

# 农村居民基层医疗卫生服务满意度调查及影响因素分析

## ——基于湖南省大湘西的调查

谭青青 何俊林 陈柯余 周奕轩 肖艳\*

娄底职业技术学院

**摘要:**目的:了解湖南省大湘西贫困区基层医疗卫生机构居民就诊满意度现状,分析卫生资源及服务能力因素对居民就诊满意度的影响,为提升基层医疗卫生机构居民就诊满意度、改善卫生服务质量提供参考。方法:通过采取随机抽样的方法湖南省大湘西贫困县15个村的居民进行基层医疗卫生满意度现状及影响因素进行调查,采用SPSS22.0软件录入、分析数据,运用描述性分析、Logistic回归分析等分析方法对居民满意度及影响因素进行分析。结果:农村基层医疗服务满意度不高,为 $74.46 \pm 28.74$ 分;通过二元Logistic回归分析显示居民自身对基层医生社会地位威望的看法,乡村医疗场所设施完善程度以及每年在医疗方面的投入情况是其影响因素,具有统计学意义( $p < 0.05$ )。结论:加强农村基层卫生医务人员的能力水平,改善就医环境,完善医疗设施,加大医疗投入,以提高居民对基层医疗就诊的满意度。

**关键词:**基层医疗卫生服务;居民就诊;满意度;影响因素

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.01.154

医药卫生事业关系着亿万人民的健康,关系千家万户的幸福,是重大的民生问题。随着我国经济社会的快速发展,“健康中国战略”写进了党的十九大报告中,“健康乡村建设”列入了国家乡村振兴战略规划(2018-2022年)中,加强乡村卫生体系建设,保障好广大人民群众基本医疗,是人民群众的热切期盼。党的二十大报告提出:“建成世界上规模最大的教育体系、社会保障体系、医疗卫生体系,发展壮大医疗卫生队伍,把工作重点放在农村和社区。”但目前国家卫健委数据显示,截至2021年底,我国医药卫生事业发展水平与人民群众健康需求及经济社会协调发展不适应的矛盾还比较突出,城乡和区域医疗卫生事业发展不平衡,资源配置不合理,医务人员水平较低,医疗保障制度不健全,药品生产流通秩序不规范,医药费用上涨过快导致个人负担过重等等。本研究通过农村居民对基层医疗卫生服务满意度的调查,分析其主要影响因素,并提出促进居民卫生服务的应对措施,打通惠民服务“最后一公里”。

### 一、资料与方法

#### (一)资料来源

采取随机抽样的方法抽取湖南省大湘西贫困地区——湘西民族自治州、张家界市、怀化市、益阳市、邵阳市、常德市、永州市、娄底市等8个市区15个村镇的居民进行问卷调查,每个村镇随机抽取100人进行问卷调查。针对这个地区符合纳入和排除标准的农村居民进行相关调查。纳入标准:①言语清楚、能正常沟通交流;②年龄18岁~80岁;③有基层医疗卫生机构就诊史。排除标准:①有精神障碍的患者;②神志不清,内心感受

无法清楚表达者。详见表1。

表1 基层满意度现状调查样本分布

市/区/县	村镇	人数	有效回收数	百分比
怀化市溆浦县	北斗溪镇光明村	100	97	97%
怀化市溆浦县	舒溶溪乡水洋坪村	100	95	95%
怀化市辰溪县	田湾镇铺里桥村	100	95	95%
益阳市安化县	东山乡东江村	100	97	97%
益阳市安化县	平口镇平山村	100	98	98%
张家界市永定区	大溪乡大溪村	100	93	93%
湘西永顺县	毛坝乡观音村	100	95	95%
湘西泸溪县	解放岩乡水卡村	100	94	94%
湘西泸溪县	石榴坪乡石榴坪村	100	94	94%
邵阳市新邵县	龙溪铺镇下源后塘村	100	94	94%
常德市桃源县	漳江镇教仁村	100	94	94%
常德市石门县	易家渡镇易家渡社区	100	95	95%
娄底市新化县	油溪乡油溪村	100	98	98%
娄底市新化县	炉观镇芷溪村	100	96	96%
永州市江华县	码市镇朝阳村	100	95	95%
总计		1500	1430	95.33%

#### (二)调查方法

##### 1. 调查工具

问卷包括2个部分,分别为一般资料问卷,农村居民对基层医疗卫生满意度问卷。一般资料问卷:该部分包括年龄、性别、健康程度、生活主要照料者、有无学龄前或学龄小朋友需要照料、首选就诊地点、所患主要疾病等16个条目。农村居民对基层医疗卫生满意度问卷:采用刘冰等人制作的《农村居民对基层医疗卫生满意度问卷》,该量表由期望质量硬件、期望质量软件、感知价值硬件、感知价值软件、患者满意度、患者信

赖、患者抱怨等7个维度组成，共22个条目，1分为非常不满意、2分为不满意、3分为一般、4分为满意、5分为非常满意，该问卷的Conbach  $\alpha$ 系数达0.755，效度KMO的值为0.765，Bartlett球形检验Sig.<0.05，效度良好。

### 2. 资料收集方法

本次问卷调查于2021年7月至2023年1月在湖南省大湘西贫困地区--湘西民族自治州、张家界市、怀化市、益阳市、邵阳市、常德市、永州市、娄底市等8个市区15个村镇进行，为方便抽样，以现场发放调查问卷和访谈进行调查。本次调查共发放问卷1500份，现场回收1430份，剔除无效问卷70份，有效问卷回收率为95.33%。

#### (三) 统计学方法

主要采用SPSS22.0软件进行处理，对于计量资料采用“均数±标准差”进行描述性分析；单因素分析中，符合正态分布与方差齐性的两组计量资料采用两独立样本 t 检验，多组资料进行单因素方差分析，不符合正态分布与方差齐性的多组资料采用 Kruskal-Wallis H 检验；采用多重线性回归分析对居民满意度及影响因素进行多因素分析。p<0.05具有统计学意义。

## 二、结果

### (一) 农村居民基本情况

调研对象主要为老年人，65岁以上占40.98%，女性（53.57%）多于男性（46.43%），平时生活主要由自己及配偶照料（64.27%），还需照料学龄前或学龄小朋友（50.42%），所患疾病中以高血压多见，占33.85%，65.03%的居民首选村卫生室及村卫生院就诊。详见表2。

表2 农村居民基本情况表（人，%）

项目	选项	人数	百分比（%）
年龄	18-35岁	91	6.36%
	36-50岁	281	19.65%
	51-65岁	472	33.01%
	66-80岁	586	40.98%
性别	男	664	46.43%
	女	766	53.57%
生活主要照料者	自己及配偶	919	64.27%
	儿女子孙或其他亲戚	511	35.73%
有无学龄前或学龄小朋友需要照料	有	721	50.42%
	没有	709	49.58%
健康状况	健康	368	25.73%
	身体一般	597	41.75%
	需要帮助	465	32.52%

首选就诊地点	村卫生室	600	41.96%
	卫生院	330	23.08%
	县级医院	402	28.11%
	市级及以上医院	98	6.85%
基层医生社会地位威望	较低，基本被忽视	287	27.07%
	较高，社会地位较高	1043	72.93%
乡村医疗场所设施	简陋	46	23.57%
	基本健全	962	67.27%
	完善	131	9.16%
首选诊疗方式	中医治疗	131	9.16%
	西医治疗	796	55.66%
	中西医结合治疗	503	35.17%
是否有康复服务	有	71	4.97%
	没有	1258	87.97%
	不知道	101	7.06%
每年在医疗方面的投入	每年10000以上	89	6.22%
	每年5000-10000元左右	277	19.37%
	每年5000元以下	1064	74.41%
影响身体健康的主要疾病	高血压	484	33.85%
	糖尿病	69	4.83%
	肌肉关节疼痛病	258	18.04%
	呼吸系统疾病	75	5.24%
	消化系统疾病	124	8.67%
	生活功能障碍	55	3.85%
	肿瘤类疾病	69	4.83%
	心血管系统疾病	128	8.95%
	其他	168	11.75%

### (二) 农村居民对基层医疗卫生满意度现状及影响因素

#### 1. 农村居民对基层医疗卫生满意度的现状

表3的结果表明农村居民对基层医疗卫生的总体满意度不高，为74.46±28.74分；期望质量硬件维度下包括基层医疗服务机构距离、病房条件以及检查设备方面，评分为10.08±4.35分；期望质量软件包括就医等待时间、解释检查项目、个人隐私保护、提供费用清单4个方面，评分为期望质量软件13.85±5.84分，感知价值包括感知价值硬件及软件，评分分别为10.27±4分，10.01±4.08分，前者包括到基层医疗机构距离、病房条件、检查设备的先进性3个方面，后者包括就医等待时间的满意度、解释检查项目的满意度、个人隐私保护的满意度；满意度的探讨包括对整个治疗过程的满意度，对整个治疗效果的满意度以及治疗后实际与期望对比后的满意度3个方面，该维度评分得分最低，为9.94±4.05；患者信赖包括向熟人推荐此机构的意愿，

再次就诊选择该机构的意愿,对该机构的信任程度3个方面,评分为 $10.12 \pm 4.09$ ;患者抱怨包括向熟人抱怨的意愿,向有关部门申诉的意愿,再次就诊选择该机构的意愿,评分为 $10.19 \pm 4.11$ 。

表3 农村居民对基层医疗卫生满意度的现状 (n=1430,  $\bar{x} \pm s$ )

条目	评分
期望质量硬件	$10.08 \pm 4.35$
期望质量软件	$13.85 \pm 5.84$
感知价值硬件	$10.27 \pm 4$
感知价值软件	$10.01 \pm 4.08$
患者满意度	$9.94 \pm 4.05$
患者信赖	$10.12 \pm 4.09$
患者抱怨	$10.19 \pm 4.11$
总评分	$74.46 \pm 28.74$

## 2. 农村居民对基层医疗卫生满意度的影响因素

以对基层医疗服务满意是(0=不满意,1=满意)为因变量,以年龄,性别,生活主要照料者,有无学龄前或学龄小朋友需要照料,健康状况,首选就诊地点,首选就诊方式,基层医生社会地位威望,乡村医疗场所设施,每年在医疗方面的投入为自变量,进行二元Logistic回归分析。结果显示居民自身对基层医生社会地位威望的看法,乡村医疗场所设施完善程度以及每年在医疗方面的投入情况对“是否满意”产生显著影响,具有统计学意义, $p < 0.05$ 。见表4。

表4 农村居民基层医疗服务满意度的影响因素分析 (n=1430)

项目	B	标准错误	$\beta$	t	P	
基层医生社会地位威望			5.394	2	0.067	
	较低,基本被忽视	1.77	1.154	2.354	1	0.125
	较高,社会地位较高	1.299	0.606	4.591	1	0.032*
乡村医疗场所设施			5.505	3	0.138	
	简陋	1.136	2.928	0.15	1	0.698
	基本健全	-2.428	1.17	4.305	1	0.038*
	完善	-2.11	1.055	3.997	1	0.046*
每年在医疗方面的投入			5.65	3	0.13	
	每年10000以上	2.534	1.131	5.019	1	0.025*
	每年5000-10000元左右	0.272	0.691	0.155	1	0.693
	每年5000元以下	0.652	0.788	0.684	1	0.408

注: \*表示 $p < 0.05$ , \*\*表示 $p < 0.01$ 。

## 三、讨论

(一) 农村居民对基层医疗服务满意度处于一般水

平,现状不容乐观

“乡村振兴”战略提出以来,我国农村经济得以快速发展,农村居民的医疗卫生服务需求不断增加。研究者的目光逐渐聚焦于农村医疗卫生服务的充足性、均衡性、可及性等方面。MOORE等人认为在提供医疗服务过程当中需将患者满意度作为目标,从患者角度建立服务评价体系,也有研究认为通过对患者满意度进行调查和分析,一方面它能够反映人们的潜在需求,另一方面可使医疗卫生服务提供者了解需改进的因素,以提高医疗卫生服务质量。在本次开展的农村居民对基层卫生机构服务的满意度调查中发现,农村居民对目前的基础卫生服务满意度评分 $74.46 \pm 28.74$ 分。这与我国刘文婧等人的一项调查结果相似,在其研究中发现我国居民对医疗服务的满意度整体处于一般水平,认为医疗资源配置缺乏公共性而过于商业化。

## (二) 农村居民健康水平低下,就诊途径单一

本调查研究中发现,居民自认为自己处于健康状态的仅占25.73%,在患病人群中,以高血压、肌肉关节疼痛等慢性病多见。有调查研究显示农村老年人的生理及心理领域健康水平较低,其中主要影响因素为患慢性病,也有研究发现农村居民的慢性病防治健康素养水平仅为38.82%,基于以上,我们认为慢性病是影响农村居民健康自我感知的主要因素,农村居民的健康素养有待提高。

在就诊途径选择中,65.03%的居民首选村卫生室及村卫生院就诊,这与WHO研究结果相似,不管是经济发达地区还是欠发达地区,其村卫生室和乡镇卫生院都是农村居民的首选途径,可能与村卫生室和乡镇卫生院存在可及性更高,交通便利性等方面优势相关。

## 结束语

总之,基层医疗卫生机构是维护农村居民健康的“守门人”,改善基层医疗机构服务质量,培养基层卫生人才,降低医疗费用,改善居民“看病难、看病贵”的困境,提高居民患病后首选基层医疗机构的就诊率。

## 参考文献

[1] 刘文婧, 侯江红. 城乡居民医疗卫生公共服务满意度现状研究[J]. 中国社会医学杂志, 2018, 35(6): 629-633.

[2] 刘畅, 杨慧兰. 我国农村居民健康感知影响因素分析[J]. 中国初级卫生保健, 2022, 36(12): 5-9.

作者简介: 谭青青(2003-), 女, 湖南祁东人, 娄底职业技术学院临床医学专业学生。

通信作者: 肖艳(1986-), 女, 湖南新化人, 娄底职业技术学院讲师/医学部教务科副科长, 本科, 主要从事护理教育研究。