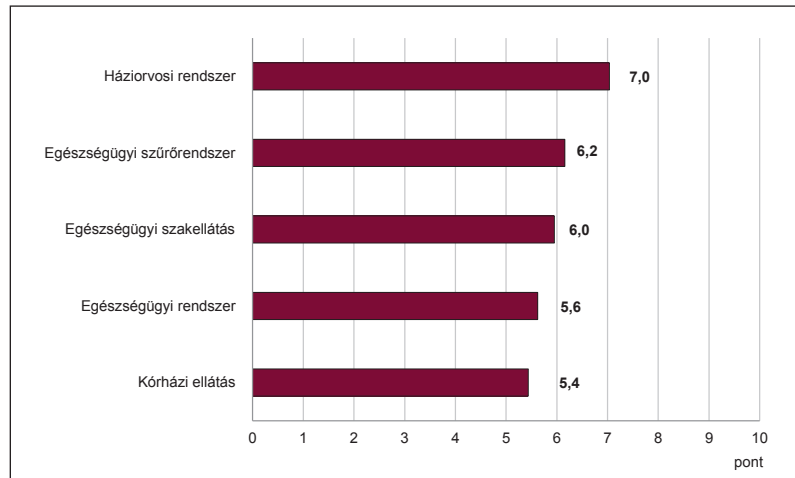


## K.5.4. Az egészségügyi ellátórendszer minőségével való elégedettség

Bár az egészségügyi ellátórendszer fejlesztésére vonatkozó átalakítások átfutási ideje években mérhető, az egészségi állapotot meghatározó tényezők közül mégis ez az, amire a kormányzati beavatkozásnak a legnagyobb közvetlen hatása lehet. Ugyan az információs aszimmetria miatt a betegek sokszor nem tudják jól megítélni az ellátás klinikai minőségét, az egészségügy mégis az egyik legnagyobb szolgáltató ágazat, ahol számos működési paraméter (várakozás, odafigyelés, tájékoztatás, étkezés, infrastrukturális körülmények) igénybevevők általi megítélése releváns szempont. A véleményfelmérések tehát főként az utóbbi szempontra, a szolgáltatásnyújtás körülményeire vonatkozóan szolgáltatnak információt.

Az itt bemutatott indikátor a „Mennyire elégedett az Ön által igénybe vett egészségügyi rendszer működésével?” kérdésre adott válaszok átlagértékét mutatja be. A válaszadók az elégedettségüket 0–10-es skálán értékelték. Az adatok forrása a JÁV statisztikai adatfelvétele. A 2016-os eredmények a módszertani változások következtében közvetlenül nem hasonlíthatók össze a tavalyi eredményekkel: míg 2016-ban számos más egészségügyi kérdés között kellett a fenti kérdésre választ adni, 2015-ben az „Össességében mennyire elégedett Ön az egészségügyi ellátórendszer minőségével?” kérdés a közoktatás és a közigazgatás mellett szerepelt a kérdőívben (és az egészségügy igénybevételére, egyes ellátástípusok különálló értékelésére vonatkozóan nem is szerepelt több kérdés a felmérésben).

2016-ban az egészségüggyel kapcsolatos elégedettség átlagos szintje 5,6 volt. (Megjegyezzük, hogy a tavalyi, más



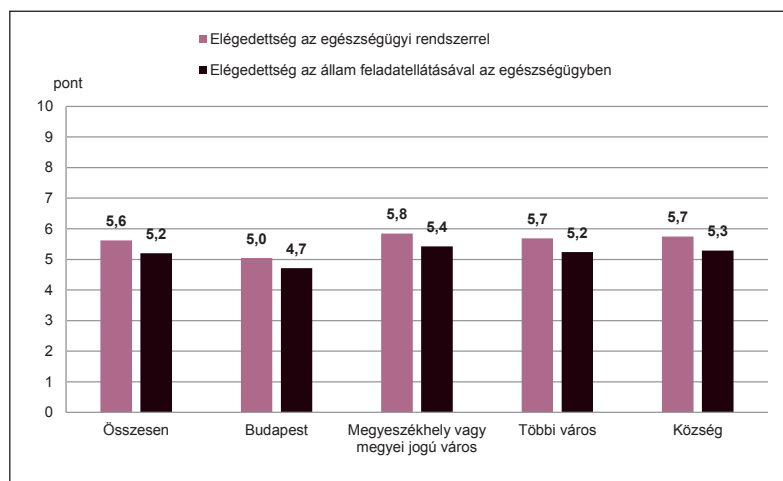
Forrás: NKE JÁV

módszertannal vizsgált, de ugyanígy 0–10-es skálán mért általános elégedettségi mérték 4,9 volt.) A leginkább a háziorvosi ellátással (7), a legkevésbé a kórházi ellátással (5,4) voltak elégedettek a válaszadók: vélhetően a háziorvosokkal való gyakori kapcsolat, a háziorvosi praxisok lakosságközeli elhelyezkedése nagyban hozzájárul a pozitív kép kialakításához. A felmérés eredménye visszaigazolja, hogy a kórházi körülményekben sok javítandót találnak az állampolgárok.

Az ellátórendszer valamennyi típusának megítélésénél rosszabb ugyanakkor a vélekedés az állam feladatellátásának minőségéről (5,2). Vélelmezhető, hogy az ellátórendszer egyes szereplői esetében a válaszadók a környezetükben található, általuk vagy rokonaik, ismerőseik által igénybe vett ellátók minőségét értékelték, azaz az egyes háziorvosokat és intézményeket; míg az állam feladatellátása esetében a rendszer egészének szervezettségére, az egészségüggyel kapcsolatos adminisztrációra, illetve az egészségügy finanszírozására és a betegterhekre gondolhattak.

Az egészségügyi rendszer működésével közepes mértékben elégedettek (4, 5 és 6 pontot adók) aránya 41,2%, de szélsőséges vélemények is megjelennek. A nagyon elégedettek (9 és 10 pont) 9,8%, ami jóval magasabb, mint a nagyon elégedetlenek (0–1 pont, 4,2%). Az állam feladatellátásával kapcsolatban már valamivel több kritika jelenik meg: 0 vagy 1 pontot a válaszadók 8,5%-a adott (miközben a nagyon elégedettek aránya 9,6%).

Az egészségüggyel kapcsolatban mért elégedettség lényegesen alacsonyabb, mint az oktatási rendszerre vonatkozó érték (átlagos érték: 6,61; lásd a K 5.5. indikátort).



Forrás: NKE JÁV

**Az egészségügyi ellátórendszer lakossági megítélése szerint relatíve rossznak mondható az állam feladatellátásának a minősége.**