

重庆市居民对社区卫生服务的认知程度及态度评价分析

彭韵杨, 伍林生[△]

(重庆医科大学思想政治教育学院 400016)

[中图分类号] R197

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2015)19-2700-02

社区卫生服务是一种社区定向的卫生服务,以满足社区居民的基本卫生服务需求为目的^[1],担任着社区居民“健康守门人”的角色。社区卫生服务开展以来,得到了国家一系列的政策支持。同时,社区卫生服务以基层居民为服务对象,具有广大的消费群体与市场潜力。总体而言,社区卫生服务有着广阔的发展前景。但经历 10 多年的发展,社区卫生服务却陷入尴尬的信任困境^[2],并没有真正起到为大医院分流患者的作用,甚至社区卫生服务中心本身陷入了经营困难的局面。

从消费者的角度看,对社区卫生服务的认知是利用其服务的基石。有研究指出,居民对社区卫生服务的认知程度越高,才会自觉利用社区卫生服务机构为其服务,且了解的越真实,利用越多^[3]。那如今居民对社区卫生服务有什么程度的知晓与了解?又对社区卫生服务有着怎样的评价?本研究从居民对社区卫生服务的认知程度出发,以重庆市主城区的居民为对象进行了调查。剖析居民对社区卫生服务的认知程度,联系其态度评价,为社区卫生服务的发展提供来自需求方的参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料 采取多阶段分层抽样的方法,在重庆市主城区的 9 个行政区内,在每个行政区随机选取一个社区,选取其常住居民为调查对象。本次调查实际发放问卷 450 份,剔除回答不完整与无效的问卷,共回收有效问卷 402 份,有效回收率为 89.33%。

1.2 方法 本调查于 2013 年 12 月至 2014 年 2 月进行。根据调查目的自行设计问卷,经过预调查后对问卷进行了调整与问项增删,以保证问卷的信度与效度。调查问卷为自填式,采取当场回收的形式。调查内容涉及调查对象的基本情况,如性别、年龄、受教育程度等;对社区卫生服务的认知程度,如知晓度、性质认识等;对社区卫生服务中心的态度评价,态度评价采用五等级量表,评价最高为 5 分,最低为 1 分。

1.3 统计学处理 采用 Epidate 3.1 软件进行原始数据录入,运用 SPSS19.0 软件进行数据分析,包括描述性分析、 χ^2 检验、秩和检验等,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 一般情况 在接受调查的 402 名居民中,男 176 人,占 43.8%,女 226 人,占 56.2%;年龄方面,年纪最大的为 86 岁,最小为 15 岁,平均年龄为 31.51 岁。其中,≤20 岁的有 22 人(5.5%),21~30 岁有 168 人(41.8%),31~40 岁有 70 人(17.4%),41~50 岁有 54 人(13.4%),51~60 岁有 52 人(12.9%),≥61 岁有 36 人(9.0%)。受教育程度情况,小学及以下、中学、大专及本科、硕士及以上所占比例分别为 7.7%、25.6%、54.5%、12.2%。职业情况中,学生、行政机关人员、事

业单位人员、企业职工、私营个体、其他类别分别占 14.2%、3.5%、20.6%、22.6%、14.9%、24.1%。婚姻状况中,已婚者最多,231 人(57.5%),未婚 144 人(35.8%),离异 12 人(3.0%),丧偶 15 人(3.7%)。

2.2 居民对社区卫生服务的认知情况

2.2.1 居民对社区卫生服务的知晓与利用情况 在有效调查的 402 名居民中,知晓社区卫生服务的有 346 名(86.1%),不知晓社区卫生服务的有 56 人(13.9%);知晓且利用过社区卫生服务的有 216 人,占总调查人数的 53.7%;知晓而没有利用过社区卫生服务的居民有 130 人,占总调查人数的 32.3%。居民对社区卫生服务宣传信息的获得是影响社区卫生服务知晓度的重要因子。本次调查针对“能快速获得社区卫生服务的宣传信息”一项进行了调查,对象为知晓社区卫生服务的居民。结果显示,居民的评价均值为(2.820±1.152)分(5 分=非常同意,4 分=同意,3 分=一般,2 分=不同意,1 分=非常不同意),利用过社区卫生服务的居民与没利用的居民之间的评价差异无统计学意义($Z = -0.686, P = 0.492, P > 0.05$),见表 1。

表 1 346 名知晓社区卫生服务的居民对社区卫生服务宣传信息的评价[n(%)]

能快速获得社区卫生服务的宣传信息	n	利用过社区卫生服务	未利用过社区卫生服务	Z	P
非常同意	39	24(61.53)	15(38.46)	-0.686	0.492
同意	81	55(67.90)	26(32.10)		
一般	136	73(53.68)	63(46.32)		
不同意	66	44(66.67)	22(33.33)		
非常不同意	24	20(83.33)	4(16.67)		

2.2.2 居民对社区卫生服务机构的服务内容、医保支付方式等的认知情况 本研究目的在于把握居民对社区卫生服务的认知情况,故对知晓社区卫生服务的居民就其认知程度进行了进一步的调查。调查内容包括对社区卫生服务的工作性质、服务内容、医保支付方式的了解。结果显示,在社区卫生服务的工作性质认识上,居民普遍了解社区卫生服务是提供医疗卫生服务的机构 318 人(91.91%);在社区卫生服务服务内容中,选择“六位一体”(集预防、医疗、保健、康复、健康教育与计划生育为一体)的居民最多 133 人(38.44%),其次为医疗 67 人(19.36%),不清楚社区卫生服务内容的居民 34 人(9.83%),居第三。在医保支付方式上,选择“职工医疗保险与城镇居民医疗保险均能使用”的居民最多 182 人(52.60%),但仍有 73 人

(21.10%)的居民不了解可以使用的医保方式,这一比例占此问项调查的第2位,见表2。

表2 346名居民对社区卫生服务的认知情况[n(%)]

项目	利用过社区卫生服务居民	未利用过社区卫生服务居民	χ^2	P
工作性质			21.038	0.000
提供医疗卫生服务	318 209(65.72)	109(34.27)		
负责社区清洁卫生	9 2(22.22)	7(77.78)		
不清楚	19 5(26.31)	14(73.68)		
服务内容			28.473	0.000
预防	33 19(57.58)	14(42.42)		
医疗	67 48(71.64)	19(28.36)		
保健	23 13(56.52)	10(43.48)		
康复	17 9(52.94)	8(47.06)		
健康教育	19 9(47.37)	10(52.63)		
计划生育技术服务	20 9(45.00)	11(55.00)		
以上均是	133 98(73.68)	35(26.32)		
不清楚	34 11(32.35)	23(67.65)		
医保支付方式			13.928	0.003
职工医疗保险	35 27(77.14)	8(22.86)		
城镇居民医疗保险	56 27(48.21)	29(51.79)		
上述两种保险均可	182 124(68.13)	58(31.87)		
不清楚	73 38(52.05)	35(47.95)		

2.3 对社区卫生服务不同认知的居民对社区卫生服务的态度评价情况 在本次调查中,居民的态度评价采用等级评分,5分=很好,4分=好,3分=一般,2分=差,1分=很差。结果显示,346名知晓社区卫生服务的居民对其的态度评价均值为(2.670±0.785)分,是否利用过社区卫生服务的居民之间的差异有统计学意义($Z=-5.028, P=0.000, P<0.05$)。结合影响居民态度评价的因素,本调查对利用过社区卫生服务机构就诊的居民进行了深一步的调查。调查涉及社区卫生服务的易及性、响应性、经济性、就诊条件、服务态度、诊疗水平、诊疗效益等7个因子,问项均采用等级评价,5分=非常满意,4分=满意,3分=一般,2分=不满意,1分=非常不满意。结果均值从低到高分别为易及性(2.30)、响应性(2.30)、服务态度(2.44)、诊疗水平(2.54)、诊疗效益(2.62)、经济性(2.69)、就诊条件(2.71)。

3 讨论

3.1 知晓与利用情况分析 本次调查发现,居民对社区卫生服务的知晓情况良好,86.1%的居民知晓社区卫生服务,就知晓率而言,本次调查与国内相关调查^[4-6]结果基本一致,说明社区卫生服务经过十余年的发展,在居民的生活已经累积了一定的知名度。利用情况方面,利用过社区卫生服务的居民则仅占总调查人数的53.7%,利用率明显低于知晓率,反映居民对社区卫生服务的利用不足,社区卫生服务在扩大消费市场、提高居民利用率上还有很大的潜力。结合态度评价分析,知晓社区卫生服务的居民比不知晓的居民对社区卫生服务的评价要高,说明社区卫生服务对居民有着吸引力,通过提高居民的知

晓能改善居民利用情况。

3.2 认知程度分析 认知程度的调查内容由对社区卫生服务的工作性质、服务内容、医保支付方式3个方面组成。在社区卫生服务的工作性质认识上,正确率91.91%;在社区卫生服务服务内容中,正确率仅为38.44%;在医保支付方式上,正确率52.60%。从调查结果来看,居民对社区卫生服务的认知程度尚存在不足,还有很大的提升空间。由此提示着社区卫生服务需加强宣传,宣传内容上可以增加对社区卫生服务基本信息的介绍,尤其是对服务内容与医保支付方式的宣传,借此丰富居民对社区卫生服务的了解,提高其利用率。

3.3 态度评价影响因子分析 在本调查中,居民对社区卫生服务机构的易及性评价(2.30分)为7个影响因子中得分最低的选项。许多研究表明,方便性是影响居民就诊选择的重要因子^[7-9]。结合此次调查结果认为,社区卫生服务机构的地理设置上还有提高普及性与便民性的需要,也是提高居民评价的关键点。

本次调查也发现,居民对社区卫生服务医护队伍的评价较低,对诊疗技术的评价均值为2.54分;对服务态度评价均值为2.44分,二者得分均低于态度低价的平均值,表明居民对社区卫生服务人员的诊疗信任程度与服务态度满意程度都并不理想,提示需加强社区卫生服务队伍的人员素质和专业技术能力的建设,才能更好地赢得居民对社区卫生服务的认可,提高就诊信心,促进对社区卫生服务的利用,从而推进社区卫生服务的发展。

参考文献

- [1] 何作顺. 社会医学[M]. 北京:世界图书出版公司,2006:78.
- [2] 黄奕祥. 社区卫生服务可持续发展面临的信任困境及其对策[J]. 中国卫生事业管理,2010,26(3):57-59.
- [3] 黄艳,王芳华,黄卫东. 长春市居民对社区卫生服务机构的认知与利用情况分析及其对策[J]. 护理学报,2013,20(7A):73-75.
- [4] 陆婷婷,夏劲节,刘丹萍,等. 成都市社区居民社区卫生服务医疗服务项目知晓及需求情况分析[J]. 现代预防医学,2008,35(7):1267-1269.
- [5] 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(9A):2790-2797.
- [6] 姚卫光,萧晓东,罗晨玲. 东莞市居民对社区卫生服务的认知、利用现状及影响因素分析[J]. 中国全科医学,2012,15(10A):3230-3232.
- [7] 范群,陈永年,张王梅. 南京市社区居民对社区卫生服务的满意度及其影响因素分析[J]. 中国全科医学,2009,12(10A):1818-1823.
- [8] 那苓,刘蓓,潘祖庆. 广西社区居民对社区卫生服务的满意度及其影响因素分析[J]. 广西医学,2013,35(6):788-791.
- [9] 韩驩. 大连市居民医疗服务社会态度研究[D]. 大连:大连医科大学,2007.