

סקר בקרב קובלים מן האוכלוסייה הערבית

מחברים: תמי ברוש, נורה עבדל-רחמן

שותפים למחקר: המחקר נעשה בשיתוף משרד הבריאות.

נושאים: האוכלוסייה הערבית, מיצוי זכויות, חוק ביטוח בריאות ממלכתי, חסמים, עמדות (הערכת תוכניות, הערכת שירותים), הנגשת שירותים, שירותי בריאות, צריכת שירותים, תלונות

מטרת הכלי: מטרת הכלי היא לבחון את תפיסותיהם של מגישי קבילות מן האוכלוסייה הערבית בישראל בנוגע לתהליך הגשת הקבילות לנציבות קבילות הציבור במשרד הבריאות, לזהות חסמים בהגשת קבילות לנציבות ולאתר דרכים להנגשת שירותי הנציבות עבור האוכלוסייה הערבית בישראל.

שנה: 2023

שיטת איסוף המידע: מילוי עצמי בטופס ממוחשב, ריאיון טלפוני

האוכלוסייה הנחקרת: קובלים ערבים

האוכלוסייה הנשאלת: קובלים ערבים

**לדוח המחקר: הגשת קבילות לשירותי נציבות הציבור במשרד הבריאות
על ידי קובלים מן האוכלוסייה הערבית בישראל בשנים 2020-2023 :
מאפיינים, חסמים ופתרונות <<**

סקר בקרב קובלים מן האוכלוסייה הערבית

שלום רב.

אנו מודים לך על נכונותך למלא את הסקר הבא.

הסקר מיועד לבחון האם יש דברים שמקשים על אנשים בחברה הערבית להגיש תלונה לנציבות קבילות הציבור במשרד הבריאות, ואם יש שינויים שאפשר לעשות כדי לסייע בעת הצורך בתהליך הגשת התלונה. הסקר נערך עבור נציבות קבילות הציבור על ידי מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל.

הסקר הוא אנונימי, והמידע שתמסור/תמסרי לא יקושר אליך או לכל אדם אחר. תוצאות הסקר ישמשו לניתוח מחקרי בלבד, במטרה ללמוד ולשפר את השירות בעתיד. מילוי השאלון אורך כ-15 דקות. את/ה חופשיה לבחור שלא להשתתף בסקר או להתחיל ולהפסיק את ההשתתפות בכל שלב מבלי להיפגע מכך. אין כל קשר בין מילוי הסקר לבין הפנייה לנציבות.

1. האם את/ה מסכימ/ה להשתתף במחקר ולמלא את הסקר? (למשתתפים בסקר טלפוני - המראיין יבקש הסכמה קולית)

- ☐ מסכים/ה
- ☐ לא מסכים/ה

נתחיל עם מספר שאלות כלליות

לפי מערכת המידע בנציבות קבילות הציבור במשרד הבריאות, בשנים האחרונות הגשת תלונה.

2. האם אכן הגשת תלונה בשנים האחרונות?

- כן
- לא (למחשוב: סיום השאלון)

3. מהו מצב בריאותך, בדרך כלל?

1. טוב מאוד
2. טוב
3. לא כל כך טוב
4. בכלל לא טוב
5. מעדיף/ה לא להתייחס

4. בשנתיים האחרונות, כמה פעמים ביקרת להערכתך אצל גורם ממערכת הרפואה הציבורית? (כגון ביקור אצל רופא משפחה או רופא מומחה אחר של הקופה, קבלת טיפול במרפאה, ביצוע בדיקות) _____

5. בשנתיים האחרונות, כמה פעמים ביקרת להערכתך אצל גורם ממערכת הרפואה הפרטית? (כגון רופא פרטי או קבלת טיפול פרטי) _____

6. האם את/ה או מישוהו שקרוב אליך (חבר/קרוב משפחה) עובד במערכת הבריאות?

- ☐ כן, אני עובד/ת במערכת הבריאות

- כן, מישהו קרוב אלי עובד/ת במערכת הבריאות
- לא
- מעדיף/ה לא להתייחס

7. אילו היית במשבר או במצוקה, האם ישנם אנשים (קרובי משפחה, חברים, אנשי מקצוע) שעל עזרתם את/ה יכול/ה לסמוך?

- כן
- לא
- לא יודע/ת
- מעדיף/ה לא להתייחס

עבשיו אשאל שתי שאלות שעוסקות במידת האמון שיש לך במוסדות ממשלתיים

האם את/ה נותנ/ת אמון במוסדות הבאים:

7. 1. כן, במידה רבה	8. 2. כן, במידה מסוימת	9. 3. לא כל כך	10. 4. בכלל לא

להלן מספר שאלות שנוגעות לתלונתך:

11. איך ידעת על האפשרות להגיש תלונה לנציבות קבילות הציבור? (סמן/י את כל האפשרויות הרלוונטיות)

- ☐ חיפוש באינטרנט
- ☐ המלצה של חבר/ה או קרוב משפחה
- ☐ המלצה של איש/אשת מקצוע מתחום הבריאות
- ☐ המלצה של איש/אשת מקצוע מעמותה (למשל, עובד קהילתי)
- ☐ ידע כללי
- ☐ אחר, פרט _____

12. איך הגשת את התלונה? (סמן/י את כל האפשרויות הרלוונטיות)

- ☐ באמצעות אתר האינטרנט של הנציבות
- ☐ בדואר אלקטרוני (מייל)
- ☐ בדואר רגיל
- ☐ פקס
- ☐ לא זוכר/ת / מעדיף/פה לא להתייחס

13. האם קבלת עזרה בתהליך הגשת התלונה לנציבות? (סמן/י את כל האפשרויות הרלוונטיות)

- ☐ כן, מחבר/ה או קרוב משפחה
- ☐ כן, מאיש/אשת מקצוע
- ☐ לא
- ☐ לא זוכר/ת / מעדיף/פה לא להתייחס

14. האם היו לך התלבטויות האם להגיש תלונה?

- ☐ לא
- ☐ כן, מה היו ההתלבטויות? _____
- ☐ לא זוכר/ת / מעדיף/פה לא להתייחס

15. עד כמה מקובל בסביבה החברתית שלך להגיש תלונה לנציבות?

- ☐ מקובל
- ☐ לא מקובל
- ☐ לא יודע/ת / אין עמדה בסביבה החברתית שלי לגבי הגשת קבילות

בתהליך הגשת התלונה, באיזו מידה נתקלת בקשיים הבאים:

26. לא יודע/ת / מעדיף/ה לא להתייחס	25. 4 . . ב כ ל ל ל א	24. 3 . ב מ' ד ה מ ע ט ה	23. 2 . . ב מ י ד ה ב י ו ו י ת	22. 1 . . ב מ י ד ה ר ב ה	21.
32.	31.	30.	29.	28.	27. 16. קושי טכנולוגי (קושי בשימוש באתר

					האינטרנט של הנציבות)
.38	.37	.36	.35	.34	33. 17. קושי בירוקרטי (קושי להשיג את המסמכים הנדרשים)
.44	.43	.42	.41	.40	39. 18. קושי חברתי (לדוגמה חשש מפגיעה בגורם הרפואי או מביקורת של אחרים)
.50	.49	.48	.47	.46	45. 19. קושי נפשי (תחושת לחץ או דאגה)
.56	.55	.54	.53	.52	51. 20. קשיי שפה
.62	.61	.60	.59	.58	57. 21. חוסר אמון בתועלת הגשת תלונה
.71	.70	.69	.68	.65 .66 .67	63. 22. אחר: אנה פרט'י 64. _____

23. על סמך הניסיון שלך, באיזו מידה תהליך הגשת התלונה הוא קשה לביצוע?

1. במידה רבה
2. במידה בינונית
3. במידה מעטה
4. כלל לא

24. האם התקבל כבר מענה לתלונה שהגשת לנציבות?

- כן (למחשוב: המשך לשאלה 14)
- לא (למחשוב: עבור לשאלה 15)

25. האם המענה שקיבלת היה לשביעות רצונך?

- כן

- במידה מסוימת, אנא פרט/י: _____
- לא, אנא פרט/י: _____

26. האם היית ממליץ/צה לאחרים להגיש תלונה לנציבות קבילות הציבור?

- כן
- לא
- לא בטוח/ה

27. מה אפשר לעשות כדי לעודד אנשים מהחברה הערבית להגיש בעת הצורך תלונה לנציבות קבילות הציבור?

28. כיצד לדעתך ניתן לשפר את תהליך הגשת התלונות לנציבות קבילות הציבור?

נסיים בכמה שאלות דמוגרפיות

29. באיזו שנה נולדת? _____

30. מין:

- זכר
- נקבה
- אחר / מעדיף/ה לא להתייחס

31. מהי השכלתך? (בית הספר האחרון בו למדת)

- יסודית חלקית/ לא למדתי כלל
- יסודית / חטיבת ביניים
- תיכונית
- על תיכונית, לא אקדמית (סמינר, הסמכה מקצועית, לימודי דת וכד')
- אקדמית (אוניברסיטה / מכללה אקדמית)
- מעדיף/ה לא להתייחס

32. דת:

- יהודי
- מוסלמי
- נוצרי
- דרוזי
- אחר
- מעדיף/ה לא להתייחס

33. לאיזה מחוז אתה משתייך?

- צפון
- חיפה
- מרכז
- תל אביב
- ירושלים
- דרום

34. בשנה שעברה, מה היה ממוצע ההכנסה החודשית (נטו) שלך ושל כל בני המשפחה הגרים איתך, מכל מקורות ההכנסה? (הכוונה להכנסות מעבודה, מפנסיה, מקצבאות, משכר דירה או מכל מקור הכנסה קבוע אחר)

- 3,500 ₪ או פחות
- 3,501 ₪ - 6,000 ₪
- 6,001 ₪ - 8,500 ₪
- 8,501 ₪ - 12,500 ₪
- 12,501 ₪ - 20,000 ₪
- 20,001 ₪ - 40,000 ₪
- מעל 40,000 ₪
- לא יודע
- מעדיף/ה לא להתייחס

35. יש לנו הרבה ללמוד ממך! ייתכן שנוכל להמשיך את השיחה איתך על מנת להבין טוב יותר איך לשפר ולהנגיש את תהליך הגשת פניות לנציבות. האם תהיה/תהיי מוכן/נה להשתתף בדיון קבוצתי על הניסיון שלך? כל משתתף בדיון קבוצתי יקבל תווי קנייה בשווי 100 ₪.

- כן, אשמח להשתתף בדיון קבוצתי פנים אל פנים
- כן, אשמח להשתתף בדיון קבוצתי בזום
- לא, איני מעוניין להשתתף בדיון קבוצתי (למחשוב: סיום השאלון).

לצורך השתתפות בדיון קבוצתי, אנא ציין/ני*:

שם: _____

מספר טלפון: _____

כתובת מייל: _____

* ייבחר מדגם מתוך כל מי שהסכים להשתתף בקבוצת הדיון. במידה והפרטים שלך יכללו במדגם, צוות המחקר ישלח לך אימייל לתיאום מועד השתתפות. (למחשוב – ההערה תופיע רק למי שמילא פרטים)