

# 惠济区卫生和计划生育委员会 文件

## 惠 济 区 财 政 局

惠卫〔2018〕122号

---

### 惠济区卫生和计划生育委员会 关于印发惠济区家庭医生签约服务考核办法 (试行)的通知

辖区各基层医疗卫生机构：

现将《惠济区家庭医生签约服务考核办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

惠济区卫生和计划生育委员会

惠济区财政局

2018年12月05日

# 惠济区家庭医生签约服务考核办法（试行）

为扎实推进家庭医生签约服务工作，不断提升家庭医生签约服务质量和能力，充分调动家庭医生签约服务积极性，提高签约居民的获得感，惠济区按照《郑州市卫生和计划生育委员会 郑州市财政局关于印发郑州市家庭医生签约服务考核办法（试行）的通知》（郑卫〔2017〕96号）要求，现结合我区实际，重新修订本考核办法。

## 一、考核目的

通过规范开展家庭医生签约服务考核，引导基层医疗机构为居民提供主动、连续、便捷、综合的家庭医生签约服务，提升服务质量，提高服务能力，建立科学的家庭医生签约服务工作综合评价体系。

## 二、考核对象

本办法所适用的考核对象为辖区内实施家庭医生签约服务的各基层医疗卫生服务机构、签约服务团队及其成员。

## 三、考核内容

考核内容主要包括组织管理、业务开展、资金管理、效果评价等四个方面内容，重点考核家庭医生的签约服务数量、有效签约、有效履约、签约居民对签约服务的知晓率和满意度。

## 四、拨款金额及考核方式

按照《郑州市人民政府关于推进分级诊疗制度建设的实施意见》（郑政〔2016〕31号）文件指出：“建立完善签约服务考核激励机制，给予签约服务团队10元/人/年的签约服务补助，市与县（市、区）财政按4:6配套”，上半年按照郑州市要求，拨付家庭医生服务签约率为40%的80%资金，下半年根据市局要求补发剩余资金。

由区财政局和区卫计委区财政局和区卫计委成立签约服务考核小组，每年进行两次考核，年底按照考核分值和履约情况拨付资金。

## 五、考核结果应用

家庭医生签约服务工作作为年度目标考核的重要内容，其考评结果计入年度目标考核成绩，考核结果与经费拨付和评先评优挂钩。市级考评根据得分依次确定为优良、合格、不合格三种。得分在85分以上（含85分）确定为优良；得分70分（含70分）至85分，确定为合格；得分70分以下为不合格。得分在85分以上（含85分），补助经费按规定足额拨付；得分在85分以下，按规定额度乘以得分的百分比拨付；得分在70分以下，不能评选年度目标考核先进。

- 附件：1. 家庭医生签约服务医疗机构考核细则（试行）  
2. 惠济区村卫生所、社区卫生服务站家庭医生签约服

## 务考核细则（试行）

附件：1

## 惠济区家庭医生签约服务考核细则（试行）

项目	指标	分值	评分标准	考评方法	得分
组织管理 (13分)	管理制度	4	1. 有固定的办公地点（签约服务工作室），配备必要的设备设施和人员，有较健全的内部管理制度，负责上下协同对接、工作组织开展、资料报送、日常管理。（2分） 2. 建立相应的工作机制，定期监督检查，做到有记录、有台账，保证家庭医生签约服务顺利开展；开展绩效考核，每半年考核一次，有记录、有反馈、有整改，有相应的绩效分配方案。（2分）	1. 未制定工作管理制度扣0.5分，相关工作记录每少1份扣0.5分（本项扣完为止）；无专人管理、办公条件满足了工作要求扣1分。 2. 无绩效分配方案，扣0.5分、未开展绩效考核扣1分、考核记录、反馈、整改资料不完整，扣0.5分。	
	签约服务团队	2	1. 签约服务团队人员组成合理，工作量适度，每个团队签约服务人数1000户左右，不超过1500户。（0.5分） 2. 签约服务团队人员分工明确，职责清晰，政策与业务熟悉，能胜任岗位需要。（1.5分）	1. 签约服务团队组成不合理，工作负荷超量，扣0.5分。 2. 团队人员职责不清扣0.5分，政策业务不熟悉，扣1分。	
	培训宣传	5	1. 制定年度培训及宣传计划，按期开展宣传和全员培训工作，通过悬挂横幅标语、网络、报刊、广播、电视进行宣传。（5分）	1. 未制定年度培训及宣传计划不得分，未按计划按期开展工作扣3分，未悬挂完整横幅标语扣1分，现场询问相关工作人员，不知晓扣1分。	
	举报投诉处理	2	1. 在参与签约服务的医疗机构设立签约服务举报箱或投诉箱，公布卫生计生部门和医院投诉受理电话。（1分） 2. 卫生计生部门对签约居民反映的问题认真调查处理，并及时反馈。（1分）	1. 现场查看，未设立举报或投诉箱未公布投诉电话扣1分； 2. 查看签约居民投诉登记本，做不到投诉有记录、有调查、有处理、有反馈，该项不得分；随机走访已签约居民，发现一例投诉未处理扣1分。	
有效签约 (19分)	签约真实情况	4	1. 现场检查《签约服务手册》和电子版信息完整性、真实性。弄虚作假者不得分。	1. 抽取签约居民协议和服务手册20份。查看协议和服务手册的完整性和真实性，不完整扣4分，不真实，不得分并倒扣2分，制定个性化服务包加2分。	
	签约居民服务知晓率	15	1. 居民对签约服务的认知情况。 签约居民服务知晓率=抽查居民知晓人数/抽查居民的总人数*100% 参考目标值：50%及以上，计15分 实际得分=15*实际知晓率/50%	1. 抽取签约居民20名，电话调查或问卷调查。	

项目	指标	分值	评分标准	考评方法	得分
有效履约 (44分)	开展会诊、 巡诊	5	1. 针对签约居民的主要健康问题，定期组织县级医疗卫生专家到基层医疗卫生机构、社区、村、镇开展集中会诊、巡诊，每半年不少于1次。	1. 查阅资料，未开展者不得分，开展一次得2分，两次得5分。	
	普及健康知识	3	1. 定期发放健教资料给签约居民，每年不少于2份，建立签约对象短信群发系统或QQ群、微信群等形式，及时将健康知识讲座及健康活动信息和季节性、突发性公共卫生事件信息告知签约居民，开展多种形式的防病知识宣传和卫生指导。	1. 查阅资料，电话抽查，健教资料发放不足2份，扣2分，未利用通讯终端建立签约服务群，及时发布健教知识扣1分。	
	住院和体检 给予优惠	3	1. 签约居民在乡镇卫生院(社区卫生服务中心)住院费用医保报销后自费部分给予10%减免。签约的慢性病人在乡镇卫生院(社区卫生服务中心)参加基本公共卫生服务项目之外的体检项目，体检费用给予20%的优惠。	1. 查看医院减免费用的相关文件，抽查10份病人结算财务减免账单，未给予自费费用减免扣1.5分，未给予体检费用减免扣1.5分。	
	重点人群 上门服务	15	1. 对老年人和慢性病人提供主动的健康咨询和分类指导服务及面对面随访服务，每年不少于4次。(13分) 2. 对空巢、行动不便和有需求的老年人提供上门换药、代配药、用药指导、家庭药箱整理、护理指导、家庭康复指导等服务。(2分)	1. 查看信息平台数据和电话抽查，服务次数不达标扣13分。 2. 电话抽查，未提供上门服务、家庭康复指导等服务的扣2分。	
	转诊机制 建设情况	5	1. 签约医生根据病情需要协助转诊情况。医疗机构是否有转诊服务制度，签约团队成员是否知晓转诊服务信息。如机构有相应规范，团队成员知晓转诊服务信息，同时有规范的转诊记录，则视为已建立转诊服务平台，计5分，否则视为无，计0分。	1. 抽查机构资料，查看协助转诊登记。	
	签约诊疗情况	3	1. 对签约居民进行服务时，要在《签约服务手册》上详细记录服务情况。	1. 未记录不得分，记录少一项扣0.5分，随机抽查20份居民签约服务手册服务记情况。	
	签约居民 电子健康 档案合格率	5	1. 签约居民电子健康档案合格率=合格的电子健康档案数/抽查总数*100% 考目标值：100%，计5分，90-99%，计4分，80-89%，计3分，70-79%，计2分，低于70%，该项不得分。	1. 抽取签约居民电子健康档案20份，判断合格份数。	
	签约居民 健康评估 及指导 合格率	5	1. 每签约服务年度为签约居民开展1次健康生活方式和健康状况评估，对签约居民进行健康生活方式指导及健康干预； 2. 签约居民健康评估及指导合格率=签约居民健康评估资料合格份数/抽查份数*100% 参考目标值：80%及以上，计为5分。 实际得分=5*签约居民健康评估及指导合格率/80%	1. 随机抽取20份已开展评估的签约居民档案，按要求查看个人健康管理方案/评估报告，判断合格份数。	

项目	指标	分值	评分标准	考评方法	得分
效果 (17分)	签约居民健康状况改善率	5	1. 签约居民健康状况改善率=签约居民健康状况改善人数/抽查总人数*100% 参考目标值：50%及以上，计为5分。 实际得分=5*签约居民健康状况改善率/50%	1. 每个机构/团队抽取签约居民20名，抽查其签约服务记录，判断健康改善情况。	
	签约居民满意率	12	1. 签约居民对签约过程、结果和所发生的费用满意情况。签约居民满意率=抽查的签约居民表示满意的人数/抽查总人数*100% 参考目标值：80%及以上，计为12分，满意度每下降5%，扣4分，扣完为止。	1. 每个机构/团队抽取签约居民20名，电话调查或问卷调查。	
资金管理 (7分)	规范资金预决算，及时拨付	7	1. 资金拨付及时性。在区卫计委两次拨付资金到位后，各基层医疗卫生机构对签约服务项目资金及时下达的情况。(2分) 2. 资金到位率，各基层医疗卫生机构辖区内社区卫生服务站及村卫生所的签约服务项目资金实际到位情况。(2分) 3. 预算执行率，查看基层医疗卫生机构签约服务年度项目资金预算的支出进度。1分 4. 资金使用合规率，基层卫生服务机构按照有关财务制度和项目工作要求，使用项目资金。(2分) 5. 财务核算，基层卫生服务机构按照财务制度和会计制度要求，对项目资金进行财务管理和会计核算的情况。(1分)	1 未及时下达的不得分。各单位对辖区镇、村所拨付资金的凭证等。 2. 未及时拨付的不得分。村卫生室和站的资金到账通知等。 3. 无预算不得分，未按预算执行的扣0.5分。查看卫生院、社区卫生服务机构的年度项目资金支出进度报表、会计账簿和凭证。 4. 无制度不得分，超范围列支一处扣0.5分，扣完为止。 5. 无核算不得分，核算不及时不规范扣0.5分。	

附件：2

## 惠济区村卫生所、社区卫生服务站家庭医生签约服务考核细则（试行）

项目	指标	分值	评分标准	考评方法	得分
机构管理 (10分)	管理制度	2	1. 有固定的办公地点（签约服务工作室），配备必要的设备设施和人员，有较健全的内部管理制度，负责上下协同对接、工作组织开展、资料报送、日常管理。（1分） 2. 建立相应的工作机制，做到有记录、有台账，保证家庭医生签约服务顺利开展。（1分）	1. 未制定工作管理制度扣0.2分； 2. 相关工作记录每少1份扣0.5分（本项扣完为止）； 3. 无专人管理、办公条件满足不了工作要求扣0.3分。 4. 无记录、无台帐扣1分；	
	签约服务团队	1	1. 积极配合上级签约服务团队，团队人员组成合理，工作量适度，每个团队签约服务人数1000户左右，不超过1500户。（0.2分） 2. 参加签约服务团队的人员分工明确，职责清晰，政策与业务熟悉，能胜任岗位需要。（0.8分）	1. 未积极参加上级签约服务团队，团队组成不合理，工作负荷超量，扣0.2分。 2. 参加团队的人员职责不明确扣1分，政策业务不熟悉扣0.8分。	
	培训宣传	6	按照上级部门要求，按期开展宣传，按时参加培训工作，通过悬挂横幅标语、网络等其他形式进行宣传，群众知晓签约服务工作。（6分）	1. 未按照上级部门要求开展宣传不得分，未按计划按期开展工作扣1分； 2. 未悬挂横幅标语扣1分，现场询问相关工作人员，不知晓扣4分。	
	举报投诉处理	1	1. 在参与签约服务的医疗机构设立签约服务举报箱或投诉箱，公布卫生计生部门和医院投诉受理电话。（0.5分） 2. 签约居民投诉。（0.5分）	1. 现场查看，未设立举报或投诉箱、未公布投诉电话扣0.5分； 2. 查看上级医疗卫生部门，有签约居民投诉的，该项不得分。	
有效签约 (23分)	签约情况	8	1. 抽查纸质签约手册，与平台上录入一致，并录入完整，不空缺项。计6分。 制定个性化服务包计2分。弄虚作假者不得分。	1. 抽取签约居民协议和服务手册20份。 2. 查看服务手册的完整性和真实性，并与签约平台上一致。不完整扣4分，不一致扣4分，不真实该项不得分并倒扣2分，制定个性化服务包加2分	



项目	指标	分值	评分标准	考评方法	得分
	签约居民服务知晓率	15	居民对签约服务的认知情况。 签约居民服务知晓率=抽查居民知晓人数/抽查居民的总人数*100% 参考目标值：50%及以上，计15分 实际得分=10*实际知晓率/50%	抽取签约居民20名，电话调查或问卷调查	
有效履约 (44分)	开展服务	5	针对签约居民反映的主要健康问题，能积极上门服务。并有记录。	1. 查阅资料，有居民反映健康问题未开展服务不得分，开展一次得2分，两次得5分。	
	普及健康知识	3	定期发放健教资料给签约居民，每年不少于2份，建立签约对象短信群发系统或QQ群、微信群等形式，及时将健康知识讲座及健康活动信息和季节性、突发性公共卫生事件信息告知签约居民，开展多种形式的防病知识宣传和卫生指导。	1. 查阅资料，电话抽查，健教资料发放不足2份，扣2分，未利用通讯终端建立签约服务群，及时发布健教知识扣1分。	
	重点人群上门服务	18	1. 对慢性病人提供主动的面对面健康咨询和分类指导等随访服务，每年不少于4次。并有记录，平台与纸质记录一致。(8分) 2. 对其他重点人群按照《国家基本公共卫生服务规范》(第三版)要求并开展随访服务。并有记录。平台与纸质一致。(8分) 3. 对空巢、行动不便和有需求的老年人提供上门换药、代配药、用药指导、家庭药箱整理、护理指导、家庭康复指导等服务。(2分)	1. 查看信息平台数据和电话抽查，服务次数两项不达标扣16分。 2. 电话抽查，未提供上门服务、家庭康复指导等服务的扣2分。	
	转诊机制建设情况	5	1. 签约医生根据病情需要协助转诊情况。是否有转诊服务制度，是否上报所在签约团队知晓转诊服务信息。如机构有相应规范，团队成员知晓转诊服务信息，同时有规范的转诊记录，则视为已建立转诊服务平台，计5分，否则视为无，计0分。	抽查机构资料。查看协助转诊登记。	
	签约诊疗情况	5	对签约居民进行服务时，要在签约服务手册上详细记录服务情况。	1. 未记录不得分，记录少一项扣1分，随机抽查20份《签约服务手册》服务记录情况。	
	签约居民电子健康档案合格率	5	1. 签约居民电子健康档案合格率=合格的电子健康档案数/抽查总数*100% 参考目标值：100%，计5分，90-99%，计4分，80-89%，计3分，70-79%，计2分，低于70%，该项不得分。	抽取签约居民电子健康档案20份，判断合格份数。	

项目	指标	分值	评分标准	考评方法	得分
	签约居民健康评估及指导合格率	3	1. 每签约服务年度为签约居民开展1次健康生活方式和健康状况评估,对签约居民进行健康生活方式指导及健康干预;签约居民健康评估及指导合格率=签约居民健康评估资料合格份数/抽查份数*100% 参考目标值:80%及以上,计为3分 实际得分=3*签约居民健康评估及指导合格率/80%	随机抽取20份已开展评估的签约居民档案,按要求查看个人健康管理方案/评估报告,判断合格份数。	
效果 (18分)	签约居民健康状况改善率	3	1. 签约居民健康状况改善率=签约居民健康状况改善人数/抽查总人数*100% 参考目标值:50%及以上,计为3分,实际得分=3*签约居民健康状况改善率/50%	每个机构/团队抽取签约居民20名,抽查其签约服务记录,判断健康改善情况。	
	签约居民满意率	15	签约居民对签约过程、结果和所发生的费用满意情况。签约居民满意率=抽查的签约居民表示满意的人数/抽查总人数*100% 参考目标值:80%及以上,计为15分,满意度每下降5%,扣3分,扣完为止。	每个机构/团队抽取签约居民20名,电话调查或问卷调查。	
资金管理 (5分)	规范资金预决算	5	1. 查看医疗卫生机构签约服务年度项目资金的支出进度.独立核算。(2分) 2. 资金使用合规率,基层卫生服务机构按照有关财务制度和项目工作要求,使用项目资金并由详细记录。(3分)	1. 未按预算执行的扣0.5分。查看年度项目资金支出进度报表、会计账簿和凭证。未独立核算扣1.5分。 2. 无收1分,扣完为止。	

