

桂西地区基层医疗卫生服务居民满意度调查

张钰婷¹, 黄丽珍¹, 黄梨¹, 唐丹丹¹, 韦佩璐¹, 龙奇军¹, 杨梅春^{2*}

¹右江民族医学院, 广西 百色

²右江民族医学院附属医院, 广西 百色

收稿日期: 2022年5月16日; 录用日期: 2022年6月7日; 发布日期: 2022年6月15日

摘要

目前国家医疗改革已经进入攻坚期, 对于基层医疗服务满意度的调查研究具有很强的现实价值。位于广西、云南、贵州三省交界处的桂西地区, 少数民族聚集、经济发展滞后, 医疗资源缺乏, 医疗水平较低。本文通过查阅文献, 分析统计等方法, 对桂西地区基层医疗服务满意度进行调查研究, 分析存在的问题, 并针对问题提出相应的整改措施, 为提高桂西地区基层医疗服务满意度提供参照。

关键词

桂西地区, 基层医疗服务, 满意度, 对策

A Survey of Residents' Satisfaction with Basic Medical and Health Services in West Guangxi

Yuting Zhang¹, Lizhen Huang¹, Li Huang¹, Dandan Tang¹, Peilu Wei¹, Qijun Long¹, Meichun Yang^{2*}

¹Youjiang Medical University for Nationalities, Baise Guangxi

²Affiliated Hospital of Youjiang Medical University for Nationalities, Baise Guangxi

Received: May 16th, 2022; accepted: Jun. 7th, 2022; published: Jun. 15th, 2022

Abstract

At present, the national medical reform has entered a critical period, and the investigation and research on the satisfaction of primary medical service have strong practical value. Located at the junction of Guangxi, Yunnan, and Guizhou provinces, West Guangxi is characterized by the con-

*通讯作者。

centration of ethnic minorities, lagging economic development, lack of medical resources, and low medical levels. In this paper, through literature review, analysis, and statistics, the satisfaction of primary medical service in West Guangxi was investigated, the existing problems were analyzed, and the corresponding rectification measures were put forward, and to provide a reference for improving the satisfaction of primary medical service in West Guangxi.

Keywords

West Guangxi, Primary Health Care, Satisfaction, Countermeasures

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

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



Open Access

1. 引言

目前国家医疗改革已经进入攻坚期，在国务院印发的《关于加大改革创新力度加快农业现代化建设的若干意见》中，特别强调要“加强农村基本医疗、公共卫生能力和乡村医生队伍建设”。随着经济的发展，农村居民收入进一步提高，对于基层医疗质量要求也越来越高。对农村基层医疗卫生服务满意度的调查研究，可以反映出农村居民对于当前医疗服务的实际需求情况，具有重要的现实意义。位于广西、云南、贵州三省交界处的桂西地区，少数民族聚集、经济发展滞后，医疗资源缺乏，医疗水平较低。本对桂西地区基层医疗服务满意度进行调查研究，分析存在的问题，并针对问题提出相应的整改措施。为提高桂西地区基层医疗服务满意度提供参照。

2. 资料与方法

2.1. 抽样方法

本文对桂西地区基本医疗服务满意度进行调查研究，在调查中，采取整体抽样方式，根据偏远程度以及经济发展水平等方面综合分析，抽取百色市田阳县百育镇，百色那坡县城厢镇，河池市都安县大化镇等比较有代表性的乡镇。并依托此三个乡镇，采用线上填写问卷的方法进行调查，共回收填写得有效问卷 712 份，并采用 SPSSAU 统计分析软件进行数据分析。

2.2. 问卷设计

本研究参考“第五次国家卫生服务调查表”中内容设置，依据桂西地区实际，设计出调查问卷。主要包括调查对象的相关信息，比如性别、年龄、文化程度、收入水平等。居民对基层医疗卫生服务的满意度包括整体满意度、医院内外环境，医疗设备、药品种类、就医费用、服务态度、公共卫生服务等方面。在评价上，采用五级 Likert 量表，设有“很满意”、“满意”、“一般”、“不满意”、“很不满意”5 个选项。根据当地居民选择，分析每一个单向的居民满意度情况。并通过实际抽样采访，进行深入分析。

3. 调研结果分析

3.1. 调查对象情况分析

本次共收回有效问卷 721 份，其中男性填写为 410 份，女性填写为 311 份。年龄在 19~63 岁之间，文化程度多为小学、初中、高中。被调查者全部参保新农合。被调查年收入在 2~8 万之间。

3.2. 桂西地区居民就诊机构选择倾向

分析研究调研数据可知：被调研居民生病后首选的医疗机构中，选择在本村医疗机构就诊的居民占比 35%，去县级，或者市级及以上医疗机构占比为 25%，还有 25%的人选择小毛病或者一些慢性病自行吃药处理，有 9%的人选择考虑去私人小诊所就医。另外，值得注意的是有 6%的人因为语言问题，选择通过会讲方言的赤脚医生。

3.3. 桂西地区基层医疗卫生机构满意度的影响因素分析

3.3.1. 总体满意度分析

从整体来看，桂西居民对于基层卫生机构的满意度不高。712 名被调研人，比较不满意频数为 255，所占百分比 35.368；一般频数为 192，所占百分比 26.63；非常不满意频数为 145，所占百分比 20.111；比较满意频数为 84，所占百分比 11.65；非常满意频数为 45，所占百分比 6.241。其中比较不满意(35.368%)最高，非常满意(6.241%)最低。详见表 1。

Table 1. Overall satisfaction of residents with primary medical and health institutions in West Guangxi
表 1. 桂西居民对基层医疗卫生机构的总体满意度

名称	选项	频数	百分比(%)
总体满意度	比较不满意	255	35.368
	一般	192	26.630
	非常不满意	145	20.111
	比较满意	84	11.650
	非常满意	45	6.241
合计		721	100.000

3.3.2. 影响满意度的多元线性逐步回归分析

由调研结果可以发现：由内外环境频数分析结果显示：比较不满意频数为 322，所占百分比 44.66；一般频数为 181，所占百分比 25.104；非常不满意频数为 158，所占百分比 21.914；比较满意频数为 47，所占百分比 6.519；非常满意频数为 13，所占百分比 1.803。其中比较不满意(44.66%)最高，非常满意(1.803%)最低。

由服务态度频数分析结果显示：比较不满意频数为 293，所占百分比 40.638；一般频数为 186，所占百分比 25.798；非常不满意频数为 154，所占百分比 21.359；非常满意频数为 49，所占百分比 6.796；比较满意频数为 39，所占百分比 5.409。其中比较不满意(40.638%)最高，比较满意(5.409%)最低。

由药品种类频数分析结果显示：比较不满意频数为 308，所占百分比 42.718；非常不满意频数为 184，所占百分比 25.52；一般频数为 166，所占百分比 23.024；比较满意频数为 45，所占百分比 6.241；非常满意频数为 18，所占百分比 2.497。其中比较不满意(42.718%)最高，非常满意(2.497%)最低。

由设备配置频数分析结果显示：比较不满意频数为 272，所占百分比 37.725；非常不满意频数为 219，所占百分比 30.374；一般频数为 155，所占百分比 21.498；比较满意频数为 46，所占百分比 6.38；非常满意频数为 29，所占百分比 4.022。其中比较不满意(37.725%)最高，非常满意(4.022%)最低。

由收费频数分析结果显示：比较不满意频数为 308，所占百分比 42.718；非常不满意频数为 196，所占百分比 27.184；一般频数为 152，所占百分比 21.082；比较满意频数为 46，所占百分比 6.38；非常满意频数为 19，所占百分比 2.635。其中比较不满意(42.718%)最高，非常满意(2.635%)最低。

由诊疗水平频数分析结果显示：比较不满意频数为 280，所占百分比 38.835；一般频数为 205，所占百分比 28.433；非常不满意频数为 165，所占百分比 22.885；比较满意频数为 49，所占百分比 6.796；非常满意频数为 22，所占百分比 3.051。其中比较不满意(38.835%)最高，非常满意(3.051%)最低。

由基本医疗卫生服务频数分析结果显示：比较不满意频数为 304，所占百分比 42.164；非常不满意频数为 187，所占百分比 25.936；一般频数为 172，所占百分比 23.856；比较满意频数为 39，所占百分比 5.409；非常满意频数为 19，所占百分比 2.635。其中比较不满意(42.164%)最高，非常满意(2.635%)最低。详见表 2。

Table 2. Residents' satisfaction with primary medical and health institutions in West Guangxi
表 2. 桂西居民对基层医疗卫生机构的满意度情况

名称	选项	频数	百分比(%)
内外环境	比较不满意	322	44.660
	一般	181	25.104
	非常不满意	158	21.914
	比较满意	47	6.519
	非常满意	13	1.803
服务态度	比较不满意	293	40.638
	一般	186	25.798
	非常不满意	154	21.359
	非常满意	49	6.796
	比较满意	39	5.409
药品种类	比较不满意	308	42.718
	非常不满意	184	25.520
	一般	166	23.024
	比较满意	45	6.241
	非常满意	18	2.497
设备配置	比较不满意	272	37.725
	非常不满意	219	30.374
	一般	155	21.498
	比较满意	46	6.380
	非常满意	29	4.022
收费	比较不满意	308	42.718
	非常不满意	196	27.184
	一般	152	21.082
	比较满意	46	6.380
	非常满意	19	2.635

Continued

诊疗水平	比较不满意	280	38.835
	一般	205	28.433
	非常不满意	165	22.885
	比较满意	49	6.796
	非常满意	22	3.051
基本医疗卫生服务	比较不满意	304	42.164
	非常不满意	187	25.936
	一般	172	23.856
	比较满意	39	5.409
	非常满意	19	2.635
合计		721	100.000

回归分析可以进一步体现出变量间的数量关系，反映出变量间的相互作用。本研究采用逐步回归法，逐步放入自变量，排除对因变量没有显著影响的自变量，建立回归方程模型，来验证变量间的影响方向和密切程度。最终模型进入 4 个显著自变量，收费、诊疗水平、设备配置、药品种类的显著性小于 0.05，回归系数 B 大于 0，因此收费、诊疗水平、设备配置、药品种类对总体满意度有显著正向影响。其他变量的显著性大于 0.05，对因变量无显著影响，影响较小，已被排除模型。详见表 3。

Table 3. Regression model coefficient summary
表 3. 回归模型系数汇总

模型	未标准化系数		标准化系数	t	显著性
	B	标准误差	Beta		
(常量)	1.052	0.125		8.403	0.000
收费	0.244	0.044	0.212	5.606	0.000
诊疗水平	0.170	0.043	0.150	3.909	0.000
设备配置	0.127	0.041	0.119	3.122	0.002
药品种类	0.115	0.045	0.098	2.535	0.011
R 方 = 0.172	F = 37.186	P < 0.05			

a. 因变量：总体满意度。

3.4. 桂西地区基层医疗机构基本医疗卫生服务满意度情况

基层医疗机构承担着预防接种、卫生监督协管服务、传染病及突发公共卫生事件报告和处理和居民健康管理等方面的基本资料卫生服务职责，尤其是疫情防控常态化背景下，当地居民对于基本医疗卫生服务方面的前三项总体满意度较高，而对于居民健康管理方面，比如精神疾病患者，慢性病患者、老年人健康管理等方面的服务满意度较低。详见图 1。

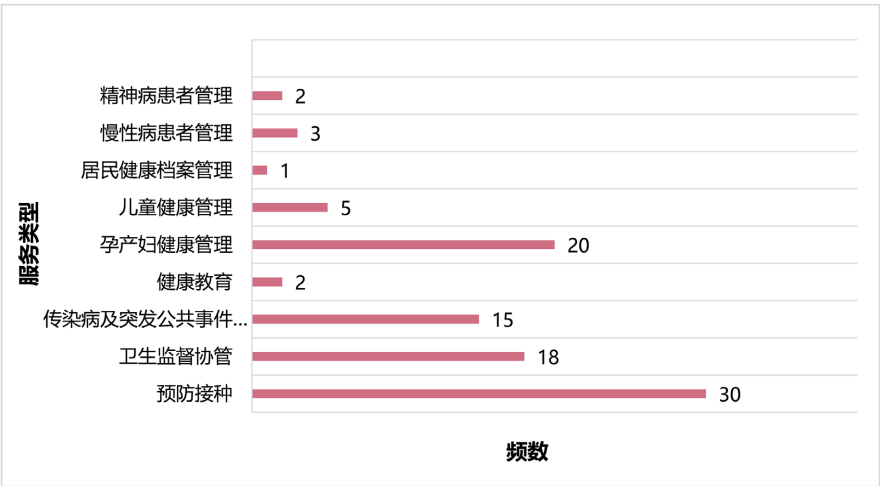


Figure 1. Service satisfaction of primary medical and health institutions in West Guangxi
图 1. 桂西基层医疗卫生机构提供服务满意度情况

4. 分析与讨论

4.1. 就医环境

就医环境包括医院的环境美化和卫生等。良好的医疗环境有利于病人心情的放松和愉悦。近几年，由于政策红利，桂西地区的基层医疗投入加大，人均床位达到百分之七十以上，在广西地区属于最高的[1]。由此可见，只有加大对于医院整体就医环境的改造，才能给病人提供一个良好的就医体验。

4.2. 医疗设备

从数据可以看出，对于医疗设备觉得不满意和非常不满意占比 26%，接近三分之一，这和国家近几年加大对基层设备方面的投入力度不相适应。基层医疗设备的配置不科学，利用率低，使得居民很多时候无法在基层医疗机构完成检查，降低居民对于基层医疗机构服务的满意度。

4.3. 药品种类

随着国家基本药物制度的实施和逐步完善，基层医疗的药品种类进一步丰富，但仍然有接近一半的居民认为不能满足甚至完全不能满足。而药品的齐全度直接关乎能都有利的作用于病情。药品不能满足使用，会大大影响治疗效果。因此，完善桂西地区基层医疗机构的药品结构，满足居民的基本需求，也是医疗卫生机构应该改观的。

4.4. 收费

仍有接近一半的人觉得医疗收费较高。平均来看，鉴于农村居民大都参保新农合，但新农和报销的前提是要住院，而基层卫生院更多的是提供的是门诊服务，因此，医药费就成为居民较大的负担，而这于国家提出的解决看病贵，提升基层医疗机构服务水平的大方向是不相符的。

4.5. 医疗水平

进一步调查可以发现，基层医护人员的技术水平较低，基层医疗卫生机构主要承担着常见疾病的诊断和治疗，对一些疑难杂症和危重病人基本都是进行前期简单处理后转往上级医院。对于一些较为严重的疾病往往处理水平有限，不能满足居民需要。

4.6. 服务态度

从调查数据可以发现,这是对桂西居民对于基层医疗机构满意度调查中,满意比例最高的一项。医疗机构也是服务机构,基层居民对于医护人员的服务态度更为敏感。相比大医院,基层医疗机构和居民的黏性更大,彼此之间同为乡里,会因为更加熟悉而信任度较高,相处更为融洽,表达不满意的比例就降低了。

4.7. 基本医疗卫生服务

提供基本医疗卫生服务是乡镇卫生院最根本的职能[2]。由调研结果可以表明,桂西地区基层医疗机构提供基本医疗服务不到位,很多被调研人群未听说过居民健康档案管理、老年人健康管理等服务项目。

5. 建议

应该说,新医改实行以来,桂西地区基层医疗环境得到了很大改善,医疗改革取得一定成效,只是,医疗服务水平的进步最终还需要实现从“量”到“质”的转变。让基层医疗机构真正落实自己应该肩负的责任,是未来桂西地区基层医疗机构提升居民满意度应该发展的方向。实现这个目标,应该在药品方面,应该通过完善相关制度,比如,基层医疗机构基本药物制度,基层村医听证制度、动态监测基本药物制度的组织和落实情、加大财政补偿等,以促进药品的科学使用。对于药品的使用秉持“知情选择,优先提供”的方式推行基本药物,并且加大制度的宣传力度,并且勇于接受居民对于药品价格的质询,以增加对于基层医疗机构的满意度;提高基层医疗工作者的待遇,完善对于基层医疗服务人员的培训和考核制度。建立起对于基层医疗服务人员在医疗服务质量、公共服务质量、患者满意度测评等维度的常态化测评制度,增加患者满意度;最后,健全基层医疗机构公共服务业务,明确基层医疗卫生机构基本职能,完善稳定长效的多渠道补偿机制是提升基层医疗卫生服务满意度的关键。

桂西地区基层医疗服务机构应主动作为,通过定期开展传染病、常见病、慢性病等的教育和普及上重视培养所属辖区居民的健康档案管理和老年人、慢性病、精神病人群以及儿童的健康档案建立,从而巩固基层医疗卫生机构在公共服务中的核心地位,从根本上改善居民健康水平,提升居民基层医疗卫生服务的满意度。

6. 结语

随着社会主义现代化建设逐渐深化,我国的基本医疗卫生服务质量得到了显著的提升,也存在一些问题。国家、政府要在基本医疗卫生服务领域提供扶持和指导,结合我国基本医疗卫生服务现状,改进目前存在的不足,要提升加强基层医疗机构专业人员的培养,要提高从业者专业水平和文化素质,进一步改进人民群众对基层医疗服务的满意度,做真事,做实事,推动我国社会稳定和现代化建设。

声 明

研究经我院伦理委员会审批通过(符合伦理)。

参考文献

- [1] 刘卫云,程志国,董丽萍. 基于居民满意度调查的基层医改效果分析研究[J]. 中国卫生质量管理, 2013, 20(6): 106-108.
- [2] 王晓燕,张建华. 新医改背景下医疗服务满意度影响因素实证研究——基于 13 省、直辖市的 22 个市(县)调查数据[J]. 江西财经大学学报, 2015(4): 59-67.