



南充市社区卫生服务质量评价的现状及其对策研究

曾晓军 刘旺华 蒋红玲 陈光明

四川省南充卫生学校 四川南充 637000

【摘要】目的 了解南充市社区居民对社区卫生服务质量及满意度的现状,并提出相应的改进对策及思路。**结论** 通过近10年的发展,南充市社区卫生服务中心(站),在健康促进、卫生防病、慢病防治、妇幼保健、老年保健、疾病诊治等“六大功能”;在社区服务质量取得了比较好的评价,但还存在较大的改善空间;卫生主管部门在社区卫生服务方面需加大宣传力度。社区卫生服务实施者应该采取更加积极的措施提高其服务质量。

【关键词】 社区卫生; 服务质量; 现状及对策

【中图分类号】 D669.3 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2017) 03-169-01

1 资料与方法

社区卫生服务是城市卫生服务体系改革的一项重要制度,社区居民对社区卫生服务的满意度评价体现了社区卫生服务质量的高低。南充市从2007年开始建立城市社区卫生服务中心,并逐步成立社区卫生服务站。本次共发放2000份城市社区卫生服务对象综合满意度调查问卷量表,采用整群随机抽样方法,抽取1000份进行数据分析。分别从(1)非常满意(2)满意(3)一般(4)不满意(5)很不满意五个方面评价社区居民对社区卫生服务的满意度。

2 观察指标

社区卫生服务满意度情况

	非常满意	满意	一般	不满意	很不满意
方便性 看病快捷程度	460	371	145	18	6
就诊排队时间	387	414	140	45	14
舒适性 就医环境	245	309	289	128	29
医护工作态度	530	357	106	7	0
设施设备	272	300	291	109	28
服务内容	420	348	154	66	12
经济性 药品价格费用	343	444	123	68	22
看病总体花费	414	365	164	36	11
安全性 医疗技术水平	246	412	198	107	37
看病安全程度	312	437	200	37	14
有效性 服务效果	398	326	159	96	21

3 统计学分析

问卷回收后,先对问卷进行逻辑核查,然后采用Epidata3.0软件建立数据库并平行双录入,采用SPSS17.0统计软件进行数据分析,采用的统计学方法为趋势 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

4 结果

根据调查问卷结果显示:居民对社区卫生服务总体满意度达到73.72%;其中,对就医方便性、舒适性满意度较高,

特别是医生的服务态度和看病快捷程度,分别为88.7%、83.1%;但对社区卫生机构就医环境、设施设备的满意度较低,表示很满意及较满意的分别为55.4%、57.2%;对看病的经济性、安全性和有效性分别为78.7%、65.8%、72.4%。而对社区卫生服务机构的就医环境、医疗技术水平、设施设备、服务效果四个方面的不满意度比较高,分别为15.7%、14.4%、13.7%、11.7%。

5 对策研究

社区卫生服务机构作为城市卫生服务体系的守门员,是直接承担慢病管理一级预防的前沿与主体机构,也是疾病转归与患者康复的主要场所。服务质量是社区卫生服务得以长久发展的核心要素。没有高质量的服务作保证,社区卫生服务就得不到群众的认可和支持,那就没有了存在的合法性地位,也就丧失了发展的根基和土壤。所以在推进发展社区卫生服务的同时,必须对社区卫生服务的质量严格把关。而对社区卫生服务进行质量评价就是最佳的质量把握和控制方式。从而改进工作中存在的缺陷和不足,不断促进质量评价的发展,最终促进服务质量的改进。

6 结束语

总的来说,社区卫生服务是社区建设的重要组成部分,是政府领导、社区参与、上级卫生机构指导下,以基层卫生机构为主体,合理使用社区资源和适宜技术,以人的健康为中心、家庭为单位、社区为范围、需求为导向;重点解决社区主要卫生问题,满足基本卫生服务需求为目的。通过提升社区卫生服务质量,为社区居民提供有效、经济、方便、安全的基层卫生服务。大力发展社区卫生服务,是构建健康社区文明城市的重要组成部分,功在当代,利在千秋。

参考文献:

- [1] 赵楠.社区卫生服务机构内部服务质量指标评价体系研究[J].中国卫生政策研究,2015,1(8):37-42.
- [2] 潘岳松,陈琦,王君丽.社区卫生机构员工内部服务质量、工作满意度与行为意向研究[J].中华全科医师杂志,2008,8(9):653-655.

(上接第168页)

的方向发展。譬如,应树立以社区居民“健康”为中心的卫生服务观念,以家庭为单位,以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人等脆弱人群为重点,开展常见病、慢性病与传染病预防、治疗、随访和健康干预,明确疾病初诊、筛查和转诊流程,推广家庭病床等工作。

综上所述,我国社区快速发展的信息化建设已经势在必行,社区发展信息化建设的不平衡是我国的主要问题,应结合各项问题采取对应措施。

参考文献:

- [1] 孙艳香.城镇社区卫生服务信息化建设的主要障碍探析[J].医院管理论坛,2010.
- [2] 黄文财,程伟强.广州市社区卫生服务信息化建设现状评估及发展策略[J].广州卫生信息中心,2010.
- [3] 陈丽群.社区信息化建设的现状及解决思路[J].技术应用,2010.
- [4] 朱蔚.社区卫生信息化建设的实践与思考[J].社区管理实践,2010.