

惠济区卫生健康委员会 惠济区财政局 文件

惠卫〔2019〕74号

惠济区卫生健康委员会 惠济区财政局 关于印发惠济区家庭医生签约服务考核办法 (修订)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（修订）》印发给你们，请认真贯彻执行。

惠济区卫生健康委员会

惠济区财政局

2019年10月30日

惠济区家庭医生签约服务考核办法（修订）

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

按照《郑州市财政局 郑州市卫生健康委员会关于拨付 2019 年市级卫生健康专项资金的通知》（郑财预〔2019〕163 号）和《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，“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”，2019 年上半年家庭医生签约服务补助市级预拨 60%。

五、考核方式与时间

考核采用查阅工作资料、现场随机抽查、居民跟踪核实、问卷调查相结合的方法进行。家庭医生团队每月自评一次，社区卫生服务中心、镇卫生院每季度考评一次。

六、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。考评根据得分依次确定为优良、合格、不合格三种。得分在 90 分以上（含 90 分）确定为优良；得分 70 分（含 70 分）至 90 分，确定为合格；得分 70 分以下为不合格。得分在 70 分以上（含 70 分），补助经费按规定足额拨付；得分在 70 分以下，按规定额度乘以得分的百分比拨付，不能评选年度目标考核先进，所扣经费奖励给第一名单位。为了确保考核工作公平公正，区卫生健康委与区财政局共同成立领导小组（名单见附件 1）。

- 附件：1. 惠济区家庭医生签约工作领导小组
2. 惠济区社区卫生服务中心（镇卫生院）家庭医生签约服务医疗机构考核细则（修订）
3. 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（修订）
4. 惠济区家庭医生签约服务工作质量调查表

附件 1:

惠济区家庭医生签约服务考核领导小组

- 组 长：**穆 亮 惠济区卫生健康委党组书记、主任
- 副组长：**刘照顺 惠济区卫生健康委党组成员、副主任
- 李小丽 惠济区财政局副局长
- 成 员：**赵丽萍 惠济区卫生健康委公共卫生科科长
- 李晓蕾 惠济区财政局行财科科长
- 王艳敏 古荥镇卫生院副院长、大河路社区卫生服
 务中心负责人
- 常永峰 花园口镇卫生院院长
- 马 雪 惠济区人民医院副院长、长兴路社区卫
 生服务中心主任
- 何丽慧 新城路社区卫生服务中心主任
- 张 欣 迎宾路社区卫生服务中心主任
- 侯保红 江山路、刘寨社区卫生服务中心主任

领导小组下设办公室，办公室设在区卫生健康委公共卫生科，赵丽萍同志兼任办公室主任。负责家庭医生签约工作的总体协调、组织实施和督导考评等工作。

附件 2:

惠济区社区卫生服务中心(镇卫生院)家庭医生签约服务考核细则(修订)

| 项目 | 指标 | 分值 | 评分标准 | 考评方法 | 得分 |
|--------------|--------|----|--|--|----|
| 组织管理 (5分) | 领导重视 | 1 | 出台年度工作推进措施,召开工作部署会议。1分 | 未出台年度政策措施扣0.5分,无工作部署会议扣0.5分 | |
| | 管理制度 | 1 | 1.有较健全的内部管理制度,有专人管理,负责上下协同对接、工作开展、资料报送、日常管理;0.5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。0.5分 | 1.未制定工作管理制度扣0.2分,相关工作记录每少1份扣0.1分(本项扣完为止);无专人管理、办公条件满足不了工作要求扣0.2分; 2.无绩效分配方案,未开展绩效考核扣0.2分,考核记录、反馈、整改资料不完整,扣0.3分。 | |
| | 签约服务团队 | 1 | 签约服务团队人员组成合理,职责明晰,政策业务熟悉,工作量适度,每个团队签约服务人数1000户左右,不超过1500户。1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0.3分,政策业务不熟悉扣0.2分。 | |
| | 培训宣传 | 2 | 制定年度业务培训及宣传计划,按期开展宣传和全员业务能力培训 工作,通过悬挂横幅标语、网络、报刊、广播、电视进行宣传。 2分 | 未制定年度培训及宣传计划扣0.5分,未按计划按期开展工作扣1分,现场询问相关工作人员,不知晓扣0.5分。 | |

| 项目 | 指标 | 分值 | 评分标准 | 考评方法 | 得分 |
|---------------|-----------------------|----|--|--|----|
| 资金管理 (8分) | 规范资金 预决算、 及时拨付 | 8 | 1. 资金拨付及时性，县（市、区）财政部门预算年度开始后，各医疗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。到账通知等； 2. 未及时拨付的不得分。各单位社区卫生服务站与村卫生所到账通知等； 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。 | |
| 签约履约 (37分) | 签约居民 电子健康 档案合格率 | 10 | 电子健康档案包括个人基本信息、健康体检、重点人群管理记录和其他医疗卫生服务记录，无缺项漏项。 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。 | |
| | 重点人群 签约率 | 10 | 以四类人、四类病、两类特殊人群为主，稳步提高重点人群及普通人群签约率5分，贫困人口签约服务全覆盖2分，智能化签约率达到全市平均水平3分。 重点人群签约率=签约重点人群数/重点人群总人数*100%。按照签约率排名顺序依次计算得分（分县（市）和城区两类） | 签约服务信息平台数据 | |
| | 专项工作 开展情况 | 7 | 进机关、进企业、进学校开展居民信息采集、建立健康档案。居民工作单位所在辖区负责基本信息采集，居民户籍（居住）所在辖区负责建立健康档案，开展签约服务工作。按照采集信息和建立档案的百分比顺序依次得分。 | 查阅资料，电话抽查 | |

| 项目 | 指标 | 分值 | 评分标准 | 考评方法 | 得分 |
|-------------|-------------|----|---|---|----|
| | 重点人群上门服务 | 10 | 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，每年不少于4次； 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。 | 1. 查看信息平台数据和电话抽查，服务次数不达标扣3分； 2. 电话抽查，未提供上门服务、家庭康复指导服务的扣2分。 | |
| 效果 (50分) | 签约医生就诊率 | 15 | 签约居民到签约医生就诊的比例。 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% | 机构统计数据 and 系统平台数据。 | |
| | 签约居民健康状况改善率 | 5 | 通过家庭医生团队提供的签约服务后，签约居民健康状况的改善情况； 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 | 每个机构/团队抽取签约居民20名，抽查其签约服务记录，观察健康指标的改善情况，如高血压患者的血压控制情况。 | |
| | 签约居民服务知晓率 | 10 | 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：80%及以上，计15分 实际得分=15*实际知晓率/80% | 覆盖每个团队，每个团队抽取签约居民20名，电话调查或问卷调查。 | |
| | 签约居民满意率 | 20 | 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25，满意度每下降5%，扣3分，扣完为止。 | 覆盖每个团队，每个团队抽取签约居民20名，电话调查或问卷调查。 | |

附件 3:

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（修订）

| 项目 | 指标 | 分值 | 评分标准 | 考评方法 | 得分 |
|---------------|---------------|----|--|---|----|
| 组织管理 (6分) | 管理制度 | 2 | 1. 有较健全的内部管理制度, 有专人管理, 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; 对上级考核, 有记录、有反馈、有整改。1分 | 1. 未制定工作管理制度扣 0.2 分, 相关工作记录每少 1 份扣 0.2 分 (本项扣完为止); 无专人管理、办公条件满足不了工作要求扣 0.2 分。 2. 工作无记录扣 0.7 分; 考核记录、反馈、整改资料不完整, 扣 0.3 分。 | |
| | 签约服务团队 | 2 | 1. 签约服务团队人员组成合理, 职责明晰, 政策业务熟悉, 工作量适度, 每个团队签约服务人数 1000 户左右, 不超过 1500 户。2分 | 1. 签约服务团队组成不合理, 工作负荷量, 扣 0.5 分。 2. 团队人员职责不清扣 0.3 分, 政策业务不熟悉扣 0.2 分。 | |
| | 培训宣传 | 2 | 制定年度业务培训及宣传计划, 按期开展宣传和全员业务能力培训工作, 通过悬挂横幅标语、网络等形式进行宣传。2分 | 未制定年度宣传计划并按计划按期开展工作扣 1 分, 现场询问相关工作人员, 不知晓扣 0.5 分。为按照上级要求参加培训扣 1 分。 | |
| 资金管理 (3分) | 资金记录和使用 | 3 | 资金使用合规率, 按照有关财务制度和项目工作要求, 使用项目资金并有记录。3分 | 超范围列支一处扣 0.5 分, 扣完为止。无记录或者记录不完善, 该项不得分。 | |
| 签约履约 (35分) | 签约居民电子健康档案合格率 | 10 | 电子健康档案包括个人基本信息、健康体检、重点人群管理记录和其他医疗卫生服务记录, 无缺项漏项。 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 |
|---------|-------------|----|---|---|----|
| | 重点人群签约率 | 10 | 以四类人、四类病、两类特殊人群为主，稳步提高重点人群及普通人群签约率5分，贫困人口签约服务全覆盖2分。 重点人群签约率=签约重点人群数/重点人群总人数*100%。 按照签约率排名顺序依次计算得分（分县（市）和城区两类） | 签约服务信息平台数据 | |
| | 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，每年不少于4次。 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。 | 1.查看信息平台数据和电话抽查，服务数不达标扣3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。 | |
| 效果（56分） | 签约医生就诊率 | 15 | 签约居民到签约医生就诊的比例。 参考目标值：50%及以上，计为5 实际得分=5*签约居民健康状况改善率/50% | 机构统计数据 and 系统平台数据。 | |
| | 签约居民健康状况改善率 | 11 | 通过家庭医生团队提供的签约服务后，签约居民健康状况的改善情况。 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11分 | 每个机构/团队抽取签约居民20名，抽查其签约服务记录，观察健康指标的改善情况，如高血压患者的血压控制情况。 | |
| | 签约居民服务知晓率 | 10 | 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：80%及以上，计10分 实际得分=10*实际知晓率/80% | 覆盖每个团队，每个团队抽取签约居民20名，电话调查或问卷调查。 | |
| | 签约居民满意率 | 20 | 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20分，满意度每下降5%，扣3分，扣完为止。 | 覆盖每个团队，每个团队抽取签约居民20名，电话调查或问卷调查。 | |

附件 4:

惠济区家庭医生签约服务工作质量调查表

机构/团队:

抽查居民:

电话:

一、居民签约服务知晓率

1. 请问您知道您的签约医生吗? (根据居民回答, 核对协议书内容, 判断居民是否回答正确)

A. 知道 (回答正确)

B. 不知道 (回答错误)

2. 您知道签约服务的内容吗? (回答正确 2 个及以上内容即算知道)

A. 知道 (回答 2 项及以上)

B. 不知道 (回答少于或等于 1 项)

3. 您作为签约居民, 知道签约后可以享受协助转诊、就诊绿色通道、预约专家号、预约病床、减免一定比例住院费用等优惠政策吗?

A. 知道

B. 不知道

4. 您知道签约家庭医生, 按规定收取一定费用后, 可以提供家庭病床、老年护理等服务吗?

A. 知道

B. 不知道

二、居民满意度调查

1. 您觉得签署家庭医生服务协议后, 看病比以前方便吗?

(1) 是

(2) 否

2. 您对签约医生 (团队) 为您提供的服务满意吗?

A. 满意

B. 基本满意

C. 不满意

