

## · 全科医疗/社区卫生服务工作研究 ·

### 北京市社区卫生服务满意度横断面调查结果分析

袁琦, 闫红梅, 朱清, 王群, 梁春雷, 常艺, 杨辉, 郭爱民, 崔树起, 路孝琴, 郭秀花

**【摘要】** 目的 分析患者对社区卫生服务的满意度及其关联因素, 推动社区卫生服务的发展。方法 在北京市东城、西城、朝阳、石景山4个区, 分别选取了1个社区卫生服务中心及中心下属的3个社区卫生服务站, 对年满15岁的就诊患者发放社区卫生服务满意度问卷。问卷借鉴了澳大利亚皇家全科医学学会的满意度调查工具, 共计对4 500名年满15岁的就诊患者进行调查, 回收有效问卷4 223份。结果 患者对社区卫生服务的总满意率为96.6%, 其中对“医生对您的尊重程度”的满意率最高为95.9%, 而对“候诊室为儿童提供的设施”及“医生给儿童看病的能力”的满意率最低, 分别为37.7%和39.4%。结论 全科医生的医疗技术和服务态度是影响满意度的重要关联因素。

**【关键词】** 社区卫生服务; 病人满意度; 关联因素; 北京

**【中图分类号】** R 197 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1007-9572(2009)03-0393-03

Patient Satisfaction on Community Health Services in Beijing – quality of Care as Patient Perspective YUAN Qi, YAN Hong - mei, ZHU Qing, et al. Beijing Hepingli Hospital, Beijing 100013, China

**【Abstract】** Objective To explore associated factors which determinate patient satisfaction on community health services and to inform policy development and quality improvement of community health services. Methods Patient questionnaire survey was conducted in four community health centres and 12 stations in four urban districts of Beijing. The questionnaire was localized RACGP tool of Australia and pre tested in a Beijing community. Training session was organized by investigator for ensuring quality of data collection process. Totally 4,500 questionnaires were delivered to patients who aged 15 and over, while 4,223 of them returned and validated for data analysis. SPSS 13.0 was occupied for data analysis. Results Overall patient satisfaction rate on community health services was 96.6%. The satisfaction rate for doctor's respect was 95.9%, while the lowest rate was about facility for sick children in community health venues, i.e. only 37.7%. Conclusion Medical technical competency and attitude toward patients could be key determinants of patient satisfaction.

**【Key word】** Community health service; Patient satisfaction; Associated factor; Beijing

从卫生服务的角度讲, 满意度是指人们由于健康、疾病、生命质量等方面的要求而对医疗、保健卫生服务产生的某种期望, 然后对所经历的医疗、保健服务进行比较后形成的情感状态的反映<sup>[1]</sup>。通常包括对服务是否易及, 环境是否舒适, 诊疗程序是否合理, 诊疗费用是否经济和技术水平、治疗效果等的满意情况<sup>[2-3]</sup>。满意度也可能受到患者的年龄、性别、婚姻、医保形式等因素的影响。社区卫生服务机构是为社区居民提供六位一体服务的主体, 因此, 社区居民对社区卫生服务是否满意, 直接影响到社区卫生服务的发展。为了解患者对社区卫生服务的满意度, 本研究进行了以下的调查。

#### 1 对象与方法

作者单位: 100013 北京市和平里医院(袁琦, 朱清, 王群, 梁春雷)(袁琦现为首都医科大学公共卫生与家庭医学学院硕士研究生); 北京市朝阳区中医医院(闫红梅); 北京市朝阳区东风社区卫生服务中心(常艺); 澳大利亚 Monash 大学(杨辉); 首都医科大学公共卫生与家庭医学学院(郭爱民, 崔树起, 路孝琴, 郭秀花)

通讯作者: 郭秀花, 100069 北京市, 首都医科大学公共卫生与家庭医学学院; E-mail: guoxiu@ccmu.edu.cn

1.1 研究对象 2007-11-01—12-31, 在北京市8城区随机选取4个区, 分别为东城、西城、朝阳、石景山区, 在每个区随机选取1个社区卫生服务中心及该中心下属的3个社区卫生服务站, 共计4个社区卫生服务中心和12个社区卫生服务站。对年满15岁的就诊患者发放社区卫生服务满意度问卷, 向其讲明调查意义、自愿参加原则, 采取不记名的方式, 并且给予患者相对独立的空间填写问卷, 嘱患者逐条阅读问卷内容, 不漏填、错填, 并且字迹清晰。

#### 1.2 方法

1.2.1 调查员的培训 统一培训进行问卷调查的社区卫生服务机构工作人员, 要求调查员耐心、细致地回答患者提出的问题。培训内容包括本次调查的目的和意义、调查对象的选取方法、明确调查员的职责。

1.2.2 调查内容 2007-11-01—12-31 在患者就诊后发放问卷, 内容包括患者的基本情况、对诊所的总印象、对诊所环境的评价、对诊所的看法以及对医生的看法5个部分。患者的基本情况包括患者生活方式; 对诊所环境的评价包括对诊所儿童设施和老年设施的评价; 对诊所的看法包括对预约的方便程度、在诊所的等待时间、医生给您看病所花费的时间等条目:

对医生的看法包括医生给儿童看病的能力、医生对您的尊重程度以及医生治病的能力等相关条目，共计 25 条。问卷中问题的回答分为不好、还可以、好、非常好、好极了、不确定和没接触，请患者逐一回答。为了简明地展示监测结果和统计分析的目的，本文将“还可以”、“好”“非常好”“好极了”合并，计为满意，筛选社区卫生服务患者满意度的关联因素。

1.3 统计学方法 数据采用 Epidata 3.02 录入并逻辑校正，采用 SPSS 13.0 软件进行统计学分析。

## 2 结果

2.1 患者的基本情况 共发放问卷 4 500 份，回收有效问卷 4 223 份，有效回收率为 93.84%。4 223 名患者平均年龄 55 岁，男 1 994 人（占 47.2%），女 2 229 人（占 52.8%）；职业以退休人员为主；医疗支付方式以职工医疗保险及公费为主（见表 1）。

2.2 满意度关联因素 患者对社区卫生服务的满意度见表 2。患者对社区卫生服务的总满意率为 96.6%，其中对“医生对您的尊重程度”的满意率最高为 95.9%，而对“候诊室为儿童提供的设施”和“医生给儿童看病的能力”满意率较低，分别为 37.7% 和 39.4%。

表 1 患者的一般状况  
Table 1 Patient's general information

		例数	构成比（%）
年龄(岁)	15 ~	452	10.7
	35 ~	1 457	34.5
	55 ~	1 898	44.9
	75 ~95	416	9.9
性别	男	1 994	47.2
	女	2 229	52.8
职业	工人	1 064	25.2
	国家、社会管理者(公务员)	592	14.1
文化程度	退休	1 970	46.6
	其他	597	14.1
	小学及以下	363	8.6
医疗支付方式	初中	1 237	29.3
	高中或中专	1 163	27.5
	大专	773	18.3
	本科及以上	687	16.3
公费	公费	928	21.9
	职工医疗保险	2 507	59.4
	自费	680	16.1
	其他	108	2.6

## 3 讨论

本次调查所采用的问卷借鉴了澳大利亚皇家全科医学学会（RACGP）的调查工具，该工具约开发于 15 年前，现已成为澳大利亚全科医学服务质量管理的常规内容<sup>[4]</sup>，它是基于患者观点来开发和分析的工具<sup>[5]</sup>，反映了重视患者观点的先进理念，并具有很强的针对性和可操作性。首都医科大学与澳大利亚 Monash 大学联合对该工具进行了本土化<sup>[6]</sup>。

表 2 患者对社区卫生服务的满意度  
Table 2 Patient satisfaction with community health service

条目	满意人数	满意率（%）
患者对社区的总满意率	4 079	96.6
诊所的设施	3 711	87.8
候诊室为儿童提供的设施	1 593	37.7
为老年病人提供的设施	3 425	81.1
预约时间对你的方便程度	2 336	55.3
在电话里和医生说话的方便程度	2 716	64.4
在工作时间以外看病的方便程度	2 859	67.7
医生到家给您看病的方便程度	2 621	62.1
看病以前在诊所的等待时间	3 816	90.4
医生给您看病所花费的时间	3 904	92.5
医生的收费情况	3 853	91.2
诊所的病历管理	3 217	76.1
医生给儿童看病的能力	1 661	39.2
医生想花时间给您看病	3 249	76.9
医生想回答您的问题	3 820	90.4
医生对您的尊重程度	4 047	95.9
医生的知识水平	3 897	92.3
医生治病的能力	3 906	92.5
医生对您生病的关心程度	3 929	93.1
医生给您提供预防服务	3 537	83.7
您选择医生的可能	3 576	84.7
医生给您开药的价钱	3 869	91.6
医生给您开的药的有效性	3 938	93.2
医生给您开的检查价钱	3 219	76.2

3.1 社区卫生服务在北京市开展已经 20 余年，经历了从无到有，并逐步完善形成网络。社区卫生服务是满足广大居民基本医疗服务需求的最佳方式，也是沟通患者与大医院之间的桥梁，因此，社区卫生服务质量的高低及患者对社区卫生服务是否满意，直接影响到社区卫生服务的发展。社区卫生服务的健康发展有赖于社区居民和患者的积极支持和参与服务的计划、质量控制和评价。因此，社区居民对社区卫生服务满意与否是体现社区卫生服务“以人为本”精神的重要指标，也是检验社区卫生服务效果的敏感指标<sup>[7-8]</sup>。同时，重视从患者信息中分析和归纳出卫生服务质量改善的优先领域，成为今后社区卫生服务持续发展的一个关键策略。

3.2 患者总的满意率较高，达到了 96.6%，在医生对您的尊重程度、看病的等待时间、医生的治病能力和知识水平以及医生开药的价钱及药物的有效性等方面满意率也都达到了 85.0% 以上。这可以归为两大因素，即医生的医疗技术和服务态度。有研究认为服务态度和医疗技术是影响患者满意度的重要方面，医务人员的态度和医疗技术与满意度有高度的正相关<sup>[9-10]</sup>。本调查的结果与其相符。北京市的社区卫生服务经过 20 余年的发展，在设施和人员配备上有了很大的改善，改变了人们心目中社区设备简陋、人员素质差的印象。

3.3 从人口学基本特征可以看出，前来社区卫生服务机构就

诊的患者以中老年人为主。平均年龄为 55 岁，退休人员占 46.6%，这一人群是慢性疾病患病的主要危险人群，而社区卫生服务是慢性疾病预防、治疗和监测的排头兵，他们选择在社区卫生服务机构就诊，体现了社区卫生服务在慢性疾病防治方面的重要性。到社区就诊的青壮年较少，一方面青壮年身体情况较好，暂时对社区卫生服务的需求量不大；另一方面，青壮年为社会的中坚力量，他们承担主要的社会工作，相对于退休人员自己可支配的时间较少。

**3.4 在医疗费用支付方式中，社会医疗保险及公费医疗占 81.4%。**这部分人群医疗费用的可报销比例基本达到 80% 以上<sup>[11]</sup>；在满意度方面，上述患者中只有 2.88% 表示对社区卫生服务不满，而在自掏腰包和其他报销方式的患者中有 5.46% 表示对社区卫生服务不满，几乎是其两倍。而我们这次调查所选取的均为非营利性的医保定点机构，因此，这一人群是社区卫生服务的主要消费者，能否为他们提供满意的服务，有效地解决他们的基本医疗需求，也是更好的控制我国医疗费用支出的重要因素。

**3.5 本次调查中，患者对诊所设施的满意率达到 87.8%，但是，只有 37.7% 的患者认为社区卫生服务机构提供了很好的儿童设施，医生给儿童看病的能力方面的满意度也很低，为 39.4%。**从中可以看出社区卫生服务机构在这方面的投入还很不够，社区虽然承担了六位一体的功能，其中包括儿童保健，但是这一功能还没有真正在社区实现，这是社区卫生服务尚待完善之处。但是，我们所调查的社区卫生服务机构主要服务对象的平均年龄为 55 岁，以老年人为主，因此，针对社区卫生服务中对儿童患者服务能力问题，需要从成本效益的角度进一步深入研究，探讨既方便儿童就诊，又合理配置资源的解决方案。

患者利用社区卫生服务，不仅仅是来“看病”而是来“看医生”。人际服务（inter-personal care）是指社区卫生服务人员与居民或患者之间的社会学和心理学互动<sup>[12]</sup>。获得良好的人际服务是患者的一个基本需要，而且全科医学更应侧重对患者的人文关怀<sup>[6]</sup>。提供有效的医疗服务是获得患者认可的前提，而对患者的尊重是良好医患关系建立的基础<sup>[6]</sup>。本调查显示，患者对医生对其尊重程度的满意度最高，达到 95.9%，这是患者对社区卫生服务最好的肯定。社区卫生服务机构的设施也是患者满意度的重要关联因素，这方面需要政府积极扶持，在资金、财物上给与社区倾斜性的支持，保障社区卫生服务机构设施的建设，并且根据不同社区居民的需求，配备更为人性化的设施，从而在硬件上保障社区卫生服务的可持续发展。医生的治病能力和知识水平与患者的满意度也是密切相关，2006 年《国务院关于发展城市社区卫生服务的指导意见》指出，加强社区卫生服务队伍建设，完善全科医师、护士等卫生技术人员的任职资格制度，制订聘用办法，加强岗位培训，开展规范化培训，提高人员素质和专业技术能力<sup>[13]</sup>，以增强社区卫生服务机构的竞争力，使得社区六位一体功能得到完善，更好的发挥社区“守门人”的作用。

## 参考文献

- 1 Hall JA, Dorman MC. Meta-analysis of satisfaction with medical care. Description of research domain and analysis of overall satisfaction levels [J]. *Soc Sci Med*, 1988, 27 (6): 637-644.
- 2 王亚东, 关静, 李静, 等. 全国社区卫生服务现状调查: 社区卫生服务机构与医院就诊患者满意度比较 [J]. 中国全科医学, 2006, 9 (13): 1050-1053.
- 3 李志新, 张拓红, 刘丽, 等. 医疗服务体验和满意度监测结果对社区卫生服务质量管理的启示 [J]. 中国全科医学, 2007, 10 (21): 1769.
- 4 Steven ID, Thomas S, Eckerman E, et al. A patient determined general practice satisfaction questionnaire [J]. *Australian Family Physician*, 1999, 28: 342-348.
- 5 杨辉, Shane Thomas, Colette Browning, 等. 开发患者满意度测量工具的新思路—以 RACGP 全科医学服务满意度问卷为例 [J]. 中国全科医学, 2007, 10 (8): 603-606.
- 6 任依, 张拓红, Shane Thomas, 等. 北京市某社区卫生服务机构患者的体验监测调查分析 [J]. 中国全科医学, 2007, 10 (21): 1764-1767.
- 7 李倩, 黄涛, 李博闻, 等. 不同等级医疗机构开展社区卫生服务的满意度分析 [J]. 中国社会医学杂志, 2006, 23 (1): 53-56.
- 8 杨辉, Shane Thomas. 全科医学服务体验和满意度调查的国际进展及借鉴 [J]. 中国全科医学, 2006, 9 (11): 878.
- 9 Junya Tokunaga, Yuichi Imanaka, et al. Effects of patient demands on satisfaction with Japanese hospital care [J]. *Int J for Qual in Health Care*, 2000, 5: 395-401.
- 10 冯文, 林明健, 周子君, 等. 三城市居民对民营医疗门诊服务的绩效评价 [J]. 中华医院管理杂志, 2003, 19 (9): 532-536.
- 11 北京劳动保障网. 北京市基本医疗保险规定 [EB/OL]. <http://www.bjld.gov.cn/LDJAPP/search/fgdetail.jsp>, 2001.
- 12 Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring [M]. In: Ann Arbor. *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Health Administration Press, 1980.
- 13 卫生部等十部委. 关于发展城市社区卫生服务的指导意见 [R]. 1999.

(收稿日期 2008-09-10；修回日期：2008-12-16)

(本文编辑：潘雪)