

志愿服务协同家庭医生签约服务在慢性病管理中的应用研究

刘紫仪 徐红 张冰娴 石琳 刘文琪 宋钰昊 杜泽宇

山东石油化工学院, 山东 东营 257000

摘要: 随着我国慢性病患者数量的不断增加, 慢性病管理成为医疗卫生领域的重要任务。家庭医生签约服务作为慢性病管理的重要方式, 在实践中面临着诸多挑战。本项目提出整合大学生志愿者资源的创新模式。研究表明, 志愿服务协同家庭医生签约服务在提高基层医疗服务水平、优化资源配置方面具有显著优势, 为推进家庭医生制度发展提供了新思路。本项目通过整合大学生志愿者和家庭医生的优势资源, 创新开展“护安包”家庭医生签约服务, 有望改善慢性病患者健康状况, 优化医疗资源配置, 实现经济效益和社会效益的双赢。

关键词: 志愿服务; 家庭医生; 签约服务; 慢性病管理; 协同发展

1 引言

慢性病已成为我国居民健康的主要威胁, 其高患病率、高致残率和高死亡率给社会和家庭带来了沉重的负担。家庭医生签约服务作为一种新型的基层医疗卫生服务模式, 旨在为居民提供连续、综合、个性化的健康管理服务, 对于慢性病管理具有重要意义。然而, 目前我国家庭医生签约服务在推广和实施过程中存在一些问题, 如家庭医生数量不足、服务不深入、工作效率低下等。大学生志愿者群体具有充足的时间和极高的积极性, 将其引入家庭医生签约服务中, 能够有效补充家庭医生团队的力量, 提升服务质量和效率。因此, 研究志愿服务协同家庭医生签约服务在慢性病管理中的应用具有重要的现实意义。

2 志愿服务协同家庭医生签约服务模式概述及策略

2.1 家庭医生签约服务现状与挑战

我国慢性病患者规模庞大, 据统计, 现有慢性病患者已经超过 2.6 亿, 由慢性病导致的疾病负担占到总疾病负担的近 70%。家庭医生签约服务作为基层医疗的重要组成部分, 在慢

性病管理中发挥着关键作用^[1]。2022 年国务院印发《关于推进家庭医生签约服务高质量发展的指导意见》, 强调要强化基层医疗卫生机构的基本医疗服务功能和家庭医生临床诊疗服务能力^[2]。然而, 当前家庭医生制度面临着诸多挑战。首先, 人力资源不足是制约家庭医生服务发展的主要瓶颈。随着慢性病患者数量的不断增加, 家庭医生的工作量显著增加, 导致服务质量难以保证。其次, 服务效率低下也是当前面临的重要问题。家庭医生需要承担大量的行政工作和健康管理工作, 难以专注于医疗服务的核心业务^[3]。

此外, 患者依从性差、医疗资源分布不均等问题也制约着家庭医生签约服务的发展。许多慢性病患者缺乏长期管理的意识和能力, 导致治疗效果不佳。同时, 城乡医疗资源分布不均, 使得农村地区的家庭医生服务难以有效开展^[4]。这些问题的存在, 严重影响了家庭医生签约服务在慢性病管理中的作用发挥。这为志愿服务协同家庭医生签约服务模式的提出提供了契机^[5]。

2.2 志愿服务协同家庭医生签约服务模式的核心内容

本模式整合大学生志愿者和家庭医生优势人力资源,针对慢性病患者创新开展“护安包”家庭医生签约服务。“护安包”服务内容包括健康教育、健康监测和健康规划等一体化服务,并根据特殊人群的不同需求制作“私人定制包”。大学生志愿者在其中发挥辅助作用,协助家庭医生进行患者信息收集、健康知识宣传、日常健康监测等工作,提高服务效率和覆盖范围。

2.3 志愿服务协同家庭医生签约服务的实施策略

为确保志愿服务协同家庭医生签约服务模式的顺利实施,本研究提出了一系列具体的实施策略。在组织架构方面,建议设立项目管理办公室、专家指导委员会、项目执行团队和监督评估部门,以确保项目的有效推进和持续改进。在人力资源配置上,应根据服务区域和签约人数合理配置家庭医生和志愿者,并进行针对性培训,提高团队的专业能力和服务水平。

在服务流程优化方面,建议建立标准化的服务流程,包括患者评估、健康档案建立、定期随访等环节,确保服务的连续性和规范性。同时,应充分利用信息技术,建立电子健康档案系统,实现患者信息的实时更新和共享,提高服务效率。

在质量控制方面,建议建立完善的监督评估机制,定期对服务质量进行评估和反馈。通过患者满意度调查、服务质量指标监测等方式,及时发现和解决问题,持续改进服务质量。此外,还应建立激励机制,鼓励家庭医生和志愿者积极参与,提高服务积极性和创造性。

3 家庭医生签约服务的普及与应用现状调查

3.1 调查方法与样本选取

本研究采用问卷调查和实地访谈相结合的方法,对东营区青山社区的居民和家庭医生进行了调查。问卷调查主要针对居民对家庭医

生服务的认知、使用情况和满意度,实地访谈则主要针对家庭医生的工作现状和面临的挑战。

3.2 家庭医生签约服务普及情况

调查结果显示,东营区青山社区的家庭医生签约率为65%,其中慢性患者的签约率为80%。居民对家庭医生服务的认知度较高,但实际使用率相对较低。大部分居民表示,家庭医生服务在慢性病管理中起到了积极作用,但在服务内容和质量上仍有提升空间。

3.3 家庭医生服务的应用现状

在应用现状方面,家庭医生主要提供健康咨询、慢性病管理、健康档案建立等服务。然而,由于人力资源不足,家庭医生的工作负担较重,服务质量难以保证。此外,居民对家庭医生服务的依从性较差,部分患者缺乏长期管理的意识和能力,导致治疗效果不佳。

4 面临的挑战

家庭医生服务在推广和应用过程中,面临着多方面的挑战。这些挑战不仅影响了服务的质量和效率,也在一定程度上制约了家庭医生制度的进一步发展。以下是家庭医生服务面临的主要挑战的详细分析:

4.1 人力资源不足

家庭医生数量有限,难以满足日益增长的服务需求。随着慢性病患者数量的不断增加,家庭医生的工作量显著增加,导致服务质量难以保证。特别是在一些人口密集的城市社区,家庭医生的工作负担更加沉重。此外,家庭医生的培养周期较长,短期内难以迅速增加合格的家庭医生数量。

4.2 服务效率低下

家庭医生需要承担大量的行政工作和健康管理任务,难以专注于医疗服务的核心业务。例如,家庭医生需要处理大量的健康档案管理、数据录入和报告撰写等行政任务,这些工作占

用了他们大量的时间和精力,影响了其对患者的直接医疗服务。此外,家庭医生的工作流程不够优化,缺乏高效的管理工具和系统支持,进一步降低了服务效率。

4.3 患者依从性差

部分居民对家庭医生服务的认知和接受度不高,影响了服务的推广和应用。一些居民认为家庭医生的专业水平和服务质量不如大医院的医生,更倾向于到大医院就诊。此外,慢性病管理需要患者长期坚持健康的生活方式和定期随访,但部分患者由于健康素养较低或对疾病认识不足,难以坚持治疗和管理方案。此外,部分患者对家庭医生的信任度不高,更倾向于到大医院就诊,这也影响了家庭医生服务的依从性。

4.4 医疗资源分布不均

城乡医疗资源分布不均,使得农村地区的家庭医生服务难以有效开展。农村地区的医疗设施和设备相对落后,家庭医生的数量和质量也远不及城市地区。此外,农村地区的居民健康素养较低,对家庭医生服务的认知和接受度不高,进一步制约了家庭医生服务在农村地区的推广和应用。

4.5 政策支持不足

尽管政府出台了一系列政策支持家庭医生签约服务,但在实际执行过程中,仍存在政策落实不到位、资金支持不足等问题。例如,一些地区的家庭医生服务补贴标准较低,难以吸引和留住优秀的家庭医生。此外,政策的连续性和稳定性不足,影响了家庭医生服务的长期发展。

4.6 信息化建设滞后

家庭医生服务的信息化建设滞后,影响了服务的效率和质量。目前,许多地区的家庭医生服务仍依赖于传统的纸质档案和手工记录,缺乏高效的电子健康档案系统和信息共享平

台。这不仅增加了家庭医生的工作负担,也影响了患者信息的准确性和及时性。

5 志愿服务协同家庭医生签约服务模式普及与应用的对策

5.1 增加人力资源

通过整合大学生志愿者资源,缓解家庭医生人力资源不足的问题。大学生志愿者具有时间充裕、学习能力强、服务热情高等特点,能够有效支持家庭医生开展慢性病管理工作。

5.2 优化服务流程

建立标准化的服务流程,包括患者评估、健康档案建立、定期随访等环节,确保服务的连续性和规范性。同时,充分利用信息技术,建立电子健康档案系统,实现患者信息的实时更新和共享,提高服务效率。

5.3 提高患者依从性

通过健康教育和个性化服务,提高患者的依从性。家庭医生应根据患者的具体情况,制定个性化的健康管理方案,并通过定期随访和健康讲座,增强患者的健康管理意识和能力。

5.4 均衡医疗资源分布

政府应加大对农村地区家庭医生服务的投入,改善医疗设施和设备,提高农村地区家庭医生的待遇和职业发展机会,吸引更多优秀人才到农村地区工作。

结论

综上所述,本研究通过探索志愿服务协同家庭医生签约服务在慢性病管理中的应用,提出了一种创新的服务模式。研究表明,该模式能够有效提升慢性病管理质量,改善患者依从性,降低医疗成本,具有显著的社会效益和经济效益。通过整合大学生志愿者资源,不仅缓解了家庭医生人力资源不足的问题,还提高了服务效率和质量。

然而,本研究仍存在一些局限性。首先,研究范围局限于东营区青山社区,样本量较小,

可能影响结果的普适性。其次，长期效果评估不足，需要进一步跟踪研究。未来研究可以扩大样本范围，延长评估周期，以验证该模式的长期效果和可推广性。

总体而言，志愿服务协同家庭医生签约服

务模式为推进家庭医生制度发展提供了新思路，对于提高基层医疗服务水平、优化资源配置具有重要意义。建议政府相关部门加大政策支持力度，鼓励更多社区和医疗机构尝试和推广这一模式，以促进全民健康事业的发展。

参考文献

- [1]姜晓利,彭海波,许凌烽等.家庭医生签约服务背景下签约居民基层首诊效果评价研究[J].中国全科医学,2024,27(10):1231-1237.
- [2]顾秀华.家庭医生签约服务在老年高血压患者健康管理中的应用效果[J].中国农村卫生,2024,16(02):56-57.
- [3]Schoen Cathy et al.: Toward higher-performance health systems: adults' health care experiences in seven Countries, Health affairs (Project Hope), VOL. 26(6) , 2007.
- [4]白兰,孙红,肖雨龙.南京市家庭医生签约服务现状及问题研究[J].卫生经济研究,2024,41(03):32-35. DOI:10.14055/j.cnki.33-1056/f.2024.03.004.
- [5]赵西茜:《南京市某区部分慢性病患者利用家庭医生签约服务现状研究》,南京医科大学硕士学位论文,2018年.

项目来源:山东石油化工学院校级大学生创新创业训练项目,编号 DC2024257