

## סקר דעת הציבור על רמת השירות במערכת הבריאות ועל תפקודה 2021-2022

### נספח מתודולוגי

מיכל לרון, רינה מעוז-ברויאר ושרביט פיאלקו

דצמבר 2022

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל עוקב מאז 1995 אחר תפקוד מערכת הבריאות מנקודת מבטם של המבוטחים. הסקר האחרון נערך בין אוקטובר 2021 למאס 2022, בניהולן של ד"ר מיכל לרון, רינה מעוז-ברויאר ושרביט פיאלקו ובליווי ועדת היגוי שהיו שותפים בה נציגים ממשרד הבריאות, מכל קופות החולים, ממשרד האוצר, מן המוסד לביטוח לאומי, מארגוני חולים ומן האקדמיה.

את איסוף הנתונים ביצע צוות איסוף נתונים במכון ברוקדייל בליווי צוות המחקר. המדגם בסקר הוא מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת בישראל (בני 22 ויותר), והוא כלל 4,889 רשומות שנבחרו באקראי מתוך קובץ מבוטחי קופות החולים של המוסד לביטוח לאומי. מבין 4,889 הנדגמים שהשתייכו לאוכלוסיית המחקר רואיינו 2,556 איש בשלוש שפות (עברית, ערבית ורוסית). שיעור ההיענות עמד על 52%. סך הכול נערכו 2,536 ראיונות, לאחר ניכוי 20 ראיונות חלקיים או ראיונות שבהם המרואיין סירב למסור את שם קופת החולים שבה הוא מבוטח.

לפני השקלול היו מאפייני המדגם קרובים למאפייני האוכלוסייה לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס), המוסד לביטוח לאומי וה-OECD. כדי להגיע לייצוג מדויק של המדגם לאוכלוסייה הכללית, בתום איסוף הנתונים שוקלל המדגם לפי ההתפלגות הצולבת בין קופת חולים, מגדר, גיל וקבוצת אוכלוסייה (יהודים וערבים), על פי נתוני המוסד לביטוח לאומי. עבור משתנים שלא שוקללו נמצא ייצוג יתר לבעלי הכנסה המשתייכים לחמישון התחתון (28.0% לעומת 20.0%) ולמי שיש להם מחלה כרונית (34.0% לעומת 29.5%).

### 1. אוכלוסיית הסקר והמדגם

אוכלוסיית היעד כללה את כל מבוטחי קופות החולים, תושבי ישראל, בני 22 ויותר בעת ביצוע הסקר. מסגרת הדגימה הייתה קובץ מבוטחי קופות החולים של המוסד לביטוח לאומי. עבור כל פרט שנדגם התקבלו מן המוסד לביטוח לאומי מספרי הטלפון הניידים המשויכים אליו.

כדי להבטיח מספר נדגמים מספק של מבוטחי קופות החולים הקטנות, הוצאת המדגם נעשתה לפי מכסות: 30% בקופות החולים הגדולות (שירותי בריאות כללית ומכבי שירותי בריאות) ו-20% בקופות החולים הקטנות (לאומית ומאוחדת). לאחר איסוף נתוני הסקר שוקללו הנתונים להתפלגות המבוטחים.

### 2. חישוב מספר הנדגמים לקראת איסוף הנתונים

גודל המדגם תוכנן כדי להבטיח עוצמה סטטיסטית של 80% ורמת מובהקות של  $p < 0.05$ . עבור הבדלים בפרמטרים נבחרים בין קופת החולים הגדולה ביותר לקופת החולים הקטנה ביותר.

### 3. תוצאות איסוף הנתונים

המגמה העולמית בשנים האחרונות (בסקרים בכלל, ללא קשר לנושא הסקר) היא של ירידה באחוז הנכונות להיענות לבקשה להתראיין, והדבר בא לידי ביטוי גם בישראל. על פי מגמה זו, שיעור ההיענות בסקר עמד על 52% (לעומת 62% בסקר של 2018).

**בלוח 1 מוצג סיכום תוצאות איסוף הנתונים בסקר הנוכחי.**

#### לוח 1: סיכום תוצאות איסוף הנתונים (במספרים ובאחוזים)

6,453	סך מספר נדגמים (מדגם ברוטו)
4,889	סך הכול נדגמים השייכים לאוכלוסיית הסקר <sup>א</sup> (מדגם נטו)
2,556	סך הכול מרואיינים (מדגם משיבים)
2,536	סך הכול מרואיינים שנכללו בסקר <sup>אא</sup>
52%	שיעור ההיענות <sup>אאא</sup>
	סיבות לאי-ריאיון:
41%	סירוב
7%	קשיים ביצירת קשר (שפה, איתור, קביעת מועד)

<sup>א</sup> לא נכללו במדגם: צעירים עד גיל 22, תושבים זרים ומשרתים בצבא קבע. כמו כן לא נכללו במדגם מספרי טלפון שבהם קו הטלפון היה לא תקין או שלא היה מענה במשך חודשיים.  
<sup>אא</sup> 20 ראיונות הוצאו מן הסקר מאחר שהיו חלקיים או שלא צוינה בהם קופת החולים המבטחת.  
<sup>אאא</sup> שיעור ההיענות הוא היחס בין סך המרואיינים ובין המדגם נטו.

### 4. כלי המחקר

הנתונים נאספו באמצעות ראיונות טלפוניים, וכל ריאיון נמשך 20 דקות בממוצע. הראיונות נערכו בשפות עברית, ערבית ורוסית כדי לראיין גם אנשים שאינם דוברי עברית או שולטים בה ברמה מספקת לביצוע הריאיון.

שאלון המחקר כלל סדרת מדדים קבועים וכן סדרת מדדים חדשים שהותאמו לדגשים שעליהם הסכימו צוות המחקר, משרד הבריאות וועדת ההיגוי המלווה את המחקר. השאלון כלל מדדים בנושאי הסקר הקבועים האלה: מגמות לאורך זמן בשביעות הרצון וברמת השירות; רפואה ראשונית ושניונית, הערכת תפקוד מערכת הבריאות ורמת האמון בה; מדדי נגישות וזמינות ושימוש בשירותים רפואיים מקוונים. בשנה זו נבדקו גם הנושאים האלה: רפואה מרחוק, רפואה מונעת, אשפוז בית כחלופה לטיפול בבית חולים, שביעות רצון מקופות החולים בתקופת מגפת הקורונה ונגישות שפתית.

### 5. שקלול קובץ הנתונים

לצורך התאמת מאפייני המרואיינים למאפייני אוכלוסיית מבוטחי קופות החולים ניתן משקל לכל תצפית (משיב) על פי מאפייני הרקע של המשיב. **לוח 2** מפרט את מאפייני הרקע שלפיהם נקבעו המשקלים.

## לוח 2: מאפייני הרקע וקבוצות השקלול

מאפייני רקע	מספר קבוצות השקלול	הערות
מין	2	זכר / נקבה
קבוצות אוכלוסייה	2	יהודים ואחרים <sup>א</sup> / ערבים
קבוצת גיל	5	34-22 44-35 54-45 64-55 +65
קופת חולים	4	שירותי בריאות כללית מכבי שירותי בריאות מאוחדת לאומית

<sup>א</sup> נוצרים שאינם ערבים, בני דתות אחרות ומי שלא סווגו במרשם האוכלוסין כיהודים, כמוסלמים או כנוצרים.

מן הלוח עולה כי יש 80 קבוצות ( $2 \cdot 2 \cdot 5 \cdot 4 = 80$ ). חישוב המשקל של כל אחת מן הקבוצות נבע מן היחס בינה ובין גודלה באוכלוסייה.

שלבי חישוב המשקלות:

1. ניפוח של משקל כל תצפית לפי  $\frac{N_j}{n_j}$ , כאשר  $N_j$  הוא גודל הקבוצה ה- $j$  ( $1 \leq j \leq 80$ ) באוכלוסייה

(בהתבסס על נתוני המוסד לביטוח לאומי) ו- $n_j$  הוא גודל הקבוצה ה- $j$  במדגם המשיבים.

2. לצורך חזרה לגודל המדגם המקורי, מקדם הניפוח של כל תצפית חולק בממוצע הכללי של מקדמי הניפוח במדגם.

## 6. ייצוגיות המדגם לעומת אוכלוסיית מבוטחי הקופות בני 22 ויותר

**לוחות 3-6** מציגים את התפלגות מאפייני הרקע שעל פיהם נערך השקלול, לפני השקלול ואחריו. לאחר השקלול, ההתפלגות במדגם זהה לזו שבנתוני אוכלוסיית מבוטחי קופות החולים בני 22 ויותר, לפי נתוני המוסד לביטוח לאומי לשנת 2021 (קופת חולים, מין, גיל וקבוצת אוכלוסייה – ערבים / יהודים ואחרים). נתוני האוכלוסייה התקבלו מן המוסד לביטוח לאומי ב-2.3.2022, והם מבוססים על קובץ מבוטחי קופות החולים, יולי 2021. **לוח 7** מציג את תוצאות התפלגות המרואיינים לפי מאפייני הרקע אחרי השקלול.

## לוח 3: ייצוגיות לפי קופת חולים (באחוזים)

קופה	מדגם לפני שקלול <sup>א</sup>	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
שירותי בריאות כללית (n=800)	32	52
מכבי שירותי בריאות (n=784)	31	28
מאוחדת (n=506)	18	7
לאומית (n=446)	20	12

<sup>א</sup>הדגימה נעשתה לפי מכסות: 30% מן הקופות הגדולות (שירותי בריאות כללית ומכבי שירותי בריאות) ו-20% מן הקופות הקטנות (מאוחדת ולאומית)

**לוח 4: ייצוגיות לפי מין (באחוזים)**

מין	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
גברים (n=1,123)	44	49
נשים (n=1,413)	56	51

**התפלגות גברים / נשים לפי קופת החולים (באחוזים)**

סך הכול	שירותי בריאות כללית	שירותי מכבי בריאות	מאוחדת	לאומית
44	45	43	43	47
49	48	48	50	50
56	55	57	57	53
51	52	52	50	50

**לוח 5: ייצוגיות לפי גיל (באחוזים)**

גיל	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
34-22 (n=626)	25	29
44-35 (n=445)	18	20
54-45 (n=462)	18	17
64-55 (n=388)	15	14
+65 (n=615)	24	20

**התפלגות קבוצות הגיל לפי קופת החולים (באחוזים)**

סך הכול	שירותי בריאות כללית	שירותי מכבי בריאות	מאוחדת	לאומית
25	21	28	25	26
29	28	28	32	30
18	21	14	19	15
20	21	18	19	18
18	16	20	20	18
17	15	21	19	17
15	15	15	15	17
14	13	15	13	15
24	28	23	21	23
20	22	18	17	19

**לוח 6: ייצוגיות לפי קבוצת אוכלוסייה (ערבים / יהודים ואחרים) (באחוזים)**

קבוצת אוכלוסייה	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
יהודים ואחרים (n=2,057)	81	81
ערבים (n=479)	19	19

**התפלגות יהודים ואחרים/ערבים לפי קופת החולים (באחוזים)**

יהודים ואחרים	מדגם לפני שקלול	סך הכול	שירותי בריאות כללית	מכבי שירותי בריאות	מאוחדת	לאומית
יהודים	81	81	75	93	77	76
ואחרים	19	19	75	94	80	79
ערבים	81	81	25	7	23	24
	19	19	25	6	20	21

לוח 7: ייצוגיות לפי קופת חולים, מין גיל וקבוצת אוכלוסייה (באחוזים)

ערבים		יהודים ואחרים		מכבי שירותי בריאות		ערבים		יהודים ואחרים		שירותי בריאות כללית	
זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה
גיל						גיל					
0.3	0.6	4.3	3.4	34-22	מדגם לפני שקלול	1.2	1.1	2.4	1.9	34-22	מדגם לפני שקלול
0.3	0.3	3.7	3.7		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	2.5	2.5	4.9	4.9		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.2	0.2	2.8	1.3	44-35	מדגם לפני שקלול	1.1	1.0	2.8	1.8	44-35	מדגם לפני שקלול
0.2	0.2	2.5	2.4		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	1.4	1.4	4.1	4.1		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.2	0.2	3.5	2.3	54-45	מדגם לפני שקלול	0.7	0.8	2.0	1.4	54-45	מדגם לפני שקלול
0.2	0.2	2.9	2.6		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	1.1	1.2	2.8	2.8		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.2	0.3	2.5	1.6	64-55	מדגם לפני שקלול	0.4	0.7	2.1	1.5	64-55	מדגם לפני שקלול
0.1	0.1	2.0	1.9		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.8	0.8	2.8	2.4		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.1	0.2	3.7	3.3	+65	מדגם לפני שקלול	0.5	0.6	4.3	3.4	+65	מדגם לפני שקלול
0.1	0.1	2.7	2.2		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.7	0.6	5.8	4.5		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
ערבים		יהודים ואחרים		לאומית		ערבים		יהודים ואחרים		מאוחדת	
זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה
גיל						גיל					
0.7	0.7	2.1	1.1	34-22	מדגם לפני שקלול	0.7	0.7	1.9	1.7	34-22	מדגם לפני שקלול
0.3	0.3	0.8	0.9		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.5	0.5	1.4	1.5		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.3	0.5	1.0	0.9	44-35	מדגם לפני שקלול	0.3	0.4	2.1	1.0	44-35	מדגם לפני שקלול
0.2	0.2	0.5	0.5		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.3	0.3	0.9	0.9		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.3	0.5	1.5	0.9	54-45	מדגם לפני שקלול	0.5	0.7	1.6	1.1	54-45	מדגם לפני שקלול
0.1	0.2	0.5	0.5		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.2	0.2	0.9	0.9		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.2	0.5	1.1	1.2	64-55	מדגם לפני שקלול	0.3	0.4	1.5	0.8	64-55	מדגם לפני שקלול
0.1	0.1	0.5	0.5		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.1	0.1	0.7	0.7		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
0.2	0.3	1.9	1.6	+65	מדגם לפני שקלול	0.3	0.2	2.2	1.5	+65	מדגם לפני שקלול
0.1	0.1	0.7	0.6		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.1	0.1	1.0	0.9		מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה