

• 调查报告 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2021.21.027

# 重庆市居民国家基本公共卫生服务知晓率和满意度调查研究\*

谭涛<sup>1</sup>, 邓宇<sup>2△</sup>, 彭斌<sup>3</sup>

(1. 重庆市卫生健康统计信息中心 401120; 2. 重庆医药高等专科学校预防医学教研室 401331;  
3. 重庆医科大学公共卫生学院卫生统计教研室 400016)

**[摘要]** **目的** 调查重庆市居民对国家基本公共卫生服务项目知晓率和满意度, 为进一步提高国家基本公共卫生服务质量提供参考依据和对策。**方法** 于 2020 年 8 月采用多阶段分层随机抽样法调查重庆市居民 1 924 例, 选用自制的《居民基本公共卫生服务知晓率和满意度调查问卷》进行匿名调查。**结果** 1 924 例调查对象对国家基本公共卫生服务项目总体知晓率为 16.22%, 各单项服务项目中, 知晓率最高的是儿童健康管理 (87.53%), 知晓率最低的是中医药健康管理 (5.61%); 对国家基本公共卫生服务项目总体满意度为 82.59%, 各满意度调查条目中, 对“获得基本公共卫生服务的便利程度”满意度最高 (87.54%), 而对“服务人员的服务技术水平”满意度最低 (75.23%); 总体知晓情况与总体满意情况呈正相关 ( $r_s = 0.28, P < 0.01$ )。**结论** 重庆市居民对国家基本公共卫生服务项目知晓率和满意度低, 建议采取措施提高重庆市居民对国家基本公共卫生服务项目的知晓率和满意度。

**[关键词]** 基本公共卫生服务; 知晓率; 满意度; 重庆

**[中图法分类号]** R197 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8348(2021)21-3732-04

## Survey study on awareness rate and satisfaction rate of Chongqing residents on national basic public health services\*

TAN Tao<sup>1</sup>, DENG Yu<sup>2△</sup>, PNEG Bin<sup>3</sup>

(1. Chongqing Health Statistical Information Center, Chongqing 401120, China;  
2. Teaching and Researching Section of Prevention Medicine, Chongqing Medical and Pharmaceutical College, Chongqing 401331, China; 3. Teaching and Researching Section of Health Statistics, Public Health College, Chongqing Medical University, Chongqing 400016, China)

**[Abstract]** **Objective** To investigate the awareness rate and satisfaction rate of Chongqing residents on national basic public health service so as to provide a reference basis and strategy for further improving the quality of national basic public health services. **Methods** A total of 1 924 residents in Chongqing City were surveyed by adopting the multi-stage stratified random sampling in October 2019. The self-made questionnaire on residents' awareness and satisfaction of basic public health services was used for anonymous investigation. **Results** Among 1 924 respondents, the total awareness rate of the national basic public health service items was 16.22%. In each single service item, the highest awareness rate was the children's health management (87.53%), and the lowest awareness rate was the traditional Chinese medicine health management (5.61%). The total satisfaction degree of the national basic public health service items was 82.59%. Among all items of the satisfaction survey, the satisfaction degree of "convenience degree for obtaining the basic public health services" was the highest (87.54%), while the satisfaction degree of "service technology level of service personnel" was the lowest (75.23%). The total awareness was positively correlated with the total satisfaction ( $r_s = 0.28, P < 0.01$ ). **Conclusion** The awareness rate and satisfaction degree of the residents in Chongqing City on the national basic public health service items are low. It is suggested that adopting the measures to improve the awareness rate and satisfaction degree of the residents in Chongqing City on the national basic public health service items.

**[Key words]** national basic public health services; awareness rate; satisfaction degree; Chongqing

\* 基金项目: 2020 年度重庆市教委人文社会科学类研究项目 (20SKGH304); 2020 年重庆市教育科学“十三五”规划项目 (2020-GX-151); 2019 年重庆医药高等专科学校科研项目 (ygz2019115)。 作者简介: 谭涛 (1980—), 助理研究员, 硕士, 主要从事健康、基导公共卫生服务均等化方面的研究。 △ 通信作者, E-mail: 157956496@qq.com。

国家基本公共卫生服务均等化从 2009 年实施以来至今已 10 年有余,但国民健康水平仍没有实质性好转<sup>[1]</sup>,据 2019 年的中国国民健康与营养大数据报告显示,70%的国民有过劳死的危险、76%的白领亚健康,同时慢性病患者率达 23%,死亡数占总死亡数的 86%,慢性病平均每年新增病例近 2 倍,且疾病越来越年轻化。面对国民健康现状,国家基本公共卫生服务项目的服务质量和效果值得深思,而知晓率、满意度关注居民感受到的服务质量和最终的服务效果,是反映服务质量和效果的主要指标,因此本研究通过对重庆市居民对基本公共卫生服务的知晓率和满意度调查,了解目前重庆市居民对基本公共卫生服务项目的知晓率和满意度现状,为进一步提高服务质量提供参考依据和对策。

## 1 资料与方法

### 1.1 调查对象

本研究于 2020 年 8 月选择在重庆市连续居住满 6 个月、年龄 18 岁及以上且听力正常、思维正常、无意识障碍、不论是否为流动人口的居民为调查对象。本次调查中的重点人群指:孕产妇、0~6 岁儿童家长、老年人(65 岁以上)及高血压、糖尿病患者。

### 1.2 调查抽样方法

#### 1.2.1 抽样方法

为保证样本代表性,采取多阶段分层随机抽样,即,重庆 38 个行政区县,根据重庆市城市规划“一圈两群”发展战略分:都市圈(21 个)、渝东北城镇群(11 个)、渝东南城镇群(6 个),共 3 个区域,按分层等比例抽样(约 1/5 比例)在每个区域分别随机抽取都市圈 4 个,渝东北 2 个,渝东南 1 个,共 7 个区县;每个区县分城镇和农村两层,各层于街道和集市上对当地符合条件的居民进行现场调查。

#### 1.2.2 样本含量计算

关于样本含量的估计,本研究通过查阅相关文献,结合对从事公共卫生服务方面的领导专家及服务人员定性咨询,估计重庆市居民对基本公共卫生服务知晓率为 10%~80%,取最低知晓率为 10%,按照  $\alpha=0.05$  的水平,取允许误差  $d$  为总误差的 15%,即  $d=10\% \times 15\%=1.5\%$ 。样本含量按照统计学公式估算:
$$n = \frac{\mu^2 \times p \times q}{d^2} = \frac{1.96^2 \times 0.1 \times 0.9}{0.015^2} \approx 1\ 537$$
,考虑调查对象存在问卷条目漏填漏答等无效回答情况,选择调查对象 2 000 例,然后等额分配到 7 个区县城镇和农村,即 7 个区县各自城镇和农村居民调查 140~150 例。

#### 1.2.3 调查方法

在“问卷星”<sup>[2-3]</sup>里设置好《居民基本公共卫生服务知晓率和满意度调查问卷》,产生调查问卷二维码。选

选工作责任心强的在校学生为调查员,对其进行统一培训,调查员告知被调查者调查问卷的内容和目的获得其知情同意后,当场用手机扫描二维码,登录“问卷星”填写问卷,最后登录“问卷星”对问卷进行整理,剔除无效问卷,导出数据进行统计分析。本研究最终调查居民 2 057 例,有效问卷 1 924 例,问卷有效率为 93.5%。

### 1.3 调查内容

采用自制的《居民基本公共卫生服务知晓率和满意度调查问卷》,该问卷包括 3 个部分,(1)居民基本情况,如性别、年龄、居住地区、居住时间、人群类型,等。(2)居民基本公共卫生服务知晓率调查,该部分调查居民对国家基本公共卫生服务项目(14 类 15 个项目)的知晓情况,条目有:是否知道健康档案服务及是否免费、是否知道健康教育服务及是否免费,等 30 个条目。本研究定义的知晓是指不仅居民知道该项基本公共卫生服务,而且还知道该服务是免费的;关于是否总体知晓基本公共卫生服务所有项目,本研究参考国内学者相关研究<sup>[4-6]</sup>,将调查居民知晓基本公共卫生服务项目数  $\geq 6$  个者定义为总体知晓。(3)居民基本公共卫生服务满意度调查,条目有“获得基本公共卫生服务的便利程度”满意程度、“基本公共卫生服务对改善健康的作用”满意程度、“服务人员的服务技术水平”满意程度等,共 5 个条目。调查居民 5 个条目满意个数  $\geq 3$  个者定义为总体满意<sup>[7-8]</sup>,反之定义为总体不满意。整个问卷条目及各部分条目 Cronbach' $\alpha$  系数依次为:0.693、0.625、0.795、0.802。

### 1.4 统计学处理

采用 Excel2007 及 SAS9.0 软件进行数据整理和统计学分析,调查条目采用率及构成比进行统计描述,不同人口学特征之间率或构成比差异性检验采用独立样本  $\chi^2$  检验,总体知晓率和总体满意度之间相关性采用 Spearman 相关分析,以  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 基本情况

本次调查重庆市居民有效例数 1 924 例,其中男 1 027 例,占 53.38%,女 897 例,占 46.62%;年龄(45.42 $\pm$ 21.98)岁,其中 18~44 岁年龄段 682 例,占 35.45%,45~64 岁年龄段 814 例,占 42.30%,65 岁及以上年龄段 428 例,占 22.25%。1 924 例调查对象中,城镇居民 995 例,占 51.72%,农村居民 929 例,占 48.28%;当地户籍(长期居住)人口数 825 例,占 42.88%,非当地户籍(流动人口,但居住有 6 个月以上)人口数 1 099 例,占 57.12%;重点人群 793 例,占 41.22%,一般人群 1 131 例,占 58.78%。

### 2.2 国家基本公共卫生服务知晓情况

#### 2.2.1 居民对公卫服务项目各单项知晓情况统计

1 924 例重庆市居民对国家基本公共卫生服务项目总体知晓率为 16.22%(312/1 924)。调查对象对各单项基本公共卫生服务项目知晓率差异悬殊,差异有统计学意义( $\chi^2=12\ 564.94, P<0.01$ )。各单项服务项目中,知晓率最高的是儿童健康管理(87.53%),其次是预防接种(86.02%)、孕产妇健康管理(75.73%)、老年人健康管理(61.75%);知晓率最低的是中医药健康管理(5.61%),其次是健康素养促进行动(6.19%)、卫生计生监督协管(6.96%)、传染病和突发公共卫生事件报告和处理(7.95%);其他项目的知晓率在 10.08%~18.25%。见表 1。

表 1 居民对公卫服务项目各单项知晓情况统计

国家基本公共卫生服务项目	知晓例数(n)	知晓率(%)	$\chi^2$	P
儿童健康管理	1 684	87.53	12 564.94	<0.01
预防接种	1 655	86.02		
孕产妇健康管理	1 457	75.73		
老年人健康管理	1 188	61.75		
建立居民健康档案	351	18.25		
慢性病患者健康管理(高血压)	307	15.96		
健康教育	294	15.27		
结核病患者健康管理	287	14.92		
慢性病患者健康管理(2 型糖尿病)	284	14.76		
免费提供避孕药具	206	10.71		
严重精神障碍患者管理	194	10.08		
传染病和突发公共卫生事件报告和处理	153	7.95		
卫生计生监督协管	134	6.96		
健康素养促进行动	119	6.19		
中医药健康管理	108	5.61		

### 2.2.2 不同人口学特征居民对公卫服务项目总体知晓率情况

1 924 例重庆市居民中,不同年龄段、不同地区及不同人群特征的居民对国家基本公共卫生服务项目总体知晓率差异有统计学意义,65 岁以上人群高于 18~64 岁人群( $\chi^2=4.71, P=0.03$ );城镇居民高于农村居民( $\chi^2=12.57, P<0.01$ );重点人群高于一般人群( $\chi^2=20.93, P<0.01$ )。见表 2。

## 2.3 国家基本公共卫生服务满意度情况

### 2.3.1 居民对公卫服务满意度情况

1 924 例重庆市居民对国家基本公共卫生服务总体满意度为 82.59%(1 589/1 924)。调查对象对各条目满意度之间差异有统计学意义( $\chi^2=128.89, P<0.01$ ),其中对“获得基本公共卫生服务的便利程度”满意度最高(87.54%),其次是“基本公共卫生服务对

改善健康的作用”(85.91%),而对“服务人员的服务技术水平”满意度最低(75.23%)。见表 3。

### 2.3.2 不同特征居民对公卫服务项目总体满意度情况

不同人口学特征的调查对象对国家基本公共卫生服务总体满意度情况统计见表 4 所示,由此可知,不同性别、不同年龄段、不同地区、不同居住性质及人群类别的调查对象对国家基本公共卫生服务总体满意度差异无统计学意义( $P>0.05$ )。

表 2 不同人口学特征居民对公卫服务项目总体知晓率情况

人口学特征	总例数(n)	知晓例数(n)	知晓率(%)	$\chi^2$	P
性别				2.82	0.09
男	1 027	153	14.90		
女	897	159	17.73		
年龄				4.71	0.03
18~44 岁	682	92	13.49		
45~64 岁	814	136	16.71		
≥65 岁	428	84	19.63		
地区				14.17	0.01
都市圈城镇	569	110	19.33		
渝东北城镇	284	54	19.01		
渝东南城镇	142	26	18.31		
都市圈农村	531	75	14.12		
渝东北农村	265	34	12.83		
渝东南农村	133	13	9.77		
居住性质				0.60	0.44
当地户籍	825	140	16.97		
非当地户籍	1 099	172	15.65		
人群分类				20.93	<0.01
重点人群	793	165	20.81		
一般人群	1 131	147	13.00		

表 3 居民对公卫服务满意度情况

调查条目	满意例数(n)	满意度(%)	$\chi^2$	P
获得基本公共卫生服务的便利程度	1 684	87.54	128.89	<0.01
基本公共卫生服务对改善健康的作用	1 653	85.91		
服务人员的服务技术水平	1 447	75.23		
服务人员的服务态度	1 530	79.52		
愿意继续接受服务	1 549	80.51		

## 2.4 居民对国家基本公共卫生服务知晓率和满意度相关性分析

将居民对国家基本公共卫生服务是否总体知晓

( $X=0$ , 表示“否”,  $X=1$ , 表示“是”)与是否总体满意 ( $Y=0$ , 表示“否”,  $Y=1$ , 表示“是”)进行 Spearman 相关性分析, 结果显示两者呈正相关 ( $r_s = 0.28, P < 0.01$ )。

表 4 不同特征居民对公卫服务项目总体满意度情况

人口学特征	总例数 (n)	满意例数 (n)	满意度 (%)	$\chi^2$	P
性别					
男	1 027	847	82.47	0.02	0.89
女	897	472	82.72		
年龄					
18~44 岁	682	566	82.99	1.05	0.59
45~64 岁	814	658	84.15		
≥65 岁	428	365	85.28		
地区					
都市圈城镇	569	473	83.13	0.64	0.98
渝东北城镇	284	232	81.69		
渝东南城镇	142	116	81.69		
都市圈农村	531	442	83.24		
渝东北农村	265	217	81.89		
渝东南农村	133	109	81.95		
居住性质					
当地户籍	825	695	84.24	2.75	0.10
非当地户籍	1 099	894	81.35		
人群分类					
重点人群	793	667	84.11	2.16	0.14
一般人群	1 131	922	81.52		

### 3 讨 论

#### 3.1 居民对国家基本公共卫生服务知晓率分析

重庆市 1 924 例居民对国家基本公共卫生服务项目总体知晓率为 16.22%, 高于郝爱华等<sup>[9]</sup>2019 年报道的广东省 2 100 例居民总体知晓率 13.52%, 但低于徐诗雨等<sup>[10]</sup>2017 年报道的安徽省 733 例居民总体知晓率 21.86%, 且不同地区居民总体知晓率差异有统计学意义 ( $\chi^2 = 28.29, P < 0.01$ )。但与这两地区<sup>[9-10]</sup>一样, 重庆居民对国家基本公共卫生服务知晓水平较低, 一些基本公共卫生服务项目(如中医药健康管理、健康素养促进行动、卫生计生监督协管、传染病和突发公共卫生事件报告和处理)居民知晓率更低, 不到 10%。居民低知晓率现状表明国家基本公共卫生服务项目在人群中并没有很好地落到实处, 居民不知晓, 没有获得感, 这也从一方面解释了为什么国家基本公共卫生服务项目已开展 10 年有余, 但国民健康水平确没有实质性好转。可见还应通过各种渠道(如社区、基层医疗机构、网络、公交场所等)大力宣

传, 让广大居民了解知晓, 促进居民积极参与。

#### 3.2 居民对国家基本公共卫生服务满意度分析

重庆市 1 924 例居民对国家基本公共卫生服务总体满意度为 82.59%, 高于郝爱华<sup>[9]</sup>等 2019 年报道的广东省 2 100 例居民总体满意度 75.19%, 但低于纪艳等<sup>[11]</sup>2019 年报道的安徽省 578 例居民总体满意度 87.2%, 低于刘辉等<sup>[12]</sup>2016 年报道的甘肃省 1 688 例居民总体满意度 90.11%, 且不同地区居民总体满意度差异有统计学意义 ( $\chi^2 = 154.61, P < 0.01$ )。虽然重庆市居民对国家基本公共卫生服务总体满意度尚可, 但与其他地区<sup>[11-15]</sup>一样, 重庆市居民对卫生服务人员的服务技术水平满意度低, 提示重庆市基层医疗卫生机构医务人员还需注重自身服务能力的提升, 需通过加强培训进修等途径, 不断提高自身的服务能力与技能, 只有这样才能不断提高居民对公共卫生服务的满意度, 才能满足居民不断增长的健康需求。

#### 3.3 局限性分析

本研究虽从重庆市抽样调查了 1 924 例居民, 了解其对国家基本公共卫生服务知晓和满意情况, 并与其他省份相关报道进行了对比分析, 弥补了重庆市这方面研究报道的空白。但对居民公共卫生服务知晓情况的调查, 缺乏知晓途径方面的调查, 研究深度有待进一步加深。同时对居民公共卫生服务满意度的调查发现居民对公共卫生服务人员的服务技术水平满意度低, 提示重庆市基层公共卫生服务人员服务能力还有待提高, 但欠缺对其服务能力进行定量调查研究, 这也为后续研究指明了方向。

### 参考文献

- [1] 刘子言, 肖月, 赵琨, 等. 国家基本公共卫生服务项目实施进展与成效[J]. 中国公共卫生, 2019, 35(6):657-664.
- [2] 刘晓静, 吉丽红. 基于对问卷星多功能设置要点的应用与研究[J]. 考试周刊, 2017(73):26-26.
- [3] 万莹莹. 浅谈“问卷星”软件辅助教学的方法和技巧[J]. 师道(教研), 2020(8):42-42.
- [4] 郭文菡. 2016 年河南省重点人群基本公共卫生服务知晓率及满意度[D]. 郑州: 郑州大学, 2018.
- [5] 于亮, 顾理平, 胡家卿, 等. 山东省青岛市市南区基本公共卫生服务重点人群健康知识知晓率和满意度调查[J]. 中国健康教育, 2012, 28(9):759-761.
- [6] 王雷霞, 陈奕君, 李洁, 等. 甘肃省基本公共卫生服务重点人群知晓率及满意度调查[J]. 中国公共卫生管理, 2018, 34(6):769-772. (下转第 3739 页)

根据患者情况选择适合个体的药物和剂量。

### 3.3 提高社区高血压患者用药依从性的几点建议

#### 3.3.1 加强对社区医务人员的培训

医务人员要了解中老年人的生理特征,根据其身体条件和代谢特征设计合理的用药方案,以提高疗效、降低药物不良反应率<sup>[9]</sup>。根据中老年人用药原则制订个体化治疗方案,做到医师与药师共同指导患者合理用药,保证患者用药安全、有效、经济<sup>[10]</sup>。

#### 3.3.2 对高血压患者开展高血压及用药知识教育

健康教育不仅可提高患者用药依从性,还可预防高血压及其并发症的发生。应采用生动、活泼的教育方法,如图片宣传、动画演示、组织座谈会等,使其了解控制血压对预防卒中及冠心病等的重大意义并掌握正确的用药方法。

#### 3.3.3 对中老年人进行生活方式和心理健康指导

2017 年美国高血压指南更加强调整以生活方式干预为主的非药物治疗措施在防控高血压中的重要地位。在我国的临床实践中,对高血压患者生活方式干预的健康教育仍是薄弱环节<sup>[11]</sup>。医务人员首先应指导患者养成良好的生活习惯,如低钠、低热量、低脂肪饮食,增加高钾饮食,戒烟、酒,保证充足的睡眠,规律锻炼身体,控制体重等;其次应鼓励中老年人多参加社区活动,既可延缓认知功能的减退也可促进人与人之间的交往,有益身心健康;最后还需指导患者进行自我心理调整,减轻精神压力,保持良好的心态。

总之,提高中老年高血压患者用药依从性对高血压的治疗至关重要,建议加强对社区医务人员的培训,对中老年高血压患者开展高血压及用药知识教育,并进行生活方式和心理健康指导。

## 参考文献

[1] 中国高血压防治指南修订委员会. 中国高血压防

(上接第 3735 页)

- [7] 王东海,王海瑞,刘刚,等. 深圳市国家基本公共卫生服务项目居民知晓率和重点人群满意度调查[J]. 现代预防医学,2020,47(6):1035-1038.
- [8] 刘丽,邵宇涵,林永峰,等. 青岛市基本公共卫生服务项目居民知晓率和满意度调查分析[J]. 社区医学杂志,2020,18(1):1-4.
- [9] 郝爱华,李翠翠,潘波. 广东省居民对国家基本公共卫生服务项目的知晓率和满意度调查研究[J]. 中国全科医学,2019,22(4):407-412.
- [10] 徐诗雨,顾新龙,时硕,等. 均等化目标下安徽省城乡居民基本公共卫生服务知晓率及满意度分析[J]. 安徽医学,2017,38(9):1216-1219.
- [11] 纪艳,于先清,蒋骏. 安徽省某地居民基本公共卫生服务满意度调查[J]. 包头医学院学报,

治指南 2010[J]. 中华心血管病杂志,2011,39(7):579-616.

- [2] 《中国高血压防治指南》修订委员会. 中国高血压防治指南 2018 年修订版[J]. 心脑血管病防治,2019,19(1):1-44.
- [3] 阮蕾,秦方,阎亚非,等. 高血压病现状及问题——成都 7 288 例人群分析[J]. 高血压杂志,2002,10(1):87-90.
- [4] 中国疾病预防控制中心慢性非传染性疾病预防控制中心. 中国慢性病及其危险因素监测报告(2010)[M]. 北京:军事医学科学出版社,2012.
- [5] DE GEEST S,SABATÉ E. Adherence to long-term therapies: evidence for action[J]. Eur J Cardiovasc Nurs,2003,2(4):323.
- [6] 戴俊明,傅华,沈贻谔,等. 社区高血压病人个体特征与药物治疗依从性关系研究[J]. 中国公共卫生,2002,18(1):15-16.
- [7] 戴俊明,卫志华,张蓓燕,等. 社区高血压病人的药物利用与依从性关系分析[J]. 高血压杂志,2001,9(1):65-67.
- [8] 肖惠敏,姜小鹰,陈晓春. 高血压患者服药依从性的研究进展[J]. 中华护理杂志,2003,38(1):46-47.
- [9] 屈统友. 老年人药代动力学特征与合理用药[J]. 实用药物与临床,2006,9(4):248-249.
- [10] 闫雪莲,王秋梅,刘晓红. 老年人合理用药的管理[J]. 临床药物治疗杂志,2012,10(1):24-27.
- [11] 郭艺芳,赵文君,梁依. 美国《2017 年成人高血压预防、诊断、评估和管理指南》解读与评析[J]. 中国全科医学,2018,21(8):879-881.

(收稿日期:2021-02-22 修回日期:2021-06-24)

2019,35(3):75-77.

- [12] 刘辉,丁国武. 甘肃省 5 县(区)居民基本公共卫生服务知晓度及满意度分析[J]. 重庆医学,2016,45(11):1539-1541.
- [13] 翟瑜菲,寇毛毛,王扬冰,等. 海口市居民对基本公共卫生服务项目知晓率和满意度调查[J]. 中国公共卫生管理,2019,35(2):153-156.
- [14] 陈奕君,王雷霞,阎春生,等. 甘肃省基本公共卫生服务居民获得感评价[J]. 中国公共卫生,2019,35(6):685-688.
- [15] 陈洁,杜雪平,席修明. 不同级别医院开展社区卫生服务的居民满意度分析[J]. 中国全科医学,2009,12(8A):1443-1445.

(收稿日期:2021-03-18 修回日期:2021-07-18)