



מעקב אחר ההשפעה של הרפורמה בסיעוד

מבוא

בנובמבר 2018 נכנסה לתוקף הרפורמה בביטוח סיעוד. לפי הרפורמה שלוש רמות הגמלה הוחלפו בשש רמות גמלה. טווח היחידות השבועיות הורחב מ-9.75 עד 22 ל-5.5 עד 30 יחידות בשש רמות (החל מתחילת 2020). ברפורמה נקבע כי מספר יחידות השירות ברמות 3-6 יגדל במספר פעימות עד תחילת שנת 2021 (ראו לוח 1). לפי הרפורמה גם ניתנה בחירה רבה יותר מבעבר לקבלת גמלה בכסף. ברמה הראשונה ניתן לבחור את כל הגמלה או חלקה בכסף, וברמות 2-6 ניתן לקבל ללא התניה עד 4 יחידות בכסף (למקבלי גמלה מלאה), ולבקש עד כשליש מרמת הגמלה בכסף (ראו לוח 1) בכפוף לאישור גורם מקצועי. הגמלה בכסף לפי הרפורמה, בשונה מהסדרים בעבר (היעדר שירותים זמינים ו"מטפל צמוד") אינה מותנית בצריכת שירותי סיעוד.

לוח 1: מספר יחידות השירות בשבוע בעקבות הרפורמה למקבל גמלה מלאה [בסוגריים: מרכיב כשליש גמלה בכסף]

פעימה 3:		פעימה 2:		פעימה 1:		רמת גמלה*
החל מינואר 2021		ינואר עד דצמבר 2020		נובמבר 2018 עד דצמבר 2019		
מטפל זר	מטפל ישראלי	מטפל זר	מטפל ישראלי	מטפל זר	מטפל ישראלי	
5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	*1
[4] 10	[4] 10	[4] 10	[4] 10	[4] 10	[4] 10	2
[5] 14	[6] 17	[4] 12	[5] 15	[4] 12	[5] 15	3
[6] 18	[7] 21	[6] 17	[7] 20	[6] 16	[7] 19	4
[8] 22	[9] 26	[7] 21	[9] 25	[7] 19	[8] 23	5
[9] 26	[10] 30	[9] 26	[10] 30	[8] 24	[10] 28	6

* ברמה 1 ניתן לקבל 9 יחידות למי שבוחר לקבל גמלת שירותים (בלבד) שאיננה כוללת אישור טיפול אישי בבית.

סעיף 225ד(ד) בחוק הביטוח הלאומי מורה למוסד לביטוח לאומי לעקוב אחרי ההשפעות של הרפורמה. ולהגיש דיווח לוועדת העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת ב-1 בינואר של כל שנה בשנים 2020-2023. הדיווח במסמך זה מציג בחלקו הראשון נתונים ומגמות אודות השינוי במספר הזכאים, התפלגות הזכאים לפי רמות הגמלה והתפלגות הזכאים לפי סוג הגמלה (שירותים [=בעין], כסף ומשולבת) שילוב של שירותים וכסף)). בחלקו השני של הדוח מוצגים ממצאים מסקרים שנערכו בקרב מקבלי גמלה בכסף ברמה 1 במסגרת הרפורמה ובקרב מקבלי טיפול אישי בבית ממטפלת ישראלית (שאינה בת משפחה) המועסקת בחברת סיעוד.

ממצאים עיקריים:

- מספר הזכאים לגמלת סיעוד גדל מכ-180 אלף באוקטובר 2018 (טרם כניסת הרפורמה לתוקף) לכ-250 אלף זכאים באוקטובר 2020, שנתיים לאחר הנהגת הרפורמה (גידול של כ-42%). מאוקטובר 2019 עד אוקטובר 2020 גדל מספר הזכאים בכ-35 אלף (גידול של כ-22%).



- בין אוקטובר 2019 לאוקטובר 2020 קטן מספר הזכאים ברמת גמלה 1 (מגמה שתחילתה במרץ 2019) וגדלו מספרי הזכאים ברמות גמלה 2-6.
- הנהגת הרפורמה הגדילה במידה ניכרת את מספר מקבלי גמלאות בכסף (בלבד) או גמלאות משולבות (שירותים וכסף): ערב הרפורמה (אוקטובר 2018) 2.3% מהזכאים קיבלו גמלה בכסף ו-0.7% מהזכאים קיבלו גמלה משולבת; לאחר שנתיים (אוקטובר 2020), 15.8% מהזכאים קיבלו גמלה בכסף ו-42.6% מהזכאים קיבלו גמלה משולבת. חלק מהגידול במספרי הזכאים המקבלים גמלאות בכסף בלבד או גמלאות משולבות ובחלקם מכלל הזכאים נובע מהשלכות מגפת הקורונה ומדיניות המוסד לאפשר קבלת גמלאות כספיות בהיעדר שירותים (טיפול אישי בבית ו/או מרכז יום) זמינים. באוקטובר 2020 יותר ממחצית מקבלי גמלה בכסף וכ-90% ממקבלי גמלה משולבת קיבלו אותה במסגרת הרפורמה בסיעוד (זכאים אחרים קיבלו גמלה בכסף בלבד או גמלה משולבת 'בהיעדר שירותים זמינים', בעיקר בשל השלכות מגפת הקורונה, או בהסדר 'מטפל צמוד' [אם היה להם מטפל לפחות 6 ימים בשבוע, 12 שעות ביום, ופנו לבקש גמלה בכסף או גמלה משולבת]).
- עם השלמת פריסת מערך עובדים סוציאליים בסניפי הביטוח הלאומי התאפשר לזכאים לקבל גמלה משולבת שבה מרכיב הכסף הוא עד כשליש מהגמלה, ולא רק עד 4 יחידות שירות שבועיות. באוקטובר 2020 כ-30% מהזכאים שקיבלו גמלה משולבת ברמות 3-6 במסגרת הרפורמה בסיעוד, קיבלו עד כשליש מהגמלה בכסף.
- שינויים רבים בסוגי הגמלה אירעו בחודשים הראשונים לאחר הנהגת הרפורמה, עד תחילת 2019 – כ-13,000-14,000 מדי חודש. במשך כשנה עד התפרצות מגפת הקורונה אירעו מדי חודש כ-5,000 שינויים בממוצע. מאז מרץ 2020 מספר השינויים הממוצע מדי חודש הוכפל בתוצאה מהשלכות מגפת הקורונה.
- עד פרוץ מגפת הקורונה חלק ניכר מהשינויים בסוג הגמלה היו מגמלאות בעין לגמלאות משולבות או לגמלאות בכסף (תלוי ברמת הגמלה).
- המוסד לביטוח לאומי ערך שני סקרים על ידי חברת "תקשוב מהבית": (1) סקר בקרב זכאים שקיבלו בחודש מאי 2020 גמלה בכסף ברמה 1 במסגרת הרפורמה, ו-(2) סקר בקרב זכאים (או בני משפחותיהם) שקיבלו שירות טיפול אישי בבית ממטפלת ישראלית באפריל 2020 במסגרת גמלה בעין או גמלה משולבת (שירותים וכסף) בכל רמות הגמלה.
 - סקר גמלה בכסף ברמה 1:
 - כ-40% ממקבלי גמלה בכסף השיבו שהגמלה עונה מאוד או עונה על רוב צורכיהם, וכ-60% השיבו שהגמלה אינה עונה על רוב צורכיהם או אינה עולה כלל על צורכיהם. נראה כי הסיבה העיקרית לריבוי המענים השליליים היא ערכה הנמוך יחסית של הגמלה.
 - כמעט כל הזכאים שרואיינו בסקר השיבו כי הם משתמשים בגמלה לצורך רכישת שירותים כמו ניהול משק בית, טיפול אישי, רכישת מזון ותרופות וכדומה.
 - כמעט כל הזכאים ציינו כי אינם מעוניינים לשנות את הגמלה בכסף לגמלת שירותים.



○ סקר טיפול אישי בבית ממשפלת ישראלית באמצעות חברת סיעוד:

- בסקר בקרב זכאים שקיבלו טיפול אישי בבית ממשפלת ישראלית באמצעות חברת סיעוד, ככלל מרבית המשיבים, 90% ויותר, ענו תשובות חיוביות ביחס לשירותים שהם מקבלים מהמטפלות ומחברות הסיעוד. ברם ניתן לראות הבדלים מסוימים בשיעורי המשיבים תשובות שהביעו שביעות רצון בין מקבלי גמלה בעין (בלבד) ובין מקבלי גמלה משולבת, ובין זכאים שהשיבו בעצמם ובין בני משפחה שהשיבו (עבור זכאים אחרים).
- שיעורי המשיבים תשובות חיוביות בקרב מקבלי גמלה בעין בלבד (זכאים או בני משפחותיהם) שענו לסקר היו מעט גבוהים ברוב השאלות ממקבלי גמלה משולבת (זכאים או בני משפחותיהם) שענו לסקר, אך השיעורים העונים תשובות חיוביות היו גבוהים מאוד בשני המקרים.
- שיעורי המשיבים תשובות חיוביות בקרב זכאים ובקרב בני המשפחה שהשיבו לסקר דומים וגבוהים.



חלק א: גמלאות בעין (=שירותים), גמלאות בכסף וגמלאות

משולבות בעקבות הרפורמה בסיעוד

מספר הזכאים לגמלת סיעוד

הרפורמה בסיעוד בנובמבר 2018 ושינויים נוספים במקביל לרפורמה הגדילו במידה ניכרת את מספר הזכאים לגמלת סיעוד. הנהגת גמלה בכסף כנראה עודדה הגשת תביעות לקבלת גמלת סיעוד, ושינוי רמות הגמלה – הגדלת מספר הרמות וצמצום טווח הניקוד בהן – הביאה לגידול במספרי התביעות החוזרות (בקשות להחמרה) של זכאים קיימים. בשנים האחרונות נעשו שינויים בהערכת התלות וגדלה ההסתמכות על מסמכים רפואיים הרפורמה – שינויים שהיתה להם השפעה על גידול במספר הזכאים וברמות הגמלה שלהם. הרפורמה והשלכותיה על מספרי התביעות הראשונות והחוזרות הגבירו את העומס על מערכת סיעוד בביטוח הלאומי והביאו להחלטה של המוסד לביטוח לאומי להאריך לפרקי זמן קצרים זמניות לגמלת סיעוד, מה שהביא להגדלת מה של מספר הזכאים בחלק מהחודשים.

קודם להנהגת הרפורמה מספר הזכאים לגמלת סיעוד גדל בצורה מתונה יותר. בין אוקטובר 2016 לאוקטובר 2017 מספר הזכאים גדל מ-164.5 אלף ל-170.4 אלף – גידול של כ-6,000 זכאים, או 3.6%. בין אוקטובר 2017 לאוקטובר 2018 מספר הזכאים גדל מ-170.4 אלף ל-178.2 אלף – גידול של כ-7,700 זכאים, או 4.5%. בין אוקטובר 2018 לאוקטובר 2019 גדל מספר הזכאים מ-178.2 אלף ל-206.1 אלף – גידול של כ-28,000 זכאים, או 15.7%. בין אוקטובר 2019 לאוקטובר 2020 גדל מספר הזכאים מ-206.1 אלף ל-252.4 אלף – גידול של כ-46,300 זכאים, או 22.5%. הגידול במספר הזכאים מוצג בלוח 2.

לוח 2: מספר הזכאים לגמלת סיעוד

חודש	מספר הזכאים	גידול במספר הזכאים לעומת נקודת זמן קודמת	שיעור הגידול במספר הזכאים לעומת נקודת זמן קודמת
אוקטובר 2016	164,462	-	
אוקטובר 2017	170,441	5,979	3.6%
אוקטובר 2018	178,155	7,714	4.5%
אוקטובר 2019	206,116	27,961	15.7%
אוקטובר 2020	252,414	46,298	22.5%

התפלגות הזכאים לפי רמות גמלה

אחד השינויים המרכזיים היה שינוי ברמות הגמלה ומעבר מ-3 רמות ל-6 רמות גמלה. בהשוואה בין אוקטובר 2020 לאוקטובר 2019 ניכרות ירידה במספר הזכאים ברמה 1 ועלייה במספר הזכאים ברמות 2-6. לפי שיעורם מכלל הזכאים, חלקם של הזכאים ברמות 2, 3 ו-6 גדל, ולעומת זאת, חלקם של הזכאים ברמות 1, 4 ו-5 ירד (לוח 3). מגמות אלו דומות למגמות שאפיינו את מערכת סיעוד בשנה הראשונה להנהגת הרפורמה.



לוח 3: זכאים לגמלת סיעוד לפי רמת גמלה לאחר הרפורמה

אוקטובר 2020		אוקטובר 2019		פברואר 2019		רמת גמלה
אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים	
14.1%	35,655	18.4%	37,869	23.3%	43,052	1
20.0%	50,494	19.8%	40,848	18.1%	33,410	2
18.0%	45,460	13.1%	26,935	10.1%	18,589	3
18.2%	45,963	19.3%	39,762	21.2%	39,161	4
11.8%	29,877	12.4%	25,533	12.0%	22,182	5
17.8%	44,963	17.1%	35,135	15.3%	28,370	6
100.0%	207,037	100.0%	206,116	100.0%	184,928	סך הכל*

* - כולל זכאים שטרם עברו הסבה לרמות הגמלה החדשות.

גמלאות בעין, בכסף ומשולבות

שינוי מרכזי נוסף ברפורמה בסיעוד היה הגדלת האפשרות לקבל גמלה בכסף – ברמה 1 ניתן לקבל את כל הגמלה או חלקה בכסף, וברמות 2-6 ניתן לקבל עד 4 יחידות שבועיות מכלל הגמלה בכסף, ועד כשליש מרמת הגמלה (עד 10 יחידות למעסיקי מטפלת ישראלית ברמה 6) לאחר ביקור של עובדת סוציאלית מטעם המוסד לביטוח לאומי (לוח 1). הגמלה בכסף לפי כללי הרפורמה איננה מותנית ברכישת שירותי סיעוד.

לוח 4: זכאים לפי סוג גמלה*

אוקטובר 2020		אוקטובר 2019		אוקטובר 2018		אוקטובר 2017		סוג גמלה
אחוזים	זכאים	אחוזים	זכאים	אחוזים	זכאים	אחוזים	זכאים	
41.6%	104,881	62.2%	128,300	96.3%	171,572	97.0%	165,347	בעין
42.6%	107,533	28.0%	57,776	0.7%	1,211	0.5%	821	משולבת
15.8%	39,768	9.5%	19,645	2.3%	4,043	1.8%	3,050	בכסף
0.1%	232	0.2%	395	0.7%	1,329	0.7%	1,223	אחרים
100.0%	252,414	100.0%	206,116	100.0%	178,155	100.0%	170,441	סך הכל

* בפברואר 2020, טרם השפעת מגפת הקורונה על התפלגות הזכאים לפי סוג הגמלה, 120,564 זכאים (53.5%) קיבלו גמלה בעין; 80,981 זכאים (36.0%) קיבלו גמלה משולבת; 23,368 זכאים קיבלו גמלה בכסף (10.4%); 336 זכאים היו 'אחרים' (0.1%); סך הכל, 225,249 זכאים (100.0%).

באוקטובר 2018, לפני הנהגת הרפורמה בסיעוד, 96.3% מהזכאים קיבלו גמלה בעין (=שירותים), 0.7% קיבלו גמלה משולבת (בכסף ובשירותים), 2.3% קיבלו גמלה בכסף ו-0.7% היו 'אחרים' (זכאותם הוקפאה באופן זמני או סירבו לקבל שירותים), והתפלגות זו היתה דומה להתפלגות 12 חודשים קודם לכן (באוקטובר 2017) (לוח 4).

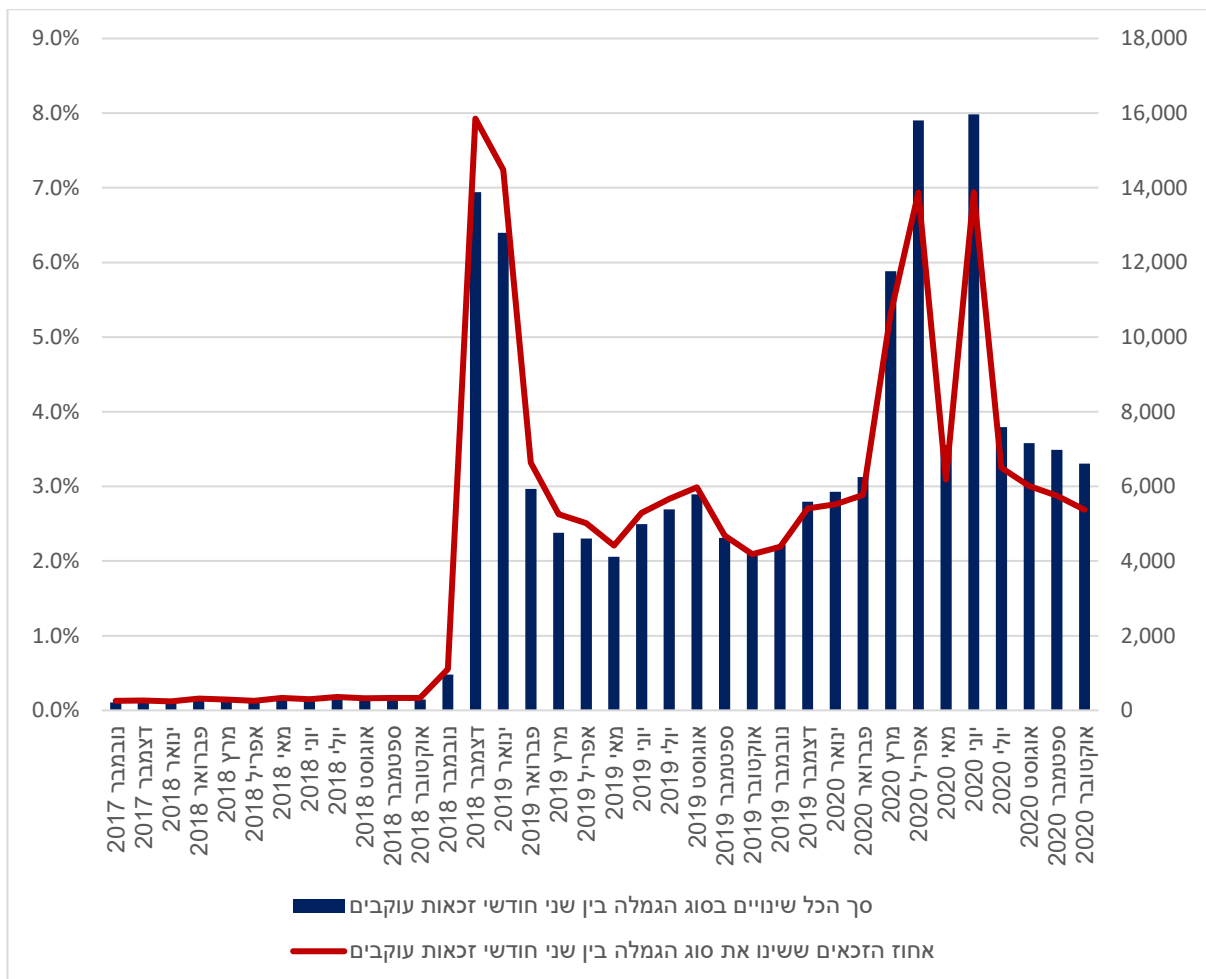
באוקטובר 2019, שנה לאחר הנהגת הרפורמה, 62.2% מהזכאים קיבלו גמלה בעין, 28.0% קיבלו גמלה משולבת, 9.5% קיבלו גמלה בכסף ו-0.2% היו 'אחרים'. באוקטובר 2020, שנתיים לאחר הנהגת הרפורמה,



41.6% מהזכאים קיבלו גמלה בעין, 42.6% מהזכאים קיבלו גמלה משולבת, 15.8% קיבלו גמלה בכסף ו-0.1% היו 'אחרים' (לוח 4).

תרשים 1 מציג את מספר הזכאים שבשני חודשי זכאות עוקבים שינו את רמת הגמלה ואת שיעורם מכלל הזכאים שהיתה להם זכאות באותם שני חודשים עוקבים. החודש המצוין בציר האופקי הוא של חודש הזכאות המאוחר מבין שני החודשים העוקבים. נכללו רק חודשים שבהם הזכאים קיבלו גמלה בעין, גמלה משולבת או גמלה בכסף (ולא נכללו מקרים של הקפאת זכאות זמנית או סירוב לקבל שירותים). בחודשים נובמבר 2017 עד אוקטובר 2018 כ-260 זכאים בממוצע לחודש שינו את סוג הגמלה והם היו כ-0.2% מהזכאים שהיתה להם זכאות בשני חודשים עוקבים. הרפורמה נכנסה לתוקף בפועל לאחר תחילת נובמבר ולכן ניתן לראות כי בנובמבר 2018 מספר השינויים ושיעורם עודנו נמוך, יחסית. בחודשים דצמבר 2018 וינואר 2019 אירעו שינויים אצל זכאים רבים למדי – 13,000-14,000 זכאים שהיוו כ-7%-8% מהזכאים הרלוונטיים (שהיתה להם זכאות בשני חודשים עוקבים). ב-13 החודשים הבאים, פברואר 2019 עד פברואר 2020, מספר המשנים את סוג הגמלה בין שני חודשים עוקבים היה כ-5,100 בממוצע לחודש שהיוו כ-2.6% מהזכאים הרלוונטיים. עם פורץ מחלת הקורונה גדל שוב מספר שינויי הגמלה, והוא עומד מאז מרץ 2019 עד כ-9,900 בממוצע בחודש – וההבדלים בין החודשים הם גדולים למדי – המהווים כ-4.3% מאוכלוסיית הזכאים הרלוונטיים.

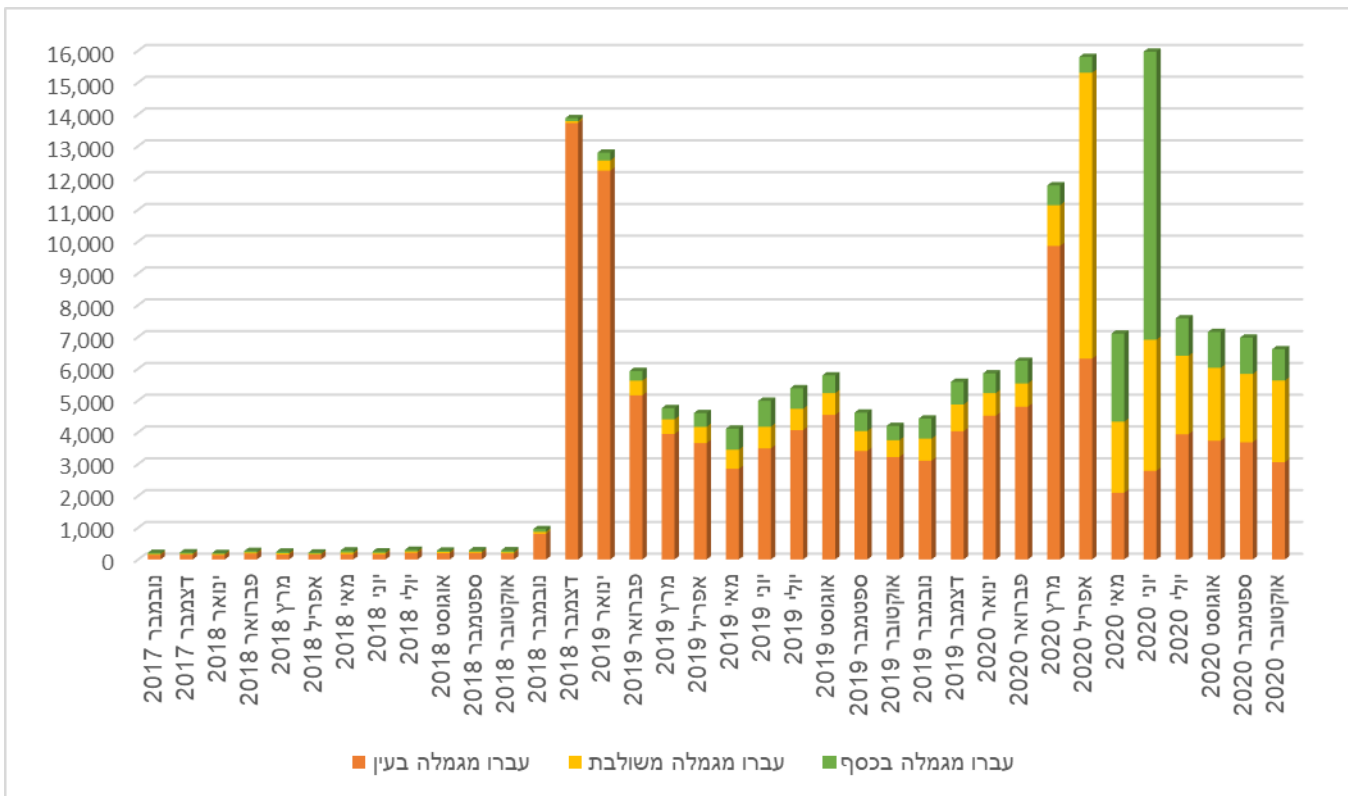
תרשים 1: שינויים בסוג הגמלה בין חודשי זכאות עוקבים



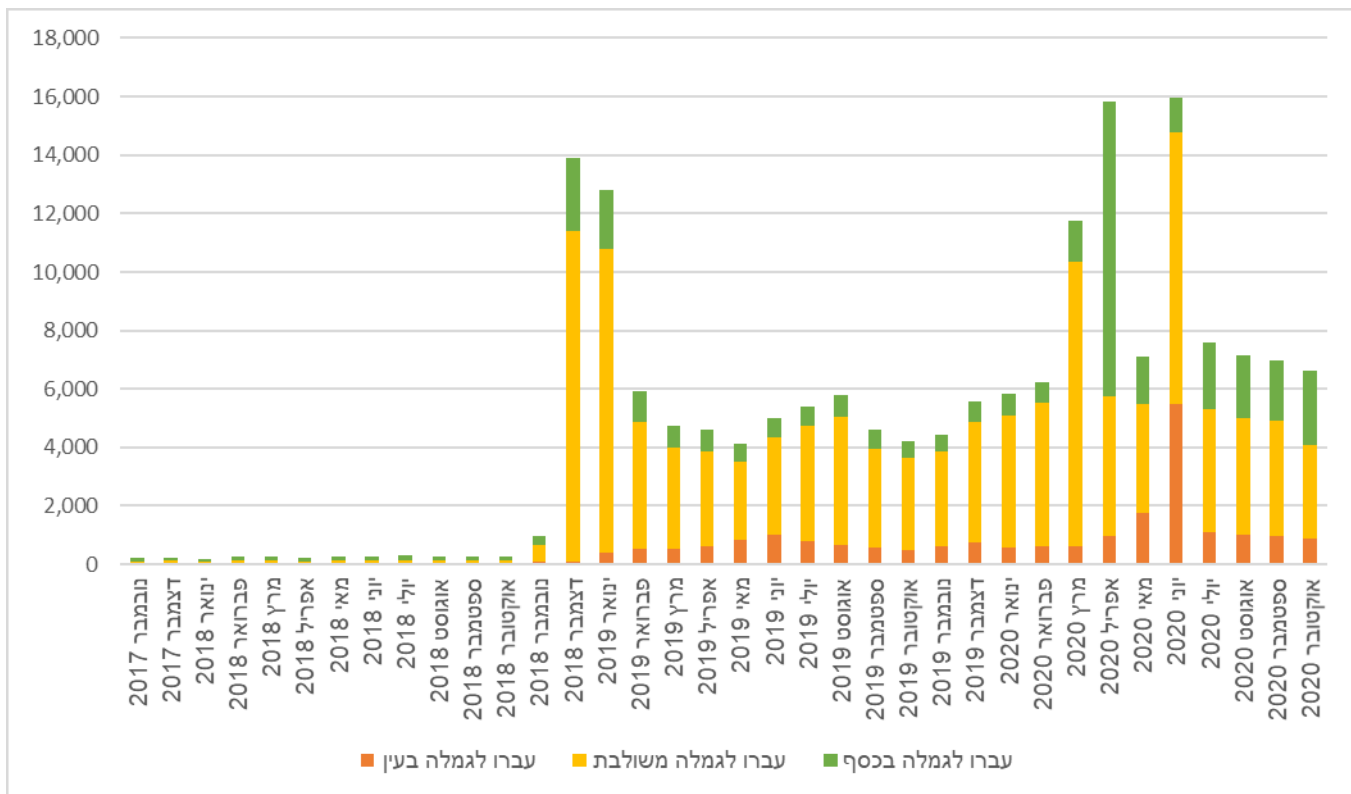


תרשימים 2-3 מציגים את מספר המשנים את סוג גמלתם בין שני חודשים עוקבים – לפי סוג הגמלה הישנה (תרשים 2) ולפי סוג הגמלה החדשה (תרשים 3). מנובמבר 2017 עד אוקטובר 2018 רוב הגמלאות (כשני-שלישים) ששונו היו גמלאות בעין, ובכמחצית המקרים השינוי נעשה לגמלאות בכסף. מנובמבר 2018 עד אפריל 2019 כ-80% ויותר מהגמלאות ששונו היו גמלאות בעין, וממאי 2019 עד פברואר 2020 – כשלושה-רבעים מהגמלאות ששונו היו גמלאות בעין (לוח 2). ברוב המקרים מהנהגת הרפורמה בנובמבר 2018 ועד טרום התפרצות מחלת הקורונה בפברואר 2020 כשלושה-רבעים מהגמלאות השתנו לגמלה משולבת, כשביעית השתנו לגמלה בכסף וכעשירית – לגמלה בעין (קיימים הבדלים מסוימים בין החודשים כמוצג בלוח 3). התפרצות מחלת הקורונה הובילה למעבר זכאים מגמלה בעין לגמלה משולבת או לגמלה בכסף ומגמלה משולבת לגמלה בכסף משום זמינות שירותים כמו טיפול אישי בבית או מרכז יום ו/או חשש של זכאים לקבל שירותים מנותני שירותים, כאמור.

תרשים 2: שינויים בסוג הגמלה – לפי סוג הגמלה ממנו עברו



תרשים 3: שינויים בסוג הגמלה – לפי סוג הגמלה אליה עברו



השינוי בתמהיל סוגי הגמלאות לאורך זמן מתואר בלוחות 5-7 המציגים את התפלגות הזכאים לפי סוג הגמלה שקיבלו בשתי נקודות זמן, בשנים עוקבות מ-2017 עד 2020 (חודש אוקטובר בכל שנה). לוח 8 מציג את ההתפלגות ערב הרפורמה (אוקטובר 2018) ולאחר שנתיים מתחילת הרפורמה (אוקטובר 2020).¹

ביחס לשתי נקודות הזמן: אוקטובר 2017 ואוקטובר 2018 (לוח 5) ניכר כי השינויים היו מעטים יחסית – 1,778 זכאים שינו את סוג הגמלה בין נקודות הזמן לעומת 141,147 זכאים עם אותו סוג גמלה בשתי נקודות הזמן. ברוב המקרים זכאים עברו מגמלה בעין לגמלה בכסף (1,001 זכאים) או מגמלה בעין לגמלה משולבת (512 זכאים).

¹ הלוחות לא מציגים את כל המעברים בין שתי נקודות זמן, אלא את מצבם של הזכאים מבחינת עצם הזכאות לגמלת סיעוד וסוג הגמלה במידה והיו זכאים בשתי נקודות זמן. לא נכללו זכאים שבאחת משתי נקודות הזמן הוגדרו כמי שסירבו לקבל את השירותים שהוצעו להם או שזכאותם הוקפאה באופן זמני. לא נכללו זכאים שהיו זכאים לגמלת סיעוד רק באחת משתי נקודות הזמן.



לוח 5: התפלגות הזכאים באוקטובר 2018 בהשוואה לאוקטובר 2017 לפי סוג הגמלה

סך הכל	גמלה בכסף	גמלה משולבת	גמלה בעין	אוק' 2018
				אוק' 2017
139,831	1,001	512	138,318	גמלה בעין
678	47	580	51	גמלה משולבת
2,416	2,249	61	106	גמלה בכסף
142,925	3,297	1,153	138,475	סך הכל

ביחס לשתי נקודות הזמן: אוקטובר 2018 ואוקטובר 2019 (לוח 6), בעקבות הנהגת הרפורמה, מספר השינויים גדל במידה ניכרת – 40,277 זכאים שינו את סוג הגמלה בין נקודות הזמן לעומת 109,603 זכאים עם אותו סוג גמלה בשתי נקודות הזמן. ברוב המקרים זכאים עברו מגמלה בעין לגמלה משולבת (33,854 זכאים) או לגמלה בכסף (5,948 זכאים).

לוח 6: התפלגות הזכאים באוקטובר 2019 בהשוואה לאוקטובר 2018 לפי סוג הגמלה

סך הכל	גמלה בכסף	גמלה משולבת	גמלה בעין	אוק' 2019
				אוק' 2018
145,627	5,948	33,854	105,825	גמלה בעין
954	96	826	32	גמלה משולבת
3,299	2,952	175	172	גמלה בכסף
149,880	8,996	34,855	106,029	סך הכל

ביחס לשתי נקודות הזמן: אוקטובר 2019 ואוקטובר 2020 (לוח 7), מספר השינויים היה גדול במידה ניכרת בהשוואה לתקופה שלפני הרפורמה – 34,373 זכאים שינו את סוג הגמלה בין נקודות הזמן לעומת 141,490 זכאים עם אותו סוג גמלה בשתי נקודות הזמן. מתוך הזכאים ששינו את סוג הגמלה, 21,629 עברו מגמלה בעין לגמלה משולבת, 4,068 עברו מגמלה בכסף, 3,551 עברו מגמלה משולבת לגמלה בכסף ו-2,928 עברו מגמלה משולבת לגמלה בכסף.

לוח 7: התפלגות הזכאים באוקטובר 2020 בהשוואה לאוקטובר 2019 לפי סוג הגמלה

סך הכל	גמלה בכסף	גמלה משולבת	גמלה בעין	אוק' 2020
				אוק' 2019
109,720	4,068	21,629	84,023	גמלה בעין
49,592	3,551	44,492	1,549	גמלה משולבת
16,551	12,975	2,928	648	גמלה בכסף
175,863	20,594	69,049	86,220	סך הכל



ביחס לשתי נקודות הזמן: אוקטובר 2018 ואוקטובר 2020 (לוח 8) – ערב הרפורמה וכשנתיים לאחר הנהגת הרפורמה – 54,966 זכאים שינו את סוג הגמלה בין נקודות הזמן לעומת 75,522 זכאים עם אותו סוג גמלה בשתי נקודות הזמן. מתוך הזכאים שינו את סוג הגמלה, 44,681 עברו מגמלה בעין לגמלה משולבת, ו-8,939 עברו מגמלה בעין לגמלה בכסף.

לוח 8: התפלגות הזכאים באוקטובר 2020 בהשוואה לאוקטובר 2018 לפי סוג הגמלה

סך הכל	גמלה בכסף	גמלה משולבת	גמלה בעין	אוק' 2020
				אוק' 2018
126,019	8,939	44,681	72,399	גמלה בעין
761	124	612	25	גמלה משולבת
2,750	2,345	260	145	גמלה בכסף
129,530	11,408	45,553	72,569	סך הכל

קיימים הבדלים בשיעורי הבחורים בגמלה בכסף או בגמלה משולבת לפי רמות הגמלה (לוח 9). במסגרת הרפורמה ניתן לקבל ברמה 1 את כל הגמלה בכסף, וברמות 2-6 – רק חלק מהגמלה. ברמות 2-6 מספר היחידות שניתן לבקש לקבל בכסף ומשקלן מכלל הגמלה משתנה בין הרמות השונות ועשוי להוות תמריץ שונה לפנייה לקבל חלק מהגמלה בכסף: 4 יחידות מהוות חלק גדול יותר מכלל הגמלה ככל שהגמלה ברמה נמוכה יותר; מספר היחידות בכסף המהוות "כשליש" מהגמלה שניתן לקבל בכסף לאישור גורם מקצועי גדול יותר ככל שרמת הגמלה גבוהה יותר.

באוקטובר 2020, ברמה 1 59.0% מהזכאים קיבלו גמלה בכסף ו-2.8% גמלה משולבת (לוח 9). ברמות 3-2 שיעורי הבחורים בגמלה משולבת היה 52.8% ו-58.3%, בהתאמה, בהשוואה ל-39.3%-49.2% ברמות 4-6. כמו כן, ברמות 2-6 שיעור המקבלים גמלה בכסף נע בין 7.3% ברמה 4 ל-10.3% ברמה 6. ברם האפשרות לקבל גמלה בכסף בכל הגמלה ברמות 2-6 מושפעת גם מהסדרים קודמים שאינם חלק מהרפורמה בסיעוד ומהשפעת משבר הקורונה שהגדיל את היקף הזכאים המקבלים גמלה בכסף, או גמלה משולבת, 'בהיעדר שירותים זמינים'.

רוב הזכאים שקיבלו גמלה בכסף או גמלה משולבת באוקטובר 2020 קיבלו אותן במסגרת הרפורמה בסיעוד: 52.5% ממקבלי גמלה בכסף ו-91.4% ממקבלי גמלה משולבת (לוח 10). בהשוואה לאוקטובר 2019, שיעורים אלו מתוך מקבלי גמלה בכסף או גמלה משולבת נמוכים יותר שכן גדלו מספרם וחלקם של מקבלי גמלה בכסף או גמלה משולבת מפאת היעדר שירותים זמינים (טיפול אישי בבית או מרכז יום) עקב מחלת הקורונה – מהם קשישים החוששים להכניס לביתם זרים (לטיפול אישי בבית) או חוששים לצאת מביתם (למרכז יום).



לוח 9: זכאים לפי רמת גמלה וסוג גמלה (באחוזים)

אוקטובר 2020					אוקטובר 2019					רמת גמלה
סך הכל	אחרים	גמלה בכסף	גמלה משולבת	גמלה בעין	סך הכל	אחרים	גמלה בכסף	גמלה משולבת	גמלה בעין	
100.0	0.1	59.0	2.8	38.1	100.0	0.2	37.0	1.4	61.3	1
100.0	0.1	8.5	52.8	38.6	100.0	0.2	0.7	37.2	61.8	2
100.0	0.1	8.4	58.3	33.2	100.0	0.2	1.5	44.5	53.8	3
100.0	0.1	7.3	49.2	43.4	100.0	0.1	3.2	29.9	66.7	4
100.0	0.0	8.9	43.5	47.6	100.0	0.1	5.3	30.0	64.6	5
100.0	0.1	10.3	39.3	50.3	100.0	0.1	6.6	29.9	63.4	6
100.0	0.1	15.8	42.6	41.6	100.0	0.2	9.5	28.0	62.2	סך הכל

לוח 10: מסלולי קבלת גמלה בכסף או גמלה משולבת

אוקטובר 2020		אוקטובר 2019		מסלול	סוג גמלה
אחוזים	מספרים	אחוזים	מספרים		
32.7%	13,000	5.2%	1,013	היעדר שירותים זמינים	גמלה בכסף
14.8%	5,900	24.0%	4,705	מטפל צמוד	
52.5%	20,868	70.9%	13,925	רפורמה	
100.0%	39,768	100.0%	4,039	סך הכל	
6.9%	7,409	0.6%	351	היעדר שירותים זמינים	גמלה משולבת
1.8%	1,886	2.6%	1,510	מטפל צמוד	
91.4%	98,238	96.8%	55,914	רפורמה	
100.0%	107,533	100.0%	57,775	סך הכל	

רוב הזכאים באוקטובר 2020 שקיבלו גמלה משולבת קיבלו עד 4 יחידות בכסף (לוח 11). האפשרות לקבל בכסף עד כשליש מהיחידות נכנסה באופן הדרגתי עם העסקת כוח אדם מתאים – עובדים סוציאליים – בסניפי המוסד לביטוח לאומי. באוקטובר 2020 זכאים ברמות גמלה 2-6 קיבלו 4 יחידות או יותר בכסף במסגרת הרפורמה. ברמה 2 קבלת 4 יחידות מוגדרת ככזו ולא עד כשליש מהיחידות (בפעימה הראשונה והשנייה, כך הדבר גם ביחס לזכאים ברמה 3 שלהם מטפל זר והם זכאים ל-12 יחידות בשבוע). ברמות 3-6 מתוך 71,531 זכאים, 21,457 זכאים קיבלו עד כשליש מהיחידות בכסף – 30.0% מהקבוצה. מספר ושיעורם של המקבלים עד כשליש מהגמלה בכסף מכלל מקבלי גמלה משולבת במסגרת הרפורמה נמצא בעלייה.



לוח 11: מקבלי גמלה משולבת לפי הרפורמה – יחידות בכסף

אוקטובר 2020			אוקטובר 2019			
אחוזים מגמלה משולבת	מהם : עד כשליש גמלה בכסף	סך הכל גמלה משולבת	אחוזים מגמלה משולבת	מהם : עד כשליש גמלה בכסף	סך הכל גמלה משולבת	רמת גמלה
0.0%	0	25,837	0.0%	0	15,178	2
20.0%	4,956	24,793	11.6%	1,378	11,910	3
32.4%	6,640	20,483	17.6%	2,034	11,548	4
36.7%	4,170	11,370	20.1%	1,438	7,160	5
38.2%	5,691	14,885	19.1%	1,837	9,601	6
22.0%	21,457	97,368	12.1%	6,687	55,397	סך הכל
30.0%	21,457	71,531	16.6%	6,687	40,219	רמות 3-6



חלק ב: תוצאות סקרים בקרב מקבלי גמלאות בכסף, בעין ומשולבות

בחלק זה מוצגות תוצאות של שני סקרים שנעשו על ידי חברת "תקשוב מהבית" עבור הביטוח הלאומי: (1) סקר בקרב זכאים שקיבלו בחודש מאי 2020 גמלה בכסף ברמה 1 במסגרת הרפורמה שנערך בין אמצע יולי 2020 לאמצע אוגוסט 2020, ו- (2) סקר בקרב זכאים (או בני משפחותיהם) שקיבלו שירות טיפול אישי בבית ממטפלת ישראלית באפריל 2020 במסגרת גמלה בעין או גמלה משולבת (שירותים וכסף) שנערך מסוף יולי 2020 ועד תחילת ספטמבר 2020.

הסקרים נעשו כחלק מפעולה של המוסד לביטוח לאומי לבנות כלים לבקרה של זכאים ברמה 1 שבחרו לקבל את כל הגמלה בכסף או זכאים שמקבלים טיפול אישי בבית באמצעות חברות סיעוד. פעולות אלה של המוסד לביטוח לאומי הן תולדה גם של תוצאות הסקר שהוצג בדוח משנה שעברה שהוגש לכנסת במסגרת הדיווח על הרפורמה ("מעקב אחר ההשפעה של הרפורמה בסיעוד" מתאריך 1 בינואר 2020). בסקר משנה שעברה השיבו מיעוט מהזכאים לגמלה 1 בכסף כי הם זקוקים לשירותים ואינם מקבלים זאת בדרך של ניצול כספי הגמלה לרכישתם.

בסקר בקרב זכאים לגמלה בכסף ברמה 1 שנעשה על ידי חברת "תקשוב מהבית" רואיינו רק זכאים, ולא בני משפחה. המשיבים נמנו על מי שבמידע המינהלי במערכת סיעוד דיווחו בתביעה לגמלת סיעוד כי הם דוברים עברית, ערבית או רוסית כשפה עיקרית או כשפה משנית (נדגמו גם דוברי אמהרית, אך בשל מגבלות תפעוליות הם לא רואיינו). לסקר השיבו 1,677 זכאים לגמלת סיעוד בכסף. במאי 2020 היו 18,905 זכאים לגמלה בכסף בלבד ברמה 1 במסגרת הרפורמה. התוצאות המוצגות כאן מתייחסות למשיבים לסקר, בלבד. התפלגויות הזכאים בקבוצת הזכאים ומקרב המשיבים לסקר מוצגת בלוח א.

לוח א: מאפיינים

מאפיין	ערך	משיבים לסקר		זכאים	
		מספרים	אחוזים	מספרים	אחוזים
שיעור גמלה	מלאה	1,489	88.8	17,400	92.0
	מחצית	188	11.2	1,505	8.0
מין	נשים	1,106	66.0	12,184	64.4
	גברים	571	34.0	6,721	35.6
גיל	עד 69	289	17.2	3,131	16.2
	70-79	749	44.7	7,952	41.7
	80-89	586	34.9	7,025	37.5
	90 ומעלה	53	3.2	797	4.5
נחשב בודד ²	לא	1,185	70.7	13,926	73.7
	כן	492	29.3	4,979	26.3
סך הכל		1,677	100.0	18,905	100.0

² מי שגר בגפו או עם מטפל בשכר או בן זוג זכאי לגמלת סיעוד או לגמלה מקבילה או בן זוג בן 90 או יותר.



בסקר הזכאים נשאלו האם הגמלה בכסף עונה על צורכיהם, האם הם עושים שימוש בגמלת סיעוד לצורכיהם והאם הם היו רוצים לקבל שירותים במסגרת גמלת סיעוד.

בתשובה לשאלה "כזכאי לגמלת סיעוד אתה מקבל פעם בחודש גמלה כספית. האם גמלת הסיעוד בכסף עונה על הצרכים שלך?" 38.7% השיבו כי הגמלה עונה על הצרכים שלהם מאוד או עונה במידה רבה ו-61.3% השיבו שהגמלה עונה במידה מעטה על צורכיהם או לא עונה עליה כלל. מהצלבת התשובות עם שתי השאלות האחרות נראה כי הבעיה מבחינת חלק מהמשיבים הוא ערכה הכספי הנמוך יחסית בעיניהם של הגמלה. בקרב המשיבים שהיו זכאים לגמלה מלאה שיעור שבעי הרצון היה כמעט כפול מהשיעור המקביל בקרב מי שהיו זכאים למחצית הגמלה. התפלגויות המשיבים לפי מין, גיל או בודד/לא-בודד מעלה כי ההבדלים בין הקבוצות הן קטנות יחסית. לוח ב מציג את התפלגויות תשובות המשיבים לשאלה זו.

לוח ב: התפלגות התשובות לשאלה "כזכאי לגמלת סיעוד אתה מקבל פעם בחודש גמלה כספית. האם גמלת הסיעוד בכסף עונה על הצרכים שלך?" לפי מאפיינים שונים של המשיבים

סך הכל (%)	עונה על מעט צרכים או לא עונה (%)	עונה מאוד או על רוב הצרכים (%)	מספר משיבים	ערך	מאפיין
100.0%	61.3%	38.7%	1,677		כלל המשיבים
100.0%	59.2%	40.8%	1,489	מלאה	שיעור הגמלה
100.0%	77.7%	22.3%	188	מחצית	
100.0%	60.5%	39.5%	1,106	נשים	מין
100.0%	62.9%	37.1%	571	גברים	
100.0%	60.9%	39.1%	289	עד 69	גיל
100.0%	62.2%	37.8%	749	79-70	
100.0%	60.2%	39.8%	586	89-80	
100.0%	62.3%	37.7%	53	+90	
100.0%	61.9%	38.1%	1,185	לא	
100.0%	60.0%	40.0%	492	כן	

בתשובה לשאלה "האם אתה משתמש בגמלה לצורך רכישת שירותים כמו ניהול משק בית, טיפול אישי, רכישת מזון ותרופות וכדומה?" 97.8% השיבו בחיוב ו-2.2% השיבו בשלילה. שיעורי המשיבים לחיוב היו דומים בקרב מקבלי גמלה מלאה ובקרב מקבלי מחצית הגמלה, בקרב נשים וגברים ובקרב בודדים ולא-

³ ראו הערה 2.



בודדים. לעומת זאת, בעוד בקרב בני קבוצות גיל מתחת לגיל 90 השיעורים היו דומים, בקרב בני 90 ומעלה שיעור המשיבים בחיוב היה מעט נמוך יותר (אם כי מספר המשיבים בקרבם היה יחסית קטן) אך מרביתם (94%) ענו בחיוב. לוח ג מציג את התפלגויות תשובות המשיבים לשאלה זו.

לוח ג: התפלגות התשובות לשאלה "האם אתה משתמש בגמלה לצורך רכישת שירותים כמו ניהול משק בית, טיפול אישי, רכישת מזון ותרופות וכדומה?" לפי מאפיינים שונים של המשיבים

מאפיין	ערך	מספר משיבים	כן (%)	לא (%)	סך הכל (%)
כלל המשיבים		1,677	97.8%	2.2%	100.0%
שיעור הגמלה	מלאה	1,489	97.8%	2.2%	100.0%
	מחצית	188	97.9%	2.1%	100.0%
מין	נשים	1,106	97.7%	2.3%	100.0%
	גברים	571	97.9%	2.1%	100.0%
גיל	עד 69	289	98.3%	1.7%	100.0%
	70-79	749	98.0%	2.0%	100.0%
	80-89	586	97.6%	2.4%	100.0%
	+90	53	94.3%	5.7%	100.0%
נחשב בודד ⁴	לא	1,185	97.6%	2.4%	100.0%
	כן	492	98.4%	1.6%	100.0%

בתשובה לשאלה "האם אתה מעוניין לשנות את אופן קבלת הגמלה ולקבל שירות באמצעות מטפלת, יציאה למרכז יום או מוצרי ספיגה במקום גמלה כספית?" 96.4% השיבו בשלילה ורק 3.6% השיבו בחיוב. בקרב מקבלי מחצית הגמלה שיעור המשיבים בחיוב היה כמעט כפול משיעור המשיבים כך בקרב מקבלי גמלה מלאה, שיעור הנשים שהשיבו בחיוב היה גבוה בכמחצית משיעור הגברים שהשיבו בחיוב, והיו הבדלים קטנים בין קבוצות גיל ובין בודדים ולא-בודדים. לוח ג מציג את התפלגויות תשובות המשיבים לשאלה זו. בקרב הנשים 3.3% מהנשים הבודדות ענו שהן מעוניינות לשנות את סוג הגמלה בהשוואה ל-4.5% בקרב הנשים הלא-בודדות; בקרב הגברים היו התוצאות הפוכות – 3.2% בקרב הגברים הבודדים בהשוואה ל-2.7% בקרב הגברים הלא-בודדים (כשליש מהנשים שהשיבו לסקר היו בודדות לעומת כחמישית מהגברים שהשיבו לסקר; הפילוח לפי מין ובודד/לא-בודד אינו מוצג כאן). ברם השיעורים שאמרו כי הם מעוניינים לשנות את סוג הגמלה נמוכים בכל הקבוצות.

⁴ ראו הערה 2.



לוח ז: התפלגות התשובות לשאלה "האם אתה מעוניין לשנות את אופן קבלת הגמלה ולקבל שירות באמצעות מטפלת, יציאה למרכז יום או מוצרי ספיגה במקום גמלה כספית?" לפי מאפיינים שונים של המשיבים

מאפיין	ערך	מספר משיבים	מעוניין לשנות (%)	לא מעוניין לשנות (%)	סך הכל (%)
כלל המשיבים		1,677	3.6%	96.4%	100.0%
שיעור הגמלה	מלאה	1,489	3.4%	96.6%	100.0%
	מחצית	188	5.9%	94.1%	100.0%
מין	נשים	1,106	4.1%	95.9%	100.0%
	גברים	571	2.8%	97.2%	100.0%
גיל	עד 69	289	2.8%	97.2%	100.0%
	70-79	749	3.9%	96.1%	100.0%
	80-89	586	3.9%	96.1%	100.0%
	+90	53	1.9%	98.1%	100.0%
	לא נחשב בודד ⁵	לא	1,185	3.8%	96.2%
	כן	492	3.3%	96.7%	100.0%

הצלבה בין התשובות שניתנו לשאלות השונות מעלה כי שיעורי המשיבים שהיו מעוניינים לשנות את גמלתם נמוכים ללא קשר להערכתם אם הגמלה עונה על צורכיהם או לא והאם הם עושים בה שימוש לצורכיהם הבסיסיים או לא: (1) בקרב המשיבים כי הגמלה בכסף לא ענתה על צורכיהם או ענתה רק במידה מועטה 2.7% השיבו שלא השתמשו בה לצרכים בסיסיים (טיפול אישי, אחזקת הבית ו/או רכישת מזון ו/או תרופות) בהשוואה ל-1.4% בקרב מי שהשתמשו בה לצרכים בסיסיים (לוח ה); (2) בקרב המשיבים כי הגמלה בכסף לא ענתה על צורכיהם או ענתה רק במידה מועטה 4.9% השיבו שהם מעוניינים לשנות את הגמלה לגמלת שירותים בהשוואה ל-1.7% בקרב מי שהשתמשו בה לצרכים בסיסיים (לוח ו); (3) בקרב מי שהשיבו שלא השתמשו בה לצרכים בסיסיים (טיפול אישי, אחזקת הבית ו/או רכישת מזון ו/או תרופות) 13.5% השיבו שהם מעוניינים לשנות את הגמלה לגמלת שירותים בהשוואה ל-3.4% מאלה שהשיבו ש השתמשו בה לצרכים בסיסיים (לוח ז). יחד עם זאת, מספר המשיבים כי לא עשו שימוש בגמלה לצרכים בסיסיים היה קטן למדי.

⁵ ראו הערה 2.



לוח ה: התפלגות התשובות לשאלה "האם אתה משתמש בגמלה לצורך רכישת שירותים כמו ניהול משק בית, טיפול אישי, רכישת מזון ותרופות וכדומה?" לפי התשובות לשאלה "כזכאי לגמלת סיעוד אתה מקבל פעם בחודש גמלה כספית. האם גמלת הסיעוד בכסף עונה על הצרכים שלך?"

סך הכל	לא	כן	שימוש בגמלה לצרכים האם עונה על הצרכים
100.0%	1.4%	98.6%	מאוד או על רוב צרכים
100.0%	2.7%	97.3%	על מעט צרכים או לא עונה
100.0%	2.2%	97.8%	סך הכל

לוח ו: התפלגות התשובות לשאלה "האם אתה משתמש בגמלה לצורך רכישת שירותים כמו ניהול משק בית, טיפול אישי, רכישת מזון ותרופות וכדומה?" לפי התשובות לשאלה "האם אתה מעוניין לשנות את אופן קבלת הגמלה ולקבל שירות באמצעות מטפלת, יציאה למרכז יום או מוצרי ספיגה במקום גמלה כספית?"

סך הכל	לא לשנות לגמלת שירותים	לשנות לגמלת שירותים	האם לשנות גמלה האם עונה על הצרכים
100.0%	98.3%	1.7%	מאוד או על רוב הצרכים
100.0%	95.1%	4.9%	על מעט צרכים או לא עונה
100.0%	96.4%	3.6%	סך הכל



לוח ז: התפלגות התשובות לשאלה "האם אתה משתמש בגמלה לצורך רכישת שירותים כמו ניהול משק בית, טיפול אישי, רכישת מזון ותרופות וכדומה?" לפי התשובות לשאלה "האם אתה מעוניין לשנות את אופן קבלת הגמלה ולקבל שירות באמצעות מטפלת, יציאה למרכז יום או מוצרי ספיגה במקום גמלה כספית?"

סך הכל	לא לשנות לגמלת שירותים	לשנות לגמלת שירותים	האם לשנות גמלה
			שימוש בגמלה לצרכי הזכאי
100.0%	96.6%	3.4%	כן
100.0%	86.5%	13.5%	לא
100.0%	96.4%	3.6%	סך הכל

לוח ח: מאפיינים

משיבים לסקר	זכאים		ערך	מאפיין
	מספרים	אחוזים		
12.7	360	10.5	16,075	רמת גמלה
29.7	841	26.0	39,914	
21.2	601	20.4	31,283	
18.7	530	20.4	31,311	
9.2	260	10.8	16,601	
8.4	238	12.0	18,519	
52.1	1,475	51.9	79,727	סוג גמלה
47.9	1,355	48.1	73,976	
95.2	2,693	94.7	145,491	שיעור גמלה
4.8	137	5.3	8,212	
70.5	1,995	69.2	106,419	מין
29.5	835	30.8	47,284	
8.1	229	7.5	11,476	גיל
33.1	937	31.1	47,878	
47.8	1,353	47.9	73,605	
11.0	311	13.5	20,744	
33.7	953	33.2	51,085	נחשב בודד
66.3	1,877	66.8	102,618	
100.0	2,830	100.0	153,703	סך הכל



בסקר בקרב זכאים בכל רמות הגמלה שקיבלו שירות טיפול אישי בבית ממטפלת ישראלית שנעשה על ידי חברת "תקשוב מהבית" רואיינו זכאים או בני משפחה (כאשר הזכאים לא יכלו לענות על הסקר). המשיבים נמנו על מי שבמידע המינהלי במערכת סיעוד דיווחו בתביעה לגמלת סיעוד כי הם דוברים עברית, ערבית או רוסית כשפה עיקרית או כשפה משנית (נדגמו גם דוברי אמהרית, אך בשל מגבלות תפעוליות הם לא רואיינו). לסקר השיבו 1,857 זכאים (914 גמלה בעין ו-943 גמלה משולבת) ו-973 בני משפחה (561 גמלה בעין ו-412 גמלה משולבת) – בסך הכל, 2,830 משיבים. בכל המקרים הללו המטפלת הישראלית לא היתה בת משפחה של הזכאי. באפריל 2020 היו 153,703 זכאים בכל הרמות שהיה להם בתוכנית הטיפול שירות טיפול אישי בבית (כולל זכאים עם מטפלת בת משפחה) ולא היתה להם מטפלת זרה. התוצאות המוצגות כאן מתייחסות למשיבים לסקר, בלבד. התפלגויות הזכאים בקבוצת הזכאים ומקרב המשיבים לסקר מוצגת בלוח ח.

לוחות ט-יא מציגים את השאלות ואת שיעור המשיבים תשובות חיוביות (תמיד/כל הפעמים/מרוצה במידה רבה מאוד ו-רוב הפעמים/במידה רבה) מכלל המשיבים שהשיבו לשאלה (תשובות שליליות כללו תשובות דוגמת "במעט פעמים/במידה מעטה/מרוצה במידה מועטה ו-אף פעם/לא מרוצה וכדומה). ככלל מרבית המשיבים, 90% ויותר, שהשיבו לסקר ענו תשובות חיוביות ביחס לשירותים שהם מקבלים מהמטפלות ומחברות הסיעוד. ברם ניתן לראות הבדלים מסוימים בשיעורי המשיבים תשובות שהביעו שביעות רצון, הבדלים מסוימים בין מקבלי גמלה בעין (בלבד) ובין מקבלי גמלה משולבת, ובין זכאים שהשיבו בעצמם ובין בני משפחה שהשיבו (עבור זכאים אחרים).

שיעורי התשובות החיוביות היו קרובים ל-100% לשאלות "האם המטפלת מגיעה בזמן?" ו"באיזו מידה המטפלת מתייחסת אליך בכבוד?" (לוח ט). השיעורים הנמוכים ביותר, כ-90%, באופן יחסי, של תשובות חיוביות היו ביחס לשאלות: "האם המטפלת עובדת את מלוא השעות (לא יוצאת לפני הזמן)?" ו"האם המטפלת מסייעת לך בפעולות שבהן אתה זקוק לעזרה?" (לוח ט). ביתר השאלות על עבודת המטפלת שיעורי התשובות החיוביות נעו סביב 95%.

באשר לשביעות הרצון מחברת הסיעוד, שיעורי התשובות החיוביות היו כ-90%-95%, כאשר רק כ-90% מהמשיבים בסקר ענו תשובה חיובית לשאלה "באיזו מידה אתה מרוצה מחברת הסיעוד?" (לוח ט). מספר המשיבים תשובה חיובית או תשובה שלילית לשאלה "באיזו מידה אתה מרוצה מחברת הסיעוד?" (לא נכללו מי שענו "לא יודע") היה נמוך יותר ממספר המשיבים לשאלות האחרות.

שיעורי המשיבים תשובות חיוביות בקרב זכאים ובקרב בני המשפחה שהשיבו לסקר דומים וגבוהים. עם זאת, במספר שאלות היו הבדלים בין שתי הקבוצות. שיעור המשיבים תשובה חיובית כי המטפלת עובדת את מלוא השעות היה גבוה בקרב בני משפחה בהשוואה לזכאים שהשיבו לסקר, ואילו שיעורי הזכאים שענו תשובה חיובית שהמטפלת עוזרת להם בפעולות היומיום או שחברת הסיעוד שולחת מטפלת מחליפה כשצריך היו גבוהים יותר בקרב הזכאים בהשוואה לבני משפחה שהשיבו לסקר (לוח ט).

שיעורי המשיבים תשובות חיוביות בקרב מקבלי גמלה בעין בלבד (זכאים או בני משפחותיהם) שענו לסקר היו מעט גבוהים ברוב השאלות ממקבלי גמלה משולבת (זכאים או בני משפחותיהם) שענו לסקר, אך השיעורים העונים תשובות חיוביות היו גבוהים מאוד בשני המקרים (לוחות י-יא). השוואה בין זכאים שהשיבו לסקר לפי סוג הגמלה מעלה כי שיעור התשובות החיוביות בקרב מקבלי גמלה בעין בלבד נטו להיות מעט גבוהות יותר בהשוואה למקבלי גמלה משולבת, וכך גם בקרב בני משפחה של זכאים המקבלים גמלה בעין בלבד בהשוואה לבני משפחה של זכאים המקבלים גמלה משולבת (לוחות י-יא).

לוח ט: התפלגות התשובות לשאלות של כלל המשיבים

כלל המשיבים			בן משפחה השיב			הזכאי השיב			שאלה
תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	
1.4%	98.6%	2,818	1.5%	98.5%	970	1.3%	98.7%	1,848	האם המטפלת מגיעה בזמן?
8.0%	92.0%	2,727	4.8%	95.2%	959	9.6%	90.4%	1,778	האם המטפלת עובדת את מלוא השעות (לא יוצאת לפני הזמן)?
9.5%	90.5%	2,702	11.3%	88.7%	933	8.6%	91.4%	1,769	האם המטפלת מסייעת לך בפעולות שבהן אתה זקוק לעזרה (לדוגמא: להתלבש, להתרחץ, להחליף בגדים, ללכת, השגחה)?
5.7%	94.3%	2,682	4.9%	95.1%	937	6.2%	93.8%	1,745	באיזו מידה אתה מרוצה מהמקצועיות ומהמיומנות של המטפלת?
4.8%	95.2%	2,663	5.2%	94.8%	928	4.6%	95.4%	1,735	האם אתה מרגיש שאתה יכול לסמוך על המטפלת בנוגע לטיפול בך?
4.8%	95.2%	2,660	4.6%	95.4%	936	4.9%	95.1%	1,724	באיזו מידה אתה מרוצה מההתחשבות של המטפלת בבקשות שלך או של בני המשפחה?
1.1%	98.9%	2,723	0.9%	99.1%	955	1.1%	98.9%	1,768	באיזו מידה המטפלת מתייחסת אליך בכבוד?
9.6%	90.4%	2,463	9.7%	90.3%	898	9.5%	90.5%	1,565	באיזו מידה אתה מרוצה מחברת הסיעוד?
5.7%	94.3%	2,617	6.8%	93.2%	922	5.0%	95.0%	1,695	באיזו מידה חברת הסיעוד היא כתובת לפניות במידה יש בעיה עם המטפלת?
7.6%	92.4%	2,714	9.0%	91.0%	933	6.9%	93.1%	1,781	האם חברת הסיעוד שולחת מחליפה כאשר המטפלת לא יכולה לבוא?

לוח י: התפלגות התשובות לשאלות של מקבלי גמלה בעין

כלל המשיבים			בן משפחה השיב			הזכאי השיב			שאלה
תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	
1.0%	99.0%	1,470	1.2%	98.8%	560	0.9%	99.1%	910	האם המטפלת מגיעה בזמן?
6.9%	93.1%	1,426	4.4%	95.6%	549	8.6%	91.4%	877	האם המטפלת עובדת את מלוא השעות (לא יוצאת לפני הזמן)?
9.7%	90.3%	1,395	12.7%	87.3%	534	7.8%	92.2%	861	האם המטפלת מסייעת לך בפעולות שבהן אתה זקוק לעזרה (לדוגמא: להתלבש, להתרחץ, להחליף בגדים, ללכת, השגחה)?
4.8%	95.2%	1,391	4.1%	95.9%	542	5.3%	94.7%	849	באיזו מידה אתה מרוצה מהמקצועיות ומהמיומנות של המטפלת?
4.0%	96.0%	1,382	4.5%	95.5%	531	3.6%	96.4%	851	האם אתה מרגיש שאתה יכול לסמוך על המטפלת בנוגע לטיפול בך?
4.0%	96.0%	1,384	3.5%	96.5%	541	4.3%	95.7%	843	באיזו מידה אתה מרוצה מההתחשבות של המטפלת בבקשות שלך או של בני המשפחה?
0.5%	99.5%	1,419	0.7%	99.3%	550	0.3%	99.7%	869	באיזו מידה המטפלת מתייחסת אליך בכבוד?
8.4%	91.6%	1,291	10.1%	89.9%	525	7.3%	92.7%	766	באיזו מידה אתה מרוצה מחברת הסיעוד?
4.8%	95.2%	1,368	6.4%	93.6%	533	3.7%	96.3%	835	באיזו מידה חברת הסיעוד היא כתובת לפניות במידה יש בעיה עם המטפלת?
6.4%	93.6%	1,429	7.8%	92.2%	543	5.6%	94.4%	886	האם חברת הסיעוד שולחת מחליפה כאשר המטפלת לא יכולה לבוא?

לוח יא: התפלגות התשובות לשאלות של מקבלי גמלה משולבת

כלל המשיבים			בן משפחה השיב			הזכאי השיב			שאלה
תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	תשובה שלילית	תשובה חיובית	מספר המשיבים	
1.8%	98.2%	1,348	1.9%	98.1%	410	1.7%	98.3%	938	האם המטפלת מגיעה בזמן?
1.9%	90.9%	1,301	5.5%	94.5%	400	10.7%	89.3%	941	האם המטפלת עובדת את מלוא השעות (לא יוצאת לפני הזמן)?
9.3%	90.7%	1,307	9.3%	90.7%	399	10.4%	90.6%	908	האם המטפלת מסייעת לך בפעולות שבהן אתה זקוק לעזרה (לדוגמא: להתלבש, להתרחץ, להחליף בגדים, ללכת, השגחה)?
6.7%	93.3%	1,291	6.1%	93.9%	395	7.0%	93.0%	896	באיזו מידה אתה מרוצה מהמקצועיות ומהמיומנות של המטפלת?
5.7%	94.3%	1,281	6.0%	94.0%	397	5.5%	94.5%	884	האם אתה מרגיש שאתה יכול לסמוך על המטפלת בנוגע לטיפול בך?
5.6%	94.4%	1,276	6.1%	93.9%	395	5.4%	94.6%	879	באיזו מידה אתה מרוצה מההתחשבות של המטפלת בבקשות שלך או של בני המשפחה?
1.7%	98.3%	1,304	1.2%	98.8%	405	1.9%	98.1%	899	באיזו מידה המטפלת מתייחסת אליך בכבוד?
10.8%	89.2%	1,176	9.1%	90.9%	373	11.6%	88.4%	803	באיזו מידה אתה מרוצה מחברת הסיעוד?
6.6%	93.4%	1,249	7.5%	92.5%	389	6.3%	93.7%	860	באיזו מידה חברת הסיעוד היא כתובת לפניות במידה יש בעיה עם המטפלת?
89.9%	91.1%	1,285	10.7%	89.3%	390	8.2%	91.8%	895	האם חברת הסיעוד שולחת מחליפה כאשר המטפלת לא יכולה לבוא?