

• 调查报告 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2014.24.032

## 成都市儿童家长预防接种服务满意度和知晓率调查分析

王艳梅<sup>1</sup>, 陈文<sup>2△</sup>, 郑珂<sup>1</sup>, 黄蓉娜<sup>1</sup>, 杨汝沛<sup>1</sup>, 蔡军<sup>1</sup>, 张量智<sup>1</sup>

(1. 四川省成都市疾病预防控制中心 610041; 2. 四川省医学情报研究所, 成都 610041)

**摘要:**目的 了解儿童家长对预防接种门诊服务满意度和预防接种知识知晓率情况, 为进一步加强免疫规划接种工作提供科学依据。方法 采用《四川省预防接种单位管理办法》统一制订结构化调查问卷, 对成都市 116 家接种门诊, 每个门诊 30 名儿童家长展开调查。结果 儿童家长对预防接种服务综合满意度为 98.07%, 对“接种人员业务技术”满意率最高(96.41%), 对“门诊环境”满意率最低(94.34%); 儿童家长预防接种知识综合知晓率为 88.02%, 对“孩子出生后需要打预防针”知晓率最高(100.00%), 对“说出 3 种国家免疫规划疫苗”知晓率最低(67.93%)。结论 成都市儿童家长对预防接种服务满意度高, 对接种必要性知晓率高, 对疫苗知识知晓率较低。继续推进全市预防接种门诊规范化建设, 加强免疫规划知识健康教育宣传工作。

**关键词:** 儿童家长; 预防接种; 满意度; 知晓率

中图分类号: R186

文献标识码: A

文章编号: 1671-8348(2014)24-3210-02

### Survey on satisfaction rate of vaccination service and awareness rate of vaccination knowledge among parents in Chengdu

Wang Yanmei<sup>1</sup>, Chen Wen<sup>2△</sup>, Zheng Ke<sup>1</sup>, Huang Rongna<sup>1</sup>, Yang Rupei<sup>1</sup>, Cai Jun<sup>1</sup>, Zhang Liangzhi<sup>1</sup>

(1. Chengdu Center for Disease Control and Prevention, Chengdu, Sichuan 610041, China;

2. Sichuan Institute of Medical Information, Chengdu, Sichuan 610041, China)

**Abstract: Objective** We conduct this research in order to understand the satisfaction rate of vaccination outpatient service and awareness rate of vaccination knowledge among parents, and to provide scientific basis for strengthening immune programming.

**Methods** We used unified and structured questionnaire suggested by Regulations for Management of Vaccination Units in Sichuan Province. A total number of 116 vaccination outpatient sections were included in our research and in each outpatient section, 30 parents were investigated. **Results** In children's parents, the overall satisfaction rate of vaccination outpatient service was 98.07%, with the highest satisfaction rate(96.41%) in technical skills of vaccination staffs, and lowest satisfaction rate(94.34%) in the environment of vaccination outpatient section. The overall awareness rate of vaccination knowledge was 88.02%, with the highest awareness rate(100.00%) in the question "If it is necessary to take vaccines after child's birth", and lowest awareness rate(67.93%) in the question "Which are the three kinds of national immunization vaccines". **Conclusion** In Chengdu, the satisfaction rate of vaccination service is quite high among parents and most of the parents understand the necessity of taking vaccines, but the awareness rates of questions related to vaccines are low. Therefore, it is necessary to continue pushing standardized construction of vaccination outpatient service and strengthen health education about immune programming.

**Key words:** parents; vaccination; satisfaction rate; awareness rate

随着社会经济的的发展和扩大免疫规划工作的开展, 免疫规划疫苗种类增多, 儿童预防接种的次数也越来越多, 对预防接种门诊的工作也提出了新的要求。为认真贯彻《疫苗流通和预防接种管理条例》<sup>[1]</sup> 和《预防接种工作规范》<sup>[2]</sup>, 进一步加强预防接种单位管理, 规范接种服务工作, 全省制订了《四川省预防接种单位管理办法》<sup>[3]</sup>, 按照管理办法要求将预防接种单位分为“A级”、“AA级”和“AAA级”共 3 个等次进行评审。成都市卫生局组织专业人员于 2013 年 9~11 月对 116 家申报“AAA级”门诊进行复审, 其间对其中“儿童家长对接种门诊服务的满意程度”和“家长对免疫规划相关知识的知晓率情况”进行专题调查, 现将调查结果分析报道如下。

### 1 对象与方法

**1.1 调查对象** 成都市申报 AAA 级的 116 家预防接种门诊, 在每个接种门诊随机调查 30 名家长, 发放满意度调查问卷 3 480 份, 回收问卷 3 480 份; 在每个门诊被调查的 30 名家长中, 再随机选取 10 名同时调查知晓率情况, 发放知晓率问卷 1 160 份, 回收问卷 1 160 份。有效回收率 100%。

**1.2 调查方法** 使用四川省预防接种单位管理办法中统一制订的结构式匿名调查问卷, 调查员由从事免疫规划工作的专业

人员经过统一培训后, 对调查对象开展一对一询问和自填式两种方式的问卷调查, 实行现场问卷质量审核, 减少调查偏差。

**1.3 调查内容** 儿童家长满意度调查表内容包括: 接种门诊位置的便捷程度、接种门诊卫生情况、接种门诊的环境、接种人员的态度和业务技术共 5 项内容的预防接种服务满意度情况。儿童家长预防接种知晓率调查表内容包括: 接种时是否需要携带接种证、是否知道接种国家免疫规划疫苗免费、能否说出 3 种国家免疫规划疫苗、打预防针能不能预防相应的传染病等 10 项预防接种基本知识。

**1.4 数据分析** 儿童家长满意度调查表内容, 按满意、一般、不满意评分, 分别得 20、10、0 分, 5 项满意度情况得分总和, 记为综合满意度得分; 儿童家长预防接种知晓率调查表内容, 按选择①或者②评分, 分别得 10 分和 0 分, 10 项预防接种知识得分总和, 记为综合知晓率得分。80 分以上评为“满意”和“知晓”, 80 分以下评为“不满意”和“不知晓”。建立 Excel 数据库, 进行资料整理和统计分析。

### 2 结果

**2.1 基本情况** 成都市总人口 1 187.98 万, 出生率 8.98%, 全市共有预防接种门诊 397 家; 其中申报 AAA 级的门诊共

116 家,分布在 20 个区(市)县。

**2.2 综合得分情况** 116 家门诊,5 项满意度情况总体评价,综合满意度为 98.07%,不满意为 1.93%;10 项预防接种知识知晓率总体评价,综合知晓率为 88.02%,不知晓为 11.98%。见表 1。

表 1 综合满意度和知晓率得分分布情况[n(%)]

分数	综合满意度得分	综合知晓率得分
100 分	2 979(85.60)	500(43.11)
90 分	313(8.99)	294(25.34)
80 分	121(3.48)	227(19.57)
70 分	36(1.04)	99(8.54)
60 分	22(0.63)	30(2.59)
50 分	6(0.17)	4(0.34)
40 分	2(0.06)	2(0.17)
30 分	0(0.00)	2(0.17)
20 分	0(0.00)	2(0.17)
0 分	1(0.03)	0(0.00)
合计	3 480(100.00)	1 160(100.00)

**2.3 儿童监护人对预防接种门诊满意度情况** 见表 2。

表 2 3 480 名儿童家长对接种门诊的满意程度[n(%)]

项目	满意	一般	不满意
接种门诊位置方便前往	3 316(95.29)	126(3.62)	38(1.09)
接种门诊卫生情况是否满意	3 333(95.78)	138(3.96)	9(0.26)
接种门诊的环境是否满意	3 283(94.34)	184(5.29)	13(0.37)
接种人员的态度是否满意	3 343(96.07)	126(3.62)	11(0.31)
接种人员的业务技术是否满意	3 355(96.41)	115(3.30)	10(0.29)

**2.4 儿童监护人预防接种知晓率情况** 见表 3。

表 3 儿童家长预防接种知晓率[n(%)]

问题	回答正确	回答错误
孩子出生后需要打预防针吗	1 160(100.00)	0(0.00)
接种疫苗时是否需要携带接种证	1 156(99.66)	4(0.34)
接种国家免疫规划疫苗是否免费	1 146(98.79)	14(1.21)
说出 3 种国家免疫规划疫苗	788(67.93)	372(32.07)
知道带孩子去哪里打预防针吗	1 155(99.57)	5(0.43)
打预防针能否预防相应的传染病	1 102(95.00)	58(5.00)
乙型肝炎疫苗第一针应该何时接种	962(82.93)	198(17.07)
脊灰糖丸能预防哪种疾病	811(69.89)	349(30.11)
患传染病的患者会把疾病传染给健康人吗	1 099(94.74)	61(5.26)
麻疹是不是有传染性的疾病	984(84.83)	176(15.17)

### 3 讨论

免疫规划是一项长期系统的工程,其效果受到社会服务、卫生保健和文化教育等多方面的影响,被接种者对免疫服务的满意度则是反映管理效果最有效的方式之一<sup>[4]</sup>。建立规范化预防接种门诊是新形势下基层预防接种服务模式的一项重要改革,也是实现免疫接种工作科学化、规范化、制度化的重要措施,能为群众提供更高质量的接种服务<sup>[5]</sup>。成都市从 2001 年开始开展规范化预防接种门诊建设,按照市卫生局要求<sup>[6]</sup>,从 6 个城区最先开展试点,逐渐全面铺开,从门诊基本设施条件、接种实施完成、疫苗管理、资料保存及管理几个方面统一规范

要求;从授予示范门诊、合格门诊,到目前的 A 级门诊建设,在不断满足人民群众对卫生服务需求的同时,全面提高了预防接种门诊管理水平和服务水平。

广大儿童家长是预防接种的直接参与人群,他们对预防接种服务的评价高低直接反映预防接种服务质量好坏,也可以间接促进预防接种服务的改善<sup>[7]</sup>。调查结果显示,综合满意度 98.07%,94.00% 以上的家长对门诊的位置、卫生、环境、服务态度、接种技术满意,和国内其他城市相比,满意度的评价高于其他城市,但这仅是对申报“AAA 级”门诊的评价情况<sup>[8-10]</sup>。虽然目前成都市的预防接种门诊硬件已迈上了一个台阶,但软件管理和服务水平还需进一步提高。调查显示,综合不满意度 1.93%,主要在于以下几个方面:(1)接种儿童多;(2)等待时间长;(3)工作人员回答解释简单。作为省会城市,一方面辖区流动人口不断增长,另一方面由于申报的“AAA 级”门诊相对其他门诊各方面条件较好,得到家长的认可被选择度高,这就导致了有的接种门诊运转负荷不断加重,特别是主城区尤为明显。

随着经济收入和生活水平的提高,儿童家长对预防接种服务的要求也越来越高,除标准的操作流程之外。他们还希望得到舒适的环境和人性化的服务设施<sup>[11]</sup>。全市近 400 家门诊,大体上布点及配置,基本满足了家长对预防接种服务的可及性和需求,但个别门诊服务儿童众多,服务周期短,工作人员相对较少,加上申报“AAA 级”的门诊数量仅占全市门诊总数的 29.2%。提示卫生主管部门在未来的免疫规划工作中,应进一步改善接种环境和硬件设施,提升接种工作人员的整体素质和服务水平,增加“AAA 级”门诊的比例和配置,以不断提高儿童家长对预防接种服务的满意度,建立免疫规划服务在公众心目中的良好形象。

儿童家长的预防接种意识在预防接种工作中起到了至关重要的作用<sup>[12]</sup>。本调查结果显示,成都市儿童家长预防接种知识的综合知晓率为 88.08%,家长都知道孩子出生后要打预防针,大多数家长对部分预防接种知识掌握情况较好,说明通过各种知识宣传,家长已充分意识到预防接种对儿童健康的重要性。但有 32.07% 的家长不能说出 3 种国家免疫规划疫苗,30.11% 的家长不知道脊灰糖丸能预防哪种疾病,17.07% 的家长不知道乙型肝炎疫苗第一针应该何时接种,15.17% 的家长不知道麻疹是传染病,说明家长对部分基础免疫疫苗的接种时间、方法及疫苗针对传染病等具体认识和了解深度不足,该现象与有关文献报道一致<sup>[13]</sup>。

随着规范化门诊建设的推进,家长对接种门诊整体评价满意度较高,但预防接种知识的知晓率不高。家长如果没有正确地掌握国家免疫规划相关知识和科学的态度,容易对近年来社会上有关疫苗接种的传言误解,产生动摇,排斥预防接种,导致接种率下降,甚至相关疾病的大规模流行,因此,要引起预防接种工作者的重视。多种形式的健康宣传和教育能促使儿童家长的计划免疫方面知识明显提高<sup>[14]</sup>;对儿童家长实施预防接种知识健康教育效果显著,但要根据不同文化程度、职业等提供具有针对性的健康教育措施<sup>[15]</sup>。建议:(1)增强接种工作人员工作责任心,充分发挥医务人员的核心传播作用,在初次建卡和每次接种时多和家长交流,给家长讲解接种知识,提醒家长仔细阅读预防接种告知书;(2)利用 4.25 宣传日、集市、农闲时发放宣传单,在电视、报纸杂志上进行专题宣传;(3)利用先进的信息化技术,以网络方式给家长发送信息,以网络方式进行免疫规划知识宣传。采取多形式、多渠道的宣传,有针对性、有重点地开展预防接种健康教育,提高家长预防接种知识知晓率,增强家长的积极性、主动性和依从(下转第 3216 页)

- with stress ulcer prophylaxis misuse: a retrospective analysis[J]. *Dig Dis Sci*, 2012, 57(10): 2633-2641.
- [2] Slattery E, Theyventhiran R, Cullen G, et al. Intravenous proton pump inhibitor use in hospital practice[J]. *Eur J Gastroenterol Hepatol*, 2007, 19(6): 461-464.
- [3] Grube RR, May DB. Stress ulcer prophylaxis in hospitalized patients not in intensive care units[J]. *Am J Health Syst Pharm*, 2007, 64(13): 1396-1400.
- [4] Qadeer MA, Richter JE, Brotman DJ. Hospital-acquired gastrointestinal bleeding outside the critical care unit: risk factors, role of acid suppression, and endoscopy findings[J]. *J Hosp Med*, 2006, 1(1): 13-20.
- [5] 李兆申. 重视应激性溃疡的规范化防治[J]. *世界华人消化杂志*, 2005, 13(22): 2637-2639.
- [6] 陈敏, 黄敏. 300 例外科手术患者预防应激性溃疡药物调查[J]. *中国药师*, 2012, 15(2): 235-236.
- [7] Mohebbi L, Hesch K. Stress ulcer prophylaxis in the intensive care unit[J]. *Proc(Bayl Univ Med Cent)*, 2009, 22(4): 373-376.
- [8] 张增珠, 李刚, 陈集志, 等. 质子泵抑制剂长期用药的临床风险[J]. *中国药物警戒*, 2013, 10(11): 663-665.
- [9] Jung R, Maclaren R. Proton-pump inhibitors for stress ulcer prophylaxis in critically ill patients[J]. *Ann Pharmacother*, 2002, 36(12): 1929-1937.
- [10] Hussain S, Stefan M, Visintainer P, et al. Why do physicians prescribe stress ulcer prophylaxis to general medicine patients[J]. *South Med J*, 2010, 103(11): 1103-1110.
- [11] 张国锦. 泮托拉唑与奥美拉唑用于预防创伤后应激性溃疡出血[J]. *河南医学研究*, 2011, 20(3): 318-319.
- [12] Barkun AN, Adam V, Martel M, et al. Cost-effectiveness analysis: stress ulcer bleeding prophylaxis with proton pump inhibitors, H<sub>2</sub> receptor antagonists [J]. *Value Health*, 2013, 16(1): 14-22.
- [13] Alhazzani W, Alenezi F, Jaeschke RZ, et al. Proton pump inhibitors versus histamine 2 receptor antagonists for stress ulcer prophylaxis in critically ill patients: a systematic review and meta-analysis[J]. *Crit Care Med*, 2013, 41(3): 693-705.
- [14] 周峻峰, 万献尧, 黄伟, 等. H<sub>2</sub> 受体拮抗剂与质子泵抑制剂预防重症监护病房患者应激性溃疡出血和肺炎发生率的荟萃分析[J]. *中国危重病急救医学*, 2010, 22(4): 221-225.
- [15] Lin PC, Chang CH, Hsu PI, et al. The efficacy and safety of proton pump inhibitors vs histamine-2 receptor antagonists for stress ulcer bleeding prophylaxis among critical care patients: a meta-analysis[J]. *Crit Care Med*, 2010, 38(4): 1197-1205.
- [16] 陈超, 石洋, 张锡朋, 等. 直肠癌患者术后应激性溃疡出血影响因素分析[J]. *中华胃肠外科杂志*, 2012, 15(12): 1277-1280.
- [17] Kaufman SS, Lyden ER, Brown CR, et al. Omeprazole therapy in pediatric patients after liver and intestinal transplantation[J]. *J Pediatr Gastroenterol Nutr*, 2002, 34(2): 194-198.
- [18] 罗燕国, 陈建. 注射用质子泵抑制剂预防应激性溃疡合理性评价[J]. *中国药物滥用防治杂志*, 2012, 18(6): 364-368.

(收稿日期: 2014-02-23 修回日期: 2014-05-14)

(上接第 3211 页)

性, 有利于预防接种工作的顺利开展, 提高预防接种工作质量。

#### 参考文献:

- [1] 中华人民共和国国务院. 疫苗流通和预防接种管理条例[Z]. 2005.
- [2] 中华人民共和国卫生部. 预防接种工作规范[Z]. 2005.
- [3] 四川省卫生厅. 关于印发《四川省预防接种单位管理办法》(试行)的通知[S]. 2012, 川卫办发[2012]51号.
- [4] 刘旭祥, 王晓萍, 靳玉惠. 合肥市儿童家长预防接种门诊服务不满意情况调查结果分析[J]. *中国初级卫生保健*, 2013, 27(7): 50-52.
- [5] 孙秋菊. 2010 年济宁市任城区预防接种门诊现状调查[J]. *预防医学论坛*, 2011, 17(6): 525-527.
- [6] 成都市卫生局. 关于印发成都市医疗机构预防接种门诊执业评审实施方案的通知[S]. 2003, 成卫疾监发[2003]531号.
- [7] 刘刚, 张世英, 汪武新, 等. 深圳市预防接种服务工作评价及相关因素分析[J]. *实用预防医学*, 2013, 20(5): 558-560.
- [8] 张碌, 王文军, 李晶, 等. 济宁市儿童计划免疫接种门诊服务满意度调查[J]. *中国公共卫生*, 2009, 25(17): 1195-1196.
- [9] 张莉萍, 许慧琳, 金宝芳, 等. 上海市闵行区儿童家长预防接种知识、态度及满意度调查[J]. *上海预防医学杂志*, 2011, 23(7): 331-332.
- [10] 苏永红, 邹恭道. 预防接种门诊满意度调查分析[J]. *河北医药*, 2013, 35(2): 274-275.
- [11] 高洁, 朱小珍, 徐翠伟. 静安区儿童家长预防接种服务满意度调查[J]. *中国初级卫生保健*, 2011, 25(10): 71-72.
- [12] 韩红丽, 晋萍, 雅芬, 等. 儿童家长预防接种认知情况调查[J]. *中国生育健康杂志*, 2011, 22(4): 218-219.
- [13] 唐申, 韦巧燕, 陈建锋, 等. 儿童家长预防接种知识知晓情况现状分析[J]. *中国现代医药杂志*, 2012, 14(10): 58-60.
- [14] 张德春, 崔骊, 李胜玲. 健康教育对社区儿童家长获取计划免疫知识的效果评价[J]. *宁夏医科大学学报*, 2011, 33(8): 739-742.
- [15] 岑绮玲, 罗小燕, 赵玲杰, 等. 儿童家长预防接种知识的健康教育效果分析[J]. *中国妇幼保健*, 2010, 25(11): 1467-1468.

(收稿日期: 2014-01-08 修回日期: 2014-03-22)