

סיכום סקר שביעות רצון משירותי הבריאות

מועצה אזורית אשכול | מרץ 2025

סקר שביעות רצון משירותי הבריאות במועצה האזורית אשכול נערך במהלך חודש מרץ 2025 בהשתתפות 656 תושבים, כאשר מרבית המשיבים היו מבוטחי כללית (81%) והיתר בעיקר במכבי (18%). הסקר נועד לבחון את איכות וזמינות השירותים הרפואיים באזור ולזהות נקודות לשיפור.

במרבית תחומי השירות נמצאה שביעות רצון כללית גבוהה יחסית מהטיפול הישיר של אנשי המקצוע – בעיקר מרופאי המשפחה והאחיות, שזכו לציונים גבוהים מאוד הן במקצועיות והן ביחס האישי. לעומת זאת, תחומים לוגיסטיים כגון זמינות תורים, שעות פתיחת המרפאות, ושירותי בתי המרקחת נמצאו בעייתיים ודורשים טיפול ממוקד. מרבית המשיבים מחכים מעל יומיים לתור לרופא משפחה. בלטה במיוחד אי שביעות הרצון משירותי רפואת השיניים, תחום שקיבל את הציון הנמוך ביותר, והצביע על בעיית זמינות ומחסור מענים באזור.

חשוב לציין כי כמות העונים מהיישובים שכעת אינם באשכול לא הייתה מספיק גבוהה כדי לבצע ניתוח איכותני (65 בסך הכל), אבל אצל מרבית אלו שכן ענו נראה שהשירותים שמתקבלים טובים במעט יותר, בעיקר (באופן טבעי ביחס למקום המגורים) בנושאי שירותים מחוץ לשעות הפעילות ורפואת שיניים. עוד נושא שחשוב לציין אך אינו מופיע בשאלון הוא היחס הכללי של קופות החולים והקמת המרפאות הייעודיות והשירותים המיוחדים עבור היישובים המפוזרים, במקומות הפינוי, **שבלט מאז האסון לטובה**.

בנושא זמינות הרופאים המומחים, נמצא כי כשליש מהמשיבים (30%) **נאלצים להמתין מעל חודש לקבלת תור**. תחומי המומחיות הבולטים בחסרונם הם רפואת עור, נשים, אורתופדיה, עיניים, אף-אוזן-גרון והתפתחות הילד. משיבים רבים אף נדרשים לנסוע מחוץ לאזור אשכול לבדיקות שגרתיות (צילומים, ממוגרפיה), מה שמייצר קושי ותסכול.

ההשפעה של המצב הביטחוני ניכרת בבירור על צריכת שירותי הבריאות. רוב המשיבים (כ-70%) ציינו כי **לא חל כל שיפור בשירותים מאז אירועי ה-7 באוקטובר**, ומתוכם רבע אף טענו שהשירות הורע מאז האירועים. מצב זה מצביע על כישלון במימוש המטרה והמשאבים המושקעים (או מיועדים) לשיפור השירותים הרפואיים במועצה, לפחות עד להקמת המרכז הרפואי העתידי. מעבר לכך, יש לייצר חשיבה על מענה גם לחירום עתידי.

ראוי לציין גם את השירותים הדיגיטליים והטלפוניים של קופות החולים, שלגביהם קיימת שביעות רצון בינונית בלבד. משיבים רבים ציינו קשיים ביצירת קשר טלפוני עם מוקדי השירות וזמינות חלקית בלבד של שירותים דיגיטליים. נתון זה מעלה את הצורך לשפר את המענה הטלפוני והדיגיטלי על מנת להקל על תהליכי קבלת השירותים הרפואיים.

כמו כן, עלתה בסקר ביקורת בנוגע למענה הרפואי בשעות הערב והלילה. מרבית המשיבים ציינו רמת **שביעות רצון נמוכה מאוד מהמענים אחרי שעות הפעילות** (ממוצע של כ-2.4 מתוך 5), דבר המדגיש צורך דחוף בשיפור הזמינות של שירותי רפואה דחופה ומרפאות תורניות מחוץ לשעות הפעילות הרגילות.

לסיכום, לצד שביעות רצון גבוהה מהגורמים המקצועיים, הסקר חושף אתגרים ברורים: יש צורך דחוף בשיפור הזמינות הלוגיסטית, חיזוק תחום רפואת השיניים, תגבור רפואת המומחים במועצה, שיפור השירותים הדיגיטליים והטלפוניים, והיערכות טובה יותר לשיפור כלל שירותי הבריאות כבר בזמן הווה. על המועצה וקופות החולים לפעול באופן מידי לשיפור תחומים אלה.

המסמך נערך על ידי ליאור דפנר, סגן ראשת המועצה, כחלק מניתוח רחב ומקיף של התוצאות.

