

- [J]. 护理管理杂志, 2004, 4(1): 20-21.
- [3] 魏革. 手术室的风险管理现状[J]. 中华护理杂志, 2007, 42(9): 833-835.
- [4] 杨业. 手术室安全护理初探[J]. 医学信息, 2010, 5(7): 1815.
- [5] 庄英杰, 李可萍, 扬静. 依法规范操作预防控制医院感染[J]. 中华护理杂志, 2008, 43(4): 380-383.
- [6] 杨彩玲, 朱胜好, 李怀娟. 手术室安全护理中的预见性问题和防范措施[J]. 中国当代医药, 2010, 17(1): 102.

- [7] 廖卉, 何琦. 手术室安全护理中的预见性问题与防范措施[J]. 四川医学, 2009, 30(8): 1345.
- [8] 魏革, 刘苏君. 手术室护理学[M]. 北京: 人民军医出版社, 2010: 174.
- [9] 周加玲, 王志成. 前馈控制在手术室护理安全管理中的应用[J]. 重庆医学, 2010, 39(13): 1764.

(收稿日期: 2011-10-09 修回日期: 2012-02-22)

• 卫生管理 •

重庆市乡镇卫生院卫生服务满意度调查

杨雅琪, 蒲川[△]

(重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

关键词: 乡镇卫生院; 卫生服务; 满意度; 分层抽样

doi: 10.3969/j.issn.1671-8348.2012.18.038

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2012)18-1879-02

农村卫生是卫生发展的重点和难点, 搞好农村基本公共卫生服务, 不仅影响到我国 8 亿多农村患者的身体健康, 而且也会影响全部人群^[1]。患者作为卫生服务需求方, 对乡镇卫生院工作的评价, 是进一步改善乡镇卫生院服务质量的重要依据。本文旨在通过调查, 了解重庆市农村患者对乡镇卫生院的满意度, 找出行之有效的方法提高患者满意度, 从而为乡镇卫生院更好地开展工作提供相关依据。

1 对象与方法

1.1 调查对象 根据重庆市经济状况和地域情况采用分层抽样方法^[2], 抽取 3 个区县作为样本采集点。在乡镇卫生院对患者进行问卷调查, 每个样本区县收集 100 份调查问卷。

1.2 方法 自行设计调查问卷, 问卷内容包括调查对象基本情况和对乡镇卫生院服务评价两部分。调查时采用偶遇法, 受访者填写调查问卷并当场收回。

1.3 统计学处理 采用 EpiData3.1 录入数据, SPSS18.0 统计软件进行统计分析, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 一般情况 本次调查患者 300 例, 其中男性占 52.0%, 女性占 48.0%, 性别结构基本合理; 31~60 岁患者所占比例最大(42.0%), 60 岁以上患者占 32.7%, 中老年人对乡镇卫生院利用率较高; 初中以下文化程度所占的比例最高(48.7%), 初中文化程度占 30.7%, 说明服务对象文化程度偏低; 家庭年收入以 1 万以内居多(46.7%), 家庭经济条件较差; 去年自付的医疗费支出占家庭收入 15.0% 及以上较多(36.7%), 说明医药费仍然是农村家庭一项重大开支。

2.2 患者对乡镇卫生院的满意度 患者对乡镇卫生院服务的总体满意度为 71.3%。对乡镇卫生院提供基本公共卫生服务的满意度相对较低, 见表 1。

2.3 患者对首诊医疗机构的选择 患者首诊医疗机构以乡镇卫生院最多(40.7%); 选择其他医疗机构依次是村卫生室(26.0%)、二级医院或三级医院(17.3%)、其他医疗机构(16.0%)。首诊医疗机构为乡镇卫生院者对乡镇卫生院卫生服务满意度较高(48.6%)。首诊医疗机构为二级或三级医院

者对乡镇卫生院卫生服务满意度最低(15.0%), 选择不同首诊医疗机构的患者对乡镇卫生服务满意度的差异具有统计学意义($P = 0.03$)。

表 1 患者对乡镇卫生院卫生服务满意度构成比[n(%)]

满意度项目	满意	不满意
总体满意度	214(71.3)	86(28.7)
医护人员技术水平满意度	256(85.3)	44(14.7)
医护人员服务态度满意度	252(84.0)	48(16.0)
卫生服务价格满意度	228(76.0)	72(24.0)
提供基本公共卫生服务满意度	220(73.3)	80(26.7)

2.4 患者对乡镇卫生院基本医疗服务评价 60.0% 的患者认为乡镇卫生院基本能满足其基本医疗需要; 52.0% 的患者回忆每次都能在乡镇卫生院看到药价公示情况; 54.0% 的患者认为到乡镇卫生院就诊很近; 78.0% 的患者认为医生接诊时能耐心听取叙述病情, 进行细致的检查; 74.0% 的患者认为护士的服务态度亲切和蔼, 操作熟练准确; 46.7% 的患者认为与同类服务相比, 乡镇卫生院的价格比市级医院便宜许多。这些体现出乡镇卫生院就医的方便性、人性化、经济等特点。

2.5 患者对乡镇卫生院总体满意度各个影响因素的单因素分析 本文分别将患者的一般资料以及乡镇卫生院满意度各因素作为自变量, 将乡镇卫生院总体满意度作为因变量进行单因素 χ^2 分析。患者一般情况对总体满意度没有显著影响。而首选医疗机构、就诊频率等变量对总体满意度的影响差异具有统计学意义($P < 0.05$), 见表 2。

2.6 患者对乡镇卫生院总体满意度影响因素的多因素分析 在单因素分析的基础上, 以患者乡镇卫生院卫生服务总体满意度为因变量, 根据单因素分析筛选出的因素(首选医疗机构、就诊频率、就医距离、医生接诊情况、护士服务情况、药价公示情况、医药费构成情况、健康教育、能否满足基本医疗需要、医药费价格)作为自变量, 进行非条件二项 Logistic 回归模型分析(表 3)。结果表明, 就医距离越近满意度越高; 医生接诊时越耐心听取患者叙述并进行细致检查, 满意度越高; 同类卫生服

[△] 通讯作者, Tel: 13320336327; E-mail: puchuan68@sina.com.

务的价格比市级医院越便宜,满意度越高;觉得能满足基本医疗需要的患者,满意度越高。

表 2 患者对乡镇卫生院总体满意度各个影响因素的单因素分析

变量	χ^2	P
性别	0.904	0.342
年龄	1.455	0.228
文化程度	0.936	0.333
职业	0.584	0.443
家庭年收入	0.476	0.490
自付医药占家庭收入的比例	0.613	0.434
首选医疗机构	9.130	0.003
就诊频率	5.572	0.018
就医距离	15.178	0.000
医生接诊情况	19.606	0.000
护士服务情况	9.010	0.003
药价公示情况	13.558	0.000
健康教育	8.965	0.003
能否满足基本医疗需要	30.908	0.000
卫生服务价格	32.777	0.000

表 3 乡镇卫生院卫生服务满意度影响因素 logistic 回归模型分析

变量	回归系数	标准误	Wald	P	OR
就医距离	0.962	0.458	4.411	0.036	2.616
医生接诊情况	1.559	0.643	5.881	0.015	4.756
卫生服务价格	2.441	0.556	19.276	0.000	11.489
能否满足基本医疗需要	2.464	0.857	8.261	0.004	11.754

3 讨论

乡镇卫生院肩负着农村患者的医疗保健任务,是农村三级医疗卫生保健网的枢纽^[3],其为改善农村地区患者的健康发挥着重要作用。通过本次调查得知大部分患者基本满意乡镇卫生院提供的服务,这是对乡镇卫生院改革给予肯定,但仍存在需要改进的地方。

3.1 采取各种购置方式,配置适宜医疗设备 调查结果显示能否满足患者基本医疗需要对总体满意度影响最大。乡镇卫生院的医疗设备配置状况与应用对于疾病的预防、治疗具有重要作用,是否有适宜设备是实现满足患者基本医疗需要的重要环节。有调查结果显示本市乡镇卫生院检验科必备设备远未实现完全配置,检验设备购置方式主要为政府配送和医院自购^[4]。政府有关部门应通过调研了解各个乡镇卫生院对设备的需求,有针对性进行配送,避免出现供需不一致的情况。医院自购则受乡镇卫生院经济状况的限制。因此,乡镇卫生院领导者们应打开思路,积极寻求其他途径。在我国,通过融资租赁方式添置医疗设备已有成功案例,虽还没有形成规模经营,可这个新生事物已在医疗市场中表现出强大的渗透力和生命力^[5]。

3.2 降低卫生服务价格,合理规划乡镇卫生院 农村患者经

济条件较差,虽然乡镇卫生院的药品及其他服务价格低于二级或三级医院,但相比农村患者承受能力而言仍相对较高。各级政府应该持续加大对农村医疗保障事业的投入,积极探索各种措施,进一步完善并推行“药品零加成”制度^[6]。加强对新型农村合作(新农合)医疗制度的宣传,提高新农合补偿收益程度^[7]。建立对农村贫困人群的医疗救助制度,进一步减轻其看病负担。政府在设置乡镇卫生院时应考虑其服务覆盖范围,合并服务范围重叠的乡镇卫生院,在卫生资源稀缺、人口较多又集中的地区增设乡镇卫生院。在非赶集日或农忙的时候,乡镇卫生院开展“送医到村”活动,方便农村居民看病,以免“小病久拖成大病”。

3.3 建立绩效考评,培养引进人才 加强乡镇卫生院功能建设,必须以卫生人员能力建设为核心,这样才能从根本上解决乡镇卫生院发展的问题^[8]。政府对于乡镇卫生院的投入应优先解决工资待遇问题。以卫生技术人员的服务数量和服务质量为核心,通过绩效考核与劳动报酬挂钩,调动其工作积极性^[9]。通过脱产学习、进修培训、自学函授、专家代教等多种形式对乡镇卫生院卫生技术人员进行培训^[10]。要注重培训内容的革新,对医护人员进行全科医学知识培训的同时还要结合当地主要卫生问题,全面提高其在医疗、预防保健和康复等方面的防治能力,使其适应于乡镇卫生院工作。医技人员则要学习使用适宜设备,特别是改进后的新设备新技术,避免出现新设备闲置状况。除了业务技能的培养,还要树立患者服务意识,医护人员要耐心听取患者病情叙述,运用农民明白的通俗语言细致讲解病情。目前重庆市已开展农村订单定向医学生免费培养项目,为乡镇卫生院培养高素质卫生技术人才。政府部门要提供相关优惠政策辅助定向医学生在基层扎根并做好职业规划,以期能持续开展该项目,吸引更多医学生服务于基层。

参考文献:

- [1] 陈前章. 农村基本公共卫生服务现状思考[J]. 中国保健营养, 2009(2): 116-117.
- [2] 翟慎重, 张滨, 湛勇, 等. 重庆市新型农村合作医疗满意度影响因素分析[J]. 重庆医学, 2011, 40(6): 614-616.
- [3] 安宏伟. 乡镇卫生院新型农村合作医疗工作现状与建议[J]. 中国初级卫生保健, 2009, 23(11): 29-30.
- [4] 陈雪, 翁亚光, 刘祝, 等. 重庆市基层医院检验设备配置现状分析[J]. 重庆医学, 2011, 40(12): 1236-1237.
- [5] 程风敏, 杨竹, 吴小翎. 浅析乡镇卫生院融资租赁适宜医疗设备的问题与对策[J]. 中国卫生事业管理, 2010(1): 21-23.
- [6] 李晓伟, 张静如, 魏津平, 等. 关于乡镇卫生院人才队伍建设的几点建议[J]. 医学信息, 2011, 24(7): 4415-4416.
- [7] 李长英, 邢彬, 张菊兰. 浅析完善新型农村合作医疗制度发展[J]. 甘肃医药, 2011, 30(2): 117-119.
- [8] 张加友. 新医药卫生体制改革与乡镇卫生院的发展机遇[J]. 江苏卫生保健, 2010, 12(4): 25-26.
- [9] 王丽君, 杨竹, 吴小翎. 乡镇卫生院适宜医疗设备配置现状及对策[J]. 重庆医学, 2011, 40(13): 1334-1335.
- [10] 皮星, 罗长坤, 康军, 等. 乡镇卫生院“药品零加成”成效分析和建议: 以重庆市江北区乡镇卫生院改革为例[J]. 中国卫生质量管理, 2010, 17(5): 98-100.