北京市 3+2 助理全科医师规范化培训效果调研报告

第一章　背景及研究概述

一、研究背景

建立全科医生制度是保障和改善城乡居民健康的迫切需要。我国是一个有 13 亿多人口的发展中国家，随着经济发展和人民生活水平的提高，城乡居民对提高健康水平的要求越来越高；同时，工业化、城镇化和生态环境变化带来的影响健康因素越来越多，人口老龄化和疾病谱变化也对医疗卫生服务提出新要求。全科医生是综合程度较高的医学人才，主要在基层承担预防保健、常见病多发病诊疗和转诊、病人康复和慢性病管理、健康管理等一体化服务，被称为居民健康的“守门人”。

建立全科医生制度是提高基层医疗卫生服务水平的客观要求。加强基层医疗卫生工作是医药卫生事业改革发展的重点，是提高基本医疗卫生服务的公平性、可及性的基本途径；医疗卫生人才是决定基层医疗卫生服务水平的关键。建立全科医生制度，为基层培养大批“下得去、留得住、用得好”的合格全科医生，是提高基层医疗卫生服务水平的客观要求和必由之路。

2011 年，《国务院关于建立全科医生制度的指导意见》（国发〔2011〕23 号）指出，为解决当前基层急需全科医生与全科医生规范化培养周期较长之间的矛盾，近期要采取多种措施加强全科医生培养，到 2020 年，基本实现城乡每万名居民有 2-3 名合格的全科医生。明确今后我国主要通过三个项目来培训全科医生，即全科医生规范化培训(即全科医师的“5+3”规范化培训项目)、全科医生转岗培训、助理全科医生培训（即助理全科医师的“3+2”培训项目）。

《指导意见》指出：对到经济欠发达的农村地区工作的 3 年制医学专科毕业生，可在国家认定的培养基地经 2 年临床技能和公共卫生培训合格并取得执业助理医师资格后，注册为助理全科医师，但各省（区、市）卫生行政部门要严格控制比例。”

北京市按照《指导意见》中的要求，从 2013 年开始开展了 3+2 助理全科医师培训项目。到目前为止，已有三届学员完成了培训，回到了各基层社区卫生服务中心（乡镇卫生院）的工作岗位。为了解 3+2 学员经过培训后的岗位胜任力以及培训效果，本课题组于 2018 年 1

月对 2014 和 2015 年参加助理全科医师培训的学员，采取 360 度评估方法，从学员自身、共同工作的医生同事和护士同事以及患者的角度对学员的岗位胜任能力进行评价。

二、研究目的

了解 3+2 助理全科医师培训后学员的岗位胜任力情况，针对培训过程中存在的问题提出改进建议，为进一步提高培训质量提供参考。

三、研究内容

（一）了解 2014 级和 2015 级学员对岗位胜任力的自我评价

（二）了解 2014 级和 2015 级学员的单位同事（医生和护士）对学员岗位胜任力的评价

（三）了解患者对学员的满意度评价

（四）在上述研究的基础上，针对 3+2 助理全科医师培训项目提出改进意见和建议

四、研究对象与方法

（一）研究对象

1、3+2 培训学员：入选标准是①参加 2014 和 2015 年助理全科医师培训并通过结业考试取得结业证书；②通过国家助理执业医师考试；③回到原单位工作 6 个月及以上。共有 202 名学员符合以上标准。

2、医生同事：在工作单位中选取与学员共同工作至少 6 个月以上并且熟悉学员工作的医生同事 3 名。

3、护士同事：在工作单位中选取与学员共同工作至少 6 个月以上并且熟悉学员工作的护士同事 3 名。

4、患者：选取被评学员的 8 名连续就诊患者对学员进行满意度评估。

（二）研究方法

1. 评估工具

根据《助理全科医师培训标准（试行）》中的内容以及《北京市社区卫生服务医护人员岗位标准与职责》设计助理全科医师临床能力评估表。本研究共形成 4 套问卷：学员自我评估问卷、医生同事问卷、护士同事问卷以及患者问卷。学员自评问卷包括：学员个人的基本信息、学员对岗位胜任力的自我评价、对（助理）全科医师培训的整体评价、对目前工作的满意情况 4 部分；医生同事问卷包括：个人基本信息、对该学员的岗位胜任力的评价、总体评价 3 部分；护士同事问卷包括：个人基本信息、对该学员的岗位胜任力的评价 2 部分；患者问卷包括：个人基本情况、今天医生给您看病的情况、对今天就诊情况的评价 3 部分。

其中，自评问卷和医生同事问卷中的岗位胜任力评价包含 7 个维度，即：基本医疗服务、

基本公共卫生服务、医患交流和沟通、职业素养、医学相关知识和自我学习能力、团队合作能力、信息利用和综合管理能力。护士同事问卷包含 5 个维度，即：基本公共卫生服务、医患交流和沟通、职业素养、团队合作能力、信息利用和综合管理能力。患者问卷主要包括患者对医生就诊过程中医患交流和沟通方面、医生对病情及用药解释方面以及就诊后患者对所患疾病的了解情况进行了评价。

各评价条目设有 6 个选项，从“完全不同意”到“完全同意”5 个等级以及“无法评估”选项。在计算得分时，将“完全不同意”计为 1 分，“完全同意”计为 5 分，将“无法估计”的选项作为缺失项去除。

2. 评估方式

采用 360 度评估的方式对学员临床能力进行评估。每位学员的 360 度评估由学员自评、3 医生同事、3 位护士同事和 8 位患者的他评完成。

（三）数据处理方法

采用 EPIDATA 3.1 软件建立数据库并进行录入；采用 SPSS 22.0 统计软件进行描述性分析和统计检验。计量资料以均值±标准差描述，计数资料比较采用百分比描述。

第二章　学员对全科医学岗位胜任力的自我评估结果

一、培训学员个人基本信息

调查学员 202 名，共有 195 名学员完成自我评估问卷，有效问卷 195 份，回收率为 96.5%。学员的分布情况包括昌平区 29 名、房山区 3 名、怀柔区 38 名、密云区 46 名、通州区 20 名、平谷区 6 名、延庆区 52 名、大兴区 1 名。7 名学员未完成问卷调查，其中 1 名学员从事非临床岗位，2 名学员孕产假，余 4 人未完成原因不详，其所属地区为：通州（2 人）、昌平（1 人）、怀柔（1 人）。被调查学员的平均年龄为 25.6±1.5 岁。学员目前所工作的科室分布情况如表 1。

表 1. 被调查学员所在科室分布情况

所在科室	人数（名）	比例（%）
全科医疗门诊	96	49.2
病房	18	9.2
慢病管理科	17	8.7
预防保健科	28	14.4
行政科室	1	0.5
其他科室	35	17.9
合计	195	100.0

二、学员对岗位胜任力的自我评价

1．基本医疗服务能力评价

患者的照顾能力评价共分为 12 个条目，各条目得分最高 4.32 分，最低 3.76 分，平均得分为 4.14 分。详见表 2。

表 2. 学员对基本医疗服务能力的自我评价

评估项目	N	平均分	标准差
1.1 完整准确的采集病史：	195	4.34	0.830
1.2 系统规范的体格检查:	195	4.24	0.871
1.3 正确选择化验及辅助检查:	195	4.31	0.885
1.4 良好的临床诊断和鉴别诊断能力:	195	4.09	0.929
1.5 熟练运用基本操作技能:	195	4.15	0.965
1.6 早期疾病和未分化疾病的处理:	195	3.84	1.270
1.7 常见病/症状的处理:	195	4.28	0.971
1.8 急、重、危患者的抢救或处理:	195	3.76	1.251
1.9 制定合理的治疗方案:	195	4.01	1.091
1.10 在诊疗过程中，向患者提供个体化的健康促进和疾病预防建议:	195	4.32	0.915
1.11 恰当的为患者安排转诊、会诊:	195	4.23	1.153
1.12 组织开展家庭卫生服务(家庭病床、访视咨询、换药:	195	4.07	1.216

2、基本公共卫生服务

患者的照顾能力评价共分为 10 个条目，各条目得分最高 4.38 分，最低 3.69 分，平均得分为 4.10 分。详见表 3。

表 3. 学员对基本公共卫生服务的自我评价

评估项目	N	平均分	标准差
2.1 发现和及时按规定上报传染病:	195	4.27	1.325
2.2 慢性非传染性疾病(高血压、糖尿病、心血管疾病、脑血管疾病等)的管理:	195	4.38	0.936
2.3 开展社区诊断，根据本社区主要健康问题制定、实施工作方案并进行评价:	195	4.08	1.278
2.4 建立和管理居民健康档案:	195	4.38	1.055
2.5 组织开展社区健康教育工作:	195	4.29	1.051
2.6 社区康复建议及指导：	195	4.13	1.232
2.7 社区重点人群(老人、妇女、儿童、残疾人、精神疾病患者)的管理:	195	4.11	1.279
2.8 临终患者的关怀和管理:	195	3.69	1.671
2.9 计划免疫:	195	3.72	1.725
2.10 协助处置辖区内突发公共卫生事件:	195	3.94	1.513

3、医患沟通和交流

患者的照顾能力评价共分为 8 个条目，各条目得分最高 4.54 分，最低 4.23 分，平均得分为 4.40 分。详见表 4。

表 4. 学员对医患沟通和交流的自我评价

评估项目	N	平均分	标准差
3.1 与患者、家属及社区合作，了解患者的就医背景：	195	4.35	0.903
3.2 与患者建立良好的医患关系：	195	4.52	0.899
3.3 理解、信任并尊重患者及其家属：	195	4.54	0.820
3.4 考虑到患者的家庭因素对患者疾病的影响：	195	4.47	0.898
3.5 关注并处理/改善病人的社会心理问题：	195	4.23	1.223
3.6 积极与患者及家属沟通病情，对诊疗过程及操作进行解释：	195	4.39	0.986
3.7 与患者及家属共同商讨制定诊疗计划:	195	4.29	1.175
3.8 积极预防和化解医患矛盾：	195	4.43	0.984

4、职业素养

患者的照顾能力评价共分为 8 个条目，各条目得分最高 4.84 分，最低 4.52 分，平均得分为 4.70 分。详见表 5。

表 5. 学员对职业素养的自我评价

评估项目	N	平均分	标准差
4.1 具有责任感：	195	4.68	0.620
4.2 严格执行医疗法律法规和医院规章制度:	195	4.77	0.566
4.3 监测、评估并提高诊疗质量，保证患者安全:	195	4.55	0.862
4.4 核心价值观，包括诚实正直、恪守承诺、利他主义等:	195	4.67	0.722
4.5 保护患者的隐私:	195	4.84	0.518
4.6 维护患者的知情同意权:	195	4.80	0.623
4.7 具有人道主义和文化素养，包括同情心、爱心、耐心等:	195	4.78	0.532

4.8 具备良好的心理调适和抗压能力:	195	4.52	0.762

5、医学相关知识和自我学习能力

患者的照顾能力评价共分为 6 个条目，各条目得分最高 4.50 分，最低 3.75 分，平均得分为 4.18 分。详见表 6。

表 6. 学员对医学相关知识和自我学习能力的自我评价

评估项目	N	平均分	标准差
5.1 医学基础知识扎实，能够用于指导临床实践：	195	4.16	0.887
5.2 熟悉统计学基础知识：	195	3.75	1.347
5.3 应用循证医学(临床指南)等科学证据解答医疗实践中的问题：	195	3.98	1.155
5.4 自觉在医疗实践中不断更新知识和专业技能：	195	4.31	0.855
5.5 正确认识自己的优势和不足：	195	4.50	0.706
5.6 有职业生涯规划或目标：	195	4.35	0.820

6、团队合作能力

患者的照顾能力评价共分为 4 个条目，各条目得分最高 4.67 分，最低 4.35 分，平均得分为 4.53 分。详见表 7。

表 7. 学员对团队合作能力的自我评价

评估项目	N	平均分	标准差
6.1 与本单位的医生及其他同事合作并有效沟通：	195	4.65	0.636
6.2 了解自己和团队成员的岗位职责：	195	4.67	0.701
6.3 与卫生系统管理人员合作：	195	4.43	1.116
6.4 与上级医院的医生建立良好的合作关系，为患者提供服务：	195	4.35	1.211

7、信息利用和综合管理能力

患者的照顾能力评价共分为 4 个条目，各条目得分最高 4.41 分，最低 4.06 分，平均得分为 4,29 分。详见表 8。

表 8 学员对信息利用和综合管理能力的自我评价

评估项目	N	平均分	标准差
7.1 有效利用信息技术进行医疗服务及患者教育：	195	4.30	1.133
7.2 了解医保报销政策，合理控制医疗费用：	195	4.41	1.129
7.3 具有一定的协调和领导能力：	195	4.06	1.189
7.4 合理利用各种医疗服务资源：	195	4.40	0.944

三、学员对助理全科医师培训的整体评价

在回收的 195 名“3+2”助理全科医师规范化学员中，67.2%的学员对整体培训项目很满意，27.7%的学员比较满意，4.6%的学员表示一般，0.5%的学员不太满意。学员对目前工作

的满意情况显示，73.4%的学员对目前的工作岗位满意，19.5%的学员表示一般，另外，有7.1%的学员对目前的工作岗位表示不满意。对于在基层单位工作是否有前途，63.1%的学员认为有前途，25.6%的学员表示“说不好”，11.3%的学员认为目前的工作没有前途。工作六个月以来，学员每个月工资和津贴平均5260.93元/月。只有仅24.1%的学员对目前的收入情况表示满意，42.6%的学员表示目前的收入情况一般，33.3%的学员不满意目前的收入。86.2%的学员表示有进一步深造的想法，2.6%的学员没有进一步深造的想法，余下11.3%的学员表示不确定。49.2%的学员愿意长期工作在社区卫生服务机构，7.7%学员表示不愿意长期工作在社区卫生服务机构，余下的43.1%的学员表示不确定。

第三章　医生同事对学员全科医学岗位胜任力的评估

一、医生同事基本信息

应发放问卷606份，回收问卷574份，回收率为94.7%。所调查的医生同事的平均年龄为31.92±7.00岁；平均工作年限为9.55±7.15年；77.2%的医生同事在医院内没有行政职务，20.2%为科室负责人；63.9%的医生同事参加过全科医学相关培训；87.3%的医生同事对全科医生岗位表示了解。

二、医生同事对学员的培训效果评价

1、基本医疗服务能力

总的来看，医生同事对学员照顾患者的能力评价都较高。各条目得分最高4.66分，最低4.42分，平均得分为4.58分。详见表9。

表9 医生同事对学员基本医疗服务能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
1.1 完整准确的采集病史。该学员的表现：	574	4.66	0.770
1.2 系统规范的体格检查。该学员的表现：	574	4.64	0.787
1.3 正确选择化验及辅助检查。该学员的表现：	574	4.63	0.799
1.4 良好的临床诊断和鉴别诊断能力。该学员的表现：	574	4.60	0.806
1.5 熟练运用基本操作技能。该学员的表现：	574	4.58	0.820
1.6 早期疾病和未分化疾病的处理。该学员的表现：	574	4.44	1.050
1.7 常见病/症状的处理。该学员的表现：	574	4.60	0.808
1.8 急、重、危患者的抢救或处理。该学员的表现：	574	4.42	1.076
1.9 制定合理的治疗方案。该学员的表现：	574	4.53	0.895

1.10 在诊疗过程中，向患者提供个体化的健康促进和疾病预防建议。该学员的表现：	574	4.62	0.787
1.11 恰当的为患者安排转诊、会诊。该学员的表现：	574	4.62	0.801
1.12 组织开展家庭卫生服务(家庭病床、访视咨询、换药)。该学员的表现：	574	4.57	0.877

2、基本公共卫生服务能力

总的来看，医生同事对学员照顾患者的能力评价都较高。各条目得分最高 4.68 分，最低 4.27 分，平均得分为 4.54 分。详见表 10。

表 10 医生同事对学员基本公共卫生服务能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
2.1 发现和及时按规定上报传染病。该学员的表现：	574	4.63	0.835
2.2 慢性非传染性疾病(高血压、糖尿病、心血管疾病、脑血管疾病等)的管理。该学员的表现：	574	4.68	0.650
2.3 开展社区诊断，根据本社区主要健康问题制定、实施工作方案并进行评价。该学员的表现：	574	4.56	0.884
2.4 建立和管理居民健康档案。该学员的表现：	574	4.67	0.642
2.5 组织开展社区健康教育工作。该学员的表现：	574	4.64	0.756
2.6 社区康复建议及指导。该学员的表现：	574	4.56	0.915
2.7 社区重点人群(老人、妇女、儿童、残疾人、精神疾病患者)的管理。该学员的表现：	574	4.61	0.863
2.8 临终患者的关怀和管理。该学员的表现：	574	4.35	1.292
2.9 计划免疫。该学员的表现：	574	4.27	1.406
2.10 协助处置辖区内的突发公共卫生事件。该学员的表现：	574	4.47	1.079

3、医患交流和沟通

对于学员医患交流与沟通的能力评价，各条目得分最高 4.74 分，最低 4.64 分，平均得分为 4.69 分。详见表 11。

表 11 医生同事对学员医患交流和流通能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
3.1 与患者、家属及社区合作，了解患者的就医背景。该学员的表现：	574	4.71	0.564
3.2 与患者建立良好的医患关系。该学员的表现：	574	4.73	0.537
3.3 理解、信任并尊重患者及其家属。该学员的表现：	574	4.74	0.549
3.4 考虑到患者的家庭因素对患者疾病的影响。该学员的表现：	574	4.70	0.615
3.5 关注并处理/改善病人的社会心理问题。该学员的表现：	574	4.64	0.731
3.6 积极与患者及家属沟通病情，对诊疗过程及操作进行解释。该学员的表现：	574	4.70	0.602
3.7 与患者及家属共同商讨制定诊疗计划。该学员的表现：	574	4.65	0.666
3.8 积极预防和化解医患矛盾。该学员的表现：	574	4.66	0.649

4、职业素养

对于学员职业素养的评价，各条目得分最高 4.83 分，最低 4.70 分，平均得分为 4.78 分。详见表 12。

表 12 医生同事对学员职业素养的评价

评估项目	N	平均分	标准差
4.1 具有责任感。该学员的表现：	574	4.79	0.447
4.2 严格执行医疗法律法规和医院规章制度。该学员的表现：	574	4.80	0.426
4.3 监测、评估并提高诊疗质量，保证患者安全。该学员的表现：	574	4.72	0.620
4.4 核心价值观，包括诚实正直、恪守承诺、利他主义等。该学员的表现：	574	4.76	0.565
4.5 保护患者的隐私。该学员的表现：	574	4.83	0.438
4.6 维护患者的知情同意权。该学员的表现：	574	4.79	0.509
4.7 具有人道主义和文化素养，包括同情心、爱心、耐心等。该学员的表现：	574	4.82	0.402
4.8 具备良好的心理调适和抗压能力。该学员的表现：	574	4.70	0.602

5、医学相关知识和自我学习能力

对于学员医学相关知识和自我学习能力的评价，各条目得分最高 4.69 分，最低 4.41 分，平均得分为 4.60 分。详见表 13。

表 13 医生同事对学员医学相关知识和自我学习能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
5.1 医学基础知识扎实，能够用于指导临床实践。该学员的表现：	574	4.68	0.644
5.2 熟悉统计学基础知识。该学员的表现：	574	4.41	1.095
5.3 应用循证医学(临床指南)等科学证据解答医疗实践中的问题。该学员的表现：	574	4.52	0.907
5.4 自觉在医疗实践中不断更新知识和专业技能。该学员的表现：	574	4.66	0.678
5.5 正确认识自己的优势和不足。该学员的表现：	574	4.69	0.626
5.6 有职业生涯规划或目标。该学员的表现：	574	4.61	0.789

6、团队合作能力

对于学员团队合作能力的评价，各条目得分最高 4.75 分，最低 4.69 分，平均得分为 4.72 分。详见表 14。

表 14 医生同事对学员团队合作能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
6.1 与本单位的医生及其他同事合作并有效沟通。该学员的表现：	574	4.75	0.489
6.2 了解自己和团队成员的岗位职责。该学员的表现：	574	4.74	0.549
6.3 与卫生系统管理人员合作。该学员的表现：	574	4.69	0.623
6.4 与上级医院的医生建立良好的合作关系，为患者提供服务。该学员的表现：	574	4.69	0.630

7、信息利用和综合管理能力

对于学员信息利用和综合管理能力的评价，各条目得分最高 4.68 分，最低 4.61 分，平均得分为 4.66 分。详见表 15。

表 15 医生同事对学员信息利用和综合管理能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
7.1 有效利用信息技术进行医疗服务及患者教育。该学员的表现：	574	4.68	0.663
7.2 了解医保报销政策，合理控制医疗费用。该学员的表现：	574	4.66	0.720
7.3 具有一定的协调和领导能力。该学员的表现：	574	4.61	0.717
7.4 合理利用各种医疗服务资源。该学员的表现：	574	4.67	0.660

三、总体评价

76.5%的医生同事认为助理全科医师完全能够胜任其目前岗位，21.4%的医生同事认为助理全科医生基本能够胜任目前岗位，1.9%的医生同事认为该学员对目前岗位的胜任力一般，仅有 1（0.2%）人认为该评价学员不太能胜任目前岗位。

第四章 护士同事对学员全科医学岗位胜任力的评估

一、单位护士的基本信息

应发放问卷 606 份，回收 545 份，回收率 89.9%。参加调研的护士平均年龄为 30.6±6.79 周岁；从事护理工作的平均年限为 9.34±6.75 年；14.1%在医院的职务为护士长，85.7%没有行政职务，0.2%人为该院行政领导；12.7%的护士最后学历为中专，45.6%为大专，41.1%为本科，0.4%为研究生；97%的护士表示了解全科医生的工作内容和要求。

二、护士对学员的培训效果评价

1、基本公共卫生服务能力

护士同事对学员基本公共卫生服务能力评价都较高。各条目得分最高 4.73 分，最低 4.40 分，平均得分为 4.61 分。详见表 15。

表 15.护士同事对学员基本公共卫生服务能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
1.1 发现和及时按规定上报传染病。该学员的表现：	545	4.71	0.721
1.2 慢性非传染性疾病（高血压、糖尿病、心血管疾病、脑血管疾病等）的管理。该学员的表现：	545	4.73	0.657
1.3 开展社区诊断，根据本社区主要健康问题制定、实施工作方案并进行评价。该学员的表现：	545	4.64	0.853
1.4 建立和管理居民健康档案。该学员的表现：	545	4.69	0.799
1.5 组织开展社区健康教育工作。该学员的表现：	545	4.68	0.826
1.6 社区康复建议及指导。该学员的表现：	545	4.61	0.849

1.7 社区重点人群（老人、妇女、儿童、残疾人、精神疾病患者）的管理。该学员的表现：	545	4.65	0.835
1.8 临终患者的关怀和管理。该学员的表现：	545	4.47	1.166
1.9 计划免疫。该学员的表现：	545	4.40	1.278
1.10 协助处置辖区内突发公共卫生事件。该学员的表现：	545	4.51	1.126

2、医患交流和沟通

护士同事对学员医患交流和沟通能力评价都较高。各条目得分最高 4.82 分，最低 4.70 分，平均得分为 4.76 分。详见表 16。

表 16. 护士同事对学员医患交流和沟通能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
2.1 与患者、家属及社区合作，了解患者的就医背景。该学员的表现：	545	4.80	0.524
2.2 与患者建立良好的医患关系。该学员的表现：	545	4.82	0.482
2.3 理解、信任并尊重患者及其家属。该学员的表现：	545	4.80	0.540
2.4 考虑到患者的家庭因素对患者疾病的影响。该学员的表现：	545	4.77	0.577
2.5 关注并处理/改善病人的社会心理问题。该学员的表现：	545	4.71	0.696
2.6 积极与患者及家属沟通病情，对诊疗过程及操作进行解释。该学员的表现：	545	4.75	0.620
2.7 与患者及家属共同商讨制定诊疗计划。该学员的表现：	545	4.70	0.776
2.8 积极预防和化解医患矛盾。该学员的表现：	545	4.76	0.598

3、职业素养

护士同事对学员职业素养评价都较高。各条目得分最高 4.85 分，最低 4.72 分，平均得分为 4.81 分。详见表 17。

表 17. 护士同事对学员职业素养的评价

评估项目	N	平均分	标准差
3.1 具有责任感。该学员的表现：	545	4.85	0.427
3.2 严格执行医疗法律法规和医院规章制度。该学员的表现：	545	4.84	0.425
3.3 监测、评估并提高诊疗质量，保证患者安全。该学员的表现：	545	4.77	0.618
3.4 核心价值观，包括诚实正直、恪守承诺、利他主义等。该学员的表现：	545	4.81	0.457
3.5 保护患者的隐私。该学员的表现：	545	4.82	0.504
3.6 维护患者的知情同意权。该学员的表现：	545	4.82	0.497
3.7 具有人道主义和文化素养，包括同情心、爱心、耐心等。该学员的表现：	545	4.83	0.435
3.8 具备良好的心理调适和抗压能力。该学员的表现：	545	4.72	0.636

3、团队合作能力

护士同事对学员团队合作能力评价都较高。各条目得分最高 4.80 分，最低 4.72 分，平均得分为 4.76 分。详见表 18。

表 18.护士同事对学员团队合作能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
4.1 与本单位的医生及其他同事合作并有效沟通。该学员的表现：	545	4.80	0.489
4.2 了解自己和团队成员的岗位职责。该学员的表现：	545	4.77	0.553
4.3 与卫生系统管理人员合作。该学员的表现：	545	4.73	0.643
4.4 与上级医院的医生建立良好的合作关系，为患者提供服务。该学员的表现：	545	4.72	0.677

3、信息利用和综合管理能力

护士同事对学员信息利用和综合管理能力评价都较高。各条目得分最高 4.72 分，最低 4.65 分，平均得分为 4.70 分。详见表 19。

表 19.护士同事对学员信息利用和综合管理能力的评价

评估项目	N	平均分	标准差
5.1 有效利用信息技术进行医疗服务及患者教育。该学员的表现：	545	4.71	0.728
5.2 了解医保报销政策，合理控制医疗费用。该学员的表现：	545	4.72	0.681
5.3 具有一定的协调和领导能力。该学员的表现：	545	4.65	0.670
5.4 合理利用各种医疗服务资源。该学员的表现：	545	4.72	0.604

三、总体评价

85.0%的护士认为被评全科医师完全能够胜任其目前岗位，14.3%认为基本能够胜任目前岗位，0.7%的护士同事认为该评价学员对目前岗位的胜任能力一般。

第五章　患者对学员的满意度评估

一、患者基本信息及本次就诊原因

英发放问卷 1616 份，回收问卷 1604 份，回收率 99.3%。1604 名患者中，44%为男性，56%为女性。平均年龄为 44.69±18.95 岁。患者的其他基本信息如表 20 所示：

表 20 患者基本信息

项目	百分比（%）	项目	百分比（%）
性别（n=1604）		**工作状态（n=1604）**	
男	44	已退休	11
女	56	在职	56.3
文化水平(n=1604)		无工作	31.9
小学及以下	16.2	其他	0.8
初中	26.2	**医保类型（n=1604）**	
高中	18.3	公费	3.2

大专	17.9	城镇职工医疗保险	52.6
大学本科及以上	21.4	城镇居民医疗保险（包括一老一小）	10
婚姻状况（n=1604）		新农合	35.2
未婚	16.6	商业保险	1.2
在婚	78.1	自费	1.8
离异	1.4	其它	0.9
再婚	0.9		
分居	0.1		
丧偶	3		

1604 名患者中，41.4%的患者表示有明确诊断的慢性疾病（包括残障）。5.7%的患者在过去一年内没有在该乡镇卫生院（社区卫生服务中心）就诊；26.8%的患者就诊 1-2 次；18.8%的患者就诊 3-4 次；12.3%的患者就诊 5-6 次； 就诊 7 次及以上的患者占 36.3%。我们对患者本次就诊原因进行了调查，结果表明，排在前三位的就诊原因依次为取药、身体不适和咨询，如图 1 所示。

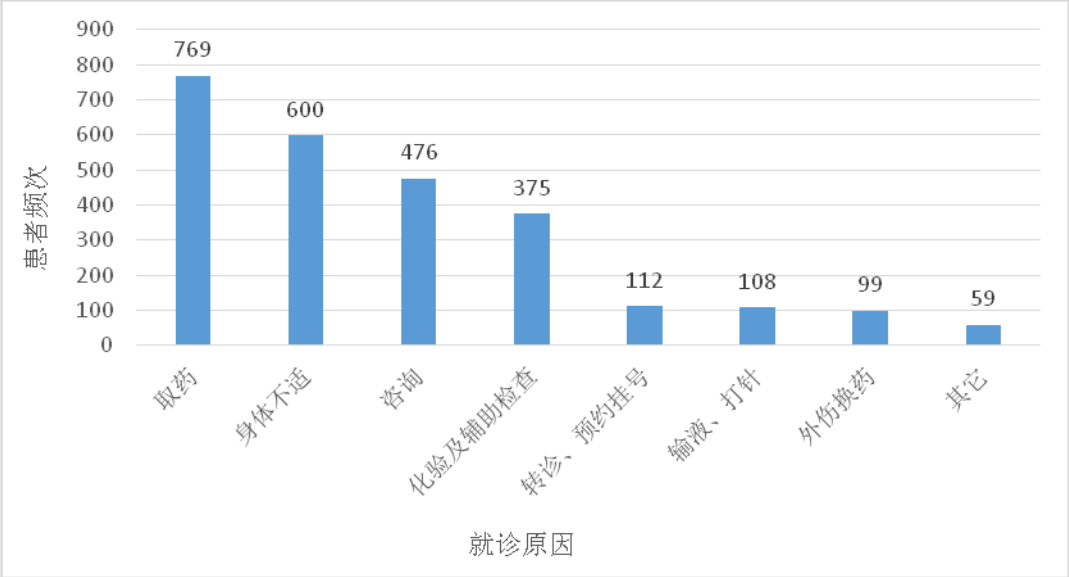

图 1. 患者本次主要就诊原因及顺位

二、患者对本次看病过程中医生的评价

本研究中，从患者的角度分别对诊疗过程中医生的交流和沟通能力、病情和用药解释情况以及对患者病情的帮助情况和患者对医生的总体满意情况进行了评价。对于前两个维度中的每个条目，选项从很不耐心（或很不清楚，或很不详细）等分别至很耐心（或很清楚，或很详细）共 5 级，并包括不适用选项。此报告中，分别对每个选项进行赋值，将很不耐心至很耐心 5 级赋值为 1 至 5 分，将选择不适合的患者从该题中排除后，计算每道题的平均值。

1、患者对诊疗过程中医生的交流和沟通能力评估

结果表明，本次就诊过程中，患者对本次就诊医生各项评分最高 4.90 分，最低 4.73 分，所有条目的平均分为 4.85 分。具体得分如表 21 所示。

表 21 患者对诊疗过程中医生的交流和沟通能力评估

评估项目	N	平均分	标准差
1.1 本次看病过程中，医生是否耐心地倾听您对病情的叙述？	1604	4.90	0.320
1.2 在您今天的看病过程中，医生是否详细地询问了您的患病感受？	1604	4.86	0.371
1.3 在制定治疗方案或开药时，医生让您参与的程度如何？	1604	4.73	0.490
1.4 医生向您解释病情的清楚程度如何？	1604	4.84	0.387
1.5 医生解答您问题的耐心程度如何？	1604	4.86	0.370
1.6 医生对您尊重的程度如何?	1604	4.90	0.323
1.7 您对该医生的信任程度如何?	1604	4.83	0.402

2、患者对诊疗过程中医生就病情和用药的解释情况评估

结果表明，本次就诊过程中，患者对本次就诊医生各项评分最高 4.79 分，最低 4.60 分，所有条目的平均分为 4.67 分。具体得分如表 22 所示。

表 22 患者对诊疗过程中医生就病情和用药的解释情况评估

评估项目	N	平均分	标准差
2.1 医生是否告诉了您所使用药物的用药目的?	1604	4.68	0.941
2.2 医生是否详细告诉了您所使用药物的副作用?	1604	4.62	0.964
2.3 您认为您是否掌握了您所使用药物的详细信息?	1604	4.60	0.968
2.4 医生对您生活方式指导的情况？	1604	4.79	0.522

3、患者就本次就诊对病情的帮助情况反馈

对于本次就诊医生对患者病情的帮助情况 87.3%的患者认为，今天看过医生后，对自己所患疾病了解的程度比看病前好多了；86.3%的患者认为，今天看过医生后，自己应对或处理所患疾病的能力比看病前好多了；86.7%的患者认为，今天看过医生后，自我保健的能力比看病前好了很多。具体见表 23。

表 23 患者对此次就诊其病情帮助情况的评价

	比看病前好了很多（%）	稍好于看病前(%)	没变化或不如以前(%)
今天看过医生后，您对自己所患疾病了解的程度？（n=1604）	87.3	11.5	1.2
今天看过医生后，您自己应对或处理所患疾病的能力如何？(n=1603)	86.3	12.4	1.3
今天看过医生后，您自我保健的能力有何变化？(n=1604)	86.7	12.2	1.1

4、患者对接诊医生的总体满意情况

90%的患者对该次接诊的医生表示很满意，9.5%的患者对该次接诊的医生表示比较满意，0.5%的患者对该次接诊医生的满意程度表示表示一般。

第六章　结论

本次调查，从学员自身、医生同事、护士同事和患者 4 个角度对 2014 级和 2015 级“3+2”助理全科医师培训学员进行 360 度评估，各评估方对学员在临床实践中的岗位胜任能力评价较高。

本次调查中，自我评价和医生同事角度对学员岗位胜任力评价的维度包括：基本医疗服务能力、基本公共卫生服务能力、医患交流和沟通能力、职业素养、医学相关知识和自我学习能力、团队合作能力、信息利用和综合管理能力；护士同事评价的维度包括：基本公共卫生服务、医患交流和沟通、职业素养、团队合作能力、信息利用和综合管理能力；患者评估维度包括：就诊过程中医患交流和沟通方面、医生对病情及用药解释方面以及就诊后患者对所患疾病的了解情况。从评估结果看，各评估者对上述岗位胜任力各维度的评分（满分为 5 分）最低分 4.10 分，最高分 4.85 分，反映了培训后学员具有良好的岗位胜任力。

对于学员自评和同行（医生和护士）评估，对学员做出评价最高的是护士同事，评价最低的是学员自评。各维度评分中，职业素养得分最高，可见，通过培训，学员的职业素质的提高得到了肯定。此外，各评估者从自身职业特征出发，对学员的岗位胜任力做出了评估。学员自身、医生同事和护士同事均对基本公共卫生服务能力评价最低，原因可能是，学员所在培训单位大都是综合性医院，在培训过程中，主要重视临床诊疗相关方面的能力的培养，对于基本公共卫生方面涉及不多。

患者评估中，对就诊过程中医患交流和沟通方面评分最高（4.85 分），说明患者在学员的接诊过程中，有不错的就诊体验。各评价条目中，得分最高（4.90 分）的是患者评价中对“本次看病过程中，医生是否耐心地倾听您对病情的叙述？”和“医生对您尊重的程度如何?”的评分。得分最低（3.69 分）的是学员对“ 临终患者的关怀和管理” 的评分。原因可能在于，中国目前对临终关怀的认知和重视还未普及，因此，学员在该方面的能力略显不足。此外，学员对“早期疾病和未分化疾病的处理”、“急、重、危患者的抢救与处理”、“计划免疫”、“协助处置辖区内突发公共卫生事件”、“熟悉统计学基础知识”、“应用循证医学（临床指南）等科学证据解答医疗实践中的问题”这几个条目的评分均小于 4 分，原因可能在于，

助理全科医生主要在基层承担预防保健、病人康复、健康管理、协助全科医生进行常见病、多发病诊疗与转诊、慢病管理等职责，对未分化疾病、急重症病人等的处理要求不高。3+2学员多是专科毕业，对统计学基础知识和循证医学相关内容涉及不多，因此，这几项评分较低。其余各条目评分均在4分以上，说明3+2助理全科医师培训为基层培养了一批综合素质较高的全科医学人才。

本次调查，67.2%的学员对整体培训项目很满意，73.4%的学员对目前的工作岗位表示满意，63.1%的学员认为目前的工作有前途，49.2%的学员愿意长期工作在社区卫生服务机构，说明学员对“3+2”助理全科医师培训项目和助理全科医生岗位认可度较高。但是，对于目前助理全科医生待遇，只有仅24.1%的学员对目前的收入情况表示满意，42.6%的学员表示目前的收入情况一般，33.3%的学员对目前助理全科医生的收入不太满意，因此继续研究相关支持政策，提高基层社区医务人员的收入，可能是留住人才的关键策略。同时，86.2%的学员表示有进一步深造的想法，说明学员大多有自己的职业规划，因此为助理全科医生提供良好的职业发展前景也是非常必要的。