

梅亭社区就诊者签约家庭医生的意愿及其影响因素分析

王明芳 姚胜

作者单位：深圳市福田区第二人民医院，广东，深圳 518049

作者简介：王明芳（1963—），女，主管护师，主要从事社区护理工作

Compliance and Influencing Factors of signing on family doctor service for residents in Mei-Ting community, Shenzhen city. Ming-fang Wang, Sheng Yao. ShenZhen FuTian No.2 People' Hospita,l ShenZhen (518049), China

【摘要】 目的 了解梅亭社区健康服务中心就诊者签约家庭医生的医院及其影响因素，为提高签约率提供参考依据。方法 采用自制的调查问卷，对 2014 年 5 月 1 日~31 日到梅亭社康中心就诊的 1000 名就诊者发放调查问卷进行现场调查。结果 社区健康服务中心就诊者签约家庭医生的意愿为 53.87%，其中愿意签约但心存顾虑者 317 人，占 33.16%。女性签约意愿高于男性($P<0.05$)；年龄越大签约意愿越高，30 岁以下就诊者签约率仅 43.94%，65 岁以上签约率达 95.56%；医保患者签约意愿高于自费患者，城镇居民医疗保险、劳务工医疗保险、自费患者签约率分别为 84.23%、21.77%和 10.91%。预防接种及健康体检者签约意愿低于全科诊疗及中医药保健就诊者。影响签约的主要原因为担心签约后只能在社区健康服务中心或者家庭医生处就医，其次为不清楚签约家庭医生可获得哪些好处，第三为担心签约时登记个人信息较全，担心个人信息泄漏。结论 影响签约的主要因素为就诊者对社区家庭医生责任制的不了解，提高家庭医生签约率的重点为提高居民特别是中青年人群对家庭医生制度的了解和信任。

【关键词】 家庭医生；社区健康服务中心；签约；影响因素

签约是居民与家庭医生制服务提供者之间以契约的方式建立起服务关系的一种方式^[1]。签约率高低直接影响着家庭医生制度的顺利实施与否^[2]。福田区从 2011 年开始试行家庭医生服务，为进一步了解社区就诊居民对家庭医生服务签约的意愿、接受程度及其影响因素，本研究对到社区健康服务中心就诊者进行了调查，为提高社区卫生服务利用人群的家庭医生签约率提供理论参考。

1. 对象和方法

1.1 研究对象

本文采用方便抽样的方法，在梅亭社区健康服务中心门诊对就诊居民发放问卷进行现场调查。共发放问卷 1000 份，回收 1000 份，回收率为 100%。剔除不合格问卷之后，得到有效问卷 956 份，有效应答率为 95.6%。问卷了解调查对象的人口学特征，调查对象对签约家庭医生制服务的接受度及主要相关影响因素。调查对象的纳入标准为：本街道常住人口，年龄不小于 18 周岁（<18 周岁者由家长接受调查），意识清楚，语言表达无明显障碍，自愿接受本次调查。

1.2. 研究方法

根据知情同意的原则 由经过统一培训的调查员进行现场调查，采用不记名填写，对有需要的调查对象一对一指导填写问卷。问卷内容包括：性别、年龄、职业、文化程度等一般人口学特征、就诊原因、付费方式、签约意愿、顾虑的原因等条目。

1.3 质量控制 广泛查阅文献及根据社区工作者的经验设计问卷条目；统一培训调查员，统一标准；采用现场填写的方法，提高问卷回收率；问卷填写好后由调查员初步检查填写情况，尽量提高应答率。

1.4 统计学方法

通过软件 spss16.0 建立数据库并进行统计学分析。统计学方法主要为描述性分析，包括卡方检验、t 检验等。以 $P<0.05$ （双侧）为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 社区就诊者的人口学特征：共调查 956 人，其中男性 470 人，占 49.16%，女性 486 人，占 50.84%。年龄最大 75 岁，最小 18 岁。其中 65 岁以上老年人 45 人，占 4.71%，30 岁以下 396 人，占 41.42%。文化程度大专及以上 265 人，占 27.72%，高中及中专 309 人，占 32.32%，初中 121 人，占 12.66%，小学及以下 261 人，占 27.30%。职业：离退人员 62 人，占 6.49%，干部/职员 121 人，占 12.66%。工人/服务人员 269 人，占 28.14%，其他 504 人，占 52.72%。医疗保险类型：城镇居民医疗保险 520 人，占 54.40%，劳务工医保 271 人，占 28.35%，自费 165 人，占 17.26%。

2.2 社区就诊者的就诊原因：预防接种及健康体检 401 人，占 41.95%；全科诊疗 535 人，占 55.96%，其中疾病构成的前三位依次为：上呼吸道感染 267 人，占 49.91%，高血压 128 人，占 23.93%，皮肤病 58 人，占 10.84%）；中医药保健 20 人，占 2.09%。

2.3 签约家庭医生的意愿情况 被调查者中，愿意签约家庭医生的 515 人，占 53.87%，其中愿意签约但心存顾虑者 317 人，占 33.16%。不愿意签约者 441 人，占 45.13%。

2.4 签约家庭医生意愿的影响因素

分析发现女性签约意愿高于男性；不同年龄签约医院不同，年龄越高签约率越高。不同职业签约意愿不同，离退人员及干部职员签约意愿较高。城镇居民医疗保险高于劳务工医疗保险，自费签约意愿最低。从就诊者的就诊原因来看，中医药保健人群的签约意愿最高，其次为全科诊疗，最后为预防接种及健康体检者。不同文化程度签约意愿差异无统计学意义，见表 1。有顾虑的主要原因为担心签约后只能在社区健康服务中心或者家庭医生处就医，其次为不清楚签约家庭医生可获得哪些好处，第三为担心签约时登记个人信息较全，担心个人信息泄漏，见表 2。

表 1. 社区就诊者签约家庭医生的意愿及影响因素分析

人口学特征	调查人数	愿意	愿意率 (%)	χ^2 值	P 值
性别					
男	470	236	50.21	80.304	<0.001

年龄(岁)	女	486	379	77.98		
	≤30	396	174	43.94	50.488	<0.001
	31~	515	298	57.86		
	65~	45	43	95.56		
文化程度						
	大专及以上	265	142	53.58	0.040	0.998
	高中及中专	309	167	54.05		
	初中	121	66	54.55		
职业	小学	261	140	53.64		
	离退人员	62	53	85.48	34.792	<0.001
	干部职员	121	75	61.98		
	工人/服务人员	269	125	46.47		
	其他	504	262	51.98		
医疗保险						
	城镇居民医疗保险	520	438	84.23	4.278	<0.001
	劳务工医保	271	59	21.77		
	自费	165	18	10.91		
就诊原因						
	预防接种及健康体检	401	167	41.65	47.758	<0.001
	全科诊疗	535	330	61.68		
	中医药保健	20	18	90.00		

表 2.签约家庭医生服务的顾虑因素(n=758)

顾虑因素	选择人数（人）	百分比（%）
签约家庭医生可获得哪些好处	211	27.84
担心签约后只能在签约社区健康服务中心就医	289	38.13
担心签约后只能在家庭医生处就医	205	27.04
担心信息泄漏	53	69.92

3.讨论

家庭医生式服务是让社区卫生服务团队与居民建立稳定的服务关系，规范服务体系，提高社区居民对社区卫生服务的信任度，引导更多的居民到社区就诊， 形成分级医疗的就诊格局^[3]。目前，北京^[3]、上海^[4]、深圳^[5]、成都^[6]等地均在开展家庭医生式服务。本研究通过问卷调查，了解社区就诊者对家庭医生式服务的签约情况、签约意愿及影响因素。调查结果显示，社区居民对家庭医生服务的签约率并不高，不同年龄、性别、职业、医疗费用支付方式、不同就诊原因的社区居民签约意愿存在差异。

调查结果显示，女性的签约意愿高于男性，可能与女性更关注自身及家庭健康，女性居民之间更容易通过互相沟通了解家庭医生有关。年龄越高，签约意愿越高，可能与年龄越大慢性病等疾病越多，得到的社区健康服务也较多，特别是社区卫生服务中心针对 65 岁以上老年人开展免费体检服

务，使年龄越大的居民对社区医生更加熟悉信任，对社区卫生服务中心的服务也更了解有关。城镇居民医疗保险者签约意愿高，而自费患者签约意愿低，可能与医保部门政策使社区就诊药费比医院更便宜有关^[7]，而自费患者由于经济条件或者其他原因更倾向于自我医疗。社区预防接种及健康体检者签约医院最低，一方面是由于预防接种门诊及儿童保健体检门诊在儿童追踪管理上较及时规范，家长认为是否签约在服务上没有什么区别。另一方面，家长处于对信息泄漏的顾虑，特别是违反计划生育政策的儿童家长多不愿意登记较多个人信息。

因此，要提高家庭医生的签约率，应当加强家庭医生制度宣传，通过多种途径让居民了解家庭医生服务的益处，了解社区卫生服务中心的医务人员及开展的服务内容，增加居民对社区卫生服务中心及医务人员的信任，重点提高青中年人群对家庭医生服务的了解，提高签约率。

参考文献

- 1 杜兆辉. 城市社区家庭医生制服务的实践与思考[J].中国全科医学, 2011 14(11): 3541
- 2 赵影, 祝友元, 潘毅慧, 等. 社区门诊患者签约家庭医生的意愿及其影响因素研究[J].中国全科医学, 2012,15 (4A) : 1151-1153
- 3 张跃红, 张拓红, 王志锋. 北京市德胜地区居民家庭医生式服务的签约现状及影响因素调查[J].中国全科医学.2013, 16 (11A) : 3715-3718
- 4 李冰. 上海某社区就医居民签约家庭医生意愿及影响因素[J]. 中国初级卫生保健. 2014, 28 (4):27-30
- 5 常永智, 王少彬. 家庭医生签约服务在实施老年高血压患者社区护理管理中的应用[J].中国医药导报.2014,11 (10) : 98-100
- 6 荆媛, 景琳, 丁富军. 家庭医生团队签约服务对慢性病健康管理的效果评价 [J]. 中国初级卫生保健.2013,27(11):70-74
- 7 王 琼 , 魏咏兰 , 夏劲节, 等. 成都市糖尿病患者社区卫生服务中心和医院两种就诊途径的成本-效果比较[J]. 实用预防医学. 2013, 20 (5) : 626-628