

## ·经验交流·

## 社区卫生服务满意度对结核病患者遵医行为影响调查

范明宽<sup>1,2</sup>, 殷晓旭<sup>1</sup>, 曹世义<sup>1</sup>, 杨瑞<sup>1</sup>, 卢祖洵<sup>1\*</sup>

**摘要:**目的 调查结核病患者对社区卫生服务满意度与遵医行为的关系,为改善社区卫生服务,降低结核病患者不遵医行为提供依据。方法 封闭式问卷调查438例结核病患者,对社区卫生服务满意度和遵医情况进行统计描述,分析结核病患者对社区卫生服务不满意的原因以及满意度对遵医行为的影响。结果 结核病患者对社区卫生服务整体满意度较高,不满意原因主要是就诊不方便、医务人员技术水平低、诊疗环境差,结核病患者不遵医行为率为22.55%;文化程度较高者遵医行为好于文化程度低者( $P<0.05$ );对社区卫生服务满意度高的结核病患者,不遵医行为发生率低( $P<0.01$ )。结论 加强社区卫生服务机构能力建设,可提高结核病患者满意度,降低不遵医行为的发生率。

**关键词:**社区卫生服务;结核病;遵医行为

中图分类号:R52 文献标识码:B 文章编号:1009-9727(2012)7-890-02

Investigation and analysis of the influence on community health service satisfaction and Tuberculosis patients medication adherence. Fan Ming-kuan<sup>1,2</sup>, Yin Xiao-xu<sup>1</sup>, Cao Shi-yi<sup>1</sup>, et al. (1. School of Public Health of Tongji Medical College of Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, 430030; 2. Hospital for Tuberculosis Control and Prevention of XiangYang, HuBei Province, XiangYang, 441003)

**Abstract:** Objectives To analyze the relationship between the tuberculosis patients medication adherence and their satisfaction of the Community Health Service (CHS), providing references on how to improve the ability of CHS and raise the adherence rate. Methods A total of 438 closed questionnaire interviews were conducted among tuberculosis patients, described their satisfaction about the CHS and adherence situation, searched the reasons resulted the patients didn't satisfy, analyzed the relationship between the overall satisfaction and adherence. Results The overall satisfaction about the CHS was high, the items tuberculosis patients didn't satisfy with were nonconvenience, staff's medical level, medical environment, etc; The rate of noncompliance about the tuberculosis patients was 22.55%, patients with higher education level had lower noncompliance rate ( $P=0.0364$ ); Patients with higher satisfaction of the CHS were more likely to obey the medical advice ( $P<0.01$ ). Conclusion In order to raise the satisfaction and medication adherence rate, more actions should be taken to strengthen CHS quality.

**Key words:** Community health service; Tuberculosis; Medication adherence

诊疗服务满意度与病人遵医行为有密切关系,服务满意度高,病人遵医行为程度高<sup>[1]</sup>。社区卫生服务机构是城市三级防痨网络的重要组成部分,承担着结核病人的治疗管理任务,其提供的卫生服务都会直接对结核病人的知、信、行产生作用,影响患者遵医行为<sup>[2]</sup>。本文通过对在治结核病患者进行调查,以了解结核病患者对社区卫生服务满意度现状并分析其对遵医行为影响程度。

## 1 对象与方法

**1.1 调查对象** 于2010年12月~2011年12月进行现场调查。选取武汉市两个主城区所有共23个社区卫生服务中心,把所有在治疗管理的结核病患者列为调查对象。

**1.2 调查问卷** 封闭式问卷,涵盖了患者年龄、性别等基本情况,以及患者对社区卫生服务满意度和遵医情况等几方面。对社区卫生服务满意度的测量采用

应用Likert 5级标度法(即评价结果为很不满意、较不满意、一般满意、比较满意和非常满意)<sup>[3,4]</sup>。问卷中包含Morisky服药依从性量表,用于判断结核患者的遵医行为。

**1.3 统计学方法** 用Epidata3.1建立数据库,进行问卷信息双校验录入。用SAS9.2软件对数据进行统计描述和 $\chi^2$ 检验,社区卫生服务满意度与遵医行为进行logistic回归分析,检验水准为 $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

**2.1 一般情况** 调查438例患者,收回问卷438份,回收率100%。90例结核病患者发生过不遵医行为,占到20.55%。分别以结核病患者人口学特征分组,统计遵医与不遵医行为发生差异,结果显示仅有按文化程度分组的具有统计学意义( $P<0.05$ ),即文化程度较高的结核病患者遵医行为好于文化程度较低者,见表1。

基金项目 国家自然科学基金(No.70973041)

作者单位 1.华中科技大学同济医学院公共卫生学院 湖北 武汉 430030; 2.襄阳市结核病防治院 湖北 襄阳 441003

作者简介 范明宽(1983~),男,汉族,湖北襄阳人,公共卫生医师,在读硕士研究生,研究方向:卫生服务研究。

\*通讯作者 E-mail: luzuxun@hotmail.com

2.2 社区卫生服务满意度 结核病患者对社区卫生服务的整体满意度较高,回答 很不满意、比较不满意、一般满意、比较满意和 非常满意的患者数分别占到总数的 0.23%、1.60%、7.76%、39.27%和 51.14%。在回答对社区卫生服务不满意原因时,占 14.38%的结核病患者认为就诊不方便,其次是社区卫生服务机构医疗水平太低,占患者总数的 8.90%,7.08%的结核病患者对社区卫生服务机构的医疗环境不满意,对社区卫生服务机构医生态度不满意的患者仅占总数的 0.46%。

2.3 社区卫生服务满意度对结核病患者遵医行为影响 将 很不满意和 比较不满意 患者数合并为满意程度 I,一般满意 为 II,比较满意 为 III,非常满意 为 IV,满意程度高低依次为 IV ~ I,作满意度与遵医行为的二分类单因素 logistic 分析。结果显示,对社区卫生服务满意度 I 的结核病患者,不遵医行为发生比例高于满意程度为 III 的结核患者( $\chi^2=7.4710$ ,  $P<0.01$ ),也高于满意程度 IV 的结核患者( $\chi^2=16.7220$ ,  $P<0.01$ )。

表 1 结核病患者人口学特征对遵医行为影响  
Table 1 The demographic characteristics influence on tuberculosis patients adherence

人口学特征 Demographic characteristics	遵医 n(%) Adherence	不遵医 n(%) No adherence	$\chi^2$	P
性别 Sex				
男	227(53.54)	62(14.62)	0.1172	0.7321
女	108(25.47)	27(6.37)		
年龄(岁) Age(Year)				
0~35	178(42.18)	35(8.29)	4.9011	0.0862
36~54	106(25.12)	31(7.35)		
55~	52(12.32)	20(4.74)		
文化程度 Education level				
初中及以下	110(25.11)	39(8.9)	4.3790	0.0364
高中及以上	238(54.34)	51(11.64)		
婚姻状况 Marital status				
未婚*	155(35.39)	32(7.31)	2.3593	0.1245
已婚	193(44.06)	58(13.24)		

注: \*包括离婚、丧偶和分居

### 3 讨论

调查显示文化程度和结核患者的遵医行为成正相关,文化水平高的患者了解更多的结核病防治知识与危害,主动改变自身不良行为,配合治疗,从而降低了不遵医行为的发生率。有关专家估计慢性病不遵医行为发生率至少在 30~50%之间<sup>[5]</sup>,此次调查结核病患者的不遵医行为发生率为 20.55%,可能是调查的范围在武汉市医疗卫生服务可及性较高,患者接受

结核病健康教育机会多,治疗依从性较好,不遵医行为发生率较低,也与调查的患者都是在治患者,存在选择偏倚,低估了不遵医行为的发生率有关。

结核患者对社区卫生服务整体满意度较高。病人满意度是一个重要的质量指标<sup>[6]</sup>,它直接反映了医疗服务能否满足患者对健康恢复和消费体验的期望,以及所能达到的程度,间接体现的是医疗服务的整体质量。在调查对社区卫生服务不满意的原因时,有 14.38%的结核患者认为社区卫生服务机构不方便,主要原因是结核病患者在 6~8 月督导服药的过程中,需要到社区卫生服务机构(督导管理点),由负责其督导管理的医务人员当场发放给患者。也有 7~9%的结核患者对社区卫生服务机构的医疗水平和医疗环境不满意,说明社区卫生服务尚处于发展阶段,机构卫生人才配备和硬件建设与患者需求还有一定差距。

加大结核病知识和政策的普及力度,针对不同文化层次的人群,深入持久开展结核病防治宣传教育活动,提高患者结核病知识知晓率,降低不遵医行为发生率;加强社区卫生服务机构建设,完善社区卫生服务机构功能,提高服务结核病患者能力;对评定为遵医行为不好的结核病患者着重进行督导管理,切实提高不遵医患者的服药依从性。

### 参考文献

- [1] Rute DS, Maria CS, Tereza CS. User satisfaction in the tuberculosis control program in a city in Rio de Janeiro, Brazil[J]. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2011, 19(3):508-14.
- [2] Jia H, Zhao XP, Shen X. The satisfaction of pulmonary tuberculosis patients during treatment services in Shanghai[J]. Chinese Primary Health Care, 2011, 25(4):25-27.  
(贾环,赵新平,沈鑫,等.上海市肺结核病患者诊疗服务过程满意度分析[J]. 中国初级卫生服务保健, 2011, 25(4):25-27.)
- [3] Liu GY, Qin JQ, Zou CQ, et al. Study on patients satisfaction evaluation system[J]. Chinese Journal of Hospital Administration, 2007, 23(3):170-173.  
(刘桂英,覃建芹,邹崇祺,等. 病人满意度测评指标体系研究[J]. 中华医院管理杂志, 2007, 23(3):170-173.)
- [4] Liu LJ, Guo Q. Study of patients satisfaction and influencing factors. Hospital Administration of Journal of Chinese People's Liberation Army, 2004, 11(5):427-428.  
(刘丽娟,郭强. 病人满意度及其影响因素研究[J]. 解放军医院管理杂志, 2004, 11(5):427-428.)
- [5] E. Vermeire, H. Hearnshaw, P. Van Royen, et al. Patient adherence to treatment: three decades of research. A comprehensive review[J]. Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics 2001, 26:331-342.
- [6] Dou YP. Analysis of influencing factors of patients satisfaction and countermeasures[J]. Contemporary Medicine, 2009, 15(28):25-26.  
(窦月萍. 病人满意度的影响因素及对策分析[J]. 当代医学, 2009, 15(28):25-26.)

收稿日期 2012-05-09 编辑 邢朔