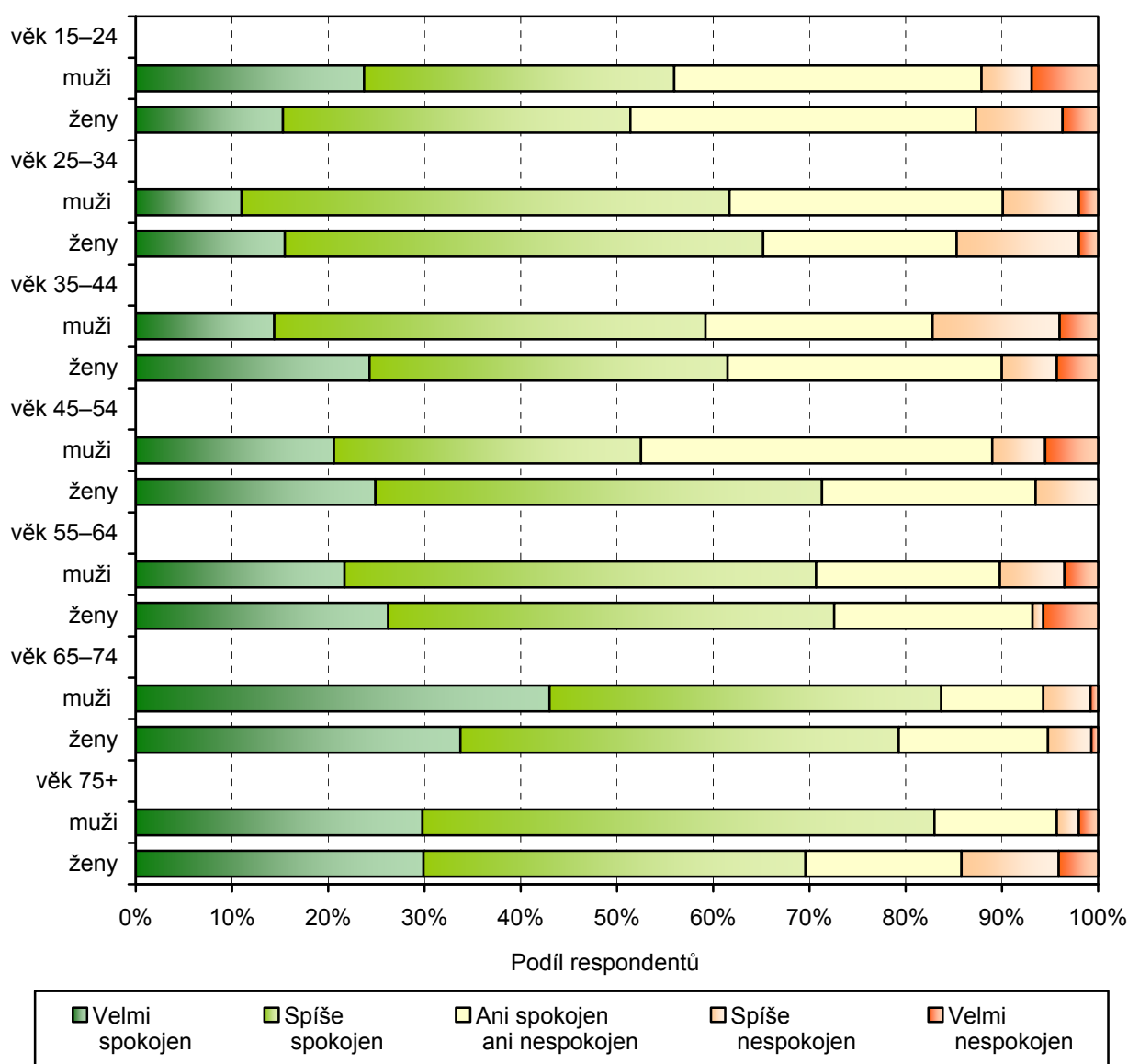
Lůžková zařízení

Ačkoliv s lůžkovými zařízeními jsou z vybraných kategorií respondenti nejméně spokojeni, přesto je celkový podíl respondentů, kteří uvedli, že jsou velmi či spíše spokojeni s lůžkovými zařízeními, poměrně vysoký (celkem 65 % respondentů).

Z Grafu 1 lze obecně říci, že se s věkem spokojenost s lůžkovými zařízeními zvyšuje. Pravděpodobnost, že bude respondent starší 54 let spokojenější než respondent mladší 55 let, je přibližně 2x vyšší (muži 2,5x a ženy 1,7x). Zároveň se snižuje podíl osob, které nemají vyhraněný názor na svou spokojenost s lůžkovou péčí. Toto snížení si vysvětlujeme kromě nižších nároků starších osob tím, že tyto respondenti mají častější zkušenost s využíváním lůžkové péče, proto ji mohou snáze posuzovat.

Celkový rozdíl mezi pohlavími po věkové standardizaci nebyl prokázán jako statisticky významný. Výraznější rozdíly mezi pohlavími pozorujeme ve věkové skupině starší 75 let (zde spokojenější muži, ovšem rozdíl není statisticky významný) a 45–54 let (v této věkové skupině jsou ženy přibližně dvakrát spokojenější než muži, rozdíl je signifikantní).

Graf 1: Spokojenost s lůžkovými zařízeními podle pohlaví a věkových skupin



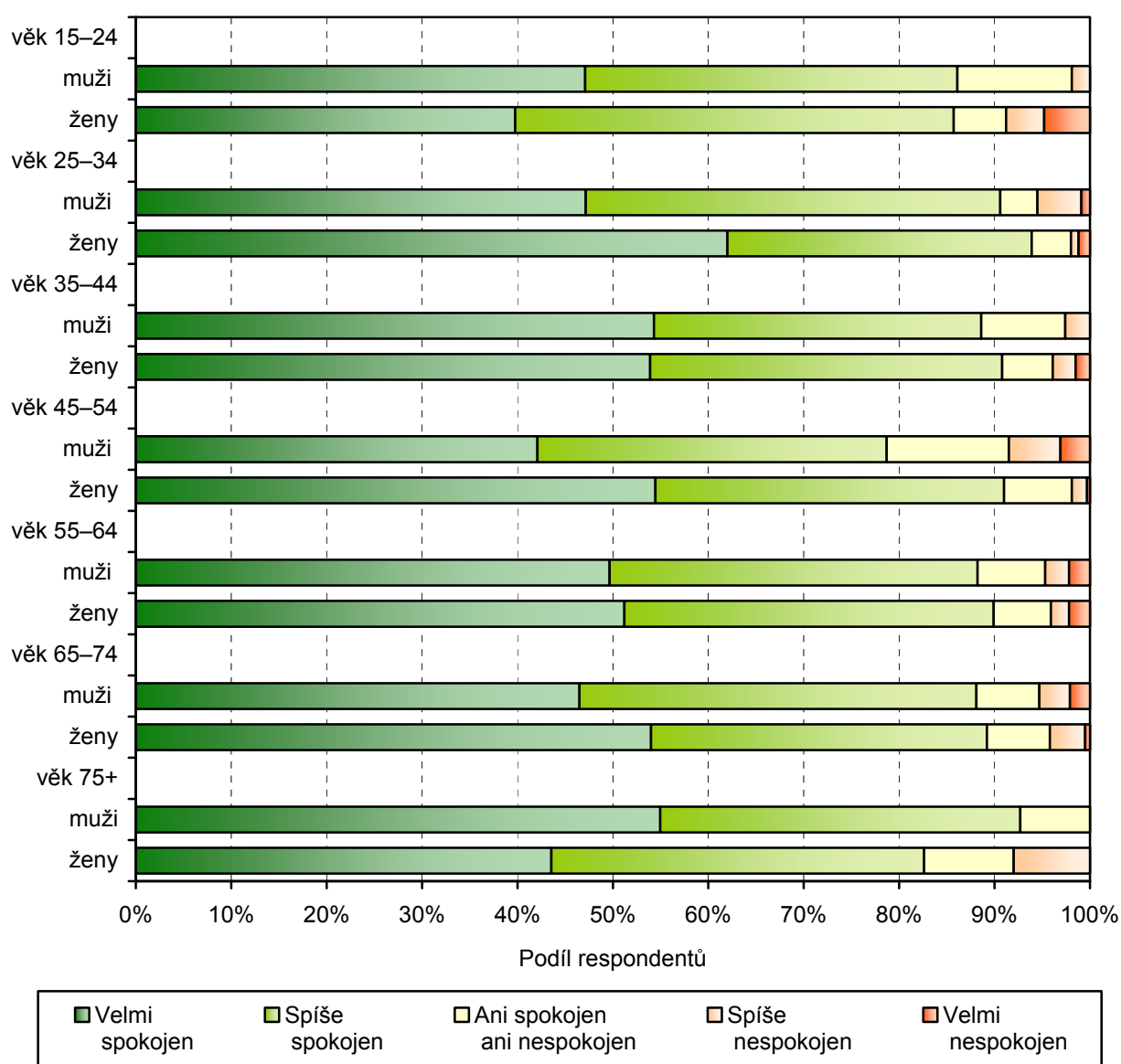
Dentální péče

Z nabízených kategorií poskytovatelů zdravotní péče byli respondenti nejvíce spokojeni s dentální péčí (zubní lékař, ortodontista či jiný specialista na dentální péči). Celkem 50 % respondentů uvedlo, že je s poskytováním služeb dentální péče velmi spokojeno (48 % muži, 52 % ženy), dalších 38 % spíše spokojeno. Naopak nespokojeno je 4,5 % respondentů.

Ačkoliv z Grafu 2 je rozdíl ve spokojenosti mezi pohlavími patrný (ženy jsou obecně spokojenější), statistickým testováním byl potvrzen pouze v jedné věkové skupině 45–54 let - zde jsou ženy v hodnocení přibližně 2,7x spokojenější nežli muži.

Spokojenost s dentální péčí je z hlediska věku poměrně rovnoměrně rozložená, což potvrdilo i statistické testování - nepodařilo se prokázat rozdíly mezi jednotlivými věkovými kategoriemi ani u žen, ani u mužů.

Graf 2: Spokojenost s poskytovateli dentální péče podle pohlaví a věkových skupin

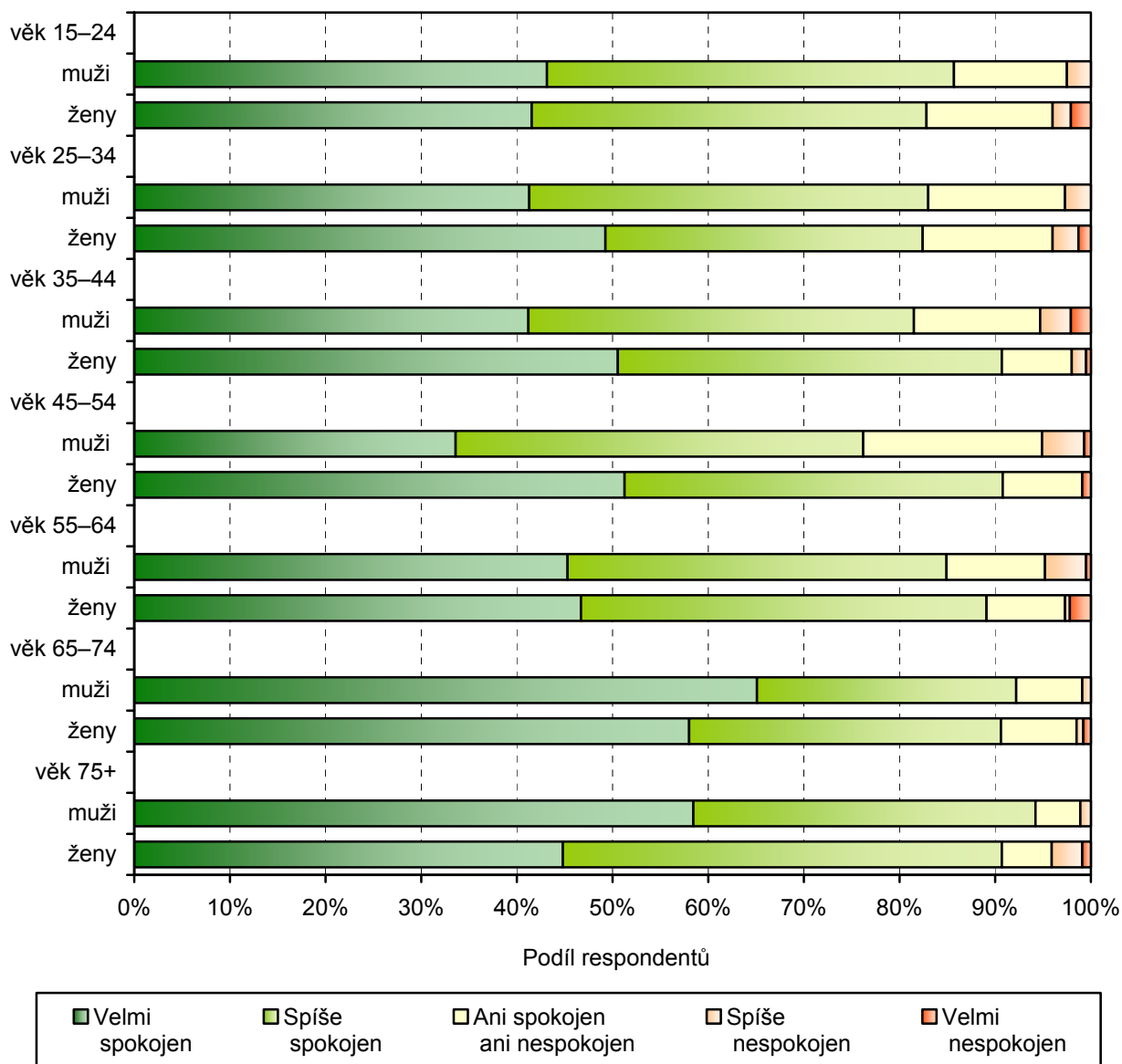


Lékař specialista

V hodnocení spokojenosti zaujímá lékař specialista po poskytovateli dentální péče druhé místo. S lékařem specialistou je velmi spokojeno 47 % respondentů (44 % muži a 48,5 % ženy). Dalších 39 % respondentů uvedlo, že je spíše spokojeno.

Rozdíly mezi pohlavími jsou statisticky významné - pravděpodobnost, že žena bude s péčí lékaře specialisty spokojená je 1,3x vyšší než spokojenost muže. Nejvýraznější rozdíly mezi pohlavími jsou potom ve věku 35–44 let, ženy v tomto věku proklamují svou spokojenost dokonce 2x více než muži. Tento rozdíl pravděpodobně způsobuje spokojenost žen se svými gynekology. Obecně lze opět říci, že s věkem se zvyšuje podíl respondentů, kteří jsou s lékařem specialistou spokojeni. Pravděpodobnost, že žena starší 44 let bude v hodnocení lékaře specialisty spokojená, je 1,6x vyšší než žena mladší 45 let; u mužů je pravděpodobnost pozitivního hodnocení 1,7x vyšší u mužů starších 54 let než mužů mladších 55 let. Zároveň se s rostoucím věkem snižuje podíl osob, které nemají vyhraněný názor na svou spokojenost s lékařem specialistou. Toto snížení si opět vysvětlujeme tím, že starší respondenti mají častější zkušenost s lékařem specialistou, proto ji mohou snáze posuzovat.

Graf 3: Spokojenost s lékaři specialisty podle pohlaví a věkových skupin



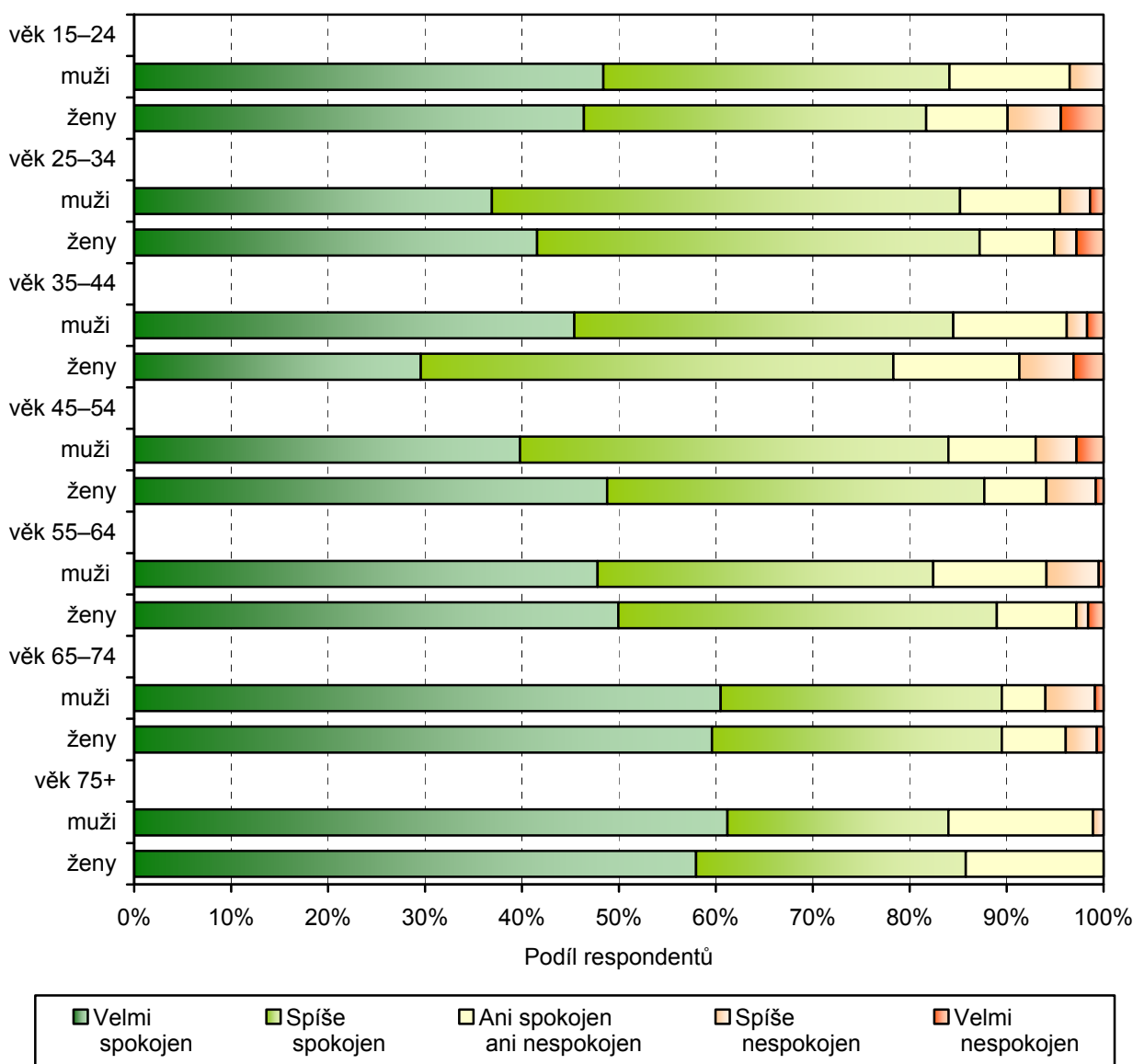
Praktický lékař

Při sledování spokojenosti s praktickým lékařem uvedlo celkem 46 % respondentů, že je velmi spokojeno, a dalších 38 % respondentů spíše spokojeno. Rozdíly mezi pohlavími nebyly prokázány v žádné věkové skupině.

Spokojenost s praktickým lékařem je v jednotlivých věkových kategoriích poměrně vyrovnaná, statisticky významné rozdíly lze prokázat pouze u žen mezi věkovými kategoriemi mladší 45 let a starší 44 let. Pravděpodobnost, že při hodnocení praktických lékařů bude žena starší 44 let spokojenější než žena mladší 45 let je 1,5x vyšší.

Podařilo se prokázat souvislost subjektivně vnímaného zdraví se spokojeností s péčí praktických lékařů - respondenti, kteří hodnotí své zdraví jako velmi dobré či dobré, jsou spokojenější s praktickými lékaři nežli respondenti, kteří vnímají své subjektivní zdraví hůře (i po věkové a genderové standardizaci). Rozdíl si vysvětlujeme tím, že zdravější respondenti nevyžadují náročnou péči, proto je pravděpodobnost, že budou spokojenější, přibližně 1,5x vyšší než respondenti s horším subjektivně vnímaným zdravím.

Graf 4: Spokojenost s praktickými lékaři podle pohlaví a věkových skupin



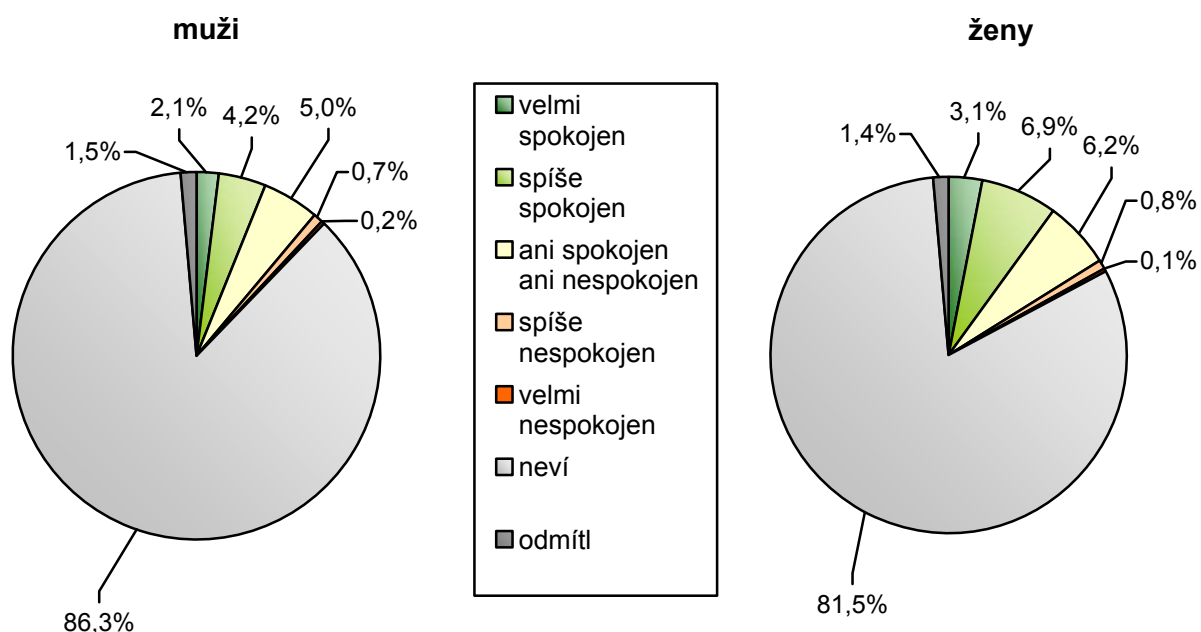
Služby domácí péče

Narozdíl od předchozích kategorií na otázku zjišťující spokojenost se službami domácí péče se u velkého počtu respondentů objevovala odpověď „neví“ (celkem 86 % mužů a 82 % žen). Nízké zastoupení těch, kteří na otázku odpověděli, si vysvětlujeme nízkou měrou využívání služeb domácí péče. Z Aktuální informace č. 1/10 víme, že služby domácí péče využívá jen 4,4 % všech respondentů. Domácí péče je více koncentrovaná ve starších věkových skupinách, přibližně 16 % respondentů starších 64 let uvedlo, že využívají alespoň jednu z nabízených služeb domácí péče (viz. AI 1/10). Dle rutinní zdravotnické statistiky byla domácí péče poskytována 7 % obyvatel starších 64 let, toto číslo je spíše srovnatelné s podkategorií „domácí zdravotní péče poskytnutá sestrou či porodní asistentkou“, kterou dle šetření EHIS využilo 5 % respondentů.

Pokud uvažujeme jen respondenty, kteří nějakým způsobem ohodnotili služby domácí péče, pak z těchto je celkem 18 % velmi spokojeno, 38 % respondentů spíše spokojeno (34 % mužů a 40 % žen). Dalších 38 % respondentů není ani spokojeno ani nespokojeno (40 % mužů a 36 % žen), a 6 % nespokojeno. Ilustrační znázornění podává Graf 5. Rovněž lze konstatovat, že mezi staršími věkovými kategoriemi přibývá těch respondentů, kteří na otázku odpověděli jinak než „neví“ a „odmítl“ - pravděpodobně z důvodu častější zkušenosti s využíváním domácí péče.

Opět lze tedy potvrdit skutečnost, že ženy jsou spokojenější než muži, a také že s věkem přibývá spokojenějších respondentů. Ovšem z důvodu nízkého zastoupení respondentů, kteří odpověděli jinak než „neví“ a „odmítl“, nebudeme provádět statistické testování - výsledky testů by mohly být zkreslené.

Graf 5: Spokojenost se službami domácí péče podle pohlaví



Poskytovatelé zdravotní péče celkem

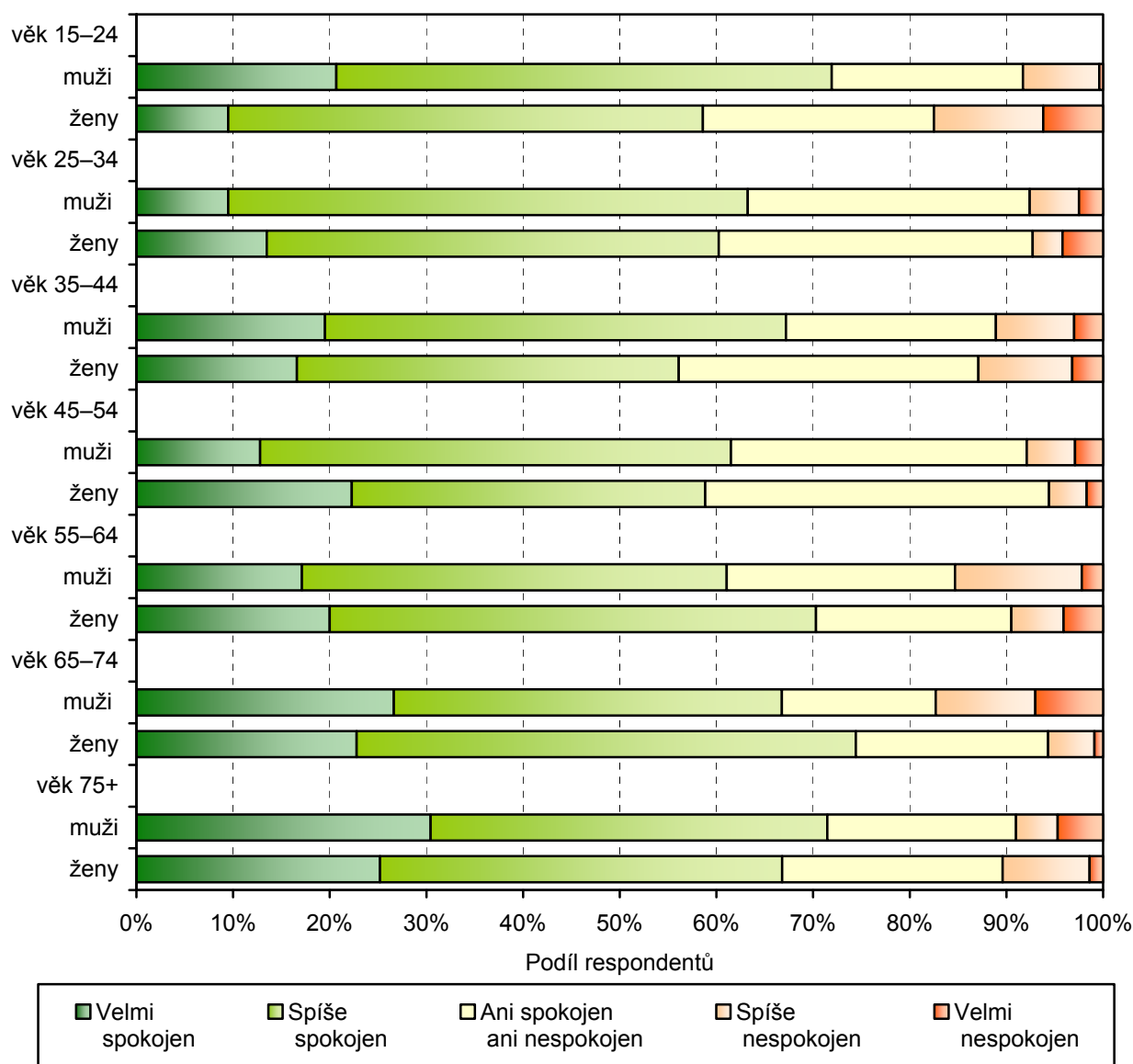
V otázce spokojenosti s poskytovateli zdravotní péče celkem pozorujeme oproti ostatním kategoriím značný přesun z klasifikace „velmi spokojen“ (17 % respondentů) do klasifikace „spíše spokojen“ (47 % respondentů). Současně zaznamenáváme nejvyšší podíl respondentů, kteří vypověděli, že celkově s poskytovateli zdravotní péče nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni (26 %). Tuto skutečnost si vysvětlujeme možnou opatrností ve vyjadřování

respondentů, kdy se při výpovědích uchylují spíše ke neutrálním možnostem nežli k proklamaci krajních hodnot.

Opět platí, že rozdíly mezi pohlavími celkově nejsou statisticky významné. Pouze v nejmladší věkové kategorii 15–24 let je pravděpodobnost spokojenosti mužů 1,8x vyšší než spokojenost žen. Také platí, že s věkem se v odpovědích zvyšuje proklamace spokojenosti - pravděpodobnost spokojeného hodnocení je u respondentů starších 54 let 1,3x vyšší než u respondentů mladších 55 let. Rozdíl je ještě výraznější u žen - ženy starší 54 let jsou v hodnocení 1,7x více spokojené než ženy mladší 55 let. S věkem se také snižuje podíl osob, které nemají vyhraněný názor na svou spokojenost se zdravotní péčí, vysvětlení je stejné jako u předchozích sledovaných kategorií (starší respondenti mají častější zkušenost se zdravotní péčí).

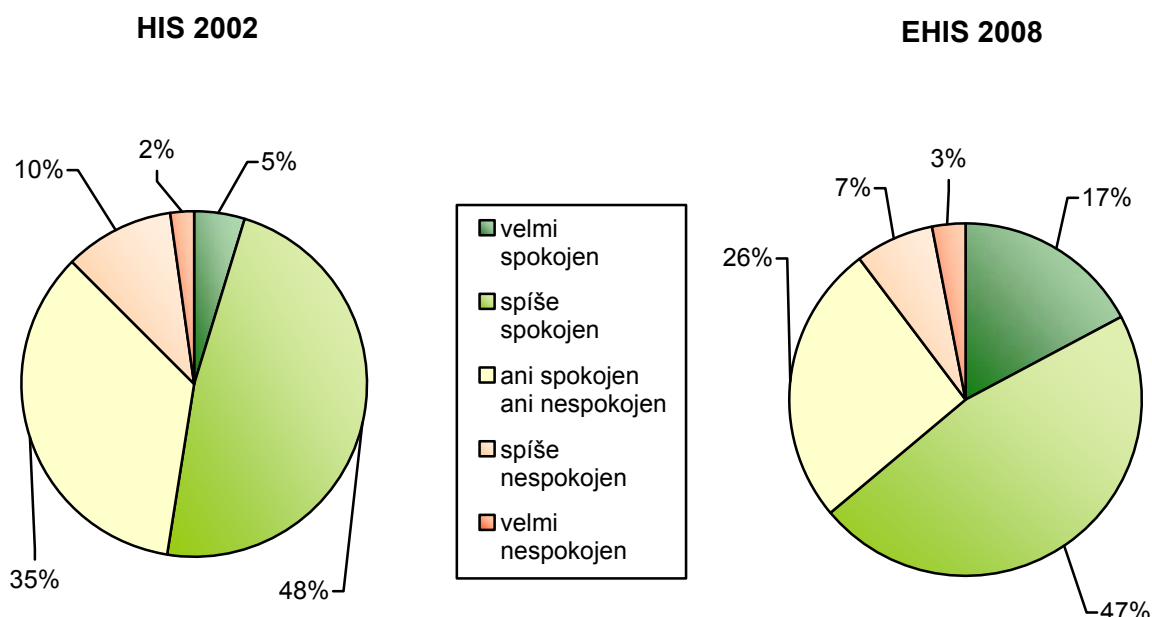
I v tomto případě se prokázala souvislost se subjektivně vnímaným zdravím. Pravděpodobnost kladného hodnocení spokojenosti s poskytováním zdravotních služeb celkem je u respondentů s dobrým subjektivním zdravím 1,6x vyšší než u respondentů hodnotících své zdraví hůře. Rozdíl je statisticky významný i po standardizaci podle věkových skupin a pohlaví, vysvětlujeme jej nižšími nároky na zdravých respondentů na zdravotnické služby.

Graf 6: Spokojenost s poskytovateli zdravotní péče (celkově), podle pohlaví a věkových skupin



Spokojenost s poskytovateli zdravotní péče celkem z šetření EHIS 2008 lze srovnat s údaji z šetření HIS 2002, kde byla pokládána respondentům otázka: „Jak jste celkově spokojena s fungováním systému zdravotní péče v naší zemi?“. Otázky v obou šetřeních se sice mírně liší, přesto je však můžeme považovat za relativně srovnatelné. Mezi těmito dvěma šetřeními došlo k výraznému a statisticky významnému nárůstu podílu spokojených respondentů (HIS 2002: 5 % respondentů velmi spokojeno a 48 % spíše spokojeno). Největší přesun do kategorií spokojených respondentů zaznamenáváme z kategorie neutrálních odpovědí. Bližší srovnání těchto dvou šetření poskytuje Graf 7.

Graf 7: Srovnání výsledků výběrových šetření z r. 2002 a z r. 2008



Závěr

Aktuální informace hodnotila spokojenost respondentů s poskytováním služeb zdravotní péče u lůžkových zařízení, dentální péče, lékařů specialistů, praktických lékařů, služeb domácí péče a u poskytovatelů zdravotní péče celkově.

V celkovém hodnocení spokojenosti se na pomyslné první příčce umístila dentální péče (spokojeno celkem 88 % respondentů) těsně následovaná péčí lékařů specialistů (spokojeno 86 % respondentů) a praktických lékařů (spokojeno 84 % respondentů). S lůžkovými zařízeními bylo spokojeno celkem 65 % respondentů.

U služeb domácí péče v pořadí spokojenost nesrovnáváme s ostatními poskytovateli zdravotní péče vzhledem k vysokému počtu respondentů, kteří na otázku zjišťující spokojenost odpověděli „nevím“ či odmítli odpovědět. Důvodem je patrně nízké využívání služeb domácí péče a s tím spojená malá zkušenost respondentů s těmito službami.

Celkově s poskytovateli zdravotní péče bylo spokojeno 64 % respondentů.

Z analýzy celkem šesti kategorií lze obecně vyvodit následující pravidelnosti: ženy jsou spokojenější než muži; s věkem přibývá spokojenějších respondentů (způsobené pravděpodobně vyššími nároky mladých lidí) a také s věkem ubývá těch respondentů, kteří nemají na problematiku vyhraněný názor.

Mezi těmito obecnými pravidelnostmi můžeme najít několik výraznějších rozdílů, které jsou podrobně popsány v jednotlivých podkapitolách této aktuální informace. Např. rozdíly ve spokojenosti podle pohlaví (celkem, standardizované podle věkových skupin) byly jako statisticky významné potvrzeny pouze u lékařů specialistů. U jiných kategorií poskyto-

vatelů zdravotní péče se podařilo rozdíly mezi pohlavími prokázat jen v rámci vybraných věkových skupin.

Podobně je to i s prokazováním statisticky významných rozdílů mezi věkovými kategoriemi. U lůžkových zařízení, lékařů specialistů a poskytovatelů zdravotní péče celkově se zjistila vyšší spokojenost mezi respondenty ve věku 55 a více let. U praktických lékařů se statisticky významný rozdíl mezi mladšími a staršími respondenty podařil prokázat pouze u žen, u mužů nikoliv. Nakonec ve spokojenosti s dentální péčí nejsou rozdíly podle věku signifikantní vůbec.

U praktických lékařů, dentální péče a poskytovatelů zdravotní péče celkově se také podařilo prokázat souvislost se subjektivně vnímaným zdravím. Respondenti, kteří hodnotí své zdraví jako velmi dobré či dobré, jsou také spokojenější s jmenovanými kategoriemi poskytovatelů zdravotní péče.

Vypracovala: Bc. Jitka Láchová