

· 论 著 ·

杭州市居民基层医疗卫生服务满意度及影响因素分析

徐铎¹, 王迪娜¹, 王道森¹, 俞林杰¹, 戴伟芳¹, 叶怀庄², 吴息凤^{3,4}, 李秀央^{1,4}1. 浙江大学医学院公共卫生系, 浙江 杭州 310058; 2. 浙江大学公共卫生学院教学实验中心;
3. 浙江大学精准健康与数据科学系; 4. 浙江大学医学院附属第二医院临床大数据与统计中心

摘要: **目的** 分析杭州市居民对基层医疗卫生服务的满意度及影响因素, 为提升基层医疗卫生服务质量提供依据。**方法** 采用多阶段分层随机抽样方法, 于2019年7—9月抽取杭州市≥14岁居民为调查对象, 通过自行设计的《杭州市基层医疗卫生服务电子调查问卷》收集居民人口学情况、基层医疗卫生机构利用情况、基层医疗卫生服务相关指标评分和满意度。采用有序多分类 Logistic 回归模型分析居民对基层医疗卫生服务满意度的影响因素。**结果** 共发放问卷1 600份, 回收有效问卷1 454份, 回收有效率为90.88%。居民对基层医疗卫生服务感到很不满意5人, 占0.34%; 不满意16人, 占1.10%; 一般153人, 占10.52%; 满意780人, 占53.65%; 很满意500人, 占34.39%。有序多分类 Logistic 回归分析结果显示, 城镇职工医保 ($OR=0.514$, 95% CI : 0.370~0.714)、基层医疗卫生机构无健康档案 ($OR=0.528$, 95% CI : 0.331~0.844) 或不知道有无健康档案 ($OR=0.524$, 95% CI : 0.331~0.829)、取药排队时间 ($OR=0.698$, 95% CI : 0.531~0.917)、取药方式 ($OR=0.639$, 95% CI : 0.452~0.903) 和检验设备齐全度 ($OR=1.315$, 95% CI : 1.012~1.710) 是居民对基层医疗卫生服务满意度的影响因素。**结论** 杭州市居民对基层医疗卫生服务的满意度较高, 医保类型、基层医疗卫生机构健康档案、取药排队时间、取药方式和检验设备齐全度是居民对基层医疗卫生服务满意度的影响因素。

关键词: 基层医疗卫生服务; 满意度; 医疗保险

中图分类号: R197 文献标识码: A 文章编号: 2096-5087 (2020) 10-0977-06

Satisfaction of Hangzhou residents with primary health care services and its influencing factors

XU Xin*, WANG Dina, WANG Daosen, YU Linjie, DAI Weifang, YE Huaizhuang, WU Xifeng, LI Xiuyang
*Public Health Department, Medical School, Zhejiang University, Hangzhou, Zhejiang 310058, China

Abstract: Objective To understand the satisfaction of the residents in Hangzhou with primary health care services and its influencing factors, so as to provide basis for improving the quality of primary health care services. **Methods** This study adopted multi-stage stratified random sampling method to recruit the residents aged 14 years or over in Hangzhou from July to September, 2019. A self-designed electronic questionnaire for primary health care services in Hangzhou was used to collect the demographic information, the utilization of primary health care institutions, the scores of the indicators of primary health care services and the satisfaction. The ordinal and multinomial logistic regression model was conducted to analyze the influencing factors for the satisfaction with primary health care services. **Results** Totally 1 600 questionnaires were issued, 1 454 valid ones were collected, and the response rate was 90.88%. Five (0.34%) residents were very dissatisfied, 16 (1.10%) residents were dissatisfied, 153 (10.52%) residents were generally satisfied, 780 (53.65%) residents were satisfied, and 500 (34.39%) residents were very satisfied with primary health care services. The ordinal and multinomial logistic regression analysis showed that basic medical insurance for urban employees ($OR=0.514$, 95% CI : 0.370-0.714), no health records in primary health institutions ($OR=0.528$, 95% CI : 0.331-0.844) or

DOI: 10.19485/j.cnki.issn2096-5087.2020.10.002

基金项目: 浙江省大学生科技创新活动计划(新苗人才计划)项目
(2020R401093)

作者简介: 徐铎, 本科在读

通信作者: 李秀央, E-mail: lixiuyang@zju.edu.cn;

吴息凤, E-mail: xifengw@zju.edu.cn

unknown ($OR=0.524$, $95\%CI: 0.331-0.829$), the queuing time spent for getting medicines ($OR=0.698$, $95\%CI: 0.531-0.917$), ways of getting medicines ($OR=0.639$, $95\%CI: 0.452-0.903$) and completeness of testing equipment ($OR=1.315$, $95\%CI: 1.012-1.710$) were influencing factors for the satisfaction with primary health care services. **Conclusion** The residents in Hangzhou are generally satisfied with the primary health care services, which are associated with the type of medical insurance, the condition of health records in primary institutions, the queuing time spent for getting medicines, the ways of getting medicines and the completeness of inspection equipment.

Keywords: primary health care services; satisfaction; medical insurance

基层医疗卫生服务是基层医疗卫生机构向居民提供的基本医疗和公共卫生服务,提高基层医疗卫生服务能力和水平能够促进全民健康^[1]。我国基层医疗卫生服务能力较低,尚不能完全满足居民的健康需要^[2]。医疗卫生服务满意度评价可以发现医疗卫生服务存在的优势与不足,为提升基层医疗卫生服务质量提供参考^[3]。不同地区居民对基层医疗卫生服务满意度的评价不同,影响居民满意度的因素也复杂多样^[4-6]。于2019年7—9月调查杭州市 ≥ 14 岁社区居民对基层医疗卫生服务的满意度及影响因素,分析基层医疗卫生服务存在的问题,为基层医疗卫生机构发展提出建议。现将结果报道如下。

1 对象与方法

1.1 对象 采用秩和比法^[7]将杭州市14个县(市、区)根据经济发展水平相关的9个指标(居民粗出生率、居民粗死亡率、第二产业总产值、第三产业总产值、工业总值、建筑业总值、户籍人均GDP、常住人口人均GDP和城市化率^[8])分为4级:第一级为淳安县;第二级为建德市、临安区、桐庐县、拱墅区和下城区;第三级为钱塘新区、富阳区、江干区、西湖区、上城区和萧山区;第四级为余杭区和滨江区。采用多阶段分层随机抽样方法,从4个级别的县(市、区)中各随机抽取1个,每个县(市、区)中随机抽取2个乡镇(街道),每个乡镇(街道)中随机抽取4个村(社区),每个村(社区)采用偶遇抽样法抽取50名 ≥ 14 岁居民进行调查。排除患有意识行为障碍和无法正确理解调查问卷内容者。所有调查对象均签署知情同意书。

1.2 方法

1.2.1 样本量计算 样本量计算公式: $n = deff \times n_0 / k$, $n_0 = t^2 pq / d^2$ 。根据简单随机抽样可信度95%,统计量 $t=2$;容许误差 $d=5\%$;取方差达到最大时的总体率 $p=50\%$; $q=(1-p)=50\%$;计算得理论样本量 $n_0=400$ 。根据既往研究^[9],应答率 $k=80\%$,设计效应 $deff=3.2$,最终样本量 $n=1\ 600$ 。

1.2.2 问卷调查 采用自行设计的《杭州市基层医疗卫生服务电子调查问卷》,由经过培训的调查人员在各村(社区)发放问卷二维码,居民在手机上扫码填写,填写完成后当场提交问卷;若居民不能扫码填写,则由调查人员以问答形式代为填写提交。问卷内容包括:(1)人口学情况,性别、年龄、职业(参考2015版《中华人民共和国职业分类大典》^[10])、家庭人均月收入、在杭州市居住时间和医保类型等。(2)居民对基层医疗卫生机构的利用情况,常去医疗卫生机构类型、距离最近医疗卫生机构步行时间、最近接受村(社区)卫生服务中心(站)服务的时间和基层医疗卫生机构健康档案等。常去医疗卫生机构类型指居民就医频率最高的医疗卫生机构。最近接受村(社区)卫生服务中心(站)服务的时间和基层医疗卫生机构健康档案由居民根据回忆和主观印象填写。(3)基层医疗卫生服务相关指标,诊疗检验、等候时间、服务方式、就诊费用和设备环境5个维度,共27个条目。诊疗检验维度包括医生的技术水平、护士的技术水平、常见疾病诊疗效果、医护人员药物告知情况、医生病情询问与解释病情态度、常规项目检查和提供检查项目种类7个条目。等候时间维度包括检查项目耗时间、挂号排队时间、就诊排队时间、付费排队时间和取药排队时间5个条目。服务方式维度包括挂号方式、候诊叫号方式、支付方式、取药方式和领取化验单方式5个条目。就诊费用维度包括诊疗收费、检查收费和药品价格3个条目。设备环境维度包括就医环境整洁度、就医环境舒适性、检验设备齐全度、特殊项目外送检验、标志导向、免费发放卫生知识宣传资料和卫生知识宣传栏7个条目。采用10分制评价,由居民主观评分,得分越高表示医疗卫生服务越好。(4)居民对基层医疗卫生服务满意度的总体评价采用“很不满意”“满意”“一般”“满意”“很满意”5级评价,由居民根据主观印象作答。诊疗检验、等候时间、服务方式、就诊费用和设备环境5个维度的Cronbach's α 系数分别为0.948、0.931、0.941、0.960和0.929,问卷可信度较高;

KMO 值为 0.949, Bartlett 球形检验 $\chi^2=46\ 501.022$, $P<0.01$, 因子分析效果较好; 累积方差解释率为 80.59%, 问卷结构效度较好。

1.3 统计分析 采用 Excel 2016 软件建立数据库, 采用 SAS 9.4 软件统计分析。定量资料服从正态分布的采用均数±标准差 ($\bar{x}\pm s$) 描述; 定性资料采用相对数描述, 两组比较采用 Wilcoxon 秩和检验, 多组比较采用 Kruskal-Wallis H 检验。基层医疗卫生服务相关指标与居民满意度评价的相关性采用 Spearman 秩相关分析。居民对基层医疗卫生服务满意度的影响因素采用有序多分类 Logistic 回归分析。以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 杭州市居民基本情况 共发放问卷 1 600 份, 回收有效问卷 1 454 份, 回收有效率为 90.88%。男性 719 人, 占 49.45%; 女性 735 人, 占 50.55%。年龄 ≥ 61 岁 393 人, 占 27.03%。家庭人均月收入以 5 000 ~ < 8 000 元为主, 499 人占 34.32%。职业以

商业、服务业从业人员为主, 388 人占 26.69%。医保类型以城镇居民医保为主, 632 人占 43.47%。患慢性病 430 例, 占 29.57%。在杭州市居住 6 个月以上 1 389 人, 占 95.53%。距离最近医疗卫生机构步行时间以 < 15 min 为主, 1 015 人占 69.80%。常去医疗卫生机构类型以社区卫生服务中心为主, 656 人占 45.11%。最近接受村(社区)卫生服务中心(站)服务的时间以 1 ~ < 3 个月为主, 383 人占 26.34%。基层医疗卫生机构有健康档案 860 人, 占 59.15%。见表 1。

2.2 居民对基层医疗卫生服务的满意度评价 居民对基层医疗卫生服务感到很不满意 5 人, 占 0.34%; 不满意 16 人, 占 1.10%; 一般 153 人, 占 10.52%; 满意 780 人, 占 53.65%; 很满意 500 人, 占 34.39%。不同年龄、家庭人均月收入、职业、医保类型、距离最近医疗卫生机构步行时间、常去医疗卫生机构类型、最近接受村(社区)卫生服务中心(站)服务的时间、基层医疗卫生机构健康档案的居民满意度差异均有统计学意义 ($P<0.05$)。见表 1。

表 1 居民对基层医疗卫生服务满意度评价 [n (%)]

项目	调查人数	满意度					Z/H 值	P 值
		很不满意	不满意	一般	满意	很满意		
性别							-0.278 ^a	0.781
男	719 (49.45)	3 (0.42)	8 (1.11)	72 (10.01)	394 (54.80)	242 (33.66)		
女	735 (50.55)	2 (0.27)	8 (1.09)	81 (1.02)	386 (52.52)	258 (35.10)		
年龄(岁)							34.484	<0.001
14~	19 (1.31)	0 (0)	0 (0)	2 (10.53)	10 (52.63)	7 (36.84)		
18~	125 (8.60)	0 (0)	0 (0)	15 (12.00)	73 (58.40)	37 (29.60)		
26~	136 (9.35)	1 (0.74)	1 (0.74)	18 (13.24)	70 (51.47)	46 (33.82)		
31~	265 (18.23)	0 (0)	3 (1.13)	37 (13.96)	150 (56.60)	75 (28.30)		
41~	253 (17.40)	2 (0.79)	2 (0.79)	33 (13.04)	132 (52.17)	84 (33.20)		
51~	263 (18.09)	1 (0.38)	1 (0.38)	14 (5.32)	119 (45.25)	128 (48.67)		
≥ 61	393 (27.03)	1 (0.25)	9 (2.29)	34 (8.65)	226 (57.51)	123 (31.30)		
家庭人均月收入(元)							55.000	<0.001
< 1 000	72 (4.95)	0 (0)	1 (1.39)	8 (11.11)	12 (16.67)	51 (70.83)		
1 000~	50 (3.44)	0 (0)	0 (0)	10 (20.00)	15 (30.00)	25 (50.00)		
2 000~	131 (9.01)	0 (0)	2 (1.53)	10 (7.63)	65 (49.62)	54 (41.22)		
3 000~	378 (26.00)	0 (0)	6 (1.59)	36 (9.52)	237 (62.70)	99 (26.19)		
5 000~	499 (34.32)	1 (0.20)	0 (0)	44 (8.82)	301 (60.32)	153 (30.66)		
8 000~	171 (11.76)	1 (0.58)	1 (0.58)	19 (11.11)	73 (42.69)	77 (45.03)		
$\geq 10\ 000$	153 (10.52)	3 (1.96)	6 (3.92)	26 (16.99)	77 (50.33)	41 (26.80)		
职业							34.152	<0.001
国家机关、党群组织、企事业 单位负责人	91 (6.26)	0 (0)	1 (1.10)	13 (14.29)	56 (61.54)	21 (23.08)		
专业技术人员	180 (12.38)	2 (1.11)	1 (0.56)	21 (11.67)	85 (47.22)	71 (39.44)		

表 1 (续)

项目	调查人数	满意度					Z/H值	P值
		很不满意	不满意	一般	满意	很满意		
办事人员和有关人员	210 (14.44)	0 (0)	1 (0.48)	6 (2.86)	142 (67.62)	61 (29.05)		
商业、服务业从业人员	388 (26.69)	3 (0.77)	5 (1.29)	49 (12.63)	226 (58.25)	105 (27.06)		
农林牧渔水利生产者	125 (8.60)	0 (0)	2 (1.60)	16 (12.80)	53 (42.40)	54 (43.20)		
生产/运输设备操作者	89 (6.12)	0 (0)	2 (2.25)	15 (16.85)	47 (52.81)	25 (28.09)		
军人	3 (0.21)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (66.67)	1 (33.33)		
其他从业者	368 (25.31)	0 (0)	4 (1.09)	33 (8.97)	169 (45.92)	162 (44.02)		
医保类型							24.917	0.001
仅商业保险	8 (0.55)	0 (0)	0 (0)	2 (25.00)	4 (50.00)	2 (25.00)		
城镇居民医保	632 (43.47)	4 (0.63)	5 (0.79)	58 (9.18)	309 (48.89)	256 (40.51)		
城镇职工医保	489 (33.63)	1 (0.20)	6 (1.23)	50 (10.22)	314 (64.21)	118 (24.13)		
公费医疗	21 (1.44)	0 (0)	1 (4.76)	1 (4.76)	12 (57.14)	7 (33.33)		
新农合	244 (16.78)	0 (0)	3 (1.23)	32 (13.11)	119 (48.77)	90 (36.89)		
全自费	60 (4.13)	0 (0)	1 (1.67)	10 (16.67)	22 (36.67)	27 (45.00)		
慢性病							0.543 ^a	0.589
有	430 (29.57)	1 (0.23)	8 (1.86)	40 (9.30)	229 (53.26)	152 (35.35)		
无	1 024 (70.43)	4 (0.39)	8 (0.78)	113 (11.04)	551 (53.81)	348 (33.98)		
在杭州市居住6个月以上							-1.779 ^a	0.075
是	1 389 (95.53)	5 (0.36)	15 (1.08)	145 (10.44)	739 (53.20)	485 (34.92)		
否	65 (4.47)	0 (0)	1 (1.54)	8 (12.31)	41 (63.08)	15 (23.08)		
距离最近医疗卫生机构 步行时间 (min)							30.420	<0.001
<15	1 015 (69.80)	3 (0.30)	11 (1.08)	76 (7.49)	584 (57.54)	341 (33.60)		
15~	272 (18.71)	0 (0)	1 (0.37)	32 (11.76)	123 (45.22)	116 (42.65)		
≥30	167 (11.49)	2 (1.20)	4 (2.40)	45 (26.95)	73 (43.71)	43 (25.75)		
常去医疗卫生机构类型							65.693	<0.001
医院	488 (33.56)	4 (0.82)	10 (2.05)	87 (17.83)	232 (47.54)	155 (31.76)		
社区卫生服务中心	656 (45.11)	1 (0.15)	1 (0.15)	26 (3.96)	444 (67.68)	184 (28.05)		
卫生院	162 (11.14)	0 (0)	3 (1.85)	17 (10.49)	59 (36.42)	83 (51.23)		
卫生站	85 (5.85)	0 (0)	1 (1.18)	5 (5.88)	22 (25.88)	57 (67.06)		
私人诊所	10 (0.69)	0 (0)	0 (0)	5 (50.00)	4 (40.00)	1 (10.00)		
其他	53 (3.65)	0 (0)	1 (1.89)	13 (24.53)	19 (35.85)	20 (37.74)		
最近接受村(社区)卫生 服务中心(站)服务的时间							19.852	0.003
<1周	211 (14.51)	0 (0)	2 (0.95)	19 (9.00)	122 (57.82)	68 (32.23)		
1周~	178 (12.24)	1 (0.56)	3 (1.69)	13 (7.30)	96 (53.93)	65 (36.52)		
1个月~	383 (26.34)	1 (0.26)	3 (0.78)	27 (7.05)	197 (51.44)	155 (40.47)		
3个月~	202 (13.89)	1 (0.50)	3 (1.49)	21 (10.40)	131 (64.85)	46 (22.77)		
6个月~	172 (11.83)	1 (0.58)	1 (0.58)	18 (10.47)	102 (59.30)	50 (29.07)		
1年~	191 (13.14)	0 (0)	1 (0.52)	33 (17.28)	86 (45.03)	71 (37.17)		
不知道	117 (8.05)	1 (0.85)	3 (2.56)	22 (18.80)	46 (39.32)	45 (38.46)		
基层医疗卫生机构健康档案							66.634	<0.001
有	860 (59.15)	3 (0.35)	5 (0.58)	38 (4.42)	476 (55.35)	338 (39.30)		
无	270 (18.57)	1 (0.37)	7 (2.59)	59 (21.85)	143 (52.96)	60 (22.22)		
不知道	324 (22.28)	1 (0.31)	4 (1.23)	56 (17.28)	161 (49.69)	102 (31.48)		

注: a表示 Wilcoxon秩和检验Z值, 此列其他为 Kruskal-Wallis H检验H值。

2.3 基层医疗卫生服务指标与居民满意度的相关性
居民对基层医疗卫生服务的诊疗检验评分为(8.32±0.09)分,等候时间评分为(8.37±0.08)分,服务方式评分为(8.58±0.06)分,就诊费用评分为(8.24±0.05)分,设备环境评分为(8.41±0.15)分。27个

条目中,支付方式评分最高,为(8.66±1.37)分;提供检查项目种类评分最低,为(8.13±1.63)分。27个基层医疗卫生服务指标均与居民满意度存在正相关($P < 0.001$)。见表2。

表2 基层医疗卫生服务相关指标评分及其与居民满意度的相关性

项目	评分($\bar{x} \pm s$, 分)	r值	P值	项目	评分($\bar{x} \pm s$, 分)	r值	P值
诊疗检验				候诊叫号方式	8.51±1.47	0.604	<0.001
医生的技术水平	8.33±1.62	0.623	<0.001	支付方式	8.66±1.37	0.611	<0.001
护士的技术水平	8.34±1.62	0.652	<0.001	取药方式	8.61±1.37	0.628	<0.001
常见疾病诊疗效果	8.34±1.54	0.642	<0.001	领取化验单方式	8.52±1.45	0.626	<0.001
医护人员药物告知情况	8.40±1.51	0.632	<0.001	就诊费用			
医生病情询问与解释病情态度	8.42±1.49	0.651	<0.001	诊疗收费	8.29±1.60	0.643	<0.001
常规项目检查	8.32±1.50	0.634	<0.001	检查收费	8.25±1.61	0.623	<0.001
提供检查项目种类	8.13±1.63	0.639	<0.001	药品价格	8.19±1.67	0.604	<0.001
等候时间				设备环境			
检查项目耗费时间	8.28±1.53	0.589	<0.001	就医环境整洁度	8.60±1.33	0.657	<0.001
挂号排队时间	8.39±1.60	0.600	<0.001	就医环境舒适性	8.52±1.38	0.663	<0.001
就诊排队时间	8.32±1.61	0.576	<0.001	检验设备齐全度	8.19±1.59	0.623	<0.001
付费排队时间	8.41±1.52	0.565	<0.001	特殊项目外送检验	8.23±1.56	0.652	<0.001
取药排队时间	8.47±1.45	0.579	<0.001	标志导向	8.51±1.44	0.642	<0.001
服务方式				免费发放卫生知识宣传资料	8.40±1.56	0.632	<0.001
挂号方式	8.59±1.45	0.553	<0.001	卫生知识宣传栏	8.44±1.48	0.651	<0.001

2.4 居民对基层医疗卫生服务满意度影响因素的有序多分类 Logistic 回归分析
以居民对基层医疗卫生服务的满意度为应变量(1=很不满意, 2=不满意, 3=一般, 4=满意, 5=很满意),以年龄、家庭人均月收入、职业、医保类型、距离最近医疗卫生机构步行时间、常去医疗卫生机构类型、最近接受村(社区)卫生服务中心(站)服务的时间、基层医疗卫生机构健康档案和27个基层医疗卫生服务相关指标为自变量进行有序多分类 Logistic 回归分析。结果显示,医保类型、基层医疗卫生机构健康档案、取药排队时间、取药方式和检验设备齐全度是居民对基层医疗卫生服务满意度的影响因素。见表3。

3 讨论

调查结果显示,88.04%的杭州市居民对基层医疗卫生服务感到“满意”或“很满意”,高于浙江省平均水平^[12],低于石家庄市^[13]和南京市^[14],表明杭州市居民对基层医疗卫生服务的满意度较高。居民对基层医疗卫生服务5个维度的评分以服务方式较高,27个条目以支付方式、挂号方式、候诊叫号方式、取药方式和领取化验单方式指标的评分较高,可

能与网上挂号、移动支付和医疗信息公共服务平台等的应用有关,应加以保持和推广。就诊费用维度评分最低,表明居民仍希望诊疗费用进一步降低。

有序多分类 Logistic 回归分析结果显示,医保类型、基层医疗卫生机构健康档案、取药排队时间、取药方式和检验设备齐全度是居民对基层医疗卫生服务满意度的影响因素。享有城镇职工医保的居民满意度比享有城镇居民医保的居民满意度更低,与邹慕蓉等^[15]研究结果一致,可能受杭州市医保政策影响,医疗机构报销比例不同所致^[16]。在基层医疗卫生机构建立健康档案的居民对基层医疗卫生服务的满意度较无健康档案及不知道有无健康档案的居民高,与张琪等^[17]研究结果一致,可能与建立健康档案后居民可享受更加个性化和系统化的医疗服务有关。

基层医疗卫生服务相关指标中,提升检验设备齐全度能提高居民对基层医疗卫生服务的满意度,与于芳等^[18]和陈东明等^[19]研究结果一致。检验设备种类和数量能影响基层医疗卫生机构提供医疗服务的范围和能力,进而增强居民的就医意愿,提升就医体验。此外,缩短取药排队时间和改善取药方式能降低居民对基层医疗卫生服务的满意度,与相关研究结

表3 居民对基层医疗卫生服务满意度影响因素的有序多分类 Logistic 回归分析

变量	参照组	β	$s_{\bar{x}}$	Wald χ^2 值	P值	OR值	95%CI
医保类型							
城镇职工医保	城镇居民医保	-0.665	0.167	15.786	<0.001	0.514	0.370~0.714
公费医疗		-0.018	0.393	0.002	0.964	0.982	0.455~2.123
新农合		0.091	0.269	0.114	0.736	1.095	0.646~1.855
全自费		-0.568	0.340	2.792	0.095	0.567	0.291~1.103
仅商业保险		0.455	0.747	0.372	0.542	1.577	0.365~6.817
基层医疗卫生机构健康档案							
无	有	-0.638	0.239	7.145	0.008	0.528	0.331~0.844
不知道		-0.646	0.234	7.615	0.006	0.524	0.331~0.829
取药排队时间		-0.360	0.139	6.686	0.010	0.698	0.531~0.917
取药方式		-0.448	0.177	6.438	0.011	0.639	0.452~0.903
检验设备齐全度		0.274	0.134	4.186	0.041	1.315	1.012~1.710
常量							
不满意	很不满意	-9.088	0.897	102.745	<0.001		
一般		-3.774	0.687	30.137	<0.001		
满意		-0.400	0.672	0.354	0.552		
很满意		1.115	0.735	2.302	0.129		

果^[20]不同,有待进一步研究。

综上所述,杭州市居民对基层医疗卫生服务的总体满意度较高,居民对基层医疗卫生服务的满意度主要受医保类型、基层医疗卫生机构健康档案、取药排队时间、取药方式和检验设备齐全度的影响。建议继续推动医保全民覆盖,医保政策向基层医疗机构倾斜,适当提高不同医保等级医疗机构的报销比例差,引导居民充分利用基层医疗资源,加强居民建档工作的宣传,促进建档工作顺利落实,同时完善居民健康档案管理和利用相关制度,合理配置检验设备,继续推广“互联网+医疗”,完善公共卫生服务平台的功能,尽快与综合医院的信息系统实现互联互通等。

参考文献

- [1] 马小利,戴明锋.新医改背景下我国分级诊疗实践及问题分析[J].中国医院管理,2017,37(10):22-24.
- [2] 牛亚冬,张研,叶婷,等.我国基层医疗卫生机构医疗服务能力发展与现状[J].中国医院管理,2018,38(6):35-37,41.
- [3] 陈雪琴,柯攀,姜峰波,等.医疗服务患者满意度研究进展[J].中国社会医学杂志,2020,37(1):9-11.
- [4] 张靓,董恒进,郜琳,等.居民就医意愿与基层医疗服务能力研究——以浙江兰溪为例[J].卫生经济研究,2016(8):19-22.
- [5] 敖琴,贾利高,刘军安,等.城乡基层医疗卫生机构基本公共卫生服务居民满意度研究:以湖北省为例[J].中国卫生政策研究,2018,11(4):73-76.
- [6] 徐校平,杨清,邱银伟,等.浙江省居民对基本公共卫生服务项目感受度调查[J].中国公共卫生管理,2018,34(6):765-768.
- [7] 任礼,衡文萍.秩和比的Excel计算程序及其应用[J].浙江预防医学,2015,27(7):716-718,743.
- [8] 杭州市统计局.杭州统计年鉴[M].北京:中国统计出版社,2017.
- [9] 钟冰,潘海燕,王丽萍,等.居民基层医疗卫生服务满意度的影响因素分析——以梅州市为例[J].中国初级卫生保健,2019,33(4):7-9.
- [10] 中国劳动和社会保障部.中华人民共和国职业分类大典[M].北京:中国劳动社会保障出版社,2015.
- [11] 张虎,田茂峰.信度分析在调查问卷设计中的应用[J].统计与决策,2007(21):25-27.
- [12] 陈珊珊,郑春勇.城市居民对社区卫生服务的满意度及其影响因素研究——基于浙江省11个地市的调查分析[J].城市,2016(1):66-70.
- [13] 王荣英,张金佳,赵稳稳,等.石家庄市社区居民对社区卫生服务的满意度及家庭医生签约现状调查[J].中国全科医学,2018,21(31):3896-3900.
- [14] 樊宏,尤华,陆慧,等.南京市社区卫生服务利用者总体满意度及其影响因素分析[J].中国全科医学,2014,17(22):2584-2589.
- [15] 邹慕蓉,练璐,陈家应,等.居民对分级诊疗的接受度与期望研究[J].卫生经济研究,2020,37(4):37-40.
- [16] 徐玮.围绕保基本织密网实基层建机制——以杭州医保为例[J].中国医疗保险,2019(4):39-41.
- [17] 张琪,王德永.医疗服务满意度影响因素实证研究[J].卫生经济研究,2019,36(7):63-66.
- [18] 于芳,徐玉梅,杨萍.新医改视域下山东省基层医院患者满意度及影响因素调查与分析[J].中国医学伦理学,2015,28(1):53-56.
- [19] 陈东明,王彦杰,田庆丰.河南省城乡居民基本公共卫生服务利用现状及满意度调查分析[J/OL].中国公共卫生(2019-12-24)[2020-06-05].<http://www.zgggws.com/cn/article/doi/10.11847/zgggws1123859>.
- [20] 谢学勤,代晓彤,康晓平,等.北京市居民对各级医疗卫生机构满意度调查分析[J].中国卫生政策研究,2016,9(8):44-48.

收稿日期:2020-04-07 修回日期:2020-06-05 本文编辑:田田