

医患获得感现状及影响因素的研究进展

周雨欣 孙欣*

(长沙医学院 湖南 长沙 410219)

摘要: 社会中各要素的飞速发展, 现如今患者及医务人员感受已成为医学领域民生政策实施评价的落脚点。在治疗过程中双方的感受也取决于主观和客观等多种因素的共同作用。本研究对双方获得感的现状及其影响因素进行综述, 旨在顺应我国医疗改革要求, 为提升获得感提供有力的理论支持, 并提出获得感的研究展望, 供学界共同探讨与思考。

关键词: 获得感; 患者; 医务人员; 获得感

获得感一词是在改革背景下催生的产物, 各方面领域的系统优化在提高获得感的同时也产生了预想与现实之间巨大的不平衡, 患者对医疗服务的“低满意”及本身对医疗机构的“高信任”与医患群体之间的受害竞争使患者获得感与医护人员工作获得感发展形势十分地严峻。尽管在临床实践中不乏有医患纠纷的出现, 但近几年来, 我国相关主管部门深知这种现象的蔓延将不利于我国医疗行业的良性发展^[1], 相继颁布了一系列有关医疗服务行业的法律法规和有利政策, 通过对行业体系的结构性完善来不断促进我国医患获得感的提升, 医患获得感是政府通过全面体制改革来落实以人民健康为中心的初心及使命, 因而对医患获得感展开系统性的研究具有一定意义。国外虽还未有可直接对接的词汇, 但“包容性发展”在内涵或是具体措施方面与该词保持高度一致性^[2]。目前对于医患获得感的研究虽已有了一定的深入, 但关于医患获得感现状及其评价因素等方面还未有成熟的论述, 本文聚焦于我国目前政策动向, 梳理并明晰医患获得感的现状及其影响因素, 为促进中国医疗行业良性循环发展提供决策与建议。

1 医患获得感现状

1.1 医务人员工作获得感现状

既往未见学者们对医务人员工作获得感的概念内涵进行界定, 但随着政府一系列改革措施的推进, 如理顺服务价格^[3], 使其更合理, 缓和医患之间的矛盾; 加强医护人员队伍的建设^[4], 为人民提供更高品质的卫生服务等, 医务人员工作获得感方面的概念进一步发展: 王媛媛^[5]通过研究工作获得感量表界定其概念, 杨金龙等^[6]在其概念上进一步发展, 综合了获得感的感受与评估。白秀丽等^[7]则更加细化研究护士职业获得感, 更好地巩固护理服务队伍。综上所述, 医务人员工作获得感的水平在国家政策和医疗体系完善的背景下是可以进一步提升的, 其受到多种因素的影响, 比如社会及经济层面。

1.2 患者获得感现状

在建设健康中国^[8]的大背景下, 陈海华等通过研究医疗服务水平和质量等四个变量解释了就医获得感^[9]这一概念并反映了农村居民在医改成果^[10]下的获得感现状。基于人民群众对就医的感受有利于促进患者获得感的研究。除了健康中国战略规划^[11]的提出, 我国陆续开展了推进医疗服务价格改革、加强门诊服务内涵管理^[12]、推进药品新政, 确保群众用药需求和减轻负担等措施^[13], 就医获得感相关的研究进一步深化, 目前比较新的意见——家庭医生签约服务^[14]也开始应用于实际中不断提升居民的获得感。目前对于患者获得感的研究多集中在患者获得感概念界定及其主体视角下各项影响因素的分析^[15], 为了更好地提高患者获得感, 罗力^[16]等人研究了在患者获得感导向下的医院医疗服务考核指标体系, 现已经在临床小批量或小范围内应用。总体来看, 患者获得感在政府各项利民政策及医院的努力改革下有所提升。

2 获得感测评路径

获得感测评路径根据时代社会发展以及国家政策动态流向而具有动态变化性和时代特征性^[16], 只有通过联系特定时代背景, 才能更好地构建出符合大众心意、有意义的评估路径。对于现存的获得感评估, 虽已进行了深入研究, 但多集中于一种领域内或者某种具体人群展开主观层面的测量。张会来等人针对大学生群体环境治理获得感采用公共服务获得感及满意度量表进行测量^[17], 李婷婷等人则注重研究农户获得感评价指标体系。^[18]以上测量方法基本上未将获得感和满意度进行一个明晰的辨别, 而且测量工具多局限于少数人群, 不能满足大众的获得感的测量。其在 2020 年还采用成人问卷 2016 年数据来测量医疗获得感^[19]并探讨其影响因素。且从宏观和微观两个角度来解析更好地推进我国获得感水平。目前获得感测评工具趋于成熟, 鉴于获得感动态变化的特征还需持续推进测量数据的更新。

3 影响因素

3.1 主观因素

3.1.1 医患信任感知

吕小康等人 2020 年的数据研究表明, 个体对医方的信任程度越高, 医疗获得感则会相应地增强。其还认为医患信任感知受到了地区差异的影响, 这可能与各地区人群文化、种族等因素影响有关, 因此在获得感的测量评估时应将地区差异考虑在内。王欢^[20]基于患者视角通过对患者信任度的测量来探究医患关系, 其中机制表明有着良好医患沟通技能的医护人员信任授予会增加, 双方在整个医疗过程中获得感也会提升。通过研究医患关系及信任度可以指导临床使用不同的沟通方法来增进双方共同获得感的提升。

3.1.2 主观社会地位感知

研究显示, 个体在治疗全过程中所感受的社会地位认知与医疗获得感有一定的正相关性, 这可能与客观资源的占有程度有关。孙远太在研究城市居民社会地位发现主观社会认知对获得感的影响力要强于客观路径, 这可能由于客观社会地位群体受益具有相对性, 而主观社会地位感知较客观更容易与其他群体比较而得, 因此我们应该更多地关注民众就医时主观感受, 推动建立全民保障性社会, 惠及民众, 增强民众的社会认同感。

3.1.3 医疗风险感知

个体的医疗风险感知与医疗获得感常常呈现负相关, 且关系强度受到地区差异影响。通常在信息交流方便的地区个体获取风险信息更加便捷, 感知到的渠道广, 获得感相对会减少。杨平等^[21]提出医疗风险感知的概念并发现医疗风险感知与医患纠纷发生概率有着不可分的联系, 最终会产生不良的医疗效果, 进而影响医疗过程中的获得感。因此对医疗风险感知影响因素的评估可以进一步研究医患纠纷的出现概率, 为临床营造良好诊疗氛围提供依据。

3.1.4 个体特质

冯帅帅等人^[22]研究个体特质对居民获得感的影响,结果表明,拥有积极情绪较多的个体会产生更多的获得感,而拥有消极情绪较多的人获得感相对水平较低。因此人格差异性也是获得感高低不同的来源,在实际评估中应避免疏忽人格特质影响。

3.2 客观因素

3.2.1 基本医疗卫生服务保障

自党的十九大提出“实施健康中国战略”以及政府逐步完善基本医疗卫生服务制度保障体系,如今更加重视人民的健康发展。不论是从制度改革还是财政方面给予的支持都对获得感产生正向的积极作用,这有利于引导国家政府做出积极措施来宏观调控医疗支出,提供有效的经济支持。云美丽^[23]在讨论基本医疗卫生服务获得感影响因素时提供了数据,国家在近几年公共卫生服务支出是稳步上升的,医疗卫生服务 GDP 占比也能从量和质的方面检验获得感的提升与否。

3.2.2 经济激励

如今学术界对于经济因素对获得感的影响还未有较明确的研究,大多数是研究经济因素和幸福感的相关性,但幸福感和获得感本质上有着差异,对于二者相关性是否对获得感有影响还有待考究。冯帅帅^[22]等人基于经济激励的视角认为经济因素对获得感有影响并将其纳入获得感理论框架内,孙远太^[24]研究的城市居民地位与获得感水平高低影响数据支撑了经济因素的作用。由此可知,经济是获得感生成的物质基础,这将引导资金的合理流动,更好地提升人民实在的获得感。

3.3 宏观群体

医务人员是构成基本医疗卫生服务的必要人群。我国生活水平提高,对公共卫生服务质量要求也随之提高,我国医疗需求和医务人员数量及质量有着不平衡的一面,在东西地区也存在着较大的差异,这就需要我们东西统筹医疗资源,夯实医疗卫生服务基础,投入优质人力资源参与到医疗服务中以满足渐增的需求。

综合本文来看,获得感在国内的形势发展迅速,新时代我国一系列改革利民措施为获得感的内涵丰富提供了政治来源,目前学术界对于获得感的研究也在随着时代的变化而进一步发展,国家对于医疗行业民众的获得感也引起了很大的重视,但目前对于国外仍未有对获得感一词的具体阐释及研究,国内虽有了一定的发展,但众说纷纭,对于获得感的测量与评估还存在一定的挑战。因此,应在紧跟时代脚步背景下寻找新的获得感因素,联系实际医疗环境提出改革方案,培养更高质量的医护团队,为提升国际获得感水平贡献力量。

参考文献

[1] 吕小康. 医患“获得感悖论”及其破局——兼论作为社会心理学议题的医患关系研究[J]. 南京师大学报(社会科学版), 2019(01): 76-86.

[2] 曹现强, 李烁. 获得感的时代内涵与国外经验借鉴[J]. 人民论坛·学术前沿, 2017(02): 18-28.

[3] 房清江. 价格改革要让医患都有“获得感”[N]. 财会信报, 2016-07-11(A02).

[4] 王宪宏, 刘国琴, 杨文浩等. 贵州省县级公立医院医务人员获得感现状分析[J]. 医学与社会, 2021, 34(05): 111-115.

[5] 王媛媛. 工作家庭平衡对工作获得感的影响研究[D]. 杭州: 浙江财经大学, 2019.

[6] 杨金龙, 王桂玲. 农民工工作获得感: 理论构建与实证检验[J]. 农业经济问题, 2019(09): 108-120.

[7] 白秀丽, 贺燕, 李静文等. 护士职业获得感现状及其影响因素分析[J]. 中国护理管理, 2020, 20(01): 67-73.

[8] 陈海华, 李珊珊, 赵丽. 健康中国背景下济宁市某乡镇农村居民就医获得感现状调查[J]. 医学与社会, 2018, 31(10): 54-56+66.

[9] 朱颖, 赵子衿, 宋婷等. 基于患者满意度提高多学科门诊就医获得感[J]. 解放军医院管理杂志, 2020, 27(03): 223-226.

[10] 本刊特约评论员. 要让广大群众有医改成效的获得感[J]. 中国农村卫生事业管理, 2019, 39(04): 229.

[11] 彭锦绣, 彭霞, 李美康等. 强化门诊服务内涵管理, 提高患者就医获得感[J]. 大众科技, 2018, 20(08): 113-114+135.

[12] 玖九, 解伟, 姚敦武. 药品新政提升患者获得感[J]. 中国卫生人才, 2019(10): 60-64.

[13] 何志宏, 王凌云, 韩铮铮等. 医-护-助责任制的家庭医生签约服务模式对签约居民获得感的影响[J]. 中国社区医师, 2019, 35(09): 178-180.

[14] 杨雯, 王小合, 王福洁等. 多元主体治理视角下患者就医获得感影响因素研究[J]. 中国医院管理, 2021, 41(01): 36-39.

[15] 罗力. 患者获得感导向的医院医疗服务考核指标体系及其应用. 上海市, 复旦大学, 2017-12-01.

[16] 吕小康, 黄妍. 如何测量“获得感”?——以中国社会状况综合调查(CSS)数据为例[J]. 西北师大学报(社会科学版), 2018, 55(05): 46-52.

[17] 张会来, 郝文斌. 大学生环境治理获得感的影响因素研究[J]. 黑龙江高教研究, 2017(02): 1-5.

[18] 李婷婷, 兰岚, 苏时鹏. 福建两种典型林改模式的农户获得感比较[J]. 资源开发与市场, 2017, 33(05): 524-528.

[19] 吕小康, 张子睿. 中国民众的医疗获得感及其影响因素[J]. 西北师大学报(社会科学版), 2020, 57(01): 99-105.

[20] 王欢. 基于患者信任视角的医患关系研究[D]. 重庆: 中国人民解放军陆军军医大学, 2018.

[21] 杨平, 周祎, 何成森. 公众的医疗风险感知及其影响因素[J]. 包头医学院学报, 2016, 32(03): 147-150.

[22] 冯帅帅, 罗教讲. 中国居民获得感影响因素研究——基于经济激励、国家供给与个体特质的视角[J]. 贵州师范大学学报(社会科学版), 2018(03): 35-44.

[23] 云美丽. 我国公众基本医疗卫生服务获得感的生成逻辑、影响因素和提升路径[D]. 呼和浩特: 内蒙古大学, 2019.

[24] 孙远太. 城市居民社会地位对其获得感的影响分析——基于6省市的调查[J]. 调研世界, 2015(09): 18-21.

项目基金: 2020 年湖南省长沙医学院大学生创新训练计划项目(长医教[2020]26号-041)

作者简介: 周雨欣, (2001-09), 女, 本科在读, 护理学

*通讯作者: 孙欣, (1991-10), 女, 硕士, 讲师, 研究方向: 基础医学