

成都市居民健康档案信息真实性的电话调查

彭中 魏咏兰 王琼 姚思君 夏劲节 孙婧雯 叶晓舸
段振华 朱航 代珍 魏文娟 关蕾

摘要: **目的** 了解成都市居民健康档案真实性, 为制定防控政策提供科学依据。**方法** 采用分层随机抽样方法, 调查成都市 42 家社区卫生服务中心和乡镇卫生院居民健康档案真实性。**结果** 共调查 2371 人, 应答率 54.5%。建档知晓率为 44.9%, 不同地区、机构、人群间有统计学差异; 基本信息真实率为 95.1%, 不同地区、机构、人群间无统计学差异; 重点人群服务信息真实率为 76.1%, 不同机构间有统计学差异。**结论** 成都市居民健康档案基本信息真实率较高, 服务信息真实率需进一步增加。应加强健康档案宣传, 增加电话填写率和服务信息真实率的考核指标, 提高基本公共卫生服务质量。

关键词: 健康档案 真实性 电话调查

Telephone survey on reality of residents' health archives information in Chengdu

PENG Zhong, WEI Yong-Lan, WANG Qiong, et al.

Center for Disease Control and Prevention of Chengdu, Chengdu 610041, Sichuan, China

Abstract: **Objective** To study the reality of residents' health archives information in Chengdu, and provide scientific basis for making the precautionary measures. **Methods** The reality of residents' health archives information in 42 community health centers and township health centers was surveyed with stratified random sampling. **Results** The acceptance rate of telephone investigation was 54.5%. The awareness rate of residents' health archives was 44.9%, and there were statistic differences among different area, agency and crowd. The reality rate of basic information was 95.1%, and there were no statistic differences among different area, agency and crowd. The reality rate of key crowd service information was 76.1%,

作者单位: 成都市疾病预防控制中心 (成都 610041)

作者简介：彭中（1969--）男，本科，主任医师，疾病预防控制

and there were statistic differences among different area and agency.

Conclusion Generally, the reality rate of basic information is quite high; the reality rate

of service information should be improved. We should strengthen the promotion of health archives, adding assessment indicators such as rate of phone fill and reality rate of service information, to improve basic public health service quality.

Key words: Health archives; Reality; Telephone survey

健康档案是医疗卫生机构为城乡居民提供医疗卫生服务过程中的规范记录，是以居民个人健康为核心、贯穿整个生命过程，涵盖各种健康相关因素的系统化文件记录^[1]。健康档案信息的真实性关系到基层医疗卫生机构开展基本公共卫生服务项目的质量。为了解成都市居民健康档案的真实性情况，为卫生行政部门制定政策提供依据，我们于 2014 年 2 月在成都市 42 家社区卫生服务中心和乡镇卫生院开展居民健康档案信息真实性调查。

1 对象与方法：

1.1 调查对象 成都市 21 个区（市）县（含天府新区）的社区卫生服务中心和乡镇卫生院中，建立了居民健康档案的居民。

1.2 抽样方法 采用分层随机抽样方法。在每个区（市）县随机抽取 2 家社区卫生服务中心或乡镇卫生院作为调查机构。在每个调查单位 2103 年 12 月 31 日前建立的档案中，记录各类人群填写的联系电话档案数量，并在有联系电话的居民健康档案中，按照等距抽样原则，随机抽取 50 份居民健康档案进行电话调查。其中老年人、高血压、糖尿病患者数量任何一类不足 10 份，在重点人群档案中按照等距抽样原则，进行补充抽样，保证每类人群档案数量大于 10 份。

1.3 调查内容 自行设计问卷，内容包括受访者对健康档案的知晓情况，年龄、性别等基本信息，重点人群接受医疗服务信息（如老年人体检、慢病患者的随访）。

1.4 调查方法 调查前进行培训，统一询问、记录方法，调查员 2 人一组共分 10 组，调查员使用统一的调查表进行调查。

1.5 统计与分析 所有数据录入 EXCEL2003 数据库，采用 SPSS13.0 统计软件进行统计分析。

2 结果

2.1 健康档案电话填写情况 本次调查共抽查 1868048 份健康档案中，电话填写率 26.5%；

电话填写率 39.4%；高血压人群健康档案电话填写率 46.9%；糖尿病人群健康档案电话填写率 46.7%。不同地区间各类人群的电话填写率有统计学差异（ $P<0.05$ ），均为郊县最高，郊区次之，城区最低。乡镇卫生院的均显著性高于社区卫生服务中心（ $P<0.05$ ），见表 1。

表 1 不同地区、机构、人群电话填写情况（%）

| 类别 | | 全人群 | 老年人 | 高血压 | 糖尿病 |
|----|----------|------|------|------|------|
| 地区 | 城区 | 17.9 | 35.5 | 37.9 | 43.0 |
| | 郊区 | 31.8 | 37.4 | 51.2 | 47.4 |
| | 郊县 | 35.7 | 46.3 | 56.6 | 52.4 |
| 机构 | 社区卫生服务中心 | 20.6 | 34.9 | 40.3 | 45.4 |
| | 乡镇卫生院 | 34.1 | 43.8 | 54.6 | 48.6 |
| 合计 | | 26.5 | 39.4 | 46.9 | 46.7 |

2.2 不同地区、机构、人群电话应答及信息核查情况 从电话应答情况看，本次调查共拨打电话 2371 人，其中应答 1293 人（54.5%），未应答 1078 人（45.5%）。在未应答人群中未接或关机为 543 人（50.4%），空号或错号为 367 人（34.0%），拒绝调查为 168 人（15.6%）。

郊区居民电话应答率最高（57.5%），郊县次之（54.2%），城区最低（50.7%），不同地区间电话应答率有统计学差异（ $P<0.05$ ）；乡镇卫生院显著高于社区卫生服务中心；重点人群显著高于非重点人群，见表 2。

从建档知晓情况看，城区最高（54.5%），郊区次之（43.5%），郊县最低（28.9%）差异社区卫生服务中心显著高于乡镇卫生院；重点人群的显著高于非重点人群，见表 2。

从档案基本信息和服务信息真实性看，不同地区、机构、人群间基本信息真实率无显著性差异。不同地区间重点人群服务信息真实率差异无统计学差异；社区卫生服务中心重点人群服务信息真实率显著高于乡镇卫生院，见表 2。

2.3 不同重点人群电话应答及信息核查情况 在被调查的 639 名重点人群中，各类重点人群电话应答率无显著性差异（ $P>0.05$ ）；各类重点人群建档知晓率有统计学差异（ $P<0.05$ ），老年人组显著低于其它各组；各类重点人群基本信息真实率有统计学差异（ $P<0.05$ ），老年人组显著低于其它各组；各类重点人群服务信息真实率有统计学差异（ $P<0.05$ ），老年人组显著低于其它各组。见表 3。

表 3 重点人群电话应答、建档知晓、档案信息真实情况

| 类别 | 电话应答率 （%） | 建档知晓率 （%） | 基本信息真实率 （%） | 服务信息真实率 （%） |
|-----|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 老年人 | 49.6% | 43.8 | 89.3 | 29.8 |
| 高血压 | 62.9 | 58.1 | 97.4 | 78.6 |
| 糖尿病 | 60.9 | 62.0 | 97.8 | 63.0 |

| | | | | |
|-------------|------|------|------|------|
| 老年人+高血压 | 58.3 | 48.0 | 98.4 | 77.2 |
| 老年人+糖尿病 | 59.0 | 40.8 | 95.9 | 59.2 |
| 高血压+糖尿病 | 57.0 | 63.3 | 95.9 | 81.6 |
| 老年人+高血压+糖尿病 | 61.5 | 77.3 | 97.7 | 89.8 |
| 合计 | 57.9 | 55.7 | 95.9 | 67.1 |

3 讨论

电话调查具有速度快、成本低的优点^[2]。本次电话调查应答率为 54.5%，与国内其它类电话调查应答率相近^[3]，说明成都市居民可以接受电话访问的调查方式，应答率结果令人满意。

正确的联系电话是建立医患关系，开展疾病随访管理的重要保证。重点人群电话填写率较高，符合基本公共卫生服务项目工作要求，以重点人群为主，逐步向一般人群覆盖。本次调查的未应答的电话中有 34%为空号或错号，高于武汉的 17.7%^[4]，说明工作人员在记录时粗心大意，或工作人员没有及时更新档案信息，造成空号或错号较多。

郊县和郊区的电话填写率、电话应答率高于城区，而城区的建档知晓率高于郊区和郊县。同样，乡镇卫生院的电话填写率、电话应答率高于社区卫生服务中心，社区卫生服务中心的建档知晓率高于乡镇卫生院。估计是由于城区居民文化程度较高，自我保护意识较强，在建档时害怕泄露个人信息，不愿提供联系电话，在电话调查时，不随意接听陌生电话，常将医务人员误认为社会上的推销员，而拒绝调查^[5]。为居民免费建立健康档案是政府提供的基本公共卫生服务项目中一个重要内容，社区卫生服务中心和乡镇卫生院在为居民建立了健康档案后应没有及时告知居民；就出现了建档知晓率低的“被建档”现象。

本次调查发现，居民健康档案的基本信息真实率较高，说明社区卫生服务中心和乡镇卫生院在为居民建立健康档案时，收集信息认真，录入仔细，工作较为扎实。重点人群服务信息真实率乡镇卫生院显著低于社区卫生服务中心，老年人群显著低于慢病人群。城区的社区卫生服务中心人员、经费、技术力量相对雄厚，通过门诊、义诊、体检等形式，为重点人群提供服务^[6]；农村很多随访工作由村医承担，村医一方面要开展日常的诊疗活动，另一方面作基本公共卫生服务的协理员，还要走家入户开展随访工作，由于工作量大，无法向村民宣传健康档案的相关内容^[7]。老年人群的体检服务，与慢病患者的服务免费测血糖测血压相比，成本较高，社区卫生服务中心和乡镇卫生院在开展对老年人群和慢病患者等重点人群服务时，出于经费的考虑，更愿意开展慢病患者的免费测血糖测血压服务项目，就造成了老年人群的服务信息真实率低于慢病人群。

综上所述，要加强健康档案的宣传力度，提高居民对健康档案的认知度，通过居民健

康档案宣传,强化健康档案意识,使他们了解建立健康档案的目的和意义,认识到健康档案对其健康的重要性,提高他们对健康体检和健康档案的依从性,只有居民认识到健康档案的长远好处,才会主动配合工作人员建立和使用健康档案,并及时把自己的信息告诉工作人员^[8]应进一步加强基层工作人员培训,提高社区医师建档、档案为我所用的意识[□],强化工作责任心,减少人为错误同时要结合健康体检和重点人群随访等工作,及时更新居民的联系电话,确保居民健康档案的“规范建档,有效使用”。在保证健康档案数量的同时,提高档案的质量,将重点人群的电话填写率和重点人群服务信息真实率作为基本公共卫生服务考核指标,加强督查和考核,进一步规范社区卫生服务中心和乡镇卫生院基本公共卫生服务行为,提高服务水平和质量。

4 参考文献

- [1] 卫生部. 健康档案基本架构与数据标准(试行)[S]. 2009.
- [2] 范伟达. 现代社会研究方法[M]. 上海. 复旦大学出版社, 2007: 256-261.
- [3] 郝爱华, 李海麟, 蔡衍姗, 等. 广州市居民人禽流感及流感大流行信息需求的电话调查[J]. 预防医学情报, 2010, 26(1): 7-10.
- [4] 李长风, 刘新会, 涂忆桥. 2009年武汉市居民社区卫生服务知晓率、利用率、满意率调查与分析[J]. 中国社会医学杂志, 2011, 28(1): 48-50.
- [5] 刘燕华, 李泽辉. 社区居民对建立居民健康档案的认知和态度的调查分析[J]. 护理实践与研究, 2012, 9(6): 150-152.
- [6] 魏咏兰, 鹿茸, 曾伟, 等. 成都市居民健康档案管理现状及对策分析[J]. 中国卫生事业管理, 2011, 275(5): 392-393.
- [7] 张琛. 农村居民健康档案管理现状分析和对策[J]. 中国农村卫生事业管理, 2013, 33(9): 988-989.
- [8] 高斌, 马海燕. 居民健康档案管理存在的问题与对策[J]. 中国卫生事业管理, 2010, 262(4): 281-282.