

• 调查报告 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2020.15.032

网络首发 [https://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1097.r.20200316.1743.013.html\(2020-03-17\)](https://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1097.r.20200316.1743.013.html(2020-03-17))

农村公共卫生服务质量评价指标体系的研究*

韦俏音¹,何毅怀²,冯毅^{1△}

(1. 遵义医科大学管理学院, 贵州遵义 563099; 2. 遵义医科大学附属医院感染科, 贵州遵义 563099)

[摘要] **目的** 拟构建农村公共卫生服务质量评价指标体系。**方法** 通过文献归纳及专家咨询,结合公共卫生服务的特点,基于 SERVPERF 模型对问卷问项进行农村公共卫生服务质量评价指标体系设计。采用问卷调查的方式,进行探索性因子分析筛选指标。**结果** 初步建立了 7 个维度、28 个评价指标的农村公共卫生服务质量评价指标体系。向 50 名居民及 20 名公共管理专业的学生进行问卷验证(Cronbach's α 系数是 0.958),且农村公共卫生服务质量评价指标体系优化为 5 个维度和 18 个评价指标(排除因子载荷值小于 0.4 或 2 个因子载荷值同时大于 0.4 者)。**结论** 本研究初步建立了农村公共卫生服务质量评价指标体系。

[关键词] 农村卫生;公共卫生工作;SERVPERF 模型;质量保证,卫生保健;质量指标,卫生保健

[中图分类号] R197 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8348(2020)15-2558-04

Study on the rural public health service quality evaluation index system*

WEI Qiaoyin¹, HE Yihuai², FENG Yi^{1△}

(1. School of Management, Zunyi Medical University, Zunyi, Guizhou 563099, China;

2. Department of Infectious Diseases, Affiliated Hospital of Zunyi Medical University, Zunyi, Guizhou 563099, China)

[Abstract] **Objective** It is proposed to construct a system for evaluating the quality of rural public health services. **Methods** Through literature induction and expert consultation, combining the characteristics of public health services, designed a system for evaluating the quality of rural public health services based on the questionnaire, which based on the SERVPERF model. Through the questionnaire survey, conducted exploratory factor analysis to screen out indicators. **Results** A rural public health service quality evaluation index system with 7 dimensions and 28 evaluation indicators was initially established. It was provided to 50 residents and 20 public management professionals students conducted a questionnaire verification (Cronbach's α coefficient was 0.958), and the rural public health service quality evaluation index system was optimized to 5 dimensions and 18 evaluation indexes (excluding those with factor load values less than 0.4 or two factor load values were greater than 0.4 at the same time). **Conclusion** This research has initially established a index system of rural public health service quality evaluation.

[Key words] rural health; public health practice; SERVPERF model; quality assurance, health care; quality indicators, health care

公共卫生服务是通过预防、控制疾病来促进人民的健康及生命质量的提高。居民是公共卫生服务的对象和受益者^[1],居民的积极参与和配合更能促进农村公共卫生服务的实施和对服务质量有更好的评价。然而,农村居民对农村公共卫生服务水平感知如何,且如何评价绩效,这都需要通过 1 个基于公众感知的农村公共卫生服务质量评价模型来反映。本研究以

农村公共服务质量评价为切入口,结合农村公共卫生服务的特点,基于 SERVPERF 模型,初步建立农村公共卫生服务质量评价指标模型,并采用问卷调查法和统计学方法构建农村公共卫生服务质量评价指标体系,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

* 基金项目:国家自然科学基金项目(81560110);贵州省社会发展领域资金(黔科合支撑[2019]2803号)。 作者简介:韦俏音(1987-),在读硕士研究生,主要从事公共管理研究。 △ 通信作者, E-mail:48933631@qq.com。

CRONIN 和 TAYLOR 在 SERVQUAL 模型的基础上发展的 SERVPERF 模型,通过绩效表现来测量顾客的感知质量^[2]。SERVPERF 模型在如今的服务质量评价研究中得到了广泛应用。本研究基于 SERVPERF 模型设计问卷,保留了 SERVPERF 模型的有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性 5 个维度。但 SERVPERF 模型的 5 个维度,22 个评价指标并不都是中性指标,不能直接测度各个领域。本文在文献研究及专家咨询的基础上,确定有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性、专业性、信息性 7 个维度,再结合 SERVPERF 模型对农村公共服务质量的评价对每个一级维度进行具体细分,初步建立了 28 个评价指标的质量评价指标体系,现报道如下。

1.2 方法

1.2.1 文献分析法

复习中国知网查阅公共服务质量评价指标相关文献,同时参考公共卫生服务的特点:(1)公共卫生服务是为所有居民提供相关的医疗资源防止疾病,以保证并促进他们的健康,这是每个居民都享有的权利^[3];因此需要向居民提供充分、透明的服务信息^[4];(2)公共卫生服务是一种专业的公共服务,具有很强的专业性。基于这两个特点,向由 3 名公共管理专业的博士生导师、2 名有多年基层工作经验的公共卫生服务负责人组成的专家小组咨询,对农村公共卫生服务补充了信息性和专业性 2 个维度。

1.2.2 问卷调查法

根据指标体系的评价指标设置问卷问题表,所有问项都采用 Likert 5 分量表,以 1~5 分表示评价指标的重要程度。本研究运用问卷调查法向 50 名居民及 20 名公共管理专业的学生进行问卷调查,搜集各项指标的重要性数据。共发放 70 份问卷,回收 70 份,回收率 100%。

1.3 统计学处理

采用 SPSS 20.0 软件进行数据分析,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,比较采用 *t* 检验;计数资料以频数或百分率表示,比较采用 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果与分析

2.1 研究对象基本情况

70 名研究对象中,男 36 名(51.4%),女 34 名(48.6%);60 名(85.7%)为高中以上学历;各年龄段的被调查者均匀分布。

2.2 观测变量描述性统计分析

计算出 28 个预选评价指标的算术平均值和变异系数,结果发现算术平均值均大于 4,该 28 个预选评价指标重要性程度较高。通过计算还发现所有指标

的变异系数均小于 0.2,表明大家意见集中程度高,见表 1。

表 1 问卷各指标的均值、标准差和变异系数

项目	均值	标准差	变异系数
有形性			
A1. 有现代化的检查设备	4.70	0.462	0.098
A2. 医院或者卫生院舒适,指示牌清晰明了	4.64	0.566	0.122
A3. 医务人员仪容仪表整齐、得体、卫生	4.43	0.693	0.156
A4. 服务地点合理方便	4.46	0.736	0.165
A5. 检查过程方便快捷	4.63	0.618	0.133
响应性			
B1. 能提供服务的准确时间	4.53	0.607	0.134
B2. 能及时提供服务,找到相关病例资料	4.70	0.574	0.122
B3. 服务主动热情,能耐心帮助群众	4.59	0.648	0.141
B4. 投诉或留言能得到及时解决或答复	4.47	0.653	0.146
B5. 能方便联系到服务医院和医务人员	4.59	0.648	0.141
专业性			
C1. 有专业服务标准	4.53	0.557	0.123
C2. 医护人员能提供专业的服务	4.47	0.653	0.146
移情性			
D1. 服务人员了解群众的需求和期望	4.16	0.673	0.162
D2. 医院能为群众提供个性化服务	4.17	0.722	0.173
D3. 医护人员为群众提供个别的关怀	4.07	0.804	0.198
D4. 把群众的利益放在首位	4.30	0.768	0.179
D5. 服务时间符合群众需求	4.43	0.734	0.166
可靠性			
E1. 检查结果保密性强	4.64	0.539	0.116
E2. 能准确地记录并保留所提供的服务	4.61	0.621	0.135
E3. 对群众承诺的事情都能按时完成	4.50	0.697	0.155
E4. 群众遇到困难时,能提供帮助	4.64	0.638	0.138
E5. 能在确切的时间提供服务	4.37	0.802	0.184
保证性			
F1. 医护人员是值得信赖	4.64	0.566	0.122
F2. 提供的服务群众会感到放心	4.64	0.566	0.122
F3. 医护人员有较强的工作能力	4.73	0.479	0.101
F4. 医护人员是有礼貌的	4.47	0.737	0.165
信息性			
G1. 提供的信息是透明的	4.54	0.829	0.183
G2. 多种渠道向公民提供服务信息	4.63	0.618	0.133

2.3 评价指标体系检验与分析

2.3.1 信效度分析

本研究采用 Cronbach's α 系数对指标体系的信度进行检验,Cronbach's α 系数是 0.958, >0.7 则代表问卷的可信度很高,可以继续下一步分析和研究。通过 SPSS 中因子分析的 KMO 指标和 Bartlett

表 2 探索性因子分析过程

指标	不符合因子载荷值要求	不符合文献要求
模型一	A1、A5、C1、E1、E5、F1	删除 A1、A5、C1、E1、E5、F1
模型二	B5、B4、A4	删除 B5、B4、A4
模型三	G1	删除 G1

球形检验的显著性来检验指标体系的效度。Bartlett 球形检验的显著性概率是 0.000, <0.01 , KMO 值为 0.647, 根据 Kaiser 给出的 KMO 度量标准, 至少在 0.6 以上适合进行因子分析。

2.3.2 因子分析

采用主成分分析方法, 以“特征值大于 1”为界限确定抽取因子数目, 并进行方差最大化正交旋转法。本文对旋转后因子载荷值小于 0.4, 或者同时在 2 个因子上的因子载荷值都大于 0.4 者删除。删除不符合要求的指标后重新按照上述步骤再进行因子分析, 见表 2、3。

表 3 旋转成分矩阵^a

指标	成分				
	1	2	3	4	5
A2		0.814			
A3		0.761			
B1		0.731			
B2		0.658			
B3		0.826			
C2					0.848
D1			0.786		
D2			0.871		
D3			0.789		
D4			0.635		
D5				0.703	
E2	0.791				
E3	0.836				
E4	0.556				
F2	0.780				
F3				0.697	
F4	0.678				
G2	0.849				

^a: 旋转在 6 次迭代后收敛; 提取方法: 主成分; 旋转法: 具有 Kaiser 标准化的正交旋转法。

2.4 农村公共卫生服务质量最终评价指标体系

成分 1 包含 E2、E3、E4、F2、F4、G2 这 6 个指标, 即将原有农村公共卫生服务质量评价指标体系中的可靠性与保证性合并, 同时将 G2“建立多种渠道向公民提供服务信息”纳入其中, 主要考察工作人员与居

民直接接触时的服务评价, 则将成分 1 命名为“可靠性”。成分 2 包含 A2、A3、B1、B2、B3 这 5 个指标, 即将原有问卷中的有形性与响应性合并, 整个成分考察的是工作人员的工作态度, 则将成分 2 命名为“响应性”。成分 3 包含 D1、D2、D3、D4 这 4 个指标, 即保持着原有问卷中移情性的成分, 则仍将成分 3 命名为“移情性”。成分 4 包含 D5 和 F3 这 2 个指标, 即“服务时间符合群众需求”“医护人员有较强的工作能力”, 考察的是居民得到的服务是否有保证, 则将成分 4 命名为“保证性”。成分 5 只包含 C2 这 1 个指标, 即原有量表中专业性的成分, 则仍将成分 5 命名为“专业性”, 见表 3。

3 讨论

3.1 指标体系的科学性

本研究的维度是通过文献研究及专家咨询, 结合农村公共卫生服务的特点, 基于 SERVPERF 模型, 初步构建农村公共卫生服务质量评价的有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性、信息性和专业性 7 个维度, 结合 SERVPERF 模型对农村公共服务质量的评价对每个一级维度进行具体细分, 初步建立了 28 个评价指标的质量评价指标体系。指标的筛选是采用定量的方法进行, 通过问卷调查收集指标重要性数据的收集, 计算其均值、标准差、变异系数。通过因子分析可以发现量表的潜在结构, 发现问题之间的关系, 将多问项划归为问项较少并且问项间相关性较大的结构。本研究采用因子分析重新调整结构为可靠性、响应性、移情性、保证性、专业性 5 个维度, 构建的 18 个指标具体、可测, 且相关性强。该指标构建具有一定的科学性及可行性, 可以从公众感知视角综合衡量农村公共卫生服务质量的参考^[5], 但需要后续的实证研究进一步验证。

3.2 指标体系的适用性

公众感知服务质量测量是重要的质量测评方式之一, 农村公共服务评价的准确性是能够在服务对象的体验和感觉中获得的^[6]。本研究评价过程中是面向全体居民, 形成的评价指标经过因子分析简化至 18 个评价指标, 不会引起被调查者的反感, 特别是文化程度相对较低的农村居民。且评价指标易于理解和操作, 所有指标采用定量的方法, 评价指标所需数据

易于采取,保证评价结果的具有一定的准确性和高效性^[7]。

3.3 构建评价指标的意义

质量指标不仅便于上级管理部门进行农村公共卫生服务质量的外部评价,还能查找基于公众感知的农村公共卫生服务工作的薄弱点,从而改进农村公共卫生服务质量,提高以公众感知的农村公共卫生服务能力^[8-10]。通过这套基于 SERVPERF 模型建立的以公众感知的农村公共卫生服务质量评价指标体系,运用这套评价体系,测评公众在服务过程中体验到服务的感受,这为农村公共卫生服务人员指明了提升农村公共卫生服务质量的侧重点,有助于调动农村公共卫生服务人员工作主动性与积极性,促进农村公共卫生服务持续质量改进^[11-12]。

3.4 发展建议

通过文献研究和问卷调查获取指标重要性的数据并对数据进行统计学分析,删除不符合要求的指标后通过降维将相关性高的指标聚在一起,得到了一种较合理全面评价农村公共卫生服务质量的评价指标体系^[13-14],共包含 5 个评价维度和 18 个评价指标。基于公众感知的农村公共卫生服务质量评价指标体系研究是一个新的课题,但本研究的样本量不大,构建的维度与问项较为粗糙^[15],还需在今后的研究中充分学习,扩大问卷研究的样本量,使构建的公众感知农村公共卫生服务质量评价指标体系更加合理、完善。

参考文献

- [1] 王伟. 山东省农村居民公共卫生服务需求及影响因素研究[J]. 东岳论丛, 2014, 35(10): 155-158.
- [2] 吕维霞, 陈晔, 黄晶. 公众感知行政服务质量模型与评价研究——跨地区、跨公众群体的比较研究[J]. 南开管理评论, 2009, 12(4): 143-151.
- [3] 郑舒, 李颖. 我国公共卫生服务发展现状研究[J]. 中国卫生产业, 2017, 14(31): 194-195.
- [4] 罗晓光, 汝军芳. 政府服务质量 SERVQUAL 评价量表开发[J]. 科技与管理, 2010, 12(1): 57-61.
- [5] 刘莉燕, 李廷贵, 彭瑞琴, 等. 三级医院科室综合评价指标体系的构建[J]. 中国卫生质量管理, 2018, 25(4): 53-56.
- [6] 梁雯, 王媛媛. 基于 SERVPERF 模型的我国快递行业服务质量评价指标体系研究[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2015, 29(3): 17-25.
- [7] 尚文茹, 李秀霞, 魏莉莉, 等. 农村卫生服务质量评价指标体系研究进展[J]. 中国卫生政策研究, 2017, 10(3): 61-69.
- [8] 张屹立, 洪伊敏, 林嘉俊. 广州市城乡公共卫生服务体系绩效的居民满意度调查[J]. 重庆医学, 2016, 45(21): 2982-2985.
- [9] 李前慧, 钟源, 姜英玉, 等. 智能预诊系统质量评价指标体系的构建研究[J]. 中国卫生质量管理, 2019, 26(2): 79-81.
- [10] 贾胜男. 东部地区城镇居民公共卫生服务满意度影响因素实证分析——基于 CGSS2015 数据[J]. 经营与管理, 2019, 37(3): 133-136.
- [11] 汪淑香, 葛爱平. 基于 SERVPERF 模型的产科护理服务质量及影响因素评价[J]. 医院管理论坛, 2019, 36(5): 41-44.
- [12] 孙刚, 王禹尧. 基于 SERVPERF 量表的医疗检查感知服务质量研究[J]. 中国医院管理, 2018, 38(3): 35-36.
- [13] 郑琳琳, 徐东雨, 娄岩. 我国部分乡镇卫生院卫生服务质量综合评价的因子分析[J]. 职业与健康, 2019, 35(1): 110-113.
- [14] 王玮. 绩效考核在提升基本公共卫生服务质量中的应用[J/CD]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(5): 190.
- [15] 牟岚, 邸金平, 张会会, 等. 武汉市社区健康质量评价指标体系实证研究[J]. 中国卫生质量管理, 2015, 22(3): 61-63.

(收稿日期: 2019-10-08 修回日期: 2020-03-03)