

• 调查报告 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2016.11.029

甘肃省 5 县(区)居民基本公共卫生服务知晓度及满意度分析*

刘 辉,丁国武[△]

(兰州大学公共卫生学院,兰州 730000)

[摘要] 目的 调查分析甘肃省 5 县(区)居民对基本公共卫生服务的知晓率和满意度情况,判断现行政策的宣传和实施的
效果,为改善基本公共卫生服务政策的实施效果提供建议。**方法** 采用典型抽样方法,抽取甘肃 5 县(区)居民共 1 688 例,使用
调查问卷进行调查。**结果** 居民对政策的知晓率较低(57.23%);居民可以通过多种途径了解政策,主要为医务人员入户宣传;
91.94%居民认为接受政策服务比较方便;90.99%的居民对工作人员服务态度比较满意;82.35%的居民认为政策服务效果明显;
90.11%的居民对政策服务总体满意。以上结果各县(区)存在差异($P<0.05$)。**结论** 甘肃省 5 县(区)居民对基本公共卫生服
务的知晓率和满意度有待提高。

[关键词] 基本公共卫生服务;均等化;知晓程度;满意度

[中图分类号] R197.1 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8348(2016)11-1539-03

Analysis on residents' knowledge and satisfaction of equalization policies on basic public health services in five districts of gansu*

Liu Hui, Ding Guowu[△]

(School of Public Health in Lanzhou University, Lanzhou, Gansu 730000, China)

[Abstract] **Objective** To investigate and analyze the residents' knowledge and satisfaction on basic public health services in
five districts of Gansu, to judge the implementation effect of the current policy, in order to provide the suggestion to improve the
effect of the implementation of the policy of basic public health services. **Methods** Based on typical sampling method, 1 688 rural
and urban residents had been investigated coming from five counties in Gansu by using questionnaires to survey. **Results** The de-
gree of residents' knowledge about the policy was low (57.23%); the residents could know about the policy through a variety of
ways, and mainly for medical staff to promote by approaching their homes; 91.94% of surveyed residents thought that policy service
was more convenient when they were accepting; 90.99% of surveyed residents thought that they satisfied with the service attitude
of staff; 82.35% of surveyed residents believed that the policy service effects was obvious; 90.11% of surveyed residents overall
satisfied with the service of policy. The above results were different in proportion in various counties ($P<0.05$). **Conclusion** The
degree of residents' knowledge and satisfaction on basic public health services in five districts of Gansu still needs to be improved.

[Key words] basic public health services; equalization; knowledge; satisfaction

根据 2009 年 4 月 6 日出台的《中共中央国务院关于深化
医药卫生体制改革的意见》,甘肃省开始逐步落实和推进基本
公共卫生服务均等化政策(简称“均等化政策”)。基本公共卫
生服务均等化指政府在不损失效率的前提下,根据不同阶段的
不同标准,尽可能地按照公平、公正的原则为社会公众提供基
本的、大致均等的公共卫生和基本医疗服务^[1]。

文献显示,制约现阶段“均等化政策”落实与推进的主要
原因之一是我国居民对公共卫生的认知不够及参与公共卫生的
总体水平不高,进而导致需方参与公共卫生的能力不足^[2]。通
过了解甘肃省居民对“均等化政策”的知晓率和满意度,能够反
映该政策在甘肃省落实以来的效果,也能够对基本公共卫生服
务的质量及“均等化政策”的推进实施提供理论依据和实际指
导意义。

1 对象与方法

1.1 对象 根据 2012 年度甘肃省卫生厅对全省基本公共卫
生服务的考核情况,采用典型抽样法,综合考虑甘肃省各地经
济发展情况、卫生工作基础、民族及地理特点,选取兰州市城关

区、临夏市康乐县、白银市会宁县、武威市凉州区、甘南州夏河
县 5 个县(区)为样本。

1.2 方法 在各县(区)抽取基本公共卫生服务工作水平好、
中、差 3 个代表性的乡镇卫生院及 1 个社区卫生服务中心的居
民,采用问卷调查的方式,由兰州大学公共卫生学院经过培训
的调查人员进行现场面对面调查填写并进行核查后收回。主
要调查内容包括:居民的人口学特征、基本公共卫生服务均等
化的知晓情况、服务对象的综合满意度、对现有工作的评价及
建议。问卷由客观题(单选、多选)、主观题构成。本次调查共
发放问卷 1 700 份,收回有效问卷 1 688 份。

1.3 统计学处理 调查问卷采用 Epidata3.1 软件双盲录入,
录入结束后两份数据相互核对,对不符合的项目进行核查、
更正。采用 SPSS20.0 软件对录入数据进行整理分析;结果进
行定性及定量相结合的统计描述;率及构成比的比较使用 χ^2
检验。以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 各县(区)概况 兰州市城关区是甘肃省会城市的中心城

* 基金项目:甘肃省国家基本公共卫生服务均等化项目第三方评估(甘财社[2012]116 号)。 作者简介:刘辉(1988—),在读硕士,主要从
事卫生政策与管理研究。 [△] 通讯作者, E-mail: dinggw@lzu.edu.cn。

区,人口 127.87 万,其中农业人口 1.54 万,城市社区人口 126.35 万。武威市凉州区地处甘肃河西走廊东端,是武威市政治、经济、文化中心,农业人口 81 万,占总人口 78.20%,城市社区人口占总人口 21.24%。白银市会宁县位于甘肃中部,农业人口 53.49 万人,占总人口 92%,为国家扶贫开发重点县。临夏市康乐县位于甘肃临夏回族自治州南部,95% 为农业人口,回族、东乡族等少数民族占总人口 56.44%,是国家扶贫开发重点县。甘南州夏河县位于甘肃西南部,总人口 8.78 万,其中藏族人口占 81.8%,农牧业人口占 77%,有藏、汉、回等 18 个民族。

2.2 各地区居民对基本公共卫生服务的知晓率情况 调查结果由表 1 可见,受调查居民中有 57.23% 的居民对“均等化政策”有所了解。城关区居民的知晓率显著低于其他地区,其次是夏河县、会宁县,不同地区间存在显著差异($P<0.05$)。不同年龄组间居民知晓率表现为随着年龄的增长居民对政策的知晓率逐渐下降。不同性别组间居民对政策的知晓率差异有统计学意义($P<0.01$)。

2.3 居民对基本公共卫生服务的知晓途径 居民对基本公共卫生服务的知晓途径调查结果如图 1 所示。通过医务人员入户宣传了解到相关政策信息的居民占 66.25%;其次,通过基层卫生机构(村卫生室或社区卫生服务站)宣传栏了解到的居民占 47.31%;广播电视和报纸等媒体不是主要的知晓途径,仅占 19.57%。

2.4 居民获得基本公共卫生服务的种类 调查发现,建立居民健康档案和健康教育项目是居民获得的主要基本公共卫生服务内容,特殊人群服务项目获得人数较少。见图 2。

2.5 居民对基本公共卫生服务的满意度情况 居民对基本公共卫生服务的满意度情况如表 2 所示,凉州区居民对各项服务满意度最高,城关区最低,但居民整体满意度较好,所述结果各县(区)比例存在差异($P<0.05$)。

表 1 不同类型居民对基本公共卫生服务知晓率的比较

项目	居民构成		知晓情况		χ^2	P
	总人数 (n)	百分比 (%)	总人数 (n)	百分比 (%)		
县(区)						
凉州	464	27.49	331	71.34	113.20	<0.01
康乐	455	26.95	278	61.10		
会宁	442	26.18	243	54.98		
夏河	51	3.02	25	49.02		
城关	276	16.35	89	32.25		
性别						
男	604	35.78	368	60.93	5.26	<0.01
女	1 084	64.22	598	55.17		
年龄(岁)						
≤20	26	1.54	18	69.23	23.57	<0.01
21~35	145	8.59	100	68.97		
36~59	674	39.93	411	60.98		
≥60	843	49.94	437	51.84		
合计	1 688	100.00	966	57.23		

表 2 居民对基本公共卫生服务各项评价情况

县(区)	回答人数 (n)	服务方便 ¹		态度满意 ²		效果明显 ³		总体满意 ⁴	
		人数(n)	百分比(%)	人数(n)	百分比(%)	人数(n)	百分比(%)	人数(n)	百分比(%)
凉州	464	446	96.12	443	95.47	421	90.73	443	95.47
康乐	455	431	94.73	424	93.19	383	84.18	423	92.97
会宁	442	409	92.53	408	92.31	364	82.35	401	90.72
夏河	51	42	82.35	44	86.27	40	78.43	45	88.24
城关	276	224	81.16	217	78.62	182	65.94	209	75.72
合计	1 688	1 552	91.94	1 536	90.99	1 390	82.35	1 521	90.11

1: $\chi^2=111.165,P<0.01$;2: $\chi^2=11.344,P<0.01$;3: $\chi^2=134.148,P<0.01$;4: $\chi^2=115.236,P<0.01$ 。

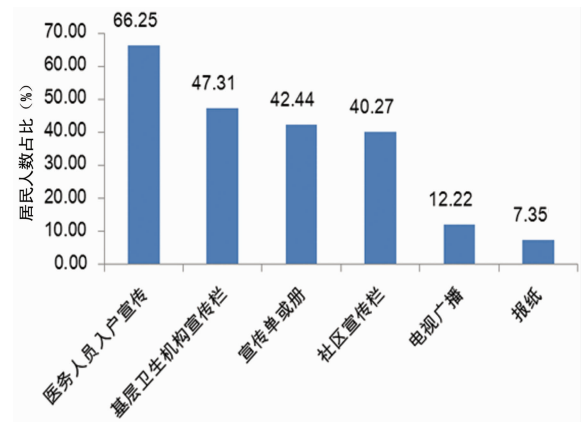


图 1 被调查居民基本公共卫生服务知晓途径

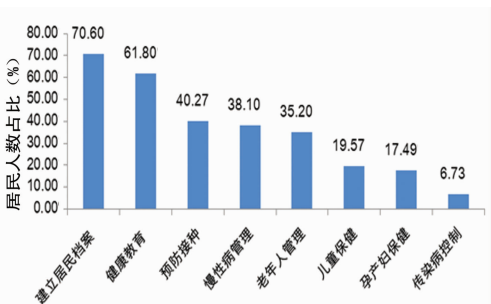


图 2 被调查居民获得基本公共卫生服务种类

3 讨 论

3.1 居民对基本公共卫生服务政策的知晓率较低 基层医务

人员在宣传政策和提供健康教育服务方面发挥了重要作用。但农村大多交通不便、居民分散,卫生人员开展入户宣传会花费更多精力^[3],重点依靠该方法以提高居民对政策的知晓度效果欠佳。而且,受文化水平和传统观念影响,农村居民健康保健意识较低,宣传单、宣传栏无法发挥理想作用;媒体宣传远未达到预期效果。建议坚持传统入户宣传外应加大定期开展(远程)健康知识讲座;利用移动通信技术和网络平台传播健康相关政策和内容^[4],引导公民积极参与公共卫生项目,加强居民对项目的知晓率和认知度。

建立居民健康档案是居民首要获得的基本公共卫生服务内容,提高了居民对该项服务的知晓度。但近年来,该项服务对象首先考虑 65 岁以上老年人和慢病患者^[5-6],这会影响其他类型居民对该项服务的知晓度。而且,由于财力、人力资源有限,各地区开展公共卫生服务项目侧重点不同^[6],导致政策宣传程度和居民知晓程度参差不齐。建议强化医务人员对政策的正确理解,将项目内容正确地向全人群进行宣传普及;系统、充分了解各地区不同公共卫生服务项目的开展现状及服务能力、人群整体健康状况,建立准入机制,确定项目开展的优先顺序^[5]。

此外,通过访谈各样本县(区)工作人员发现,健康档案管理服务工作中档案内容信息不完整、不真实,“假档、死档”较多;他们普遍认为其利用率不高且无实用价值,增加了工作任务,影响其工作积极性和效率及提供卫生服务的质量。建议发现并及时纠正和处罚“完任务、过考核”的工作现象和态度,切实保证服务内容质量,避免居民健康档案基线数据的缺失和虚假现象。

3.2 居民对基本公共卫生服务满意度整体较好 调查发现,居民对基本公共卫生服务总体满意,这说明落实基本公共卫生服务,通过其保障居民的基本健康需要是可行的。居民的满意也会带动更多人参与其中,促进该项工作顺利开展,推动我国基本公共卫生服务均等化工作的有序进行。

3.3 少数民族和经济贫困地区基本公共卫生服务施行效果欠佳 (1)少数民族和经济贫困地区经济发展较为落后,县级财政支持能力弱^[3],缺乏先进技术和优秀人才,管理和服务人员公共服务意识淡薄,影响了居民对项目的参与和满意度^[7]。建议加强对政府管理人员的继续教育,提高各地区官员素质,提升其管理理念和公共服务理念^[7],提升政府服务人员“均等化政策”的理解和重视;建立合理的人才交流培训制度,根据实际需要为基层卫生人员提供合理的专业知识和技术培训^[8],培养其服务意识和服务理念^[9],鼓励上级优秀的卫生人才到基层兼职或业务指导^[10]。(2)基本公共卫生项目的评价标准较模糊、投资大且耗时长、见效慢,导致地方管理者对其缺乏投资热情,严重制约了基本公共卫生服务体系的完善与发展^[7]。建议政府把基本公共卫生服务纳入政府绩效考核的主要内容,加强政府的重视程度和财政投入力度,以确保基本公共卫生服务经费的及时拨付和合理使用^[10]。(3)民族地区居民受语言影响缺乏对服务项目内容的理解;受宗教文化影响就医缺乏主动性,都在一定程度上影响居民了解和参与基本公共卫生服务的积极性。建议妥善利用民族地区现有医疗资源促进基本公共卫生服务的普及与开展,鼓励居民主动参与服务项目提高其知晓度并提升居民健康状况。

3.4 城市社区的知晓率和满意度较差 城关区居民对政策的知晓率和满意度评价均低于其他 4 地区,与封苏琴等学者的文献报道结论相悖。居民对服务项目知晓率低,原因可能是:城市居民就医和买药途径方便灵活,对社区卫生服务机构提供的

服务内容利用率和关注度低。而且,城市居民安全防范意识较强,入户宣传效果不佳;其他媒体宣传在城市中应用并不广泛,项目知晓度也不尽如人意。

城市居民对医疗服务评价一般,满意人群仅占 25.9%^[11]。在社区卫生服务中心就医时,居民对医务人员过度医疗行为、预防保健工作、医技水平、医疗设备等都感到不满^[12]。社区卫生服务中心是基本公共卫生服务的主要承担者,居民对其服务的不满直接影响其对政策的满意度。此外,城市居民接受信息渠道多样、文化水平整体较好;易受医疗领域中突出问题的影响,往往对所接受的服务有较高预期或较严苛的评判标准,容易产生不满。

建议建立以政府为主导、社会积极参与的外部评价机制和政府与公民的良好沟通渠道,这有利于督促政府关注民众意愿的表达,保持公民的参与热情^[7],提高居民参与的主动性和满意度,实现公共卫生服务的政策目标。

参考文献

- [1] 翟敏,张雪文,许圆,等.农村居民对基本公共卫生服务均等化项目认知、满意度及利用调查[J].中国农村卫生事业管理,2013,33(4):361-363.
- [2] 封苏琴,郝超,吕军,等.常州市居民对基本公共卫生服务均等化政策的认知与态度分析[J].医学与社会,2012,25(2):36-38,42.
- [3] 许岩丽,李森晶,李联祥,等.对“公共卫生服务均等化”的现状分析和建议——以河北省为例[J].卫生软科学,2012,26(4):358-361.
- [4] 左婧,李翠,郝建章,等.河北省农村居民基本公共卫生服务均等化项目及健康相关知识知晓情况调查[J].医学研究与教育,2011,28(6):104-109.
- [5] 薛娅,郝超,吕军,等.常州市居民对基本公共卫生服务项目的认知与态度分析[J].中国初级卫生保健,2012,26(4):2-4.
- [6] 闫宸辰,杨敬宇.甘肃省卫生Ⅺ项目县基本公共卫生服务均等化现状分析——以甘谷县为例[J].中国卫生事业管理,2012,29(1):67-69.
- [7] 党秀云,辛斐.新时期民族地区公共服务管理面临的问题与战略选择[J].中央民族大学学报:哲学社会科学版,2010,37(6):34-38.
- [8] 张雪文,翟敏,李宪臣,等.乡镇卫生院工作人员对基本公共卫生服务均等化项目认知利用及满意度调查[J].济宁医学院学报,2013,36(1):49-52.
- [9] 罗艳秋,蒲川,吴海峰,等.重庆市基本公共卫生服务均等化人力资源的思考[J].重庆医学,2013,42(4):417-419.
- [10] 李雪平,蒲川,吴海峰,等.重庆市基本公共卫生服务财政投入均等化现状分析[J].重庆医学,2012,41(12):1206-1208.
- [11] 冯媛媛.城市社区居民社会满意度的调查研究[J].郑州航空工业管理学院学报:社会科学版,2011,30(5):63-65.
- [12] 吴云娣.城市居民对社区卫生服务中心服务满意度研究——基于对南京市调查分析[J].辽宁行政学院学报,2011,13(12):13-15.