

居民对社区卫生服务的知晓度及利用状况调查

郭立燕¹ 翟敏¹ 宋爱芹¹ 张秀平² 文章军³

(¹ 济宁医学院公共卫生学院, 山东 济宁 272067; ² 济宁山推社区卫生服务中心, 济宁 272000;

³ 济宁医学院公共卫生学院 2006 级学生, 济宁 272067)

摘要 **目的** 调查居民对社区卫生服务的知晓、利用情况, 为加强社区卫生服务建设提供科学依据。**方法** 利用自行设计的调查问卷, 从济宁市山推社区卫生服务中心辖区内随机抽取 239 名社区居民进行现场问卷调查。**结果** 被调查的 239 名居民中, 对社区卫生服务机构提供上门出诊、开设家庭病床、进行健康教育讲座的知晓率分别为 59.5%、53.6% 和 58.2%。有 73.2% 的居民患病时最常去社区卫生服务机构, 结果显示年龄长者、距离最近医疗机构少于 2km、到达医疗机构的时间少于 15min 的居民倾向于选择去社区卫生服务机构看病。未选择社区卫生服务机构的原因主要是技术水平不高(占 49.06%)。**结论** 社区卫生服务的开展, 得到了社区居民一定的认可, 社区卫生服务机构还应提高社区卫生服务人员的专业素质, 增强社区卫生服务的可及性。

关键词 社区卫生服务; 知晓; 利用; 现况调查

中图分类号: R197.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 1000-9760(2011)04-123-03

The investigation of residents on the understanding and utilizing situation of community health service

GUO li-yan, Zhai min, Song Ai-qin, et al

(College of Public Health, Jining Medical University, Jining 272067, China)

Abstract: Objective To investigate the understanding and utilizing situation of community health service for the construction of community health service. **Methods** Randomly selected 239 residents from jurisdictions of Shantui community health centre in Jining to make a survey by pre-designed questionnaire. **Results** In the 239 residents, the knowing rates of Community Health Service could provide house call, home bed, make lecture of health education were 59.5%, 53.6% and 58.2%, respectively. 73.2% of the residents usually went to community health centre when they got ill. Community health centre was easily selected by the following people: elder, less than 2 kilometers from their homes to community health centre, less than 15 minutes to reach community health centre. If people did not select community health centre when they got ill, the major reason was that skill level of personnel in community health centre was not high. **Conclusion** Community health service had got certain acceptance in people, but it is necessary to raise the specialty capability of personnel working in community health service and enhance accessibility of community health service for residents.

Key words: Community Health Service; Knowing; Utilization; Prevalence survey

随着新的医疗制度改革的推进, 社区卫生服务逐渐被人们所了解和重视^[1]。在我国医疗卫生制度改革的大环境下, 到目前为止, 全国 95% 的地级以上城市、86% 的市辖和部分县级市开展了社区卫生服务^[2]。为了了解济宁市社区居民对社区卫生服务的知晓及利用状况, 2010 年 7 月至 8 月对济宁市山推社区卫生服务中心辖区内的居民进行了社区卫生服务知晓和利用现况调查。以便进一步

提高社区卫生的服务水平, 并为社区卫生工作服务建设提供科学的依据。

1 对象与方法

1.1 对象

以济宁市山推社区卫生服务中心辖区内居民作为调查对象, 调查到山推社区卫生服务中心就诊的居民和居家居民, 要求被调查者为社区长住居

民,年龄、性别不限。共发放问卷 241 份,回收有效问卷 239 份,问卷有效率 99.17%。

1.2 方法

利用自行设计的调查问卷,从选定的社区内,随机抽取居民进行现场调查。调查员为经统一培训的预防医学专业大学五年级本科生。调查内容包括社区居民的一般人口学特征以及对社区卫生服务的知晓、利用状况等。采用 Office 2003 Excel 软件录入数据,核查无误后导出,用 SPSS16.0 进行统计分析,主要包括频数计算、 χ^2 检验等。

2 结果

2.1 基本情况

239名居民年龄在10~76岁之间,平均年龄为(47.22±1.65)岁,多数大于35岁;文化程度以高中、中专及以下者居多;职业以工人居多。见表1。

表1 调查对象人口学特征

项目	人数	构成比(%)	项目	人数	构成比(%)
性别			职业		
男	125	52.3	退休	53	22.2
女	114	47.7	事业单位	34	14.2
年龄			其他	51	21.3
<35	67	28.0	医疗负担方式		
35~	100	41.8	新农合	21	8.9
60~	72	30.1	城镇职工医疗保险	180	75.3
文化程度			自费	27	11.3
初中及以下	80	33.5	其他	9	4.6
高中、中专	108	45.2	家庭月收入(元)		
大学及以上	51	21.3	<1000	45	18.8
职业			2000~	128	53.6
工人	101	42.3	5000~	66	27.6

2.2 居民对社区卫生服务的知晓情况

调查对象对“您家附近的社区卫生服务机构可以为居民上门出诊吗?”、“您家附近的社区卫生服务机构可以为需要的居民开设家庭病床吗?”等问题的回答情况见表2。

表2 社区居民对社区卫生服务机构的知晓度

服务项目		有		没有		不知道	
		人数	比例(%)	人数	比例(%)	人数	比例(%)
基本医疗	门诊医疗	192	80.3	22	9.2	25	10.5
	上门出诊	141	59.5	39	15.6	59	24.9
	家庭病床	127	53.6	42	16.9	70	29.5
健康教育	健康教育讲座	139	58.2	78	32.6	22	9.2
	健康知识宣传	184	77.6	17	6.3	38	16.0
预防保健	预防接种	156	65.3	22	9.2	61	25.5
计划生育服务	计划生育指导	148	62.4	27	10.5	64	27.0
健康管理	建立健康档案	154	64.4	40	15.9	45	18.8

2.3 居民对社区卫生服务的利用情况

结果显示有73.2%的居民患病时最常去社区卫生服务机构,有22.6%的居民患病时最常去市级或县级医院,有1.7%的居民患病时最常去省级医院,1.3%的居民患病时最常去个体诊所。采用 χ^2 检验对不同特征居民患病时是否选择去社区卫生服务机构进行分析,结果表明:居民的年龄、距离最近医疗机构远近、到达医疗机构的时间为有统计学意义的因素。不同性别、文化程度、医疗费用负担方式,差别无统计学意义。结果见表3。

表3 不同特征居民选择去社区卫生服务机构情况结果比较

居民特征	选择		未选择		χ^2	P
	人数	比例(%)	人数	比例(%)		
性别						
男	92	73.6	33	26.4	0.019	0.890
女	83	72.8	31	27.2		
年龄						
<35	43	60.6	28	39.4	11.897	0.003
35~	78	73.6	28	26.4		
60~	54	87.1	8	12.9		
文化程度						
初中及以下	62	77.5	18	22.5	5.173	0.075
高中、中专、技校	82	75.9	26	24.1		
大学及以上	31	60.8	20	39.2		
医疗负担方式						
新农合	12	57.1	9	42.9	7.701	0.053
城镇职工医疗保险	138	76.7	42	23.3		
自费	16	59.3	11	40.7		
其他	8	88.9	1	11.1		
距离最近医疗机构						
≤2km	165	77.5	48	22.5	16.135	0.000
>2km	10	40.0	15	60.0		
到达医疗机构时间						
≤15min	163	78.0	46	22.0	17.538	0.000
>15min	12	41.4	17	58.6		

69.33%的居民患病时最常去社区卫生服务机构的原因是“就近方便”;患病时不选择社区卫生服务机构的原因主要是“技术水平不高”和“离家不方便”,分别占49.06%、33.96%。结果如图1、图2所示。

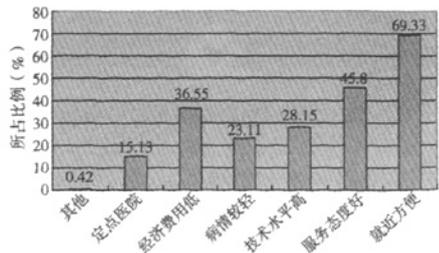


图1 选择社区卫生服务机构的原因分析

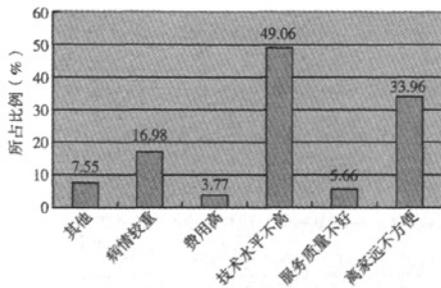


图 2 未选社区卫生服务机构的原因分析

调查中显示前来就诊的居民中, 消化系统及上呼吸道感染占 34.3%, 慢性病占 26.5%, 健康检查及保健占 24.6%, 其他原因占 14.6%。此次就诊花费低于 100 元的占 66%, 而高于 100 元的仅占 34%。

2.4 居民对社区卫生服务满意情况

接受过社区卫生服务机构服务的居民对社区卫生服务机构的服务环境、技术水平、服务态度和设施设施满意度分别为 92.1%、91.6%、94.5% 和 70.7%。结果见表 4。

表 4 社区居民对社区卫生服务机构的满意度调查结果

调查项目	很满意		满意		不满意		不知道	
	人数	率 (%)						
服务环境	59	24.7	161	67.4	11	4.6	8	3.3
技术水平	55	23.0	164	68.6	10	4.2	10	4.2
服务态度	99	41.4	127	53.1	6	2.5	7	2.9
设备设施	50	20.9	119	49.8	48	20.1	22	9.2

3 讨论

在我国现阶段的医疗体系中, 以社区卫生服务作为初级保健的重要途径的趋势越来越明显^[2]。本次调查从居民是否知道社区卫生服务机构能够提供基本医疗服务、预防保健服务、健康教育和计划生育服务及健康管理五个方面, 了解居民对社区卫生服务知晓情况。结果表明居民对社区卫生服务中心的一些服务如上门出诊、开设家庭病床、接种疫苗、计划生育服务方面知晓率较低。居民对社区卫生服务中心的知晓程度对利用程度有重要影响^[3]。因此加强社区卫生服务的宣传对促进社区卫生事业迅速发展有着重要的推动作用。只有加强社区卫生服务的宣传力度, 才能更好地为居民提供便捷的卫生服务; 只有增强居民保健意识, 才能更好地发挥社区卫生服务的强大作用。

有 73.2% 的居民患病时最常去社区卫生服务机构就诊, 居民年龄越大越容易选择患病时去社区

卫生服务机构, 距离最近医疗机构少于 2km、到达医疗机构的时间小于 15min 的居民患病时选择社区卫生服务机构的可能性越大。社区作为居民区距离较近、费用较少的医疗服务机构受到周围老年居民的青睐。单个社区卫生服务机构只能辐射一定范围内的人群, 因此有效缩短居民与社区卫生服务资源的距离是增强社区卫生服务利用率的重要途径, 对于辖区较大而社区卫生服务中心数量相对较少的区域应该适当增加社区卫生服务中心的数量, 增强社区卫生服务的可及性, 使社区卫生服务更为方便快捷。

社区居民对社区卫生服务的满意度是社区卫生服务“以人为本”精神的重要体现, 也是检验社区卫生服务效果的敏感指标^[4]。调查对象中多数对社区卫生服务表示满意, 尤其是对医疗费用、服务环境、服务态度等, 这表明社区卫生服务已经被广大居民所接受和认可, 为以后更好更人性化的发展奠定了良好的基础。居民对社区卫生服务机构的医疗设备和设施的满意度较低, 未选择社区的原因主要是技术水平不高 (占 49.06%), 这也提示加强社区卫生服务机构的基本医疗设备建设、加强医护人员的专业技术水平迫在眉睫。因此应该继续加大社区卫生服务项目的宣传力度、改进社区卫生服务机制、加大政府各项投入, 使社区卫生服务真正成为居民信任的医疗机构, 真正解决群众“看病难, 看病贵”的问题^[5]。

致谢: 本文资料的收集和分析得到了济宁医学院公共卫生学院 2006 级宗春燕、张鲁叶、王筠惠、李瑛鑫等同学的大力帮助和支持, 在此表示感谢!

参考文献:

- [1] 郭继志, 姜润生. 社会医学 (案例版) [M]. 北京: 科学出版社, 2009: 132.
- [2] 叶向明, 吴日荣. 政府主导齐推动社区卫生促和谐——义乌市创建浙江省社区卫生服务先进市活动的启示 [J]. 卫生经济研究, 2007, 236(5): 25-26.
- [3] 郭珉江, 王治华, 罗方刃, 等. 长沙市居民对社区卫生服务的认知情况及利用现状调查分析 [J]. 社区医学杂志, 2007, 6(15): 3-6.
- [4] 李倩, 黄涛, 李博闻, 等. 不同等级医疗机构开展社区卫生服务的满意度分析 [J]. 中国社会医学杂志, 2006, 23(3): 35-56.
- [5] 李娟, 张栋栋, 张秀军. 合肥市某社区卫生服务知晓情况调查 [J]. 社会医学杂志, 2009, 7(19): 29.

(收稿日期 2011-02-10)