

城乡基层医疗卫生机构基本公共卫生服务居民满意度研究:以湖北省为例

敖琴^{1*} 贾利高² 刘军安¹ 江宜梓² 吴晶¹ 卢祖洵¹

1. 华中科技大学同济医学院公共卫生学院 湖北武汉 430030

2. 湖北省卫生和计划生育委员会 湖北武汉 430079

【摘要】目的:分析湖北省城乡居民对基本公共卫生服务的满意度及影响因素,为改善我国基本公共卫生服务质量提供政策依据。方法:根据经济发展情况选取湖北省武汉、黄冈、荆州地区共 12 家基层医疗卫生机构,对就诊居民进行满意度问卷调查,测量居民对基本公共卫生服务的可及性、舒适性、安全性和有效性的满意状况。结果:城乡居民对基本公共卫生服务的满意度得分为 71.62 分,总满意率为 73.44%。城乡居民对基本公共卫生服务具体指标满意度最高的为就诊方便性(83.03%)和隐私保护(80.25%),满意度最低的指标为医疗技术(61.61%)和设备设施(64.53%)。Logistic 回归分析结果显示,基本公共卫生服务的可及性、舒适性、安全性对社区居民满意度影响较大,性别及年医疗支出对居民满意度也有一定的影响。结论:城乡居民对基本公共卫生服务总体满意度处于一般水平,有待提升;城市平均满意度高于农村,农村地区存在较大的提升空间;基本公共卫生服务应进一步强化质量建设,促进城乡基本公共卫生服务均等化发展。

【关键词】基层医疗卫生机构;基本公共卫生服务;城乡;满意度

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2018.04.015

Study on residents' satisfaction of basic public health services of urban and rural primary health care institutions in Hubei Province

AO Qin¹, JIA Li-gao², LIU Jun-an¹, JIANG Yi-zhi², WU Jing¹, LU Zu-xun¹

1. School of Public Health, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan Hubei 430030, China

2. Health and Family Planning Commission of HuBei Province, Wuhan Hubei 430079, China

【Abstract】 Objective: To analyze the satisfaction degree and influencing factors of basic public health services in urban and rural areas in Hubei province, and to provide the evidence for further improvement of the quality of basic public health services. Methods: A total of 12 primary health institutions (6 urban community health service centers and 6 rural township hospitals) were selected from Wuhan, Huanggang, Jingzhou of Hubei Province. A questionnaire survey was conducted on the satisfaction, accessibility, comfort, safety and effectiveness of basic public health services among 719 residents. Results: The overall urban and rural residents' satisfaction score of basic public health service was 71.62 points, and the total satisfaction rate was 73.44%. The urban residents overall satisfaction score was 74.67 points, and the overall satisfaction rate was 75.34%. The rural residents overall satisfaction score was 67.64 points, and the overall satisfaction rate was 71.52%. Among the specific indicators, the most satisfactory items were the convenience of visits (83.03%), privacy protection (80.25%), and indicators least satisfactory were medical technology (61.61%) and equipment facilities (64.53%). Logistics regression analysis showed that accessibility, comfort and safety of basic public health services had a greater impact on community residents' satisfaction; and gender and annual medical expenditure had a certain impact on residents' satisfaction. Conclusions: The overall satisfaction of basic public health services in urban and rural residents of Hubei province is at a general level and still to be promoted. Urban residents' satisfaction is higher than that of the rural area. The basic public health services should further strengthen the quality improvement to further promote the equalization of basic public health services in rural as in urban areas.

【Key words】 Primary health care providers; Basic public health service; Urban-rural; Satisfaction

* 基金项目:湖北省卫生和计划生育委员会委托项目(20140981)

作者简介:敖琴,女(1991 年—),硕士研究生,主要研究方向为社区慢性病管理。E-mail:1332252016@qq.com

通讯作者:刘军安。E-mail:lja10_11@163.com

2009年我国开始在全国范围内实施国家基本公共卫生服务项目,为人人享有基本医疗卫生服务提供了坚实的制度保障。基本公共卫生服务实施离不开居民的积极参与和配合,其实施绩效关系到居民对卫生服务满意度和获得感。近年来,居民满意度已经成为公共卫生绩效评价重要指标,成为识别居民基本公共卫生服务多元化需求、提升基本公共卫生服务质量的有效突破点,已得到理论和实践的广泛认可^[1,2],因此,强化基本公共卫生服务居民满意度要求非常必要。本研究结合基本公共卫生服务特点,从可及性、舒适性、安全性、有效性四个方面评价湖北省城乡居民基本公共卫生服务的满意度情况,为提高基本公共卫生服务质量提供建议。

1 资料与方法

1.1 研究对象

根据社会经济发展情况,在湖北省武汉、黄冈、荆州3个地区,选取6个城市基本公共卫生服务中心和6个农村卫生院作为调查点,每个医疗机构调查就诊居民至少60名,在机构出口处共发放问卷750份,回收有效问卷719份,问卷有效率95.87%。

1.2 问卷设计

问卷内容涉及服务质量4个维度下共14个单项指标:(1)可及性:获得基本公共服务便捷性(包括交通、地理位置),获得服务等候时间长短,获得服务的收费情况;(2)舒适性:基层医疗卫生机构的环境(包括有形设施、绿化设施等),设备设施(包括便民服务、凳子、饮用水等提供),服务态度,医护人员的解释交流;(3)安全性:基层医疗卫生机构的技术服务水平保障,隐私保护(居民个人信息的安全)、疫苗安全、注射安全;(4)有效性:包括居民对公共卫生服务总体效果以及对血压控制效果、血糖控制效果评价。每个单项指标设5个评价维度:非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意。采用因子分析评判问卷效度,KMO统计量为0.94>0.6,说明因子分析的效果较好,Bartlett's球形检验 $\chi^2=1\ 852.09, P<0.01$,共产生4个公因子,能够解释总体方差的71.39%。克隆巴赫系数 $\alpha=0.951>0.8$,说明调查问卷的内部一致性信度较高。

1.3 研究方法

1.3.1 满意度得分测算方法

采用Likert五分量表法,对各单项指标满意度评价从非常不满意到非常满意分别赋值1~5分,并对

每个指标的得分采取百分制转换^[3],换算公式为:

$$\text{满意度得分} = \frac{\text{该指标满意度得分} - \text{该指标满意度得分最低分}}{\text{该指标满意度得分最高分} - \text{该指标满意度得分最低分}} * 100$$

评分标准为:0~39分为非常不满意,40~59分为不满意,60~79分为一般,80~89分为较满意,90~100分为非常满意。

1.3.2 满意率测算方法

将满意度得分 ≥ 60 分视为对该指标满意,将满意度得分 < 60 分视为对该指标不满意,满意率计算公式如下:

$$\text{单项指标满意率} = \frac{\text{各指标满意度得分} \geq 60 \text{ 分的人数}}{\text{该指标调查总人数}} * 100\%$$

$$\text{整体满意率} = \frac{\text{所有指标满意度得分} \geq 60 \text{ 分的人数之和}}{\text{所有指标调查的总人数之和}} * 100\%$$

1.3.3 统计学方法

采用Epidata 3.0录入数据并建立数据库,利用SPSS 22.0软件进行数据统计分析,通过频率计算体现居民满意度的整体分布情况,通过百分制得分评价满意度水平,采用非条件logistics回归分析居民总体满意度的影响因素,以 $P<0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 调查对象基本情况

本次共调查共计719人,城市居民占49.79%,农村居民占50.21%。其中,女性416人(57.86%);居民年龄主要集中于41~65岁(51.46%);文化程度以初中为主(34.35%),其次是小学及以下(28.09%);城乡居民慢性病患者占39.92%,城市(50.84%)高于农村(29.09%);居民个人年医疗支出以1000元以下最多(46.69%),其次是1000~4999元(35.33%)(表1)。

表1 城乡居民一般人口学特征(n,%)

人口学特征	城市	农村	合计
性别			
男	184(51.40)	119(32.96)	303(42.14)
女	174(48.60)	242(67.04)	416(57.86)
年龄(岁)			
0~	1(0.28)	1(0.28)	2(0.28)
18~	64(17.88)	125(34.63)	189(26.29)
41~	191(53.35)	179(49.58)	370(51.46)
65~	102(28.49)	56(15.51)	158(21.97)
文化程度			
小学及以下	101(28.21)	101(27.98)	202(28.09)
初中	125(34.92)	122(33.80)	247(34.35)
高中及中专	60(16.76)	87(24.10)	147(20.54)

(续)

人口学特征	城市	农村	合计
专科	39(10.89)	34(9.42)	73(10.15)
本科及以上	33(9.22)	17(4.71)	50(6.96)
是否慢性病人			
非慢性病患者	176(49.16)	256(70.91)	432(60.08)
慢性病患者	182(50.84)	105(29.09)	287(39.02)
患慢性病情况			
高血压	146(40.78)	47(13.02)	193(26.84)
糖尿病	13(3.63)	20(5.54)	33(4.59)
其他慢性病	23(6.42)	38(10.53)	61(8.48)
无慢性病	176(49.16)	256(70.91)	432(60.08)
个人年医疗支出(元)			
0~	162(45.25)	173(47.92)	335(46.69)
1 000~	126(35.20)	128(35.46)	254(35.33)
5 000~	42(11.73)	33(9.14)	75(10.43)
10 000~	28(7.82)	27(7.48)	55(7.65)

2.2 城乡居民对基本公共卫生服务满意度情况

2.2.1 城乡居民基本公共卫生服务满意度得分分布情况

由表 2 显示的各项满意度得分分布情况可知,城乡居民对社区卫生服务各指标满意度得分处于“一般

满意”水平。城乡居民总体满意度得分为 71.62 ± 1.20 ,其中,城市居民总体满意度得分 74.67 ± 1.38 ,农村居民总体满意度得分 67.64 ± 1.20 ,城市高于农村,但满意度得分均为“一般”。血糖控制效果 (77.37 ± 1.68) 和服务便捷性 (72.58 ± 0.84) 分别是城市、农村居民满意度得分最高的指标;城乡居民满意度得分最低的指标均为医护技术。

2.2.2 城乡居民基本公共卫生服务满意率分布情况

城乡居民对基本公共卫生服务的整体满意率为 73.44%,其中,城市居民为 75.34%,农村居民为 71.52%。14 项指标中,城乡居民整体满意度最高的是就服务便捷性 (83.03%);其次是隐私保护 (80.25%)。满意率最低的指标是医护技术 (61.61%) 和设备设施 (64.53%)。农村居民满意度最高的指标是服务方便性 (83.93%),其次是隐私保护 (79.50%)。农村居民满意度较低的指标包括医护技术、设备设施、血糖控制效果等,满意率分别为 58.45%、61.22%、62.76% (表 2)。

表 2 城乡居民对基本公共卫生服务满意度情况

各维度	具体服务指标	城市		农村		合计	
		满意度得分 ($\bar{x} \pm s$)	满意率 (人数,%)	满意度得分 ($\bar{x} \pm s$)	满意率 (人数,%)	满意度得分 ($\bar{x} \pm s$)	满意率 (人数,%)
可及性	服务便捷性	74.23 \pm 0.88	294(82.12)	72.58 \pm 0.84	303(83.93)	73.40 \pm 0.61	597(83.03)
	等候时间	70.67 \pm 0.97	263(73.46)	67.73 \pm 0.90	257(71.19)	69.19 \pm 0.66	520(72.32)
	服务收费	69.76 \pm 1.02	251(70.11)	67.52 \pm 0.98	241(66.76)	68.63 \pm 0.70	492(68.43)
舒适性	机构环境	72.00 \pm 0.91	270(75.42)	67.66 \pm 0.92	239(66.20)	69.82 \pm 0.65	509(70.79)
	服务态度	73.95 \pm 1.02	276(77.09)	71.33 \pm 0.80	281(77.84)	72.64 \pm 0.65	557(77.47)
	设备设施	69.83 \pm 1.04	243(67.88)	64.75 \pm 0.97	221(61.22)	67.28 \pm 0.72	464(64.53)
安全性	解释交流	74.37 \pm 0.94	284(79.33)	70.78 \pm 0.79	278(77.01)	72.57 \pm 0.61	562(78.16)
	医护技术	68.51 \pm 0.98	232(64.80)	64.54 \pm 0.95	211(58.45)	66.52 \pm 0.68	443(61.61)
	隐私保护	74.16 \pm 0.87	290(81.01)	70.85 \pm 0.74	287(79.50)	72.50 \pm 0.57	577(80.25)
有效性	疫苗安全	73.04 \pm 0.90	281(78.49)	70.29 \pm 0.84	275(76.18)	71.66 \pm 0.61	556(77.33)
	注射安全	72.56 \pm 0.89	278(77.65)	69.88 \pm 0.83	272(75.35)	71.21 \pm 0.61	550(76.50)
	服务效果	71.23 \pm 0.99	260(72.63)	67.81 \pm 0.86	241(66.76)	69.51 \pm 0.66	501(69.68)
合计	血压控制效果	72.88 \pm 1.21	121(79.88)	69.31 \pm 1.82	71(70.30)	71.45 \pm 1.03	192(75.59)
	血糖控制效果	77.37 \pm 1.68	81(85.26)	68.33 \pm 2.24	47(62.67)	73.38 \pm 1.40	128(75.29)
合计	整体情况	74.67 \pm 1.38	270(75.34)	67.64 \pm 1.20	258(71.52)	71.62 \pm 1.20	528(73.44)

注:血压控制效果调查总人数为 254 人,城市 153 人,农村 101 人;血糖控制效果调查总人数为 170 人,城市 95 人,农村 75 人;其他各指标,调查总人数均为 719 人,城市 358 人,农村 361 人

2.3 城乡居民基本公共卫生服务满意度影响因素

以居民对基本公共卫生服务总体满意情况(0 = 不满意,1 = 满意)为因变量,以性别、年龄、文化程度、是否为慢性病人、居民个人年医疗支出以及居民对 4 个服务质量维度的满意度评价(0 = 不满意,1 = 满意)为自变量,以 $\alpha = 0.05$ 为纳入指标、 $\alpha = 0.1$ 为剔除指标,采取进行非条件 logistic 回归分析。最终进入模型且有统计学意义的影响因素如表 3 所示,其中对居民总体满意度有影响的因素包括性别、居

民个人年医疗支出、服务维度满意情况评价。

3 讨论与建议

3.1 城乡居民基本公共卫生服务整体满意度处于“一般”水平,仍有待提高

调查显示,城乡居民对基本公共卫生服务的整体满意度水平处于“一般”水平。研究显示,我国基本公共卫生服务机构总体供给能力不足,经费投入薄弱、使用受限,医护人员总体素质偏低且流失严

重,双向转诊渠道不通,重医疗轻预防问题突出,这些问题已经成为制约基本公共卫生服务发展的瓶颈。^[4]基本公共卫生服务发展需要强化供给侧改革,应从机制体系建设、资金技术支持、人才队伍培

养等方面着手,同时立足于居民卫生服务需求,突破传统的任务性工作方式,充分调动居民参与积极性,利用更有限资源最大程度地满足居民基本公共卫生服务需求。

表3 城乡居民基本公共卫生服务满意度影响因素 logistics 回归分析

变量	偏回归系数	标准误	χ^2	P 值	OR 值	95%可信区间	
						下限	上限
常量	-1.30	0.31					
性别(对照组:男)							
女	-0.54	0.20	7.17	0.01*	0.59	0.40	0.87
个人年医疗支出(元)(对照组: <1 000)							
1 000 ~	0.62	0.28	5.01	0.03*	1.86	1.08	3.20
5 000 ~	0.88	0.38	5.64	0.02*	2.45	1.17	5.14
10 000 ~	0.74	0.40	5.52	0.02*	2.56	1.17	5.59
服务质量各维度满意度评价(对照组:不满意)							
可及性(满意)	4.02	1.04	14.86	0.00**	55.85	7.23	431.69
舒适性(满意)	3.07	0.65	22.74	0.00**	21.63	6.11	76.54
安全性(满意)	2.77	1.11	6.25	0.01*	15.89	1.82	139.02
有效性(满意)	1.27	0.60	4.47	0.03*	3.56	1.10	11.52

注: * $P < 0.05$; ** $P < 0.01$

3.2 基本公共卫生服务居民总体满意度城市高于农村,应进一步促进均等化发展

长期以来在“城乡二元制”的发展结构下,城市地区拥有经济上的先天优势,拥有更多的公共产品供给渠道,公共卫生资源相对充足;近年来,政府高度关注我国农村卫生发展,给予农村地区经济和技术上的扶持,一定程度上缩短了城乡基本公共卫生发展的差距,但这种城乡差距并不会在短期消失。^[4]本次调查显示,城市居民公共卫生服务满意度得分高于农村地区,这一结果符合当前城乡差异的背景。一般而言,相对于农村居民,城市居民具有更强的保健意识、更高的医疗认知,对基本公共卫生服务有更高的知晓率和利用率。而且,对城市社区卫生服务机构来说,与大医院开展合作,拥有更多的人才进修和技术提升机会,在城市卫生资源溢出效应促进下,城市基本公共卫生服务得到了较好的发展。随着我国新医改推进,农村卫生改革瓶颈日益突出,城乡基本公共卫生服务均等化应该成为实现“健康中国”的政策着力点^[5]。

3.3 提高居民公共卫生服务满意度应重点改进公共卫生服务内涵建设

Logistic 回归分析结果显示,性别、居民个人年医疗支出对基本公共卫生服务总体满意度有一定影响,居民年龄、城乡类别、文化程度以及患慢性病情况对基本公共卫生服务总体满意度的影响均不明显;一定程度上反映了湖北省的基本公共卫生服务在人口学特征

上的均等化取得了一定成效,城乡居民不论年龄、职业、地域、收入等差异,对获得基本公共卫生服务的满意度评价趋同。服务质量各维度的满意度评价对总体满意度的影响程度较大,依次是对可及性、舒适性、安全性和有效性的满意评价。因此,全面提高基本公共卫生服务居民满意度,应立足城乡居民基本卫生服务需求,重点改善公共卫生服务内涵建设。

作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

参 考 文 献

- [1] Thomas Shane. 2007 北京国际全科医学学术峰会内容摘要——使用病人满意度调查工具改善社区卫生服务的质量[J]. 中国全科医学, 2007, 10(16): 1315-1316.
- [2] 李鲁, 陈天辉, 杜亚平, 等. 城乡居民对社区卫生服务满意度的比较研究[C]. 2003.
- [3] 罗庆, 汪茂云, 刘欢, 等. 基于 SEM 的城市社区卫生服务顾客满意度指数模型的实证研究[J]. 中国社会医学杂志, 2013, 30(6): 411-414.
- [4] 陈丽, 姚岚, 舒展. 中国基本公共卫生服务均等化现状、问题及对策[J]. 中国公共卫生, 2012, 28(2): 206-209.
- [5] 李建新, 夏翠翠. 我国城乡老年人口医疗服务可及性差异研究——基于 2011 年中国老年健康影响因素跟踪调查数据[J]. 中国卫生政策研究, 2014, 7(9): 42-47.

[收稿日期:2017-09-06 修回日期:2017-12-13]

(编辑 薛云)