

Community Residents' Satisfaction with Community Health Services and Its Influencing Factors

Yujia Xie

College of Humanities and Development, China Agricultural University, Beijing
Email: xyj728547211@163.com

Received: May 24th, 2018; accepted: Jun. 5th, 2018; published: Jun. 12th, 2018

Abstract

Objectives: To investigate community residents' satisfaction with community health services and to analyze their influencing factors. Samples are taken from the surrounding communities of the East Campus of China Agricultural University to provide suggestions for further improving the quality of community health services and better adapting to changes in residents' needs. **Methods:** A total of 83 residents were surveyed in 3 communities around Nongda University. Statistical analysis was performed using descriptive statistics, correlation coefficient calculation, and multiple regression analysis. **Results:** The single-factor analysis found that the form of medical insurance had a statistically significant effect on satisfaction. Correlation analysis of γ -coefficient showed that five factors, such as attitude of doctors and nurses, time of diagnosis and treatment, price of medicines, physical examination service, business hours, etc., were highly correlated with community health service satisfaction. Multiple regression analysis showed the effect of changes in the satisfaction score of physical examination services on the average degree of overall satisfaction. The higher satisfaction rate was mainly due to "medical checkup service" (2.60 ± 0.795), "drug price" (2.58 ± 0.828), and "medical care level" (2.58 ± 0.828). **Conclusion:** Community residents have a high degree of satisfaction with community health services, and the most important factor in satisfaction is whether they have physical examination services. **Suggestions:** The government is advised to increase the access to human resources and provide policy support to form a comprehensive and continuous community health service system to meet the basic health service needs of the community residents and truly bring benefits to the residents.

Keywords

Community Health Service, Satisfaction, Influence Factor Analysis, Residents

社区居民对社区卫生服务的满意度及其影响因素研究

谢雨珈

中国农业大学人文与发展学院，北京

Email: xyj728547211@163.com

收稿日期：2018年5月24日；录用日期：2018年6月5日；发布日期：2018年6月12日

摘要

目的：调查社区居民对社区卫生服务的满意度并分析其影响因素并以中国农业大学东校区周边社区为样本，为进一步提高社区卫生服务质量、更好适应居民需求变化提供意见。方法：在农大周边3个社区调查了83名居民，采用描述统计、相关系数计算以及多元回归等方法进行统计分析。结果：单因素分析得出，医疗保险形式对满意度影响具有统计学意义。 γ 系数相关性分析显示，医护人员态度、诊疗时间、药品价格、体检服务、营业时间等5个因素与社区卫生服务满意度的相关性较大，多元回归分析得，体检服务的满意度分数的改变对总体满意度均分的影响。满意度较高的主要是“体检服务”(2.60 ± 0.795)、“药品价格”(2.58 ± 0.828)、“医疗水平”(2.58 ± 0.828)。结论：社区居民对社区卫生服务的满意度较高，其中对满意度影响最大的因素为是否具有体检服务。建议：建议政府加大人才资金通入，政策支持，形成综合、连续的社区卫生服务体系，满足社区居民最基本的卫生服务需求，真正将实惠落到居民身上。

关键词

社区卫生服务，满意度，影响因素分析，居民

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

社区卫生服务是社区建设的重要组成部分，是满足居民卫生保健需求最经济、最便捷的一种方式。从1997年以来，国内社区卫生服务工作已取得长足的发展，获得了政府、社会和社会居民的关注和支持。自2006年以来，国内的社区卫生服务工作更是进入到了一个实质性的、快速发展的阶段，社区卫生服务工作呈现出体系建设日新月异、功能服务持续拓展、运行机制探索创新、群众满意逐步提升的良好局面。

发展社区卫生服务是改革开放以来惠及民生的重要举措，是解决老百姓看病难、看病贵的重要载体，因此，需要针对目前城市社区卫生服务的发展现状进行分析，调查社区居民对社区卫生服务的满意度，探寻提高社区卫生服务效率和效益的有效途径，以促进社区卫生服务持续、稳定、高效的发展[1]。

随着社会经济的不断发展，人民生活水平的不断提高，人们对卫生服务的需求也越来越高，社区卫生服务成为一种新型卫生服务模式。社区卫生服务是社区建设的重要组成部分，是满足居民卫生保健需求最经济、最便捷的一种方式，受到了政府和社会的大力支持。本次社会研究，以社区居民对社区卫生服务满意度的研究作为基础，分析满意度的影响因素，为进一步提高社区卫生服务质量、更好适应居民需求变化提供依据。

1.1. 时代背景

自1997年，中共中央在关于卫生体制改革决定中。将“改革城市卫生服务体系，积极发展社区卫生

服务, 逐步形成功能合理、方便群众的卫生服务网络”作为卫生工作的发展方向后, 我国城市社区卫生服务蓬勃开展。1999年, 国务院印发十部委《关于开展城社区卫生服务工作的若干意见》, 对国内社区卫生服务的具体内容做出阐释; 卫生部科技教育司组织制定了全科医师培训大纲, 组织编写出版了《全科医师实用手册》供各地卫生服务站选拔医生作参考。2000年, 卫生部基层卫生与妇幼保健司组织制定了城市社区卫生服务站建站标准, 对各地社区卫生服务站的建设, 硬性设施, 如工作用房、必备设备、药品, 软件配备人员数量、结构、职称等提出了明确的要求。2002年由十一部委制定的《关于加快发展城市社区卫生服务的意见》具体地提出了加快社区卫生服务发展的指导意见。到2006年, 更是到达一个取得实质性、突破性发展的新阶段[2]。各城市在社区卫生服务组织管理体系方面进行广泛探索, 取得初步成果与经验。

1.2. 学术背景

社区卫生服务作为一项惠民政策, 致力于解决“看病难、看病贵”的问题, 通过建立居民健康档案信息、家庭档案、家庭医生签约服务等, 将常见病、多发病等病症引入社区服务体系中, 以较低的物资消耗获得更实惠的医药费用[2]。对于促进基本公共卫生服务的均等化、便民化, 实现人人享有初级卫生保健, 提高公共卫生服务的公平性、便捷性方面具有重大贡献。但这些保障举措是否对社区居民产生积极影响, 他们对此是否满意仍需后续观察[3]。

在社区卫生服务发展的过程中, 众多学者对不同地区社区居民对其的满意度进行调查分析, 其目的是为了获得能够反映患者感受和的预期信息, 并据此提高社区卫生服务质量, 提高患病居民满意度, 但是目前学界对满意度指标如何衡量这一问题仍无明确的标准和评价体系。本文参考目前学界对满意度的测量指标以及所使用的统计分析方法, 总结前人在调查和统计分析方法上的不足, 在研究过程中加以避免并完善优化研究方法。

1.3. 地区背景

由于我国幅员辽阔, 东、中、西部地区资源分配存在差异, 各地社区卫生服务发展极不平衡, 在社区卫生服务居民满意度评价方面尚缺乏公认的评价指标体系, 很有必要进行深入研究。北京作为社区卫生服务政策的发祥地, 具有先天的政策优势, 在社区卫生服务的机构设置、人员配置、服务模式、市场竞争等方面具有较强实力, 但目前缺乏相关文献研究资料, 因此对其进行调查具有一定的必要性。

2. 文献综述

2.1. 社区卫生服务满意度及其相关概念

社区卫生服务是世界卫生组织(WHO)根据对世界卫生状况和有关社会经济问题及其发展趋势进行系统分析后提出的一个预示全球卫生服务发展方向的全新概念。卫生部等十部委在《关于发展城市社区卫生服务的若干意见》中指出: “社区卫生服务是社区建设的重要组成部分, 是在政府领导、社区参与、上级卫生机构指导下, 以基层卫生机构为主体, 全科医师为骨干, 合理使用社区资源和适宜技术, 以人的健康为中心, 家庭为单位、社区为范围、需求为导向, 以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人为重点, 以解决社区主要卫生问题、满足基本卫生服务需求为目的, 融预防、医疗、保健、康复、健康教育、计划生育服务功能等一体的有效、经济、方便、综合、连续的基层卫生服务。” [4]

满意度是通过评价分值的加权计算, 得到测量满意程度(深度)的一种指数概念。不同学者对满意度有不同的看法。罗秀娟等(2010)指出, 从卫生服务的角度而言, 满意度是指人们由于健康、疾病、生命质量等方面的要求而对医疗、保健卫生服务产生的某种期望, 然后对所经历的医疗、保健服务进行比较后形

成的情感状态的反映[5]。一般来说,其包括对医生服务态度是否友善、就医环境是否舒适、医疗设备是否完善、药品价格和门诊收费是否合理等的满意情况。满意度评价是卫生服务质量与绩效评价的重要方面,陈颖欣、李雪梅等(2010) [6]认为,社区居民对社区卫生服务满意与否是体现社区卫生服务“以人为本”精神的重要指标,也是检验社区卫生服务效果的敏感指标。

2.2. 社区卫生服务满意度及其影响因素研究成果

由文献可知,我国社区卫生服务居民总体满意度处于中上水平,但仍有很大提升空间。不同学者在对居民社区卫生服务满意度影响因素进行研究时侧重点不同,经过文献分析后,发现主要研究集中在三大角度。

2.2.1. 社区居民角度

多数学者会分析其人口学方面特征,认为居民对社区卫生服务总体满意度与居民年龄、性别、收入、职业、文化程度、健康状况、医疗保险等因素会存在关联。史存才(2012) [7]认为,男性比女性的满意度较高,文化程度高的老年人满意度较低,经济收入低的人满意度低,有医疗保险比无医疗保险的满意度高,身体健康欠佳的人满意度低于身体健康者,居民居住地距离社区卫生服务中心越远,满意度越低,居民的年龄对社区卫生服务满意度影响不大。王蕾等(2014) [8]同样认为享有医疗保险和公费医疗的居民较全额买单的自费居民对服务满意度高,因其可以方便地进行报销结算,但在收入方面他们认为高收入者满意度更低,因为基本医疗服务的社区卫生服务较难满足其高要求。谭姣、马国燕等(2015) [9]研究结果亦与上述存在不同之处,数据表明居民年龄越大,对社区卫生服务越满意。另外,陈珊珊、郑春永(2015) [10]将家庭就诊概况纳入影响因素,并指出有多位家庭成员去过社区卫生服务中心居民满意度相对更高,参与度和口碑不可忽视。

2.2.2. 社区卫生服务中心角度

张国红、武阳丰(2013) [11]进行因子分析后指出,医务人员的态度和水平因子对满意度的影响程度最大,而被调查者人群特征和机构特征方面影响程度比较小,居民对设备先进和药品种类的评价相对较低。崔明明等(2015) [12]经对问卷调查分析后指出,居民对社区服务机构医务人员的服务态度满意度最高,其次是解释交流和就医环境,而满意度最低的是服务价格和看病花费。丁俊凌(2016) [13]认为,社区卫生机构医护人员的服务态度和诊疗技术基本能满足居民需求,对就诊路程的满意度最高,满意度最低的是设备技术和看病以及药品收费。陈晨、张洪峰等(2015) [14]指出,接受调查的居民中,对社区卫生服务的便利程度、就医距离、候诊时间、营业时间、医务人员仪表、着装、医务人员沟通能力和居民隐私保护方面满意度较高,而对科室设置、药品种类、药品价格和诊疗费用方面满意度较低,其中居民对药品价格满意度最低。

各学者在不同社区调查后得出结论不尽相同,但从中不难看出,社区卫生服务人员服务态度、医护素养、设施设备等硬件和就医环境软实力方面直接影响其对社区卫生服务总体满意度。大部分居民到社区卫生服务中心是购买治疗慢性病的常规药品,药品品种的缺乏和报销比率低,所以对药品价格满意度普遍较低。

2.2.3. 国家政策角度

梁万年等学者(2005) [3]提到,涉及经费等硬性指标落实情况相对较差,社区卫生服务面向市场的一些灵活政策在不同地区的执行力度不同,一定程度上影响了社区卫生服务发展及居民满意度。司明舒、李士雪(2016) [15]经对比研究发现,社区卫生服务未达满意程度与卫生服务体系成熟与否密切相关。罗秀娟等(2010) [5]认为调整社区卫生服务组织人力资源结构、规范社区卫生服务组织人力资源培训、建立社

区卫生服务组织人力资源的准入制、完善社区卫生服务人力配套政策，制定专门的社区卫生服务法，是提高满意度的重要因素。

2.3. 目前居民对社区卫生服务影响因素研究存在的不足

1) 从研究方法来看，多进行随机抽样，采用问卷调查法，并对结果进行统计学分析。但由于研究目标地区的差异性，较多同类指标的评价得分有高有低，缺乏科学的综合评价方法，难以对不同地区、不同机构的满意度进行综合评价。

2) 从研究对象来看，具有普适性的研究成果目前尚不存在，低收入社区和高收入社区、一线城市社区和二三线城市社区都存在很大差别。样本选择上具有局限性，应注意对社区居民总体的关注，使研究成果和模式选择具有代表性。

3) 从研究内容来看，现今对满意度影响因素的研究模式化严重。采用问卷调查方式，未进行深入访谈，得出的如何影响原因探究具有主观性。另外，大部分学者侧重于人口经济学原因的分析，对政策因素的研究比较少而且不够深入。

3. 研究框架

3.1. 研究变量

“满意度”作为因变量。促进社区卫生服务可持续发展，提高居民满意度是研究社区卫生服务满意度影响因素的主要目的，所以可以以是否满意，作为满意度最直观的判断标准。

如何选取变量来反映居民对社区卫生服务满意度影响因素需要综合考虑。首先居民个体作为直接评价者，自身状况和对服务全程的感知对满意度的评价产生了重要影响。除人口经济学特征外，一些客观因素比如就诊距离、患病状况、就诊频次等也直接影响其满意度评价。医务人员作为直接向社区居民提供服务的主体，在就诊过程中与居民直接打交道，其态度与效率对居民本次就诊是否满意起了一定影响，医疗机构作为提供服务的场所，其软硬实力都影响卫生服务中心给居民带来的总体感知。社区卫生服务满意度影响因素评价原理如图 1。

3.2. 研究方法

3.2.1. 材料来源

本调查采用多阶段抽样方法：

- 1) 针对社区——简单随机抽样

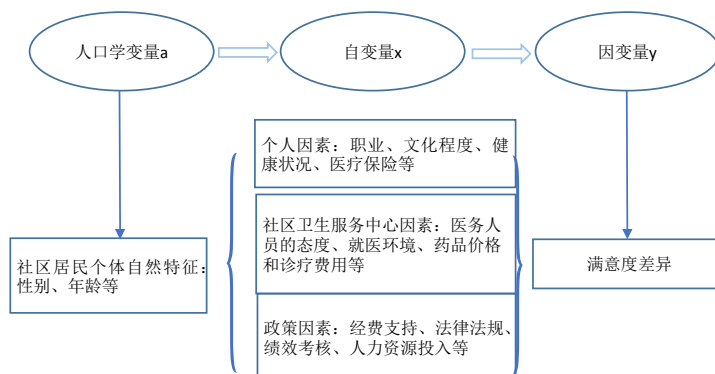


Figure 1. Community health service satisfaction factor evaluation principle
图 1. 社区卫生服务满意度因素评价原理图

抽样框：学院路社区名单。

抽样步骤：1.1) 将学院路社区一一编号(01~30)；1.2) 制作随机数字表；1.3) 根据学院社区名单确定抽取个数(预计抽取总样本数量的 10%，即 3 个社区)，1.4) 从随机数表选出足够的数码，到抽样框中到处对应的样本。

2) 针对单元楼——分层抽样

抽样框：第一次简单随机抽样所抽中的社区的单元楼名单。

抽样步骤：2.1) 统计抽取社区的单元楼数量；将所抽中的社区的单元楼分别一一编号；2.2) 制作随机数字表；2.3) 根据社区规模抽取总共 5 座单元楼。

3) 针对住房——系统抽样

抽样框：所抽中的单元楼中的人员名单。

抽样步骤：3.1) 获取所抽中单元楼的楼内人员名单，共 1260 人。将所抽中的单元楼中的人员名单一一编号，确定抽取个数为 90 人；3.2) 确定分段间隔 k ，对人员名单进行分段，当 N/n (n 是样本容量， N 是总体数量) 是整数时，取 $k = N/n$ ；不是整数时，四舍五入取整；得 $k = 14$ ；3.3) 在第一段用简单随机抽样确定第一个个体编号 $m = 12$ ($m \leq k$)；3.4) 按照一定的规则抽取个体，即：第 n 个个体编号，是以 12 为首项，14 为公差的等差数列： $a_n = 12 + (n-1) \cdot 14$ 。

这些居民就构成了本次调查的样本。研究对象为社区居民对社区卫生服务中心的满意度，分析单位是每一个社区居民个体。

3.2.2. 调查方法及评价体系

对于上述抽样方法抽取到的个体，采用入户发放问卷的方法，精确到个人。

满意度评价体系由社区居民的人口学特征，医护人员满意度，营业时间满意度，诊疗时间满意度，药品价格满意度，体检服务满意度，基础设施满意度，距离满意度，医疗水平满意度，询问解释病情满意度，保护隐私满意度，常见疾病诊疗满意度，服务态度满意度，诊疗收费满意度，候诊时间满意度和慢性病防治满意度构成。

3.2.3. 分类标准

满意度量表采用 5 级 likert 评分法，依次为“非常不满意”、“不满意”、“一般”、“满意”、“非常不满意”，分别记为 1、2、3、4、5 分。单个维度满意度得分 = 该维度下所有指标得分的平均值。本次研究采用克隆巴赫系数来测量问卷内部一致性，它是一个统计量，是指量表所有可能的项目划分方法的得到的折半信度系数的平均值，是最常用的信度测量方法。通常克隆巴赫系数的值在 0 和 1 之间。如果 α 系数不超过 0.6，一般认为内部一致信度不足；达到 0.7~0.8 时表示量表具有相当的信度，达到 0.8~0.9 时说明量表信度非常好。问卷的克隆巴赫系数为 0.855，内部一致性很好，这说明问卷信度尚可。

3.2.4. 统计分析方法

本文以 SPSS20.0 软件进行数据录入与统计学分析，计量资料以 $(x \pm s)$ 表示，影响因素采用 γ 分析、单因素方差分析、多元线性回归等统计方法进行统计研究，检验水准为 $\alpha = 0.05$ 。

4. 社区卫生服务概况

在实际调查过程中发现，绝大多数社区卫生服务站都能够提供基本的医疗卫生保障，包括日常体检，伤口包扎，小病开药等。但从调查中也发现了一些问题，卫生服务站只配置了一些常用药品，远远满足不了社区居民的需求，社区居民对社区卫生服务站的信任不足、了解不够，人力资源不足导致值班人手不够，人才引入困难，社区不愿意过多投入社区服务站的建设也是很突出的问题。设备和设施是社区卫生

生服务能力建设的物质基础,设备落后、基础设施滞后、服务环境差,都抑制了社区卫生服务工作的开展以及社区卫生服务能力的提升。社区卫生服务机构的上级——政府卫生部门,缺乏对社区卫生服务机构行政、经济等统一管理,导致各社区卫生服务机构长期处于无约束、各自为政的状态。以及卫生资源向社区转移的力度不够,导致“小病在社区,大病到医院,康复回社区”的双向转诊制度迟迟无法形成。可以看出我国的社区卫生服务仍存在许多问题亟待解决。

人民群众对卫生服务需求的日益增长,社区卫生服务资源短缺、服务能力不强、不能满足群众基本卫生服务需求等问题也日益突显。因此,提高我国社区卫生服务能力,满足广大人民群众日益增长的卫生需求已迫在眉睫。本研究通过分析社区居民的满意度及其影响因素来达到明确社区居民对社区卫生服务需求的目的。

5. 结果

本次研究共发放问卷 90 份,回收 90 份,回收率为 100%,其中有效问卷 83 份,有效率为 92.22%。满意度量表必须满足一定的信度和效度,本此研究满意度量表的克隆巴赫系数为 0.721,大于 0.7 视为可接受[16];效度检验本研究运用多元回归分析中决定系数(R^2)来验证预测效度[17]。

5.1. 社区居民的一般人口学特征

由表 1 知,人群男女比例,男性占 49.4%,女性占 50.6%,性别分布较为平均;各年龄段分布中 20 岁及以下组所占比例最高,为 28.9%,其次是 21~30 岁组,为 26.5%,其次是 60 岁以上组,为 21.7%。文化程度构成中,本科及以上学历比例最高,为 53.0%,其次是初高中或中专组,为 24.1%,可见文化程度总体较高。婚姻状况中,已婚组所占比例最高,为 65.1%。职业分布中,事业单位组所占比例最高,为 21.7%;其次为学生组,为 19.3%。家庭人均月收入中,5000~9999 元组所占比例最高,为 30.1%;其次为 1000~2999 元组,为 25.3%,经济状况差别较大。医疗保险形式中,城镇居民基本医疗保险组所占比例最高,为 38.6%,全自费比例仅为 12%,基本医疗保险覆盖面较广。

以居民总满意度为观察变量,分别以居民的一般人口学特征为控制变量做单因素方差分析(表 2)。可知在 $P = 0.05$ 水平下,性别、年龄、文化程度、婚姻状况、职业、收入等因素作为控制变量时,总体均值并无显著性差异。由表 2 可知人口学特征显著性都较为低下,不能代表总体水平,可以得出居民人口学特征与居民对社区卫生服务的满意度关系不大的结论。

5.2. 社区居民对社区卫生服务满意度及影响因素

通过对十五个影响因素的 γ 系数相关性分析,医护人员态度、诊疗时间、药品价格、体检服务、营业时间这五个因素与社区卫生服务满意度的相关性最大,见表 3。从十五个数据中筛选这出五个,但是 γ 系数相关性分析只能证明这五个因素与社区卫生服务满意度的相关性最大,而不能证明其相关程度的大小,所以我们需要用多元回归检验其相关性强度。

社区居民对社区卫生服务工作总体满意度为(37.1 ± 12.171),为各项满意度调查总平均分。其中满意度较高的影响因素集中在“体检服务”(2.60 ± 0.795)、“药品价格”(2.58 ± 0.828)、“医疗水平”(2.58 ± 0.828),说明社区居民对自身身体状况在意程度较高,对于社区医院提供的服务质量与价格较为满意,反映出其对自身身体基本状况较为重视;较低的因素主要集中在“距离”(2.23 ± 0.874)和“保护隐私”(2.30 ± 0.852),说明居民对于社区卫生服务路程以及对患者信息保密度满意程度低(见表 4)。

由表 4 数据可构造出满意度影响因素的多元线性回归模型:

$$\hat{y} = 0.431 + x_1 \cdot 0.218 + x_2 \cdot 0.140 + x_3 \cdot 0.026 + x_4 \cdot 0.146 + x_5 \cdot 0.084$$

$\hat{\beta}_1 = 0.218$ 表示, 在营业时间满意度、诊疗时间满意度、药品价格满意度、体检服务满意度不变的情况下, 对医护人员的满意度每增加 1 分, 总体满意度平均增加 0.218 分。 $\hat{\beta}_2 = 0.140$ 表示, 在医护人员满意度、诊疗时间满意度、药品价格满意度、体检服务满意度不变的情况下, 对营业时间的满意度每增加 1 分, 总体满意度平均增加 0.140 分。 $\hat{\beta}_3 = 0.026$ 表示, 在医护人员满意度、营业时间满意度、药品价格满意度、体检服务满意度不变的情况下, 对诊疗时间的满意度每增加 1 分, 总体满意度平均增加 0.026 分。 $\hat{\beta}_4 = 0.146$ 表示, 在医护人员满意度、营业时间满意度、诊疗时间满意度、体检服务满意度不变的情况下, 对药品价格的满意度每增加 1 分, 总体满意度平均增加 0.146 分。 $\hat{\beta}_5 = 0.248$ 表示, 在医护人员满意度、营业时间满意度、诊疗时间满意度、药品价格满意度不变的情况下, 对体检服务的满意度每增加 1 分, 总体满意度平均增加 0.248 分。

Table 1. Demographic characteristics of the sampled population

表 1. 抽样人群一般人口学特征

人口学特征		频率(n)	百分比(%)
性别	男	41	49.4
	女	42	50.6
年龄	20 岁及以下	24	28.9
	21~30 岁	22	26.5
	30~45 岁	11	13.3
	45~60 岁	8	9.6
	60 岁以上	18	21.7
文化程度	文盲或半文盲	1	1.2
	小学	7	8.4
	初中、高中或中专	20	24.1
	大专及以上	11	13.3
婚姻状况	本科及以上	44	53.0
	已婚	54	65.1
	未婚	24	28.9
	离异	2	2.4
职业	丧偶	3	3.6
	事业单位	18	21.7
	企业单位	11	13.3
	个体私营	12	14.5
	农民(工)	9	10.8
	自由职业者	12	14.5
	学生	16	19.3
家庭人均月收入	无业	5	6.0
	1000~2999 元	21	25.3
	3000~4999 元	18	21.7
	5000~9999 元	25	30.1
医疗保险形式	10,000 元及以上	10	12.0
	城镇居民基本医疗保险	32	38.6
	城镇职工基本医疗保险	11	13.3
	公费医疗	10	12.0
	商业医疗保险	8	9.6
	全自费	10	12.0
	新农合	12	14.5

Table 2. Residents' general demographic characteristics and overall satisfaction variance homogeneity test
表 2. 居民一般人口学特征与总体满意度方差同质性检验

	Levene统计	df 1	df 2	显著性
性别	0.135	1	81	0.715
年龄	1.678	4	78	0.163
文化程度	1.465 ^a	3	78	0.231
婚姻状况	1.908	3	79	0.135
职业	0.978	5	72	0.437
收入	1.340	4	78	0.263
医疗保险形式	3.224	5	77	0.011

Table 3. Correlation analysis of community residents' satisfaction with community health service
表 3. 社区居民对社区卫生服务满意度影响因素相关性分析表

变量	γ 值	渐进标准误差 ^a	近似值 T ^b	近似值 Sig
医护人员态度	0.610	0.130	3.813	0.000
诊疗时间	0.505	0.141	3.231	0.001
药品价格	0.664	0.111	4.312	0.000
体检服务	0.524	0.145	3.035	0.002
营业时间	0.677	0.109	4.371	0.000

Table 4. Community residents' satisfaction score for community health services
表 4. 社区居民对社区卫生服务满意度得分表

序号	调查项	$\bar{x} \pm s$
1	医护人员满意度	2.45 ± 0.769
2	营业时间满意度	2.40 ± 0.732
3	诊疗时间满意度	2.42 ± 0.798
4	药品价格满意度	2.58 ± 0.828
5	体检服务满意度	2.60 ± 0.795
6	基础设施满意度	2.49 ± 0.902
7	距离满意度	2.23 ± 0.874
8	医疗水平满意度	2.58 ± 0.828
9	询问解释病情满意度	2.57 ± 0.844
10	保护隐私满意度	2.30 ± 0.852
11	常见疾病诊疗满意度	2.41 ± 0.827
12	服务态度满意度	2.46 ± 0.816
13	诊疗收费满意度	2.51 ± 0.802
14	候诊时间满意度	2.52 ± 0.786
15	慢性病防治满意度	2.58 ± 0.718

综上所述可以看出,社区居民对体检服务的满意度和总体满意度的相关性最大,其次是社区居民对医护人员服务的满意度(见表5)。

根据表6输出结果可知,多重判定系数 $R^2 = 0.420 = 42\%$ 。其实际意义是:在总体满意度取值的变差中,能被总体满意度与医护人员满意度、营业时间满意度、诊疗时间满意度、药品价格满意度和体检服务满意度的多元回归方程所解释的比例为42%(见表6)。

由表7可知, $\text{Sig} = 0.000 < 0.005$,说明样本数据能够代表总体的真实性高,可以用此数据来概括总体的情况。

6. 讨论

6.1. 结论

发展社区卫生服务的目的是为广大居民提供有效、经济、方便、综合、连续的基层卫生服务,以不断满足人民群众日益增长的基本医疗卫生服务需求[18]。满意度是调查对象对健康、疾病、生命质量等理解并结合自身经济条件和医疗保健要求,对接受医疗服务所做出的综合评价。社区居民对社区卫生服务满意直接反映了社会卫生服务是否真正惠及民生,是体现社区卫生服务“以人为本”精神的重要指标,也是检验社区卫生服务效果的敏感指标。

本次研究满意度调查结果显示,居民对社区卫生服务中心就诊满意度最差的分别是客观层面的就医距离(2.23 ± 0.874)、主观层面的保护隐私(2.30 ± 0.852)。

Table 5. Multivariate regression model coefficient analysis of influencing factors of satisfaction

表 5. 满意度影响因素的多元线性回归模型系数分析

序号	模型	β	标准错误	t	显著性
	常量	0.431	0.285	1.512	0.135
1	医护人员满意度	0.218	0.086	2.533	0.013
2	营业时间满意度	0.140	0.092	1.529	0.130
3	诊疗时间满意度	0.026	0.082	0.314	0.755
4	药品价格满意度	0.146	0.082	1.786	0.078
5	体检服务满意度	0.248	0.084	2.951	0.004

Table 6. Multi-regression model fit degree analysis of influencing factors of satisfaction degree

表 6. 满意度影响因素的多元线性回归模型拟合度分析

模型	R	R^2	标准估算的错误
	0.648 ^a	0.420	0.503

R^2 : 多重判定系数。

Table 7. Analysis of significance of multivariate regression models of influencing factors of satisfaction

表 7. 满意度影响因素的多元线性回归模型显著性分析

模型	平方和	自由度	均方	F	显著性
回归	14.144	5	2.829	11.159	0.000 ^b
残差	19.519	77	0.253		
总计	33.663	82			

a. 因变量: 总体满意度, b. 预测变量: (常量), 体检服务满意度, 营业时间满意度, 诊疗时间满意度, 医护人员满意度, 药品价格满意度。

1) 就医距离

社区卫生服务中心建设的初衷是便民惠民，其距离远近对于居民来说是一项关键的选择标准。实地调查研究中，社区卫生服务中心离居民居住地过远的问题屡见不鲜。居民就医路程增加、就医方便程度被削弱，从而社区卫生服务的整体利用率和满意度低下。

2) 隐私

社区卫生服务是沟通患者与大医院之间的桥梁，因此社区卫生服务质量的高低及患者对社区卫生服务是否满意，直接影响到社区卫生服务的发展。而与患者直接接触的服务人员，构成了患者满意度的主要影响方。有研究认为医护人员的服务态度和医疗技术水平是影响患者整体满意度的重要方面，两者之间呈正相关关系[19]。患者利用社区卫生服务，不仅仅是来“看病”而是来“看医生”。人际服务是指社区卫生服务人员与居民或患者之间的社会学和心理学互动[20]。获得良好的人际服务是患者的一个基本要求，而且现代医学也应侧重于对患者的人文关怀。提供有效的医疗服务是获得患者认可的前提，而对患者的尊重是良好医患关系建立的基础。患者对于个人隐私的保护欲与重视程度不断加强，网络的发达和愈发严重的患者资料外泄加剧了医患之间的不信任程度。政府在积极落实、完善社区卫生服务相关的政策和法规的同时，对于医护人员职业道德与医护素养的培训也应到位。

调查结果显示，居民对社区卫生服务中心的体检服务、慢性病防治、医疗技术水平的满意度较好，表明社区卫生在基础性服务方面大体获得了居民的认可，总体硬实力水平过关。居民的这类良性回馈，我国政府对社区卫生服务的资金、相关政策的支持功不可没。但仍有部分居民表示社区卫生服务中心的医疗人员及其水平很难让人信服，这提示着政府应当提高社区医务人员的准入门槛以及加强对社区医务人员的培训。人才的培养、投入与纯资金的投入同样重要，应当避免头重脚轻。

3) 体检服务、慢性病防治

国家基本公共卫生服务项目涉及 65 岁以上老年人建立居民健康档案、3 岁以下儿童免费生长发育检查、孕产妇孕产期保健、高血压或糖尿病等慢性病患者定期防治指导，共 4 类人群。社区卫生服务中心开展慢性病检测、慢性病规范化治疗以及开展免费体检等惠民活动是有效的公共卫生服务宣传的方式，使居民了解常见病、多发病的致病因素和预防、治疗措施，帮助居民改变身体卫生健康状况。

4) 医疗技术水平

社区卫生服务作为群众健康的“守门人”，应不断改进其医疗服务水平，对内开展全科医师培训工作和社区服务沟通技巧培训，对外注重高技术医疗骨干的引进和培养，努力构建起高素质的卫生人才队伍。只有重视医疗水平，有针对性地提高硬实力，提高社区卫生服务的服务质量与效益，才能更好地服务于民，吸引群众就医，真正的便民惠民。

从总体的调查数据看来，营业时间、诊疗时间、药品价格、医护人员态度、体检服务与总体满意度之间的相关程度是最大的，即这五个方面是居民在选择社区卫生服务时会最先考虑到的因素。简单分析不难发现，一，营业时间长可以让居民在某些突发状况时及时得到有效的治疗；二，药品价格低，服务态度良好可以称为社区卫生服务中心的最大优势，这在一定程度上更加减轻了居民的就诊负担；三，若医生给居民的诊疗时间较长，则会让居民感觉就诊受到了重视，形成良好医患关系，对医生的信赖度显著增强。

6.2. 建议

本次社区卫生服务居民满意度调查是一种有效的反馈式手段，对北京市实证研究的结果和结论，能够提供有价值的反馈信息，对政府和社区卫生服务机构改进管理方式和运营模式，提高社区卫生服务能力 and 质量，具有积极的促进作用。

6.2.1. 宏观层面

改善强化政府治理模式，落实完善相关政策。

管理层对于卫生服务认识不全面、不深刻、不到位使得这一产业缺乏市场竞争实力，政府各相关部门应加大对于社区卫生资金的投入力度，增强社区卫生服务机构的基础设施的建设，增加基本药品种类，合理调整诊疗费用及药品价格，完善服务内容，提升服务质量。

同时贯彻落实社区卫生服务响应的法律法规，给予政策支持，形成综合、连续的社区卫生服务体系，满足社区居民最基本的卫生服务需求；完善医疗保障制度，使医保资金应逐步向社区卫生服务倾斜使社区卫生服务逐步发挥“守门人”的作用，减轻群众负担的医疗费用。

6.2.2. 微观层面

1) 理清社区卫生服务机构职能，优化医疗模式

加强社区卫生服务机构的内部管理，认真探索社区居民的健康需求，找寻最适合、便民的诊疗方式。推行双向转诊制度，优化医疗模式。良好的就医模式应是“小病在社区，大病进医院，康复回社区”，社区卫生服务中心应积极改革，建立医院与社区卫生服务机构优势互补的良好互动，加强社区卫生服务机构与三级医院的合作来提高综合实力，赢得居民信任。同时始终以居民健康需求为中心导向，考虑各方利益，推出优惠政策，促使社区首诊的实现。

2) 提高社区卫生服务医疗水平，兼顾软硬实力提高

必须适应国内卫生服务模式的转变，根据社区卫生服务事业的求和人民群众基本卫生保健的需要，加大人才投入，努力建设人才后备军，培养高素质、实用型的全科医学人才，加强对其在全科医、社区、家庭急救、社区康复、预防保健等多方面的综合培训，努力培养全科医护人才。使社区居民能真正享受方便、有效、安全、价廉、综合的社区卫生服务

同时，重视对医护人员技术业务培训和医德、医风教育，提高医技水平和职业道德素质，为打造良好医患关系做出努力。

3) 加强多种形式的社区卫生健康宣传活动

社区卫生服务中心要适应现代医学模式要求，积极转变服务理念，加强对社区内常见病、多发病和慢性病的健康教育工作，使居民意识到社区卫生服务中心的可利用性。积极向社区居民宣传健康的饮食习惯与行为生活方式，提高居民的自我保健、防病治病的意识，同时通过定期体检、健康宣传等方式使居民了解常见病、多发病的致病因素和预防、治疗措施，将社区卫生服务中心的基本服务向外扩展，加强与社区居民的联系，提高公共服务利用率。

参考文献

- [1] 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(19): 1818-1823.
- [2] 徐朝艳, 林芳宇. 国内社区卫生服务发展问题分析及对策[J]. 现代临床护理, 2010, 9(10): 46-48.
- [3] 梁万年, 李静, 关静, 等. 全国社区卫生服务现状调查——全国社区卫生服务中心人力资源现状及地区间比较[J]. 中国全科医学, 2005, 8(13): 1042-1044.
- [4] 黄燕, 王倩, 李昌琪. 我国社区卫生服务的发展、现状及存在问题[J]. 现代生物医学进展, 2010, 10(14): 2795-2800.
- [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(25): 2790-2793.
- [6] 陈颖欣, 李雪梅, 汤炎芬, 等. 居民对社区卫生服务的利用及满意度调查报告[J]. 中国现代医生, 2010, 48(3): 85-86.
- [7] 史存才. 影响社区居民对社区卫生服务满意度的因素[J]. 中国社区医师:医学专业, 2012, 14(22): 395-396.

-
- [8] 王蕾, 路孝琴, 牛茜, 等. 北京市海淀区社区居民卫生服务利用及满意度调查[J]. 中国社会医学杂志, 2014(5): 319-322.
- [9] 谭姣, 马国燕, 郑兴荣, 等. 西安市社区卫生服务居民满意度及其影响因素[J]. 公共卫生与预防医学, 2015, 26(6): 51-53.
- [10] 陈珊珊, 郑春勇. 城市居民对社区卫生服务的满意度及其影响因素研究——基于浙江省11个地市的调查分析[J]. 城市, 2016(1): 66-70.
- [11] 张国红, 武阳丰. 北京市居民对社区卫生服务满意度的调查及其影响因素分析[J]. 中国全科医学, 2013, 16(23): 2778-2781.
- [12] 崔明明, 尹德卢, 肖峰, 等. 六城市居民对社区卫生服务利用情况及满意度调查[J]. 中国慢性病预防与控制, 2015, 23(11): 807-810.
- [13] 丁俊凌. 郑州市社区卫生服务居民利用和满意度调查[J]. 中国社会医学杂志, 2016, 33(1): 74-76.
- [14] 陈晨, 张洪峰, 王乐, 等. 社区居民对社区卫生服务中心的认知情况和满意度调查与分析[J]. 药品评价, 2015(10): 30-33.
- [15] 司明舒, 李士雪, 等. 淄博市社区卫生服务居民满意度调查[J]. 中国初级卫生保健, 2016, 11(11): 17-22.
- [16] 丁方然, 赵璇, 满晓玮, 等. 社区卫生服务患者满意度调查及影响因素分析[J]. 长春中医药大学学报, 2016, 32(4): 836-838.
- [17] 蔡湛宇, 陈平雁. 病人满意度的概念及测量[J]. 中国医院统计, 2002(4): 236-238.
- [18] 解瑞谦, 刘军安, 孙奕, 等. 深圳市居民社区卫生服务满意度及排序评价[J]. 中国全科医学, 2005(7): 544-546.
- [19] 满丽华, 季春梅. 社区卫生机构健康教育现状分析及对策[J]. 社区医学杂志, 2008, 6(20): 61-62.
- [20] 刘新萍, 李芳君, 周萍. 社区卫生服务中健康教育存在的问题与对策[J]. 中国初级卫生保健, 2009, 23(12): 37-38.

附录

量表

	满意度量表				
	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
1.基础设施满意情况	1	2	3	4	5
2.医护人员配置满意情况	1	2	3	4	5
3.就医距离及方便程度满意情况	1	2	3	4	5
4.营业时间满意情况	1	2	3	4	5
5.医生病情询问解释满意情况	1	2	3	4	5
6.工作人员保护个人隐私情况	1	2	3	4	5
7.常见疾病诊疗效果满意情况	1	2	3	4	5
8.医护人员服务态度满意情况	1	2	3	4	5
9.医生的诊疗时间满意情况	1	2	3	4	5
10.候诊时间满意情况	1	2	3	4	5
11.诊疗收费情况满意情况	1	2	3	4	5
12.药品价格满意情况	1	2	3	4	5
13.普通体检服务满意情况	1	2	3	4	5
14.慢性病防治服务满意情况	1	2	3	4	5
15.总体满意情况	1	2	3	4	5

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ass@hanspub.org