

## 上海市医疗卫生系统对口支援都江堰市灾后重建效果定性评价

葛海燕<sup>1</sup>, 王春芳<sup>2</sup>, 钱轶峰<sup>2</sup>, 闫明霞<sup>3</sup>, 靳文正<sup>2</sup>, 郑杨<sup>2</sup>, 卢伟<sup>4</sup>

**摘要:** [目的] 评价“5.12”汶川大地震后上海市医疗卫生系统对口支援都江堰市灾后重建的效果, 为今后更好地开展灾后卫生援建工作提供参考。[方法] 采用焦点小组访谈、个人深入访谈、居民拦截式访谈等定性研究方法, 针对上海市医疗卫生系统对口支援都江堰市的灾后重建效果进行定性分析与评价。[结果] 经过上海市医疗卫生系统的对口支援重建, 都江堰市医疗卫生系统得以快速恢复和发展, 主要表现为各项设备设施功能齐全、配备科学, 医务人员业务能力、管理水平得到迅速提升, 重建效果得到当地居民的普遍肯定等。[结论] 上海市医疗卫生系统开展的对口支援工作作为都江堰市医疗卫生服务能力的快速恢复与发展起到了重要的推动作用。

**关键词:** 汶川地震; 医疗卫生; 灾后重建; 定性评价

**Qualitative Evaluation on Health System Reconstruction in Dujiangyan Supported by Shanghai Medical and Health Service System** GE Hai-yan<sup>1</sup>, WANG Chun-fang<sup>2</sup>, QIAN Yi-feng<sup>2</sup>, YAN Ming-xia<sup>3</sup>, JIN Wen-zheng<sup>2</sup>, ZHENG Yang<sup>2</sup>, LU Wei<sup>4</sup> (1.General Office, Huadong Sanitarium, Jiangsu 214065, China; 2.Department of Vital Statistics, Shanghai Municipal Center for Disease Control and Prevention, Shanghai 200336, China; 3.Pathological Laboratory, Shanghai Cancer Institute, Shanghai 200032, China; 4.Agency for Public Health Inspection, Shanghai Municipal Health Bureau, Shanghai 200031, China). Address correspondence to LU Wei, E-mail: weiloo@scdc.sh.cn • The authors declare they have no actual or potential competing financial interests.

**Abstract:** [Objective] To evaluate the performance of the reconstructed health system in Dujiangyan after the Wenchuan earthquake aided by the Shanghai medical and health system (SHMEHS), and to provide more information for post-disaster health system reconstruction. [Methods] By using focus group interviews, intensive individual interviews, and street intercept interviews, the performance of the health system reconstruction in Dujiangyan were qualitatively evaluated, and related comments were also provided. [Results] The rapid recovery of the medical and health system in Dujiangyan with pairing assistance from the SHMEHS was manifested by rational configuration and fully functional running of all facilities and equipment, quick improved competence of services providing and management in medical staff, and general acceptance of system performance by the local residents. [Conclusion] Supports provided by the SHMEHS substantially promote the health system reconstruction in Dujiangyan.

**Key Words:** Wenchuan earthquake; health care; post-quake reconstruction; qualitative evaluation

2008年5月12日,四川省发生了里氏8.0级特大地震,给灾区医疗卫生系统造成了严重损失。地震直接导致都江堰医疗业务常态化工作机制运行中断,卫生服务体系几近瘫痪。其中,医疗卫生机构业务用房受损总计98496m<sup>2</sup>,直接经济损失超过3.43亿元人民币;职工死亡45人,受伤37人;设备毁损814台(件),直接经济损失2188万元人民币;药品直接经济损失678万元人民币。地震发生后,我国政府迅速组织各方力量,在两年时间内完成了灾区的恢复重建工作。上海对口支援都江堰医疗卫生体系,是上海援建项目功能和框架体系中“五

个体系”之一,包括援建6个市级医疗机构、14个乡镇卫生院(社区卫生服务中心)和村卫生室及医疗设备,共1800张床位,占都江堰灾后重建医疗床位数74%。上海卫生系统共派出1118名医疗卫生队员参与对口支援,从硬件投入、软件帮扶、人员培训等对都江堰开展援建。本研究以上海市医疗卫生系统对口支援都江堰市灾后重建工作为主题,对都江堰市医疗卫生系统灾后重建的效果进行定性评价,为今后相关工作的开展提供借鉴。

### 1 对象与方法

#### 1.1 调查对象

本研究的调查对象为参与都江堰市医疗卫生系统灾后重建工作的都江堰市相关人员及当地居民。

#### 1.2 样本选择

本研究采用典型抽样法,在对研究主题比较熟悉、愿意接受调查和提供信息的人群中抽取研究对象<sup>[1]</sup>。研究对象分成三类:一类为援建工作相关的管理者,选取24名研究个体组成管理者组,人员类型包括都江堰市委、市政府分管领导,卫

DOI: 10.13213/j.cnki.jeom.2014.0152

[作者简介]葛海燕(1978—),女,助理研究员;研究方向:卫生管理;

E-mail: gehaiyan01@163.com

[通信作者]卢伟, E-mail: weiloo@scdc.sh.cn

[作者单位]1.华东疗养院办公室,江苏 214065; 2.上海市疾病预防控制中心生命统计科,上海 200336; 3.上海市肿瘤研究所实验病理室,上海 200032; 4.上海市卫生局卫生监督所,上海 200031

生局及各处室和综合性医院、专科医院、社区医院的相关管理者；另一类是由医疗卫生机构工作人员组成的工作人员组，即选择 74 名来自综合性医院、专科医院、社区卫生服务中心、疾控、卫监等医疗卫生系统的工作人员组成；第三类是由当地居民组成的居民组，共选择 238 名都江堰市当地居民（不包括以上已参与访谈的人员，其中正在治疗或曾在援建后接受过医疗卫生服务的居民占 58%）。

### 1.3 调查方法

于 2012 年 3 月 12 日—4 月 25 日开展此次调查。根据知情

同意的原则，本研究由经过统一培训的调查员对调查对象解释调查目的和方法。本次访谈针对不同目标人群采用半结构式访谈方法，在征得调查对象同意后，分别对管理者访谈组采用个人深入访谈法进行访谈调查，对工作人员访谈组采用焦点小组（每组 8~10 名成员，共调查 8 组）访谈法进行调查，对居民访谈组采用拦截式访谈法进行访谈调查。

### 1.4 调查内容

调查针对访谈对象设计成三份访谈表，访谈提纲主要内容见表 1。

表 1 访谈提纲

访谈对象	访谈提纲
管理者	①对援建总体情况（设备、技术、培训）是否满意？②对卫生援建效果评价；③受援设备是否先进、实用并急需使用的频率如何？④医疗机构诊疗水平是否较震前有提高？⑤对后续援建的意见和建议。
工作人员	①贵部门是否有新援助的仪器设备？所援助的仪器设备是否先进、实用并为当前所急需？②受援仪器设备的使用频率如何？如并非经常使用，原因是什么？③援助设备引入后对业务工作的改善状况如何？④经人员培训，您认为业务水平变化情况如何？⑤您是否参加培训？参加培训最大的收益是什么？⑥您认为医疗机构援建在设备、技术、培训等哪些方面还有较大的提升空间？⑦目前与原援建单位仍保持联系的情况。
居民	①与震前相比当地医务人员医疗水平是否有提高？是否可以诊治更多的病种？对疾病的诊疗效果是否更好？②与震前相比本地医院的诊疗设备是否有改善？设备是否更加齐全（可以检查的项目有所增加）？医院的各类检查结果是否更加快速准确？③与震前相比当地医院的就医环境是否有改善？就医环境是否更加宽敞、舒心？现在看病排队就诊拿药花的时间是否更少了？当地医生医疗服务态度是否有改善？④对当前本地医院的医疗水平的改善情况是否满意？⑤对当前本地医院的医疗设备的改进情况是否满意？⑥对本地医院就医环境的改善是否满意？

### 1.5 质量控制

本研究在设计访谈提纲过程中，多次召开专家咨询会，并组织一次预调查，对提纲进行讨论修改，以确保访谈提纲的适用性和可行性。执行访谈任务的人员全部由课题组成员担任，并经过专门培训，确保对课题的目的、任务、方法有充分了解，能准确把握访谈主题。

### 1.6 资料整理与分析

本研究首先对访谈文字记录进行核实校对，在此基础上采用内容分析法对资料进行编码、总结、分类和写作压缩，并对已压缩的资料进行重组归纳整理，得出相应结论。

## 2 结果

### 2.1 医疗卫生系统恢复重建的总体评价

在对口支援都江堰灾后重建过程中，上海投入 80 多亿元人民币援建资金主要用于民生工程（主要包括医疗、住房、水利等工程项目）。按照《都江堰市医疗机构设置规划》，都江堰市卫生系统确定灾后重建项目 37 个，其中上海援建 21 个“交钥匙”工程，另有 13 个项目仅援助设备。都江堰市医疗卫生系统经过灾后重建、对口支援，医疗机构业务用房总面积由灾前的 112 384 m<sup>2</sup> 增长到 175 987 m<sup>2</sup>，床位数量由灾前的 1 804 张增长到 2 459 张。截至 2008 年底都江堰市全面恢复妇幼卫生三级管理网络，2009 年 12 月援建的社区卫生服务中心（乡镇卫生院）完成交付，2010 年 2 月初步建成精神卫生专业防治体系，2010 年 5 月都江堰市医疗卫生中心（原都江堰市第一人民医院）交付使用。援建工作的效果在居民的健康指标上也有所体现，从 2007 年到 2009 年，都江堰市婴幼儿死亡率从 9.32‰ 降至 7.52‰，孕产妇死亡率由 24.52/10 万降至 0。截至 2010 年 6 月，上海市医疗卫生系统共援助设备 7 118 台（件），总金额 1.33 亿元人民币。调查显示上海援建的医疗设备仪器实用性较强，在当地使用频率很高，90% 以上的受访者认为援助的仪器

设备能够很好地解决各单位在工作中所面临的实际问题。

### 2.2 重建后医疗卫生系统业务能力

调查显示，上海对当地综合性医院的检验科、放射科等部门援建了大量的医疗设备，使当地医院在质量控制、检验流程等方面有了较大提高，检测能力得到增强，数据的精确度和可信度得到提升。医院手术室增加的新设备，明显提高手术速度，缩短了手术时间。以市属几所大医院为例：都江堰市医疗中心经过援建，诊疗科室更加细化，由原来 3 个内科扩展细分至 7 个内科，病区由原来的 11 个增加到 22 个。医院诊治病种更多，诊疗水平得到提高。如该院心血管科原来只有起搏器安装，援建引进了支架、射频消融技术等。住院量从震前每年 2 万人上升到约 4 万人，门诊量由 40~50 万人次上升到 80 万人次，手术量由原来 3 000~4 000 台增至近万台，其中包括很多大型手术，医院年收入由原来几千万人民币增至 3.7 亿人民币。目前医院已吸引 90 多位硕士研究生，7 位博士生，1 位海外人才来院，并由二甲医院上升到三乙医院，援建完成时已在争创三甲医院。都江堰市妇保院经过援建，新掌握 20 余项妇科、儿科、检验科实用技术。社区卫生服务中心经过两年对口援建，当地全科医生、家庭医生的团队工作已能有效开展，辖区慢性病管理、居民健康档案电子化管理等得到显著提升。如上海市嘉定区对口支援的中兴镇乡镇卫生院新建康复科，以骨科和康复科为拳头科室，适合百姓需求，产生了良好的社会效益，收入由震前 200~300 万元人民币/年，增至 1 200 万元人民币/年。数据显示：都江堰市医疗卫生系统经过灾后重建，各级医疗机构新增各种诊断、治疗及辅助设备种类 1 257 种，新掌握各种医疗技术、急诊处置技术以及手术技术 146 种，整体服务能力得到提升。

### 2.3 援建工作中培训方式及效果

所有的受访管理者均认为通过不同形式的对口援建培训工作使本单位整体业务水平得到了较大提升，54.17% 的受访

管理者认为人员培训使单位业务量明显增加, 75% 的受访管理者认为援建过程中的大规模人员培训对单位业务水平的提升作用明显, 66.67% 的受访管理者认为培训有助于单位管理水平的提高, 另有 58.33% 的受访者认为培训明显提升了单位的服务理念。在工作人员组访谈中, 共有 82.43% 的受访者表示参加了援建过程中各种形式的人员培训。其中, 52.70% 的受访者表示培训使个人业务水平得到提升; 13.51% 的受访者表示培训使管理水平得到提升; 37.84% 的受访者表示培训使服务理念得到提升。受访者中 89.19% 的人认为通过开展不同形式的培训使得单位整体业务水平得到了较大提升; 认为人员培训使单位业务量明显增加, 业务水平提升, 管理水平提高及服务理念提升的受访者分别占受访者总数的 71.62%、41.89%、10.81% 和 16.22%。认为培训对单位整体业务水平提高一般者占到了受访者总数的 4.05%。大多数受访者都认为在进行培训中自身最大的收益包括: 理念更新、眼界开拓, 接受了更为详尽的系统管理培训, 业务技术水平、管理水平有了明显提高, 思想意识有转变。培训使社区卫生服务中心工作人员认识到全科团队的意义, 家庭医生的重要性, 并学习到上海市社区接种门诊的规范化建设和管理等。由援建方根据医院具体情况“量身定制”医疗技术培训, 提升了人员素质, 拓展了一些新项目, 完善了学科建设, 提升了医院综合实力。

#### 2.4 灾后重建居民满意度

本研究采用偶遇法对 238 名当地居民进行拦截式访谈, 内容涵盖重建后医院诊疗情况, 就医环境改善情况, 居民对援建的整体满意度等, 具体结果如表 2 所示。

表 2 都江堰市居民对医疗卫生对口援建成果的反饋情况 (n=238)

调查内容	占受访居民比例 (%)
医疗机构水平有提高	88.24
医疗机构可以诊治更多病种	78.57
医疗机构对疾病的诊疗效果更好	80.67
医院的诊疗设备有改善	96.22
医院的设备更加齐全	92.86
医院检查结果更加快速准确	89.08
医疗机构的就医环境有所改善	97.06
医疗机构就医环境更加宽敞舒适	95.80
医疗机构就诊效率更高	81.93
医务人员服务态度有改善	81.51
对医院医疗水平改善情况感到满意	84.87
对医院医疗设备改进情况感到满意	95.38
对医院就医环境改善情况感到满意	95.80
对上海市卫生援建的总体情况感到满意	97.48

#### 2.5 对后续援建的意见和建议

截止 2010 年 7 月大规模援建已结束, 但支、受援双方均保持着后续联系, 为援建设备、技术等运行提供保障。受访管理者中认为后续援建应进一步加强管理培训和业务培训者分别占 41.67% 和 54.17%。仅有 8.33% 的受访管理者认为后续援建应进一步加强硬件设施投入; 29.17% 的受访管理者认为后续援建应进一步加强软件投入。受访的工作人员中, 认为后

续援建应进一步加强管理培训、业务培训者分别占 28.38% 和 58.11%。12.16% 的受访者认为后续援建应进一步加强硬件设施投入; 4.05% 的受访者认为后续援建应进一步加强软件投入。受访者认为后续援建可通过电话、网络、专家到访教学查房、手术指导、外出进修、短期交流、专家授课、进修学习培训等方式进行。

### 3 讨论

汶川地震破坏性强、波及范围大, 地震灾区的恢复重建是对中国政府的巨大考验。此次定性研究发现都江堰市医疗卫生系统在上海市医疗卫生对口支援和自身的积极努力下, 在两年时间内完成基础设施重建, 软、硬件设施配套升级等一系列恢复重建工作, 其自身医疗服务能力得到迅速恢复, 医疗服务质量也得到显著提升, 重建的效果得到了政府行政部门及医疗卫生系统工作人员的认可, 也得到当地居民的普遍肯定。分析认为主要原因为: 一是上海市医疗卫生系统的高度重视和对口支援工作的系统规划及具体可落实的行动方案, 确保了对口支援工作能及时完成不同阶段的工作要求与目标任务; 二是引进适宜技术, 重视提升受援单位的管理水平和服务能力的“软硬件”相结合推进的举措; 三是都江堰市医疗卫生系统遭遇灾害后自强不息的工作精神。

但由于调查访谈对象的选择都是经历地震灾害伤害的群体, 其中二组访谈对象都曾投入援建工作, 因此不排除访谈结果中出现的出于对援建效果主观评价偏高的选择偏倚。调查显示, 工作人员组与管理者组对培训效果存在较大差异, 其原因也需要深入分析及研究。其次, 本研究缺乏全国其他对口支援省市对口支援情况数据, 并且未涉及各医疗卫生机构经济效益内容, 因此无法开展对口支援效果横向比较, 也缺少对支援效果经济效益评估分析。随着灾区医疗卫生系统服务能力的恢复及提升, 管理难度增大, 维护及运行成本大幅上升, 以及灾区居民能否负担服务费用上涨<sup>[2]</sup>等问题, 需要进一步探讨。由于支援方与受援方在“资源、设施”等硬件方面以及“意识、观念”等软件方面的差距, 援建人员撤离, 社会对地震灾区的关注度逐步下降<sup>[3]</sup>, 如何保障重建项目的维护运行以及可持续发展成为对口支援工作的重要挑战。

(志谢: 本研究受上海市科委、上海市委组织部“上海市领军人才”项目资助)

·作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

#### 参考文献:

- [1] 颜欢. 访谈法在社会科学中的应用[J]. 北京市总工会职工大学学报, 2002, 17(2): 44-50.
- [2] 卢伟, 陈光建, 王春芳, 等. 都江堰市震后医疗卫生系统重建——经验与效果分析[J]. 环境与职业医学, 2013, 30(4): 241-245.
- [3] 杨三军. 《瞭望》: 对口支援的汶川思考[EB/OL]. (2010-05-10) [2013-05-10]. [http://news.xinhuanet.com/politics/2010-05/10/c\\_1283694\\_2.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2010-05/10/c_1283694_2.htm).

(收稿日期: 2013-11-11)

(英文编辑: 汪源; 编辑: 王晓宇; 校对: 丁瑾瑜)