

家庭医生服务满意度研究的文献计量学分析

王言之¹, 费娇娇¹, 潘青青²

(1.江苏省人民医院全科医学科, 江苏 南京 210029;

2.建湖县人民医院全科医学科, 江苏 建湖 224799)

摘要:目的 对2011年以来国内以家庭医生服务满意度为主题的研究进行文献计量学与可视化分析。方法 以CNKI数据库为资料来源,采用高级检索模式,选定“主题字段”,设立检索条件为“家庭医生”AND“满意度”,纳入2011年1月1日-2022年2月28日符合标准的中文文献,采用Excel及CiteSpace对发文量、项目支持、研究热点进行统计处理与可视化分析。结果 共纳入347篇文献,分布于135种中文期刊。2019年以前每年发文量呈明显增长,近几年出现一定程度的下降趋势。发文单位累计480个,集中在上海、深圳、北京等地,其中38.96%为卫生服务中心或健康管理中心。关键词共现图谱显示,家庭医生(0.74)、满意度(0.27)、签约(0.26)、护理(0.1)、健康管理(0.07)等节点中介中心性最高。采用LLR方法进行聚类处理,得到糖尿病、全科医生、社区护理等8个聚类,组内一致性均较好。结论 国内不同地区间家庭医生责任制的发展差异不断缩小,以医护协作为核心、上下帮扶为特征的联动机制逐渐形成,且相关服务内容正得到细化和优化。

关键词:家庭医生;服务满意度;文献计量学;可视化分析

中图分类号:R-01

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2023.11.007

文章编号:1006-1959(2023)11-0038-05

Bibliometric Analysis of Family Doctor Service Satisfaction Research

WANG Yan-zhi¹, FEI Jiao-jiao¹, PAN Qing-qing²

(1.Department of General Medicine, Jiangsu Province Hospital, Nanjing 210029, Jiangsu, China;

2.Department of General Medicine, Jianhu People's Hospital, Jianhu 224799, Jiangsu, China)

Abstract: **Objective** To conduct a bibliometric and visual analysis of domestic research on family doctor service satisfaction since 2011. **Methods** Taking CNKI database as the data source, the advanced retrieval mode was adopted, and the "subject field" was selected. The retrieval conditions were set as "family doctor" and "satisfaction". The Chinese literatures that met the criteria from January 1, 2011 to February 28, 2022 were included. Excel and CiteSpace were used for statistical processing and visual analysis of the number of publications, project support and research hotspots. **Results** A total of 347 articles were included in 135 Chinese journals. Before 2019, the number of annual publications increased significantly, and there was a downward trend in recent years. A total of 480 institutions were issued, concentrated in Shanghai, Shenzhen, Beijing and other places, of which 38.96% were health service centers or health management centers. The keyword co-occurrence map showed that family doctors (0.74), satisfaction (0.27), contract signing (0.26), nursing (0.1), health management (0.07) and other nodes had the highest betweenness centrality. The LLR method was used for clustering processing, and 8 clusters such as diabetes, general practitioners, and community care were obtained, with good intra-group consistency. **Conclusion** The development differences in the family doctor responsibility system among different regions in China have been narrowing. Taking medical cooperation as the core, a linkage mechanism between higher and lower hospitals has been gradually formed. Besides, the relevant service content is being refined and optimized.

Key words: Family doctor; Service satisfaction; Bibliometrics; Visual analysis

家庭医生是基层卫生服务的关键组成部分^[1],家庭医生责任制也是我国分级诊疗制度在基层首诊和双向转诊方面的重要依托^[2]。我国家庭医生责任制的演绎经历了萌芽-试点-推广-全面实施多个阶段^[3],具有鲜明的时代特色。国内家庭医生工作室一

般由医师、护士及其他人员组成,以团队协作的形式为签约对象提供个性化、可持续的医疗保健服务。由于家庭医生在健康宣教^[4]、康复指导^[5]、心理支持^[6]等多方面均强调对患者的人文关怀,故这种综合性服务符合全科医学以患者为中心的特征^[7]。作为服务效果的主观评价指标,辖区居民的满意度与签约率及续签率存在直接关联,以服务满意度为核心的实证研究对家庭医生模式的完善具有较高的指导价值。本文以家庭医生服务满意度研究为切入口,对国内相关文献进行可视化分析,以期对未来家庭医生责任制的推广和应用提供一定参考。

作者简介:王言之(2000.2-),男,江苏扬州人,本科,住院医师,主要从事全科医学临床与教育研究

通讯作者:潘青青(1987.3-),女,江苏南通人,本科,主治医师,主要从事全科医学与社区医学研究

1 资料与方法

1.1 文献检索 以 CNKI 数据库为资料来源,采用高级检索模式,选定“主题字段”,检索条件为“家庭医生”AND“满意度”,时间范围限定 2011 年 1 月 1 日–2022 年 2 月 28 日,范围为发表在学术期刊上的全部中文文献,检索日期为 3 月 20 日。

1.2 纳入与排除标准 纳入标准:①在期刊上正式发表的中文文献,有完整的结构和内容;②研究范围为国内;③对实施的医学模式(家庭医生责任制)有明确表述;④以患者对家庭医生的满意度为研究课题或评价指标。排除标准:①缺乏作者、摘要、关键词等信息的短篇报道、时事评论及国外论文汇编;②不可获取的文献;③仅录用定稿、未正式见刊的文献;④研究主题偏向软件程序的设计及医学教育等,与家庭医生责任制的实施非直接相关的文献,或仅以供方视角下家庭医生的职业认同感和工作满意度为主题,不涉及患者对家庭医生服务的满意度。

1.3 统计学方法 以 Excel 导出数据,对纳入文献的发文量、作者、题名、文献来源、发表机构等信息进行描述性统计分析;以 Refworks 格式导入 CiteSpace 6.0.R1 软件,对纳入文献的关键词进行共现。鉴于不同作者对同一客体可能存在不同的表达,故采用在 project 文件夹中建立 alias 文档、对同义词及近义词进行等价替换的方法提升共现合理性。包括:①“北京市”归入“北京”;②“满意程度”归入“满意度”;③“慢性疾病”归入“慢性病”;④“抑郁情绪”归入“抑郁”;⑤其他相似的情况。采用 LLR 方法对关键词图谱进行聚类处理,并计算各组 silhouette 值以检验组内一致性。

2 结果

2.1 文献检索结果 初步检索得到文献 536 篇,排除录用定稿及重复上传 4 篇,内容结构不完整 11 篇,时事评论、国外经验介绍、期刊导读、摘要汇编类 16 篇,阅读摘要后排除其他不满足纳入条件的文献 158 篇,最终得到以患者对家庭医生服务满意度为研究主题的文献共 347 篇。

2.2 纳入文献的时间–数量分布 2011–2019 年该领域发文量近似呈指数型上升,环比增长率最高的依次是 2012 年(350.00%)、2015 年(58.33%)及 2019 年(50.00%)。但 2019 年往后逐年发文量出现缓慢下降,以 2022 年前两个月为参考,预估 2022 全年发文量约为 54 篇,仍然符合下降趋势,见图 1。

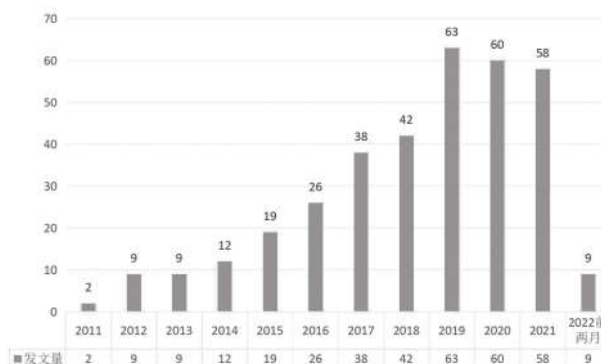


图1 家庭医生服务满意度主题文献逐年发文量

2.3 纳入文献的期刊统计 根据检索结果,纳入文献被收录于 135 种中文期刊,以《中国全科医学》《中国初级卫生保健》收录最多,载文占比分别为 12.10%、6.34%;在给定的年限间,仅收录 1 篇相关主题文献的期刊有 84 种,而收录 2~4 篇相关主题文献的期刊有 38 种。按载文量对期刊名称进行排序,对应的前 12 名期刊见表 1。对照 2020 版《中文核心期刊要目总览》及中国科技核心期刊目录,《中国全科医学》《医学与社会》属于双核心,《中华全科医学》属于科技核心,各刊的主要栏目及用稿方向基本包含社区卫生与基层医疗实践。

2.4 纳入文献的作者分析 第一作者所在地区广泛分布在全国 29 个省市及自治区,以上海、广东、北京三地较为集中,发文量占比分别达到 30.84%、19.88%、9.80%,符合我国在经济发达地区先开展家庭医生责任制试点工作的基本国情,见表 2。但就近 5 年各地区逐年发文量而言,不同地区仍然存在较大差异。广东地区以家庭医生模式实施满意度为主题的研究年均发文量稳定在 8~10 篇;上海地区虽然发文量占比较高,但 2019 年以来环比增长率均为负值;而北京地区 2018–2021 年相关主题发文量整体仍呈增长态势。设定科室与所在医院不进行合并、学系与所在院校不进行合并,相关主题发文单位累计 480 个,其中卫生服务中心或健康管理中心数目为 187 个,占比 38.96%;医院及其下属科室数目为 142 个,占比 29.58%;各类院校及其下属学系、学院或其他二级单位(不包括附属医院)数目为 108 个,占比 22.50%;剩余 43 个单位分属各地卫生局、疾病预防控制中心、卫生发展研究院及其他卫生事业单位。

表 1 家庭医生服务满意度研究的期刊载文量排序(前 12 名)

排序	期刊名	载文量	排序	期刊名	载文量
1	《中国全科医学》	42	7	《中国卫生产业》	9
2	《中国初级卫生保健》	22	8	《上海医药》	8
3	《中国社区医师》	19	9	《名医》	8
4	《中医药管理杂志》	11	10	《中国农村卫生事业管理》	7
5	《中华全科医学》	11	11	《中国当代医药》	6
6	《医学与社会》	10	12	《社区医学杂志》	6

表 2 各地区发文量统计

地区	发文量	地区	发文量	地区	发文量	地区	发文量
上海	107	福建	3	湖北	9	江西	1
广东	69	甘肃	3	四川	7	宁夏	1
北京	34	辽宁	2	广西	5	青海	1
浙江	22	云南	2	陕西	4	海南	1
江苏	18	山西	2	吉林	4	安徽	1
天津	15	新疆	2	河南	4		
山东	12	湖南	2	河北	3		
重庆	10	黑龙江	2	内蒙古	1		

2.5 基金项目支持分析 在纳入的 347 篇文献中,有项目支持的文献数目为 171 篇,占比 49.28%,其中 51 篇受 2 项及以上基金项目或课题计划支持。2011 年 1 月-2022 年 2 月,已正式见刊并导入 CNKI 数据库的相关主题文献累计受 245 类项目支持,包括 15 个国家自然科学基金项目、4 个国家社会科学基金项目、7 个省部级自然基金项目以及各卫生局和医学院校设立的若干其他项目,合计 266 频次。支持文献发表超过 2 篇的项目见图 2。

2.6 关键词共现与聚类 关键词是对文献研究重点的高度提炼^[8],对纳入文献的关键词的共现与聚类

见图 3。关键词中介中心性最高的前 10 位分别为家庭医生(0.74)、满意度(0.27)、签约(0.26)、护理(0.1)、健康管理(0.07)、模式(0.07)、评价(0.06)、对策(0.06)、北京(0.06)、实践(0.06)。不同关键词可归为 8 个聚类,包括:#0 家庭医生、#1 满意度、#2 糖尿病、#3 全科医生、#4 社区护理、#5 实施现状、#6 家庭管理、#7 抑郁。经检验,本研究中各组 silhouette 值最低为 0.673,最高为 0.983,其余几项在 0.772~0.940,组内一致性均较好,各关键词聚类对应的组内关键词见表 3。



注:图中数据标签为对应的发文量,非构成比

图 2 家庭医生服务满意度研究的基金项目支持分析



图 3 家庭医生服务满意度研究的关键词聚类图谱

表 3 家庭医生服务满意度研究的关键词聚类分析

ID	Tag	Size	Silhouette	Label(LLR)
0	家庭医生	39	0.673	团队服务;家庭医师;作用
1	满意度	34	0.869	现状;服务;中医药
2	糖尿病	32	0.796	社区;高血压;生活质量
3	全科医生	24	0.792	社区居民;影响因素; 因子分析;上海
4	社区护理	22	0.772	慢性病;老年人;预约服务;利用
5	实施现状	19	0.880	全科服务团队;社区服务中心
6	家庭管理	9	0.983	效果评价;高脂血症;政策效果 焦虑;慢性病管理;
7	抑郁	9	0.940	心理支持;双签约

3 讨论

以家庭医生服务满意度研究为切入点,分析国内家庭医生模式的实施现状如下:

3.1 地区差异缩减 本研究发现,该领域发文量较高的单位与发文量较高的地区间有较好的一致性。上海、北京、深圳等地作为最先一批试点家庭医生责任制的地区^[9],在国内家庭医生服务满意度相关主题的研究方面具有一定的领先地位,但鉴于江苏、浙江等地虽尚未形成一定规模,其在参照试点工作成功经验的基础上已稳步推进家庭医生责任制的推广,其余各地年度发文量均有明显的上升趋势。进一步分析地区特点可知,家庭医生责任制的实施存在内外双方的必要条件。一方面,上层建筑的政策引导和经验交流可为医疗模式的改良提供理论支持;另

一方面,地方自身的经济实力和卫生基础是家庭医生责任制推进的内在动力^[10]。我国坚持实施“健康中国”战略,医疗人才培养和医疗设施建设均已步入正轨,在人民对高质量医疗服务不断追求的时代背景下,不同地区间的差异或不断缩减。

3.2 联动网络形成 以家庭医生服务满意度为主题的研究具有较明显的医学专业背景,从整体而言一级医院是相关研究的主要产出来源,符合家庭医生模式在我国分级诊疗中的定位和价值导向。对于家庭医生服务满意度研究而言,社区卫生服务中心与院校或医院开展联合研究的情况较为普遍,提示家庭医生责任制的实施或为国内医疗系统注入了新的活力,形成各级医疗卫生单位上下联动的良好局面。除卫生机构间的联动外,家庭医生服务团队内部也具有明显的协作性。传统医疗模式认为医师是医疗服务的主要提供者,护士仅承担辅助作用,忽略了护理人员的主观能动性。而结合关键词聚类图谱可知,家庭医生责任制属于全科医学的范畴,对患者的服务包括诊疗、护理、康复等多方面,全科医师与社区护士均是家庭医生责任制的实施主体^[11],与患者的满意度有直接联系。在全科医生与团队其他成员的良好配合下,患者对家庭医生责任制的服务或有更良好的体验。

3.3 服务内容明确 关键词共现图谱中,“签约”一词的中介中心性高达 0.26,仅次于“家庭医生”和“满意度”。签约率及续签率均是评估患者对家庭医生服务

满意度的重要指标,而家庭医生对自身服务内容的理解、宣传和践行直接影响辖区居民的签约行为^[12]。“签而不约”是部分家庭医生团队存在的共性问题^[13],部分原因是一味追求覆盖率忽视了服务质量,部分原因是相关人员难以区分家庭医生和普通门诊医生的工作差别。但结合聚类分析可知,近年来家庭医生的服务项目已明显细化,服务内容不断明确。慢性病管理和老年保健作为家庭医生的重点工作项目,不仅涵盖了高血压^[14]、冠心病^[15]、高脂血症^[16]、糖尿病^[17]等多个慢性疾病的建档管理和定期检查,也包括脑梗塞^[18]、中风^[19]等急性疾病的健康宣教和急救处理。此外,在生物-心理-社会医学模式下,全科医生也关注到以空巢老人^[20]为代表的居民群体的心理问题,除诊疗服务外,亦能提供情感与心理支持。

目前,1+1+X医联体的构建是国内的热点话题,在大医院与卫生服务中心双向转诊的分级诊疗体系中,家庭医生作为医联体的主力不可避免地承担着基层首诊的职能和责任。根据文献计量学与可视化分析可知,国内家庭医生责任制的实施呈良好态势,应用区域从部分城市小范围的试点到全国概念大面积的推广,开展阶段从最初的政策解读到实践后的反思总结,发展思路从借鉴发达国家优秀范式到开创具有中国特色的应用模式。虽然国内家庭医生责任制的推广仍然面临着人才缺口等问题,但其光明前景值得肯定。以医护良好配合为前提,在明确工作范围、细化工作内容的背景下,患者对家庭医生服务的满意度有望进一步提升。

参考文献:

- [1]何志宏,王凌云,韩琤琤,等.基于医-护-助责任制的德胜家庭医生签约服务模式[J].中国全科医学,2019,22(22):2681-2687.
- [2]Huang JL,Liu Y,Zhang T,et al.Can family doctor contracted services facilitate orderly visits in the referral system? A frontier policy study from Shanghai, China [J].The International Journal of Health Planning and Management,2021,37(1):403-416.
- [3]孙彩霞,刘庭芳,蒋锋,等.我国家庭医生相关政策发展历程与推行研究[J].中国全科医学,2021,24(7):765-774.
- [4]Xu XH,Qu L.Evaluation of the Application Effect of "Yilian Family Medical Health Service Platform" in the Health Education for Cardiovascular Patients [J].Iranian Journal of Public Health,2020,49(9):1637-1641.
- [5]徐卫平,仇玉兰,刘玉昌,等.脑卒中恢复期患者社区上门康复服务的康复效果观察 [J].中华全科医师杂志,2017,16(3):224-226.
- [6]Wangler J,Jansky M.Slowing dementia symptoms—a qualitative study on attitudes and experiences of general practitioners in Germany [J].The European Journal of General Practice,2022,28(1):32-39.
- [7]王谏珠,乐小红,李代必.家庭医生签约服务在社区慢性病管理中的相关探讨[J].中国医药科学,2019,9(16):245-248.
- [8]黎丽杉,刘佳忻,赵娟娟,等.基于中国知网数据库的我国死亡教育文献计量学及可视化分析 [J].全科护理,2021,19(31):4340-4344.
- [9]张霄艳,张晓娜,方鹏骞.我国家庭医生签约率的 meta 分析 [J].中国卫生统计,2019,36(2):255-257,260.
- [10]张丽艳,冯思思.医养结合视角下家庭医生签约服务政策分析[J].山东行政学院学报,2021,177(2):98-107.
- [11]Taranta E,Marcinowicz L.Collaboration between the family nurse and family doctor from the perspective of patients: a qualitative study[J].Family Practice,2020,37(1):118-123.
- [12]Zhang L,Zhang Q,Li XR,et al.The effect of patient perceived involvement on patient loyalty in primary care: The mediating role of patient satisfaction and the moderating role of the family doctor contract service [J].The International Journal of Health Planning And Management,2021,37(2):734-754.
- [13]宋朔尧,金秋晨,宋诗琪.南京市家庭医生“签而不约”问题研究[J].中国药物经济学,2020,15(11):14-18.
- [14]Busel SV.Clinical and epidemiological characteristics resistant hypertension in the practice of family doctor[J].Journal of Education, Health and Sport,2017,6(11):702-714.
- [15]邹晓鸿,邓雯予,王海琴,等.家庭医生团队-全专云平台协同管理冠心病 PCI 术后患者效果分析 [J].上海医药,2020,41(20):50-53.
- [16]宋贝贝,冯爱,董玉明,等.家庭医生签约高脂血症患者的血脂管理现状及影响因素分析 [J].中华全科医师杂志,2021,20(3):321-326.
- [17]常艺,杨静,徐超,等.家庭医生签约服务对提高社区糖尿病患者家庭管理水平的应用价值[J].慢性病学杂志,2022,23(7):1050-1052.
- [18]钱志芳,张波.脑梗塞患者对家庭医生服务的需求调查及对策研究[J].中国初级卫生保健,2017,31(5):6-7,20.
- [19]吴惠萍.家庭医生组合签约对脑卒中患者家庭照护的干预效果——以上海某社区为例[J].医学与社会,2020,33(5):68-71.
- [20]谭华伟,陈菲,张培林,等.城市空巢老年人家庭医生契约式服务支付意愿影响因素 [J].中国老年学杂志,2017,37(10):2528-2530.

收稿日期:2022-08-02;修回日期:2022-08-31

编辑/成森