



甬上健康传播研究院调查报告出炉 业务水平、服务态度……

今天是第12个“世界家庭医生日”，今年的宣传主题是“与家医相约·和健康相伴”。

2011年，宁波在全省率先开展家庭医生试点工作。2015年5月1日起，宁波全面推广实施家庭医生签约服务，并连续多年纳入市政府民生实事项目。多年来，家庭医生制度已全面融于基层治理体系，家庭医生已成为基层医疗卫生机构的主力军，是“甬城健康守门人和百姓贴心人”。2021年3月起，《宁波晚报》推出《社区“牛”医生》专栏，关注基层一线“牛”医生，报道了几十位有特长、口碑好的社区医生，其中不少就是家庭医生。据宁波市卫生健康委统计数据，目前，全市共有家庭医生4000余名，全市各地签约居民实时在签总数共计337万人，其中，重点人群在签135.3万人，重点人群签约率为77.8%。

为更好推广家庭医生工作，了解群众所需，为职能部门提供参考意见，2021年10月，宁波日报报业集团都市报系健康事业部基于“问卷星”平台，通过《宁波晚报》、甬上APP、宁波晚报微信公众号等途径，发出《关于宁波市民心中的家庭“好”医生的调查》。线上线下合计回收问卷1050份，由甬上健康传播研究院整理分析形成报告。现借“世界家庭医生日”的机会，特别推出缩略版，希望对宁波市的家庭医生和相关部门就如何推广和提升家庭医生服务提供参考。

1 市民对家庭医生服务的知晓率和签约情况

在1050位受访者中，仅有18人表示“没听说过”家庭医生服务，1032人表示“知晓家庭医生服务”。

在1032位知晓者中，648人表示“当前签有家庭医生”，268人表示“从未签约”，116人表示“曾经签约，当前未签”，分别占知晓者总量的62.79%、25.97%和11.24%。

结合受访者的年龄、有无慢性病史、所在地区和学历等信息，调查结果显示，当前宁波市民对家庭医生服务的知晓和签约状况呈现以下四个特征：

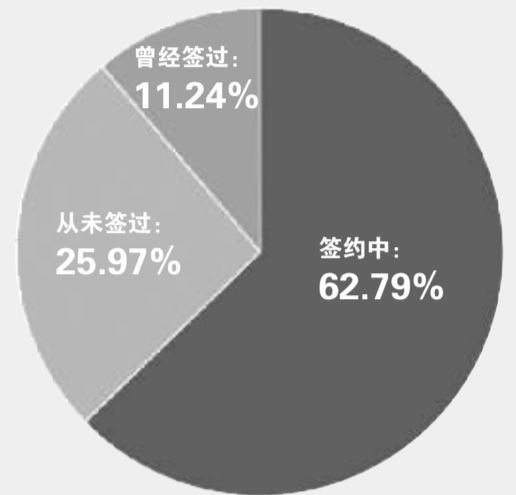
首先，中老年人群的知晓率更高，老年人群签约比例最高。中老年人群尤其是41岁-60岁人群，知晓率达到99.27%。61岁以上老年人群的签约比例最高，达到81.82%。

其次，有慢性病史的人群知晓率更高，且签约意愿远高于无慢性病史人群、不确定是否有慢性病史人群。有慢性病史人群对家庭医生服务的知晓

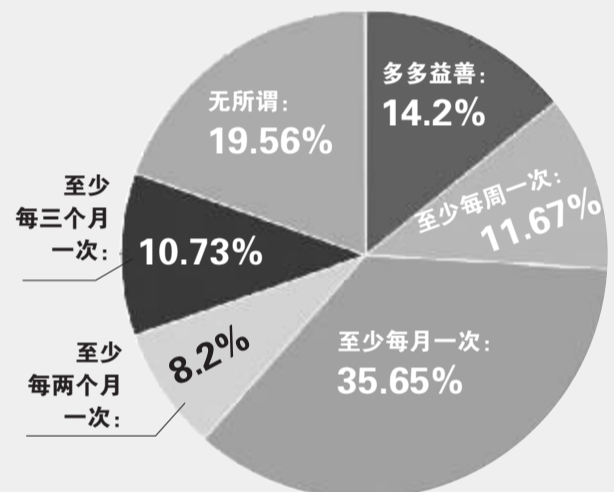
率达到99.55%，均比无慢性病史人群、不确定是否有慢性病史人群高出2个百分点以上。77.20%的有慢性病史受访者当前签有家庭医生，高于其他受访群体20个百分点以上。

再次，农村人群知晓率略高于城镇人群，且签约比例更高。调查显示，99.08%的农村人群知晓家庭医生服务，略高于城镇人群的98.19%。已知晓家庭医生服务的农村人群中，有66.67%当前签有家庭医生，高出城镇人群的当前签约比例4个百分点。

最后，学历两极出现知晓率洼地，当前签约比例和学历呈负相关。初中、高中、大专、本科学历人群对家庭医生服务的知晓率比较一致，但小学及以下学历人群和硕士及以上学历人群的知晓率出现较大落差，分别为95%和94.29%。小学及以下学历人群当前签约率最高，为89.47%；硕士及以上学历人群当前签约率最低，仅为39.39%。



1032位知晓家庭医生服务的受访者签约情况



有签约经历但对家庭医生主动联系情况不完全满意的受访者希望家庭医生主动联系的频率

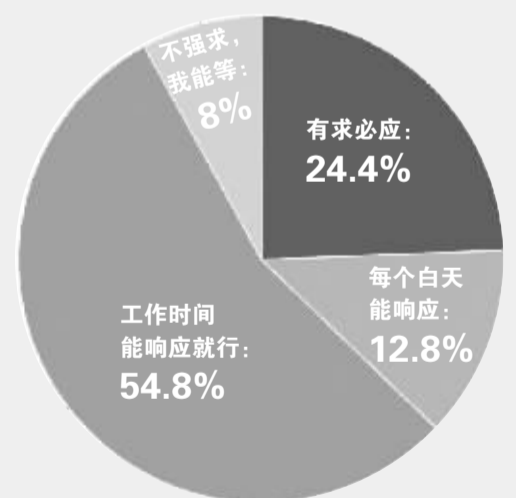
2 市民对家庭医生服务优势的认可度

与去大医院就医相比，家庭医生服务的优势在哪里？在764位有家庭医生签约经历的受访者中（包括648位当前签约受访者和116位曾经签约受访者），91.1%的受访者认为，找家庭医生就医更便利；74.74%的受访者认为，家庭医生更熟悉患者病情，有利于治疗连续性；74.35%的受访者认为，家庭医生服务态度好。不过，有2.49%的受访者认为，家庭医生服务相较于大医院就医

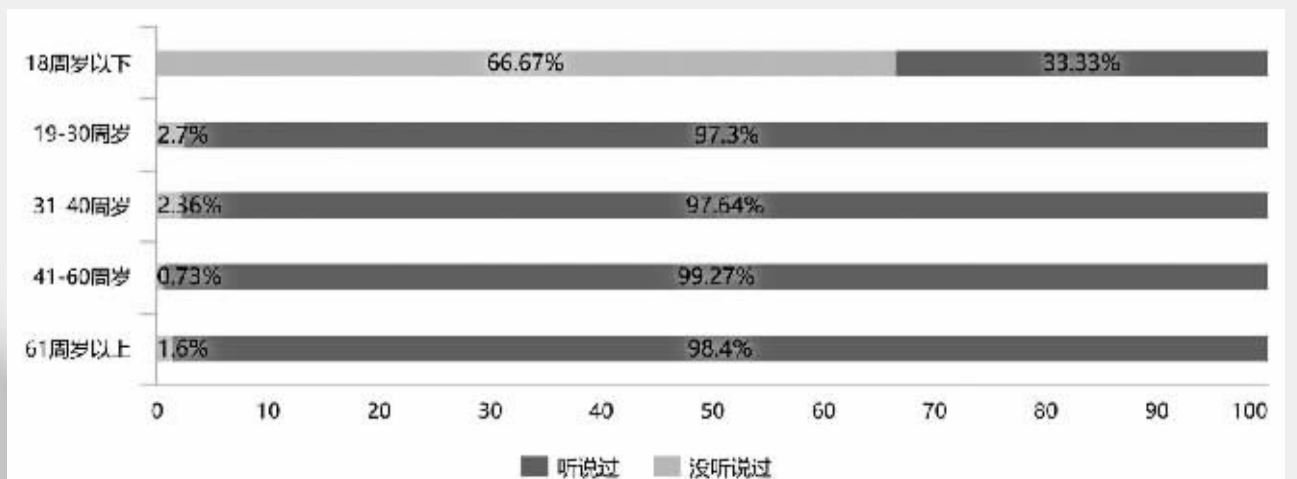
毫无优势。

在上述家庭医生服务的三个“优势项”中，不同年龄段市民和不同地区市民差异较小。但“曾经签约，当前未签”的受访者，对后两个“优势项”的认可度，远低于“当前签约”市民。

另外，受访者对“家庭医生服务能提供更多个性化的诊疗服务”和“签约后医保报销比例更高”这两个“优势项”的认可度相对较低，且年龄段越高的受访者认可度越低。



有签约经历但对家庭医生的日常咨询响应度不完全满意的受访者希望的响应度



不同年龄人群对家庭医生服务的知晓率