

·调查分析·

承德市双桥区家庭医生签约服务现状及居民满意度调查

韩雪,李军,王义围

(承德医学院附属医院全科医疗科,河北 承德 067000)

摘要:目的 探讨承德市双桥区家庭医生签约服务现状及签约居民满意度及其影响因素,为促进家庭医生签约服务发展提供参考依据。**方法** 采取随机抽样法于2020年8月~9月承德市双桥区5家基层医疗卫生机构抽取社区就诊居民进行现场问卷调查,调查家庭医生签约服务现状及签约居民满意度及其影响因素。**结果** 共发放问卷1200份,回收有效问卷1196份,有效回收率99.67%,签约居民936例,签约率78.26%;非常满意351名(37.50%),满意343名(36.65%),一般满意242名(25.85%),无不满意及非常不满意;不同年龄、文化程度、医保类型、是否患有慢病、服务态度、医疗设备、药品种类、诊疗费用、慢病管理、健康教育、预约转诊居民总体满意度不同,差异有统计学意义($P<0.05$);多因素分析结果显示,年龄、文化程度、是否患有慢病以及签约机构的服务态度是签约居民总体满意度的影响因素($P<0.05$)。**结论** 承德市双桥区家庭医生签约率仍有待提高,签约居民对家庭医生签约服务的总体满意度较高,但部分条目满意度仍有待加强。

关键词:家庭医生;签约服务;慢病管理

中图分类号:R197.1

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2021.10.041

文章编号:1006-1959(2021)10-0142-03

Investigation on the Status of Contracted Services of Family Doctors and Residents' Satisfaction in Shuangqiao District, Chengde

HAN Xue, LI Jun, WANG Yi-wei

(Department of General Medicine, Affiliated Hospital of Chengde Medical University, Chengde 067000, Hebei, China)

Abstract: Objective To explore the current status of contracted services of family doctors in Shuangqiao District, Chengde City, and the satisfaction of contracted residents and its influencing factors, so as to provide a reference for promoting the development of contracted services of family doctors.

Methods From August to September 2020, 5 primary medical and health institutions in Shuangqiao District, Chengde City were selected by random sampling method to select community residents to conduct on-site questionnaire surveys to investigate the current status of family doctors' contracted services and the satisfaction of contracted residents and their influencing factors. **Results** A total of 1,200 questionnaires were issued, and 1196 valid questionnaires were returned. The effective response rate was 99.67%. There were 936 contracted residents, and the contract rate was 78.26%; 351 were very satisfied (37.50%), 343 were satisfied (36.65%), 242 were generally satisfied (25.85%), none were dissatisfied or very dissatisfied. The overall satisfaction of residents with different ages, education levels, medical insurance types, chronic diseases, service attitudes, medical equipment, drug types, diagnosis and treatment costs, chronic disease management, health education, and appointment referrals were different, the differences were statistically significant ($P<0.05$). The results of multi-factor analysis showed that age, education level, chronic disease and service attitude of contracted institutions were the influencing factors of overall satisfaction of contracted residents ($P<0.05$). **Conclusion** The contracting rate of family doctors in Shuangqiao District of Chengde City still needs to be improved. The overall satisfaction of the contracted residents with the contracted services of family doctors is relatively high, but the satisfaction of some items still needs to be strengthened.

Key words: Family doctor; Contract service; Chronic disease management

国务院医改办等七部委联合发布的《关于推进家庭医生签约服务的指导意见》提出,力争到2020年将家庭医生签约服务扩大到全人群,基本实现家庭医生签约服务全覆盖。但据调查显示,我国各地区家庭医生签约工作的推进存在明显差异,国内一二线城市对此报道居多,而三四线城市却鲜有报道。本文对承德市双桥区家庭医生签约服务现状及居民满意度进行调查,为进一步促进家庭医生签约服务发展提供参考依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象 于2020年8月~9月以承德市双桥区西大街社区卫生服务中心、双峰寺镇中心卫生院、大石庙镇中心卫生院、牛圈子沟镇卫生院、水泉沟镇卫

生院5家基层医疗卫生机构为调查机构,根据各社区居住人口数量进行数额分配,采取随机抽样法抽取社区就诊居民1200例,所有参加研究的居民均知情同意。纳入标准:① ≥ 18 岁;②在本社区居住满6个月的常住人口。排除标准:①有精神、智力障碍或语言障碍者;②不愿配合者。

1.2 方法 查阅相关文献,参照我国2019版乡镇卫生院/社区卫生服务中心能力标准,结合预调研得出的家庭医生实际服务情况,拟定调查问卷,并经三位相关专家评估审核通过,调查由调查员按照调查问卷进行面对面的访问。问卷内容主要包括居民一般情况(性别、年龄、文化程度、月收入、户口所在地、医保类型、是否患有慢病、是否签约);签约居民对家庭医生签约服务具体条目(总体服务、医疗水平、服务态度、就医环境、医疗设备、药品种类、诊疗费用、慢病管理、健康教育、预约转诊)满意度。

1.3 满意度 满意度测评采用Likert 5点评分法,从非常不满意到非常满意分别计1~5分,3分为界值,表示一般,3分以上表示满意度较高。各条目满意度总体

基金项目:河北省2020年度医学科学研究课题计划(编号:20200376)

作者简介:韩雪(1992.1-),男,河北保定人,硕士研究生,主要从事全科医学研究

通讯作者:王义围(1963.6-),女,河北承德人,硕士,主任医师,主要从事全科医学研究

评价以评分均值表示。非常满意、满意定义为满意组,一般满意、不满意、非常不满意定义为非满意组。

1.4 统计学方法 采用 Excel 建立数据库,采用 SPSS 22.0 统计软件进行统计学分析,计数资料以[n(%)]表示,比较采用 χ^2 检验;采用多因素 Logistic 回归分析满意度影响因素; $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 社区签约居民基本情况 共发放问卷 1200 份,回收有效问卷 1196 份,有效回收率为 99.67%;其中

签约居民 936 例,签约率为 78.26%。

2.2 居民对家庭医生签约服务的满意度 非常满意 351 名(37.50%),满意 343 名(36.65%),一般满意 242 名(25.85%),无不满意及非常不满意,见表 1。

2.3 家庭医生签约服务总满意度的单因素分析 不同年龄、文化程度、医保类型、是否患有慢病、服务态度、医疗设备、药品种类、诊疗费用、慢病管理、健康教育、预约转诊居民总体满意度不同,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 2。

表 1 居民对家庭医生签约服务的满意度[n(%)]

项目	非常满意	满意	一般满意	不满意	非常不满意	评分
总体服务	351(37.50)	343(36.65)	242(25.85)	0	0	4.12
医疗水平	203(21.69)	421(44.98)	288(30.77)	24(2.56)	0	3.86
服务态度	527(56.30)	303(32.37)	96(10.26)	10(1.07)	0	4.44
就医环境	188(20.09)	431(46.05)	291(31.09)	26(2.78)	0	3.83
医疗设备	143(15.28)	381(40.71)	375(40.06)	35(3.74)	2(0.21)	3.67
药品种类	103(11.00)	387(41.35)	366(39.10)	80(8.55)	0	3.55
诊疗费用	323(34.51)	351(37.50)	200(21.37)	52(5.56)	10(1.07)	3.99
慢病管理	494(52.78)	317(33.87)	117(12.50)	8(0.85)	0	4.39
健康教育	183(19.55)	445(47.54)	296(31.62)	12(1.28)	0	3.85
预约转诊	198(21.15)	412(44.02)	270(28.85)	52(5.56)	4(0.43)	3.80

表 2 家庭医生签约服务总满意度的单因素分析[n(%)]

项目	n	满意组	非满意组	χ^2	P	项目	n	满意组	非满意组	χ^2	P
性别				0.204	0.652	医疗水平				1.742	0.187
男	441	333(75.51)	108(24.49)			满意	624	471(75.48)	153(24.52)		
女	495	370(74.75)	125(25.25)			非满意	312	223(71.47)	89(28.53)		
年龄(岁)				51.323	0.001	服务态度				82.663	0.001
18~29	41	30(73.17)	11(26.83)			满意	830	654(78.80)	176(21.20)		
30~44	171	101(59.06)	70(40.94)			非满意	106	40(37.74)	66(62.26)		
45~59	318	218(68.55)	100(31.45)			就医环境				1.205	0.272
60~74	330	244(73.94)	53(16.06)			满意	619	452(73.02)	167(26.98)		
≥75	76	68(89.47)	8(10.53)			非满意	317	242(76.34)	75(23.66)		
文化程度				131.905	0.001	医疗设备				22.411	0.001
小学及以下	232	164(70.69)	68(29.31)			满意	524	420(80.15)	104(19.85)		
初中	376	217(57.71)	159(42.29)			非满意	412	274(66.50)	138(33.50)		
高中/中专	191	182(95.29)	9(4.71)			药品种类				4.820	0.028
大专及以上	137	131(95.62)	6(4.38)			满意	490	378(77.14)	112(22.86)		
月收入(元)				3.437	0.329	非满意	446	316(70.85)	130(29.15)		
<1000	237	169(71.31)	68(28.69)			诊疗费用				5.623	0.018
1000~2000	138	102(93.91)	36(26.09)			满意	674	514(72.26)	160(23.74)		
2001~3000	235	170(72.34)	65(27.66)			非满意	262	180(68.70)	82(31.30)		
>3000	326	253(77.61)	73(22.39)			慢病管理				54.640	0.001
户口所在地				3.020	0.082	满意	811	635(78.30)	176(21.70)		
本地户口	880	658(74.77)	222(25.23)			非满意	125	59(47.20)	66(52.80)		
外地户口	56	36(64.29)	20(35.71)			健康教育				10.472	0.001
医保类型				56.983	0.001	满意	628	486(77.39)	142(22.61)		
城乡居民医保	606	403(66.50)	203(33.50)			非满意	308	208(67.53)	100(32.47)		
城镇职工医保	312	279(89.42)	33(11.83)			预约转诊				4.334	0.037
其他	18	12(66.67)	6(33.33)			满意	610	439(71.97)	171(28.03)		
是否患慢病				362.767	0.001	非满意	326	255(78.22)	71(21.78)		
是	528	518(98.11)	10(1.89)								
否	408	176(43.14)	232(56.86)								

2.4 签约服务总满意度多因素 Logistic 回归分析 以签约居民总体满意度作为因变量,以单因素分析中差异有统计学意义的项目为自变量进行多因素 Lo-

gistic 回归分析,结果显示签约居民的年龄、文化程度、是否患有慢病以及签约机构的服务态度是签约居民总体满意度的影响因素($P<0.05$),见表3。

表3 签约服务总满意度多因素 Logistic 回归分析

项目	B	S.E.	Wald χ^2	P	OR	95%CI
年龄	-0.034	0.016	4.267	0.039	0.967	0.937~0.999
文化程度(以小学及以下为参考)						
初中	-0.848	0.430	3.886	0.049	0.428	0.184~0.995
高中/中专	5.005	0.735	46.411	0.001	149.191	35.347~629.691
大专及以上	3.930	0.566	48.284	0.001	50.894	16.799~154.191
是否患有慢病(以否为参照)	-6.536	0.541	145.982	0.001	0.001	0.001~0.004
服务态度(以非满意为参照)	-1.349	0.477	8.009	0.005	0.259	0.102~0.660

3 讨论

本研究结果显示,承德市双桥区目前居民签约率达 78.26%,与王荣英等^[1]研究有一定差距。签约居民年龄主要在 45 岁以上,60 岁以上人群、慢病患者社区签约服务满意度较高。多因素分析显示,年龄、文化程度、是否患有慢病、服务态度是签约居民总体满意度的影响因素,与郑嘉臻等^[2]研究结果一致。原因可能为此年龄段正是慢病的高发年龄段,老年人、慢病患者又是当前签约服务的重点人群,签约服务包中的免费体检,免费测血压、血糖等对患有慢性病的老年人吸引力大,而多数年轻人工作繁忙,自我健康管理意识不强,极少就医,导致了此类签约群体的丢失^[3]。而高中以上学历的居民总体满意度高于低学历居民,可能为高学历居民对家庭医生签约服务具有较高的理解和利用能力,对服务满意度能够做出更客观的评判。因此,老年人、慢病患者在享受基层医疗卫生机构长期、稳定、动态、个性化的健康管理过程中,家庭医生耐心地沟通和心理疏导。针对不同人群定制个性化、多样化的家庭医生签约服务包,以重点人群为切入点,向普通人群发展,可以更多利用微博、微信、公众号等互联网媒体宣传,吸引年轻群体完成签约。不仅要注重签约率,更要注重签约居民的服务体验,从疾病预防诊治到心理关怀多方面提升签约服务。

从居民对家庭医生签约服务各条目满意度可以看出,各条目满意度均在 3 分以上,表明家庭医生签约服务总体满意度较高,但仍与祝嫦娥等^[4]研究存在差距,居民对药品种类、医疗设备、预约转诊等服务满意度较低。究其原因受政府财政倾斜和市场引导的双重影响,基层医疗卫生机构的服务范围主要以常见病、多发病为主,导致基层医疗卫生机构的医疗设备和药品种类配备往往不能满足居民的要求^[5]。国家虽大力倡导通过家庭医生签约促进基层首诊,双向转诊,但由于各项相关政策不完善,仍存在预约号源及转诊绿色通道不畅等问题。因此,应充分发挥政

府资金的引导作用,加大对基层医疗卫生机构医疗设备和药品种类的资金投入,保障居民的基本就医需求。完善信息化平台,制定明确的转诊制度,简化转诊流程,在区域医联体内保障转诊绿色通道畅通,以患者为中心,形成主动转诊、自觉接收的局面^[6]。建立差别化医保政策,区分各级医疗机构报销比例,对基层首诊、符合转诊条件的患者适当提高报销额度^[7]。充分发挥政府的监管作用、医保的“杠杆”作用和各级医疗机构共同构建多元利益主体协调发展系统,打通双向转诊通道,扭转“上转容易下转难”的局面,促进基层首诊,真正使家庭医生成为居民健康的“守门人”。

综上所述,承德市双桥区家庭医生签约率仍有待提高,签约居民对家庭医生签约服务的总体满意度较高,但部分条目满意度仍有待加强,应积极落实家庭医生签约服务,提升服务内涵,多举措并行,提高居民满意度。

参考文献:

- [1]王荣英,张金佳,赵稳稳,等.石家庄市社区居民对社区卫生服务的满意度及家庭医生签约现状调查[J].中国全科医学,2018,21(31):3896-3900.
- [2]郑嘉臻,孟冰瑶,司友琴,等.深圳市家庭医生签约服务制实施效果及影响因素分析[J].中华医院管理杂志,2019,35(6):447-451.
- [3]范宁,魏兴民,赵贵雪,等.甘肃农村家庭医生签约服务现状及影响因素分析[J].中国公共卫生管理,2019,35(6):725-729.
- [4]祝嫦娥,周丹丹,圣孟飞,等.南京市居民家庭医生签约服务的满意度与签约现状调查[J].医学与社会,2019,32(11):97-101.
- [5]张映芹,王青.我国城乡医疗卫生资源配置均衡性研究[J].医学与社会,2016,29(1):7-9.
- [6]芦炜,张宜民,梁鸿,等.家庭医生签约服务与医保支付联动改革的理论基础及政策价值分析[J].中国卫生政策研究,2016,9(8):1-9.
- [7]张倩倩,郑亚君,李红丽,等.兰州新区家庭医生签约居民续签意愿及影响因素研究[J].中国全科医学,2019,22(7):789-793.

收稿日期:2020-11-13;修回日期:2020-11-20

编辑/林瑞颖