

# 北京某城区居民社区卫生服务利用满意度分析

陈娟\* 倪婧 方凯

北京大学公共卫生学院 北京 100191

**【摘要】**目的:了解北京某城区居民社区卫生服务站利用的满意度。方法:对调查前三个月以内利用过该城区社区卫生服务站的居民进行分层抽样,发放自填式满意度利用问卷进行调查,并进行描述性分析。结果:北京市某城区利用社区卫生服务的居民中50岁以上者占到83.5%,他们对于社区卫生服务站的满意度较高;在社区卫生服务的各变量中,满意率最高的是医护人员服务态度(95.1%),满意率最低的是基本药物供给(79.2%)。建议:针对利用人群的人口学特征,注重加强慢性病防治和基本公共卫生服务;继续保持良好的信任关系,正视药物供求矛盾,调整社区居民用药需求,可提高居民满意度。

**【关键词】**社区卫生服务;满意度;社区居民

中图分类号:R197 文献标识码:A doi: 10.3969/j.issn.1674-2982.2012.01.006

## Survey on satisfaction of community health service among residents in a district of Beijing

CHEN Juan, NI Jing, FANG Kai

School of Public Health, Peking University, Beijing 100191, China

**【Abstract】** Objective: To find out the satisfaction to community health service (CHS) among the residents in a district of Beijing and to propose suggestions for providing better community health service. Methods: Stratified sampling and descriptive analysis were applied to select urban residents who had utilized CHS during the last 3 months prior to an survey on community health service utilization and satisfaction. Results: Residents more than 50 years of age which account for 83.5% of the target population, satisfied most. Satisfaction rate towards service attitude of doctors was the highest (95.1%), while satisfaction rate towards basic medicine supplement was the lowest (79.2%). Recommendation: To strengthen prevention and treatment of chronic diseases and the essential public health service according to characteristic of the users. To maintain a reliable relationship between the doctors and the patients, and pay attention to the unbalance of the supply and demand of the drugs and modify the demand of the community residents. Thus, all above measures may improve the satisfaction of the residents.

**【Key words】** Community health service; Satisfaction degree; Community residents

社区卫生服务站是提供社区卫生服务最基层的机构,本研究所在城区实施扁平化管理,社区卫生服务的保健服务内容(妇幼、计划免疫、传染病管理)在二级医院内的社区卫生服务中心进行,其他社区卫生服务内容都由社区卫生服务保健站提供。该城区设立服务站是按照约每站服务1.41万人(10个街道,126个社区划分为社区卫生工作网络)的标准,共建立了41个社区卫生服务站,以满足社区居民的基本卫生服务需求。本研究对调查前3个月以内利用过该城区社区卫生服务站的居民开展服务利用满意

度问卷调查,了解居民对社区卫生服务站在可及性、服务提供等方面的满意度,测量该城区居民对社区卫生服务站的认可程度,为社区卫生服务站的管理提供参考依据。

## 1 资料与方法

### 1.1 调查对象

调查时间为2009年12月。调查对象的纳入标准为:在该城区41个社区卫生服务站建立健康档案,并在调查前3个月以内至少有一次随访或到社

\* 作者简介:陈娟,女(1963年—),教授,研究方向为社区卫生服务。E-mail:chenjuan@bjmu.edu.cn

区卫生服务站就诊的所有居民,按其所利用的社区卫生服务站分成 40 层(其中地理位置距离较近的两个社区卫生服务站划分为一层),每层内随机抽取 30 人作为样本,共抽取样本 1 200 人。

## 1.2 调查方法

根据孔越 2007 年以该城区社区卫生服务站利用居民为对象编制的《北京市某城区社区卫生服务利用者满意度调查表》<sup>[1]</sup>,结合近几年使用过程中的问题和相关专家的意见,对原有问卷的部分内容进行了修改及添加,产生本研究所用问卷。其内容主要包括居民的基本信息、满意度情况(包括服务可及性、服务质量、服务费用、家庭服务和辅助服务五个维度),满意度评价各项指标采用 5 级标度法:很满意、比较满意、一般、不太满意和很不满意,分别赋值为 5、4、3、2、1。满意度是通过评价分值的加权计算,得到测量满意程度(深度)的一种指数概念。<sup>[2]</sup>资料收集采用调查对象自填问卷的方式进行。由经统一培训的北京大学公共卫生学院和基础医学院的学生作为调查员对上述研究对象进行问卷调查。问卷由被调查者本人填写,如遇视力障碍或不识字的居民,由调查员为其阅读题目。为了获得居民反馈的各维度的改进建议,我们对部分居委会相关工作人员进行了定性访谈。

## 1.3 统计方法

用 EPIDATA3.0 软件建立数据库进行平行双录入,用 SPSS15.0 软件进行统计分析。

## 2 结果

### 2.1 调查对象的基本情况

本次调查发放问卷 1 200 份,回收有效问卷 1 199 份。调查对象中,50 岁及以上的占 83.5%;男性占 29.9%,女性占 70.1%;多是离退休人员;家庭人均月收入多在 1000~3000 元,占 77.3%;患有医院明确诊断的慢性病者占 61.4%。

### 2.2 医疗费用报销方式

居民接受社区卫生服务的费用报销方式以公费医疗和城镇职工医疗保险为主,占 91.0%,且其报销比例基本可达到 70% 以上。

### 2.3 居民对社区卫生服务站的利用情况

调查显示,居民对社区卫生服务站的利用情况

是:开药占 79.0%,量血压占 73.7%,输液占 56.2%,打针占 52.5%;选择社区卫生服务站的主要理由是离家近、服务态度好、有健康卡、价格低和就诊时间短。

### 2.4 居民对社区卫生服务利用的满意度评价

本次调查结果显示,居民对社区卫生服务站满意度评分为 4.43 分,总体满意率为 90.07%。

社区居民对社区卫生服务站的满意度情况主要从 5 个维度 23 个变量进行调查,包括服务可及性(环境及便利性)、服务质量、服务费用、家庭服务、辅助服务。各维度满意度得分中,服务质量维度的得分最高,该维度中得分最高的变量是医护人员的服务态度,其次依次是医护人员对就诊者的隐私保护、医护人员与就诊者的信任关系、健康教育服务。此结果与居民选择社区卫生服务站的理由基本一致。各维度中药品及常规检查维度满意度得分最低,主要是对基本药品的满意度较低(表 1)。

表 1 被调查社区居民对社区卫生服务站各维度满意度得分分布

维度	各维度得分	各维度指标	各指标得分
环境及便利性	4.44 ± 0.06	步行至卫生服务机构时间	4.49
		就诊程序简便性	4.44
		候诊时间	4.45
		就诊环境	4.36
		医护人员技术水平	4.39
服务质量	4.47 ± 0.88	医护人员服务态度	4.59
		医护人员对就诊者的问题解释	4.51
		医护人员对就诊者的意见征求	4.51
		医护人员与就诊者的信任关系	4.52
		健康教育服务	4.52
		医患关系	4.26
		就诊结果	4.38
		投诉处理	4.47
		健康档案信息利用	4.45
		医护人员对就诊者的隐私保护	4.54
家庭医疗随访	4.40 ± 0.05	家庭医疗服务	4.39
		病情随访	4.20
		基本医疗服务	4.47
药品及常规检查	4.21 ± 0.20	基本检查	4.34
		基本药品	4.12
服务费用	4.40 ± 0.10	收费透明度	4.50
		收费标准	4.32
		性价比	4.39

居民对社区卫生服务站各变量的满意率均较高,其中满意率最高的变量是医护人员服务态度,满意率为95.1%,满意度平均分为4.59分;满意率最低的变量是基本药物,满意率为79.2%,满意度平均分为4.12分(表2)。

表2 被调查社区居民对社区卫生服务站各变量满意度分布情况

满意度变量	人数					满意率 (%)
	很不满意	不太满意	一般满意	比较满意	很满意	
医护人员服务态度	0	8	51	361	779	95.1
医护人员对就诊者的隐私保护	2	3	70	396	728	93.7
医护人员对就诊者的问题解释	1	5	74	419	700	93.3
医护人员对就诊者的意见征求	1	5	78	416	699	93.0
医护人员与就诊者的信任关系	3	3	81	389	723	92.7
健康教育服务	12	11	65	357	754	92.7
投诉处理或建议采纳的及时性	10	10	71	341	765	92.2
收费透明度	15	6	73	362	743	92.2
步行至卫生服务机构时间	24	11	62	356	746	91.9
候诊时间	8	4	86	447	654	91.8
基本医疗服务的提供	18	12	73	379	717	91.4
健康档案信息利用	12	9	82	394	702	91.4
就诊程序简便性	11	9	85	428	666	91.2
性价比	5	5	97	500	592	91.1
收费标准	4	10	102	568	515	90.3
医护人员技术水平	2	10	114	467	606	89.5
就诊环境	8	17	108	473	593	88.9
就诊结果满意度	4	5	106	480	584	88.7
家庭医疗服务	9	16	110	392	671	88.7
常规检查	8	37	120	393	641	86.2
医患关系	53	41	109	333	662	83.1
病情随访	39	35	156	380	588	80.8
基本药物	11	71	169	438	510	79.2

注:满意率=(满意度≥4的人数/回答该问题的人数)×100%

### 3 讨论及建议

#### 3.1 针对利用人群的人口学特征,注重加强慢性病防治和基本公共卫生服务

由于该城区的社区卫生服务内容中预防保健、计划免疫由二级医院专门负责,因此,利用服务站的社区居民中妇女、儿童比例较小,从被调查者的人口学特征可以看出,利用社区卫生服务站的人群以中老年、女性、中低学历、中低等收入人群为主,其中

40~60岁的占44.3%,60岁以上的占51.1%,该人群是慢性疾病的高危人群,这一人群倾向于使用社区卫生服务站体现出社区卫生服务在慢病防治方面的重要性<sup>[3]</sup>,因此,应注意继续开展好针对中老年人群,特别是老年人群特点、以慢病防治为主要内容的社区卫生服务。

社区卫生服务站开展好慢病管理,一方面,要通过建立个人及家庭健康档案,进行随访管理,指导并督促患者服药;另一方面,开展健康教育与健康促进工作等公共卫生服务,宣传普及健康知识,改善慢病患者对慢病知识及其危险因素的认识,提高健康意识,给予适当心理干预、运动锻炼及饮食指导<sup>[4]</sup>,从而全面深入地提高居民自我保健意识,改善不健康生活方式,有效地防治慢性疾病,提高社区居民的整体健康水平和生活质量。

社区居民对病情随访满意度较低,而对健康教育服务的满意度较高,提示应将两种服务内容相结合,在随访同时开展健康教育,双管齐下,强化慢病管理效果。另外,以社区为单位对慢性病进行管理,也更利于公共卫生服务的开展和普及,使得公共卫生服务真正贴近社区,深入群众,真正实现基本公共卫生服务均等化,使疾病得到有效的控制。

#### 3.2 良好的信任关系是发挥社区卫生服务特色的前提

本次调查对满意度各变量的评价结果显示,与医护人员服务质量有关的四个变量:医务人员服务态度、医护人员对就诊者的隐私保护、问题解释、意见征求的满意度得分较高,满意率均达到93.0%以上,充分说明了目前医护人员的服务质量较高,这与赵伟明<sup>[5]</sup>、乔磊<sup>[6]</sup>的研究结果一致。尤其在服务态度、隐私保护、提供咨询等方面获得居民的认可。此外,投诉处理及时性、收费透明度两方面满意度得分也比较高,居民满意率达到92.0%以上。投诉处理的及时性有助于赢得居民的信任,提高其继续利用社区卫生服务站的意愿;收费透明的满意率高提示居民对社区卫生服务站各个服务项目定价的认可。

较好的服务态度既是居民最满意的方面,也是他们利用社区卫生服务站的理由,社区卫生服务以人为本的特征得到充分发挥,疾病的有效防治取决

于病人的遵医行为,患者的依从性很大程度上取决于对医务人员的信任。因此,医务人员在日常工作中应充分贯彻生物—心理—社会思维模式,强化良好的服务态度,与居民建立良好的信任关系,从而为社区卫生服务的开展奠定群众基础。

### 3.3 正视药物供求矛盾,调整社区居民用药需求

基本药品这一项目得分最低,根据定性访谈的结果,部分居民认为社区卫生服务站的某些基本药物,尤其是一些治疗慢性病的药品种类不足。一方面,目前基本药物制度保障公众合理用药的基本功能未能正常发挥,用药过度及不合理用药问题缺乏有效的监督<sup>[7]</sup>,社区卫生服务机构医务人员的用药习惯与上级医疗机构有差别,不能迎合慢性病康复病人的个性化用药需求。另一方面,公众对基本药物的认识尚存在误区,认为基本药物是二等药,不承认慢性病治疗中替代药物的作用,用药需求高于社区卫生服务站供给现状。

居民的用药需求与社区卫生服务站的基本药物供给不符与目前的药品市场导向有关,还需进一步完善国家基本药物制度,形成具有制约与导向功能的权威性政策环境,指导药物的合理应用。而调整公众用药需求则需要社区服务站医生在宣传教育、加强病情随访及居民个人健康管理等方面不断努力。

总之,各社区卫生服务站应该针对社区卫生服务重点利用人群,尤其是慢性病患者人群进行需求分析,以此为依据调整社区卫生服务站提供药物的种类及数量以满足居民需求,进一步完善慢病管理功能。通过不断提高社区卫生服务站的质量和效

率,为群众提供更为安全、有效、方便、价廉的服务来稳定已有的利用人群<sup>[8]</sup>,扩大未利用人群来利用社区卫生服务站,将服务对象从重点人群扩展到全部人群。

### 参 考 文 献

- [1] 孔越,陈娟. 利用顾客满意理论构建社区卫生服务顾客满意度模型[J]. 中国医院, 2007, 11(8): 41-43.
- [2] 罗秀娟,董建成,张志美,等. 我国社区卫生服务利用及居民满意度的分析研究[J]. 中国全科医学, 2010, 13(25): 2790-2797.
- [3] 张亚兰,贾晓佳. 北京市和平里居民社区卫生服务认知、需求、满意度调查[J]. 中国慢性病预防与控制, 2006, 14(2): 121-122.
- [4] 张永建,季建隆,谢成渝,等. 社区健康服务中心慢病管理效果及分析[J]. 中华全科医学, 2011, 9(1): 130-132.
- [5] 赵伟明,崔美欣,李梅. 银川市社区卫生服务现状及就诊居民满意度调查分析[J]. 中国全科医学, 2008, 11(5): 434-436.
- [6] 乔磊,刘巍,陈琦,等. 北京市社区居民卫生服务利用及满意度调查[J]. 中国公共卫生, 2010, 26(7): 916-917.
- [7] 孟锐. 国家基本药物政策实效弱化的后果分析与强化推行的对策探讨[J]. 中国药房, 2006, 17(8): 564-567.
- [8] 陆稚波,邵利明,仇思隽. 宁波市江北区社区卫生服务居民满意度的实证研究[J]. 中国卫生政策研究, 2010, 3(7): 20-25.

[收稿日期:2011-11-17 修回日期:2011-12-26]

(编辑 薛云)