

蚌埠市蚌山区社区居民卫生服务利用及满意度调查

李雅洁, 汪俊涛

[摘要] **目的:**了解安徽省蚌埠市蚌山区居民对社区卫生服务利用及满意度的情况,并探讨其影响因素。**方法:**采用典型抽样的方法,对蚌山区 15 岁及以上的社区居民进行现场问卷调查,收集相关资料,应用单因素方差分析进行统计学分析。**结果:**居民对社区卫生服务机构的知晓率为 83.60% (311/372),近 1 年内有 156 人(41.94%)利用过社区卫生服务。居民对社区卫生服务机构医护人员的服务态度、保护个人隐私方面评价最高。相对而言,居民对社区卫生服务机构的就诊程序繁简程度、基本药品供应、药品价格、收费情况、基本设备配置、随访或健康检查、健康教育服务、妇幼保健工作方面的满意度较低,特别是对妇幼保健工作评价最低。影响居民社区卫生服务利用度的因素主要有月收入、医疗支付方式及其占家庭收入的比例($P < 0.05 \sim P < 0.01$);影响居民对社区卫生服务满意度的主要因素为年龄和职业($P < 0.05 \sim P < 0.01$)。**结论:**尽管居民对社区卫生服务的知晓率较高,但由于社区卫生服务机构软硬件的不足及居民不正确的就诊观念,利用率及满意度还相对较低。因此,相关部门应从主要影响因素入手,采取针对性措施,不断发挥社区卫生服务“六位一体”的功能。

[关键词] 社区卫生服务;利用;满意度;影响因素

[中图分类号] R 197 **[文献标志码]** A **DOI:**10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2017.10.031

Investigation of community health service utilization and satisfaction of Bengshan district residents in Bengbu city

LI Ya-jie, WANG Jun-tao

(Department of General Medicine, Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233030, China)

[Abstract] **Objective:** To investigate the community health service (CHS) utilization and satisfaction of Bengshan district residents in Bengbu city, and its influencing factors. **Methods:** The community residents (more than or equal to 15 years old) from Bengshan district were investigated using typical sampling method, and the results of which was statistically analyzed using one-way ANOVA. **Results:** The awareness rate of residents to CHS was 83.60% (311/372), and 156 people (41.94%) utilized the CHS in the latest one year. The evaluation of residents on service attitude of medical staff and protecting personal privacy were the highest, and the evaluation of residents on clinical application verbosity, basic drug supply, drug price, charge, basic equipment configuration, following-up, health examination, health education service and maternal and child care were lower, especially the maternal and child care was the lowest in CHS institutions. The main factors affecting the residents utilizing the CHS included monthly income, medical payment and proportion of family income ($P < 0.05$ to $P < 0.01$), and the main factors affecting satisfaction of residents included age and occupation ($P < 0.05$ to $P < 0.01$). **Conclusions:** Although the awareness of residents CHS is higher, the utilization and satisfaction of residents on CHS are relatively low because of the shortage of software and hardware of CHS institution and uncorrect clinic concept of residents. Therefore, the relevant departments should take targeted measures to the main influencing factors to develop the "Six in One" function of CHS.

[Key words] community health service; utilization; satisfaction degree; influencing factor

社区卫生服务 (community health service, CHS) 是以社区为基础,以居民的卫生服务需求为导向的方便、经济、可及、综合的基层卫生服务^[1]。居民对 CHS 的利用率和满意度是评价新医改政策绩效的重要指标^[2]。因此,为进一步了解 CHS 机构工作的现状,为改善 CHS 质量和制定相关政策提供理论依

据,本研究开展了居民对 CHS 的利用情况和满意度的调查工作。

1 对象与方法

1.1 调查对象 以蚌埠市蚌山区 15 岁及以上,居住时间大于 6 个月的常住社区居民 (包括常住户籍人口和常住外来人口) 为研究对象。

1.2 调查方法 自行设计调查问卷,于 2016 年 8 月 10 日至 9 月 10 日,采用典型抽样的方法,选取蚌山区 4 个社区,在居委会的协助下,由经培训的全科医学专业大学生进行调查。共发放问卷 400 份,回收有效问卷 372 份,有效回收率为 93.00%。

[收稿日期] 2016-10-30

[基金项目] 安徽省高校人文社会科学研究重点项目 (SK2016A059, SK2017A0193)

[作者单位] 蚌埠医学院 全科医学系,安徽 蚌埠 233030

[作者简介] 李雅洁 (1984 -),女,硕士,助教。

[通信作者] 汪俊涛,讲师。E-mail: luoxh008@163.com

1.3 调查内容 采用自编调查表,内容主要有3个方面:一是基本情况,包括性别、年龄、文化程度、职业、月收入、医疗费用支付方式、医疗费用占家庭收入比例和患感冒、发烧等常见病会考虑去的医疗卫生机构等;二是CHS利用情况,包括CHS知晓情况、近1年内居民对CHS的利用情况等;三是满意度,包括居民对CHS机构各服务项目的满意度情况。

1.4 质量控制 调查问卷及实施方案经专家论证,调查人员由经过严格培训、考核合格的在校全科医学专业的大学生担任,调查现场均有项目复核人员。

1.5 统计学方法 采用多因素logistic回归分析。

2 结果

2.1 人口学特征 本次调查的有效样本共372人,基本情况见表1。

表1 调查对象的基本情况

指标	n	构成比/%	指标	n	构成比/%
性别			1 501~4 000	134	36.02
男	212	56.99	4 001~7 000	104	27.96
女	160	43.01	7 001~10 000	56	15.05
年龄/岁			≥10 001	12	3.23
15~18	22	5.91	医疗费用支付方式		
19~39	146	39.25	城镇居民医疗保险	174	46.77
40~59	142	38.17	城镇职工医疗保险	76	20.43
≥60	62	16.67	新农合作医疗	60	16.13
文化程度			公费医疗	14	3.76
初中及以下	108	29.03	商业医疗保险	24	6.45
高中/职高/中专	78	20.97	全自费	20	5.38
大专	60	16.13	其他	4	1.08
本科	102	27.42	医疗费用占家庭收入比例		
硕士及以上	24	6.45	<5%	72	19.35
职业			5%~10%	192	51.61
事业单位	64	17.20	10%~15%	64	17.20
企业单位	84	22.58	15%~20%	24	6.45
个体私营	54	14.52	>20%	20	5.38
农民	44	11.83	患常见病会考虑去的医疗卫生机构		
无业	50	13.44	医院	176	47.31
其他	76	20.43	CHS中心(站)	140	37.63
月收入/元			私人诊所	44	11.83
≤1 500	66	17.74	其他医疗机构	12	3.23

2.2 居民对CHS机构的利用情况 居民对CHS机构的知晓率83.60%(311/372)较高,且知晓其具体位置,知晓途径主要通过CHS机构的宣传获知174人(46.77%)。对利用过卫生服务机构的居民

作进一步调查发现,最近一次去接受的服务为购药71人(45.35%)、伤病诊疗42人(26.71%)、预防接种12人(7.89%)、体检29人(18.62%)、理疗2人(1.43%)。此外,发现居民对CHS机构所开展的健康知识讲座知晓率较低,仅为9.95%(37/372)。

2.3 居民对CHS机构的利用情况影响因素 以CHS项目利用情况(“否”定义为0,“是”定义为1)为因变量,对性别、年龄、户籍所在地、文化程度、月收入、医疗支付方式及占家庭收入比例为自变量进行非条件logistic逐步回归分析,结果发现,月收入、医疗支付方式及其占家庭收入比例是影响居民CHS项目利用的主要因素($P < 0.05 \sim P < 0.01$) (见表2)。

表2 居民对CHS项目利用情况的logistic回归分析

自变量	β	Wald χ^2	P	OR	95% CI	
					下限	上限
月收入/元						
≤1 500						
1 501~4 000	-0.559	1.215	>0.05	0.572	0.212	1.545
4 001~7 000	0.709	1.695	>0.053	2.032	0.699	5.912
7 001~10 000	1.957	6.451	<0.05	7.076	1.563	32.026
10 001~30 000	0.512	0.259	>0.05	1.668	0.232	11.966
>30 000	18.705	0.000	>0.05	12.713	0.000	.
医疗支付方式						
城镇居民医疗保险						
城镇职工医疗保险	-2.545	30.378	<0.01	0.078	0.032	0.194
新农合作医疗	-0.651	1.502	>0.05	0.521	0.184	1.477
公费医疗	-0.884	1.300	>0.05	0.413	0.090	1.889
商业医疗保险	-2.424	14.530	<0.01	0.089	0.025	0.308
自费	20.031	0.000	>0.05	5.219	0.000	
其他	21.061	0.000	>0.05	10.896	0.000	
医疗费用占家庭收入比例						
<5%						
5%~10%	2.345	27.842	<0.01	10.437	4.367	24.940
10%~15%	1.798	11.367	<0.01	6.035	2.123	17.160
15%~20%	20.796	0.000	>0.05	9.674	0.000	
>20%	-0.104	0.021	>0.05	0.901	0.218	3.731

2.4 居民对CHS机构的满意度情况 此次调查数据显示,居民对CHS机构的服务表示非常满意或满意占43.30%(161/372),其中对医护人员的服务态度、保护个人隐私方面评价最高,分别为61.02%(227/372)和58.33%(217/372);但在就诊程序繁简程度、基本药品供应、药品价格、收费情况、基本设备配置、随访或健康检查、健康教育服务、妇幼保健工作方面满意度均较低,特别是对妇幼保健工作评

价最低(见表 3)。

表 3 居民对 CHS 机构各项服务的满意度 [n; 百分率 (%)]

项目	非常满意 或满意	一般、不满意 或非常不满意
医护人员的服务态度	227 (61.02)	145 (38.98)
医护人员的医疗技术水平	201 (54.03)	171 (45.97)
保护您个人隐私方面	217 (58.33)	155 (41.67)
尊重您的治疗意见	186 (50.00)	186 (50.00)
就诊程序繁简程度	170 (45.70)	202 (54.30)
基本药品供应	166 (44.62)	206 (55.38)
药品价格	158 (42.47)	214 (57.53)
收费情况	150 (40.32)	222 (59.68)
诊疗服务效果	196 (52.69)	176 (47.31)
医疗环境卫生	202 (54.30)	170 (45.70)
基本设备配置	146 (39.25)	226 (60.75)
随访或健康检查	172 (46.24)	200 (53.76)
健康教育服务	166 (44.62)	206 (55.38)
预防接种工作	188 (50.54)	184 (49.46)
妇幼保健工作	142 (38.17)	230 (61.83)
总体评价	161 (43.30)	211 (56.70)

2.5 居民对 CHS 机构的满意度影响因素分析 以 CHS 满意度为因变量(“一般、不满意或非常不满意”定义为 0,“非常满意或满意”定义为 1),以年龄、职业、医疗费用占家庭收入比例为自变量,进行非条件 logistic 逐步回归分析,发现具有统计学意义的变量为年龄和职业。19~39 岁居民对 CHS 满意度低于 60 岁以上居民 ($P < 0.05$); 企业单位、无业及其他职业的居民,CHS 满意度明显低于在事业单位工作的居民 ($P < 0.01$) (见表 4)。

表 4 对 CHS 满意度调查的 logistic 回归分析

自变量	β	Wald χ^2	P	OR	95% CI	
					下限	上限
年龄						
对照组 = ≥ 60 岁						
≤ 18 岁	1.500	2.662	>0.05	4.483	0.739	27.179
19~39 岁	1.369	5.630	<0.05	3.930	1.269	12.174
40~59 岁	0.513	1.088	>0.05	1.670	0.637	4.381
职业						
对照组 = 事业单位						
企业单位	1.274	6.765	<0.01	3.576	1.369	9.343
个体私营	0.145	0.067	>0.05	1.156	0.385	3.467
农民	-0.786	1.047	>0.05	0.456	0.101	2.054
无业	2.852	16.948	<0.01	17.319	4.455	67.324
其他	2.146	12.811	<0.01	8.552	2.640	27.698

3 讨论

从人口学基本特征来看,中老年是到 CHS 机构就诊的主力军,占 54.84% (204/372),这与相关研究^[3]得出的“老年居民及慢性病患者成为 CHS 机构的主要服务群体”相契合。随着居民年龄的增长,患有慢性病的概率也不断增大,对这些年纪偏大的居民来说,便利、价廉、连续、综合的 CHS 机构相比大型综合医院更具有吸引力,这也从侧面反映出 CHS 机构在慢性疾病防治方面的重要性。

本次调查中,我们发现居民对 CHS 机构的知晓率达到 83.60%,且主要通过 CHS 机构的宣传获知 (46.77%)。这表明 CHS 机构的宣传工作取得了较好的成效,但同时我们也要看到宣传方式传统单一的缺点,大多采用贴海报、拉横幅、写标语等,对于新媒体时代下通过报刊、电视、网络等宣传媒体加大对本辖区居民的宣传力度方面做得还不够。进一步调查还发现,居民对 CHS 机构的利用主要是购药 (45.35%) 和伤病诊疗 (26.71%)。这表明,社区居民的健康观念及健康投资还有待提高,CHS 机构应重点宣传其服务内容、功能等,引导社区居民树立正确的就诊观念,促进形成“小病在社区,大病去医院,康复回社区”的就医格局^[4],真正发挥出 CHS “六位一体”的功能。

本调查结果还显示,居民对 CHS 机构医护人员的服务态度、保护个人隐私方面满意度较高,这说明相较于综合性大医院,居民对 CHS 机构的信任度较高。这主要是由于到 CHS 机构就诊的居民相对固定,与医护人员的医患关系相对稳定,更容易进行交流及健康咨询。但我们也要看到在就诊程序繁简程度、基本药品供应、药品价格、收费情况、基本设备配置、随访或健康检查、健康教育服务、妇幼保健工作等方面满意度较低。近年来,政府虽加大了对卫生医疗的改革和投入,与过去相比也取得了长足的进步,但仍不能满足人民群众日益增长的医疗需求。如基本药品供应方面,北京市纳入社区基本药物目录的只有 519 个品种,仅为大医院用药的 1/10 左右^[5]。

综上,要想真正将 CHS “六位一体”的工作落在实处,首要的就是政府出台政策扶持,并加大资金投入,以提高 CHS 机构的软硬件水平。需要注意的是,应根据不同社区居民的需求,在配备的设施上体现人性化。其次就是要加大宣传力度,社区居民的

(下转第 1396 页)

本次调查显示,降碘前蚌埠市 2012 年 8~10 岁儿童的尿碘中位数为 307.6 $\mu\text{g/L}$,碘适宜儿童仅占 15.4%,超适宜占 52.3%,过量占 4.3%;降碘后蚌埠市 2014 年 8~10 岁儿童的尿碘中位数降低至 264.5 $\mu\text{g/L}$,较降碘前降低显著,而降碘后碘适宜儿童占 22.7%,超适宜占 38.9%,过量占 2.43%。此外,降碘前蚌埠市孕妇尿碘中位数为 219.6 $\mu\text{g/L}$,碘缺乏孕妇占 30.1%,碘适宜占 27.2%,超适宜占 31.1%,过量占 11.6%;降碘后蚌埠市 2014 年的孕妇的尿碘中位数为 182.9 $\mu\text{g/L}$,较降碘前明显降低,孕妇碘缺乏占 37.1%,碘适宜占 29.9%,超适宜占 26.3%,过量占 6.7%。

食用盐降碘后蚌埠市儿童尿碘水平虽有所降低,但尿碘中位数仍处于碘摄入超适宜范围,仍有一定比例儿童存在碘摄入过量问题,存在碘摄入过高风险,提示今后仍需进一步科学调整盐碘含量。而居民食用盐降碘后蚌埠市孕妇的尿碘中位数均处于碘摄入适宜范围,部分孕妇存在碘摄入不足。孕妇作为特殊的营养人群,易受到碘过量和碘缺乏的双重危害。研究^[9]表明,由于胎儿所需的碘全部来源于母体供应,因此孕妇需碘量应增加 50% 左右。食用相同标准的碘盐,儿童和孕妇尿碘中位数存在明

显差异,提示科学防治碘缺乏病应考虑到孕妇这一特殊群体,或可根据孕妇尿碘水平变化,动态评估孕妇碘需求,达到科学补碘。

[参 考 文 献]

- [1] ZIMMERMANN MB. Iodine deficiency[J]. Endocr Rev, 2009, 30(4):376.
- [2] 胡边,王瑞,殷学军. 孕妇和新生儿尿碘与碘缺乏病研究进展[J]. 中国优生与遗传杂志, 2000, 8(3):156.
- [3] 王崇臣. 近期儿童尿碘含量调查进展[J]. 微量元素与健康研究, 2009, 26(2):41.
- [4] GB/T 13025.7-2012. 制盐工业通用试验方法碘的测定[S]. 北京,中国标准出版社,1999:1.
- [5] WS/T107-2006. 尿中碘的砷铈催化分光光度测定方法[S]. 北京,中国标准出版社,2006:1.
- [6] WHO/UNICEF/ICCIDD. Assessment of iodine deficiency disorders and monitoring their elimination: a guide for programme managers [R]. Geneva: WHO, 2007.
- [7] 任秀丽,桑仲娜,沈钧,等. 高水碘地区学龄儿童、成人及孕妇的碘营养状况调查[J]. 卫生研究, 2013, 42(6):966.
- [8] 郭虹. 通州区 2009~2010 年居民食盐碘及不同人群尿碘监测结果分析[J]. 现代预防医学, 2013, 40(4):748.
- [9] 刘忠慧,马圣兰,刘国敏,等. 孕妇碘缺乏对子女发育影响的研究进展[J]. 中国预防医学杂志, 2013, 14(12):953.

(本文编辑 卢玉清)

(上接第页)

就诊观念落后的主要原因就是宣传不够,致使社区居民对 CHS 机构缺乏了解,动辄就到大医院,忽视了 CHS 机构在慢性病监测等方面的优势^[6]。最后就是要提高社区医务人员的待遇及技术水平,使其安心工作、尽职尽责,让社区居民能就近享受高质量的医疗服务。

[参 考 文 献]

- [1] 邵爽,王崑,路孝琴,等. 北京市某区外来人口社区卫生服务利用情况和满意度调查[J]. 中国全科医学, 2012, 15(1B):199.
- [2] 李泽杰,王碧华. 广东省居民对社区卫生服务满意度调查与影响因素分析[J]. 中国卫生事业管理, 2012, 28(4):251.
- [3] 沈恬,程华,陈卓君,等. 上海市居民社区卫生服务利用调查及影响因素分析[J]. 上海交通大学学报(医学版), 2010, 30(8):946.
- [4] 何华,杨浩峰. 乌鲁木齐市居民对社区卫生服务利用情况及满意度调查[J]. 现代预防医学, 2011, 38(18):3689.

- [5] 杨玉国. 社区医院缺医少药等五大困局待解 [EB/OL]. <http://finance.ifeng.com/roll/20111114/5055539.shtml>. 2016-9-28.
- [6] 刘佳,冯泽永. 社区首诊制的实施困境分析及对策研究[J]. 中国全科医学, 2012, 15(7):721.
- [7] 冯时,李薇,路孝琴. 北京市西城区社区卫生服务患者满意度影响因素研究[J]. 中国全科医学, 2013, 16(6):1844.
- [8] 吴婉云,李娜玲. 广州市社区卫生服务利用情况及居民满意度调查分析[J]. 中国农村卫生事业管理, 2015, 35(9):1117.
- [9] 张国红,武阳丰. 北京市居民对社区卫生服务满意度的调查及其影响因素分析[J]. 中国全科医学, 2013, 16(8):2778.
- [10] 张富华,赵丽颖,周宇琼,等. 北京市社区卫生服务机构人员满意度及其影响因素分析[J]. 中国全科医学, 2014, 17(16):1841.
- [11] 申正付,齐玉龙,杨秀木,等. 蚌埠禹会区 60 岁以上居民对社区卫生服务中心/站知晓率、利用率及满意度调查[J]. 蚌埠医学院学报, 2015, 40(3):290.

(本文编辑 刘畅)