



סקר דעת הציבור על רמת השירות במערכת הבריאות ועל תפקודה 2024 נספח מתודולוגי

מיכל לרון, שרביט פיאלקו וינאי גורליק

דצמבר 2025

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל עוקב מאז 1995 אחר תפקוד מערכת הבריאות מנקודת מבטם של המבוטחים. הסקר האחרון נערך בין אוקטובר 2021 למארס 2022, בניהולן של ד"ר מיכל לרון, רינה מעוז-ברויאר ושרביט פיאלקו ובליווי ועדת היגוי שהיו שותפים בה נציגים ממושרד הבריאות, מכל קופות החולים, ממושרד 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 7,105 רשומות שנבחרו באקראי מתוך קובץ מבוטחי קופות החולים של המוסד לביטוח לאומי. מבין 7,105 הנדגמים שהשתייכו לאוכלוסיית המחקר ראינו 2,592 איש בשלוש שפות (עברית, ערבית ורוסית). שיעור ההיענות עמד על 36%. סך הכול נערכו 2,558 ראיונות, לאחר ניכוי 34 ראיונות חלקיים או ראיונות שבהם המרואייין 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 חסר לבעלי הכנסה המשתייכים לחמישון התחתון (18.4% לעומת 20.0%) וייצוג יתר למי שיש להם מחלה כרונית (33.0% 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 ('כללית' ו'מכבי') ו-20% בקופות החולים הקטנות ('לאומית' ו'מאוחדת'). 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 במשתנים 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. בהתאם למגמה זו, שיעור ההיענות בסקר עמד על 36% (לעומת 52% בסקר של 2021). כמו כן ייתכן שהירידה בשיעורי ההיענות קשורים גם לתקופת איסוף הנתונים – במהלך מלחמת חרבות ברזל.

בלוח 1 מוצג סיכום תוצאות איסוף הנתונים בסקר הנוכחי.

לוח 1: סיכום תוצאות איסוף הנתונים (במספרים ובאחוזים)

9,971	סך מספר נדגמים (מדגם ברוטו)
7,105	סך הכול נדגמים השייכים לאוכלוסיית הסקר [^] (מדגם נטו)
2,590	סך הכול מרואיינים (מדגם משיבים)
2,558	סך הכול מרואיינים שנכללו בסקר ^{^^}
36%	שיעור ההיענות ^{^^^}
	סיבות לאי-ריאיון:
55%	סירוב
9%	קשיים ביצירת קשר (שפה, איתור, קביעת מועד)

[^] 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.
^{^^} 32 ראיונות הוצאו מן הסקר מאחר שלא צוינה בהם קופת החולים המבטחת או לא היה מענה על שאלות מרכזיות בסקר.
^{^^^} 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: חוויית הטיפול ושביעות הרצון מרמת השירות; תחושת האמון במערכת; נגישות לשירותי הבריאות; דפוסי שימוש ברפואה ראשונית ושניונית; ושימוש בשירותי רפואה מרחוק. מאחר שהסקר הנוכחי נערך במהלך מלחמת חרבות ברזל, נוספו לנושאי הסקר הקבועים מדדים שנגעו להספקת שירותי בריאות במהלך מלחמה וכן מדדים בתחום בריאות הנפש.

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 ^א / ערבים
קבוצת גיל	3	22-44 45-64 +65
קופת חולים	4	כללית מכבי מאוחדת לאומית

^א נוצרים שאינם ערבים, בני דתות אחרות ומי שלא סווגו במרשם האוכלוסין כיהודים, כמוסלמים או כנוצרים.

מן הלוח עולה כי יש 48 קבוצות ($2 \cdot 2 \cdot 3 \cdot 4 = 48$). 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 ($1 \leq j \leq 48$) באוכלוסייה

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

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 2023 (קופת חולים, מין, גיל וקבוצת אוכלוסייה – ערבים / יהודים ואחרים). נתוני האוכלוסייה התקבלו מן המוסד לביטוח לאומי ב-15.01.2024, והם מבוססים על קובץ מבוטחי קופות החולים, יולי 2023. **לוח 7** מציג את תוצאות התפלגות המרוואיינים לפי מאפייני הרקע, אחרי השקלול.

לוח 3: ייצוגיות לפי קופת חולים (באחוזים)

קופה	מדגם לפני שקלול ^א	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
כללית ($n = 761$)	30	51
מכבי ($n = 803$)	31	29
מאוחדת ($n = 523$)	20	13
לאומית ($n = 471$)	19	7

^אהדגימה נעשתה לפי מכסות: 30% מן הקופות הגדולות (כללית ו'מכבי') ו-20% מן הקופות הקטנות ('מאוחדת' ו'לאומית').

לוח 4: ייצוגיות לפי מין (באחוזים)

מין	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
גברים ($n = 1,141$)	45	48
נשים ($n = 1,417$)	55	52

התפלגות גברים / נשים לפי קופת החולים (באחוזים)

לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	סך הכול	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
47	48	40	45	45	גברים	
50	50	48	48	48	נשים	
53	52	60	55	55		
50	50	52	52	52		

לוח 5: ייצוגיות לפי גיל (באחוזים)

גיל	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
44-22 ($n = 1096$)	43	48
64-45 ($n = 849$)	33	31
+65 ($n = 613$)	24	21

התפלגות קבוצות הגיל לפי קופת החולים (באחוזים)

לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	סך הכול	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
44	44	41	44	43	44-22	
48	50	45	48	48	44-22	
30	33	39	30	33	64-45	
31	32	35	29	31	64-45	
27	24	21	26	24	+65	
21	18	20	23	21	+65	

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

קבוצת אוכלוסייה	מדגם לפני שקלול	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה
יהודים ואחרים ($n = 2,056$)	81	80
ערבים ($n = 502$)	19	20

התפלגות יהודים ואחרים/ערבים לפי קופת החולים (באחוזים)

יהודים ואחרים	מדגם לפני שקלול	סך הכול	כללית	מכבי	מאוחדת	לאומית
יהודים	81	81	73	94	78	79
ואחרים	80	80	74	94	78	78
ערבים	19	19	27	6	22	21
מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	20	20	26	6	22	22

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

כללית		יהודים ואחרים		מכבי		ערבים		יהודים ואחרים		ערבים	
גיל		זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה
גיל											
44-22	מדגם לפני שקלול	3.6	5.0	4.2	7.7	0.4	0.5	3.6	5.0	0.4	0.5
44-22	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	8.2	3.9	5.9	6.1	0.5	0.5	8.2	3.9	0.5	0.5
64-45	מדגם לפני שקלול	2.6	3.6	4.6	6.7	0.4	0.3	2.6	3.6	0.4	0.3
64-45	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	5.3	5.5	4.6	5.0	0.3	0.3	5.3	5.5	0.3	0.3
+65	מדגם לפני שקלול	3.0	3.7	2.8	3.4	0.2	0.1	3.0	3.7	0.2	0.1
+65	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	4.6	5.8	2.5	3.0	0.1	0.1	4.6	5.8	0.1	0.1
מאוחדת											
		יהודים ואחרים		לאומית		ערבים		יהודים ואחרים		ערבים	
		זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה	זכר	נקבה
גיל											
44-22	מדגם לפני שקלול	3.2	3.4	2.9	3.0	1.4	0.7	3.2	3.4	1.4	0.7
44-22	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	2.3	2.3	1.3	1.2	0.5	0.4	2.3	2.3	0.5	0.4
64-45	מדגם לפני שקלול	2.1	3.0	1.7	2.4	0.5	0.7	2.1	3.0	0.5	0.7
64-45	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	1.6	1.6	0.9	0.9	0.3	0.2	1.6	1.6	0.3	0.2
+65	מדגם לפני שקלול	2.0	2.2	1.9	2.6	0.2	0.3	2.0	2.2	0.2	0.3
+65	מדגם לאחר שקלול / אוכלוסייה	0.9	1.1	0.6	1.4	0.1	0.2	0.9	1.1	0.1	0.2