

阜阳市颍东区卫生健康委员会

关于颍东区 2020 年家庭医生签约服务 考核情况的通报

根据区卫健委《关于开展全区 2020 年度基本公共卫生服务项目暨家庭医生签约服务考核的通知》（颍东卫健委〔2019〕97 号）要求，于 2021 年 1 月 7 日-1 月 11 日对各单位 2020 年家庭医生签约服务工作进行全面考核，现将考核结果通报如下：

一、基本情况

颍东区 2020 年度签约总数 175337 人次，常住人口数 56.9 万，常住人口签约覆盖率为 30.81%，重点人群（老高糖）总数 165597 人，签约 136492 人。重点人群签约率为 82.42%。其中高血压管理 73855 人，签约 60911 人，糖尿病管理 20020 人，签约 16543，老年人管理 71722 人，签约 59038 人；长期在家有诊疗需求的建档立卡贫困人口签约 42723 人，做到了应签尽签。

二、组织管理

（一）各单位均成立了领导小组和家庭医生签约团队，绩效考核落实科学合理，签约服务培训按照要求有序开展，较好的单位有乌江、正午、新华，个别单位（冉庙、老庙、插花、口孜）资料不完善、不规范，无开展工作小结等。

（二）资金管理：各单位对签约服务都能做到专项核算，资金支出没有发现违规使用现象，对各村室均能按规定制定考核方案，并按要求进行下拨资金。签约专项资金下拨村卫生室较不及时单位有袁寨。

三、项目执行情况

（一）系统规范签约履约：重点核查系统已注销死亡，履约服务在执行及签约服务包型与实际重点管理人员属性是否匹配，通过系统调取数据结合现场入户走访，12家单位均无签约对象死亡后履约服务仍在执行中现象，签约服务包错误较多的单位（袁寨）原因可能是核实重点人群时忽略了签约包的类型或是先签约的服务包后纳入重点人群管理导致的。

（二）服务包项目执行情况：通过系统查看相关报表，截止12月31日全区12家单位对签约后项目执行情况基础服务包和有偿服务包均达到了98%以上。

（三）签约率、续约率及重点人群签约率：除口孜、袁寨、乌江、冉庙外，2020年全区签约率均达到30%以上。其中重点人群签约率60%以上；总有偿签约率达到10%以上（河东、向阳除外）；高血压有偿签约率6.37%；糖尿病有偿签约率达到1.67%；除冉庙外全区12家单位续约率均达到60%以上，确保在签约履约质量的基础上，稳定了签约覆盖面。

（四）工作质量（真实率、满意度）：2020年家庭医生签约纳入“两卡制”以来，各基层医务人员对签约居民服务的积极

性有很大的提高，居民对医务人员的服务满意度较去年普遍提高。但由于村室核查信息时不注意档案管理与签约的逻辑关系导致个别乡镇签约包型错误现象。另外，通过入户走访和电话抽查签约满意度调查时，个别乡镇系统内的手机号码没有及时更新导致有效电话接通率稍低，系统中仍在签约及档案已封档或终止等逻辑错误。

（五）免费执行：通过到 12 家单位及相关村卫生室，现场走访入户调查特扶对象、贫困人口签约居民均未发现有乱收费，重复收费现象。

（六）核实应签尽签：通过查看贫困人口未签约名单或解约名单中随机抽取 5 人电话核实，对未签约居民核查是否知晓签约解约及未签约原因进行告知情况。通过对村室未签约解约登记本进行电话核查，对贫困人口签约解约及未签约原因均进行了告知。

（七）综合签约服务质量：从调查情况看全区各基层医疗卫生机构的从业人数较上年上升（杨楼、向阳除外），诊疗人次较上年上升（冉庙、河东除外），基层人均收入较上年上升。

（八）信息报送：各单位在报送电子表信息纸质信息时均较及时规范，个别单位维护公卫系统人口基数后尽量不要随意增减数据，会导致报表与实际不一致。

四、下一步工作要求

（一）加大培训宣传力度。2021 年签约服务及新的系统即将启动，新系统的启用对签约、履约工作可能带来不便，需各单位负责系统的同志多学习操作规范，多与工程师沟通，发现问题及时解决，不懂的模块及时要求工程师给予远程培训学习。医供体牵头医院要切实负起责任，对基层医务人员签约服务工作定期举办业务知识培训，主要紧密围绕基层医务人员的需求开展实用知识和技能培训。各单位要加大对村医的培训和宣传力度，通过走访入户广泛宣传家庭医生签约服务的基本内容，让居民真正认识什么是家庭医生签约服务，让每个基层医务人员熟练掌握签约服务的重要性及规范性。同时加强业务部门技术指导作用，针对孕产妇、儿童、慢病患者等重点人群的健康管理，加强监管和履约，及时发现问题，查漏补缺，切实提高基层人员的服务能力。

（二）树立服务意识。各医务人员要转变服务理念，由坐等服务变主动服务，全面落实包保责任制，实行团队服务、网格化管理，实行主动服务、上门服务，落实家庭医生负责制，稳定签约覆盖率。各单位要切实提高服务及履约质量，增强居民服务满意度、获得感，让居民转变意识，自愿主动签约。

（三）加强监督检查，确保履约质量。医共体牵头医院联合区卫健委基层股定期督查基层医务人员规范履约情况，结合有效签约率、履约服务到位率、续约率、签约居民满意率及有序就诊等情况，纳入医共体绩效考核。根据考核情况兑现基层

医务人员的药品零差率补助、基本公共卫生服务补助、一般诊疗费、签约服务补助等补助经费。对“重签约、轻履约”“重形式、轻服务”“重进度、轻质量”等问题，要及时发现、及时整改，对有逐利行为，或因履约服务不到位、导致群众提出强烈意见，或流于形式、弄虚作假的签约服务，将严肃处理相关责任单位和责任人。

附件：2020 年度家庭医生签约服务考核汇总表

阜阳市颍东区卫生健康委员会

2020 年 1 月 19 日



附件1

2020年度家庭医生签约服务考核年终汇总表

单位	系统考核占比 30%	日常调度占比 40%	年终现场考核 30%	合计（100）	排名
老庙	30	37.012	29.58	96.59	1
新华	30	36.524	29.94	96.46	2
正午	30	36.288	29.85	96.14	3
乌江	29.88	36.432	29.346	95.66	4
枣庄	30	35.712	29.79	95.50	5
插花	30	36.096	29.1	95.20	6
向阳	29.25	36.2	29.523	94.97	7
杨楼	30	35.12	29.58	94.70	8
口孜	29.88	34.624	29.751	94.26	9
袁寨	29.7	34.868	28.467	93.04	10
冉庙	27.27	36.524	28.581	92.38	11
河东	28.8	35.1	28.23	92.13	12

2020年度家庭医生签约服务考核汇总表

2021/1/12

盖章:

2021/1/12 盖章：																			
单位	组织管理 (6分)	系统规范 签约 (10分)	资金管理 (10分)	执行情况										综合质量		信息报送 (4分)	合计 (100)	全年占比 30%	排名
				签约数量 (2分)	重点人群签约 (2分)	有偿签约 (2分)	续约率 (2分)	入户调查 真实率 (25分)	免费执行情况 (5分)	服务完成率 (10分)	贫困人口及奖扶签约 (4分)	贫困人口未签约、解约情况 (4分)	综合签约服务质量 (4分)	工作效果 (知晓率、满意度) (10分)					
新华	5.8	10	10	2	2	2	2	25	5	10	4	4	4	10	4	99.80	29.94	1	
正午	6	9.5	10	2	2	2	2	25	5	10	4	4	4	10	4	99.50	29.85	2	
枣庄	5.3	10	10	2	2	2	2	25	5	10	4	4	4	10	4	99.30	29.79	3	
口孜	5.5	10	10	1.87	2	2	2	24.8	5	10	4	4	4	10	4	99.17	29.75	4	
老庙	4.8	10	10	2	2	2	2	24.8	5	10	4	4	4	10	4	98.60	29.58	5	
杨楼	5.7	10	10	2	2	2	2	25	5	10	4	4	4	9.9	4	98.60	29.58	5	
向阳	5.5	10	10	2	2	0.91	2	25	5	10	4	4	4	10	4	98.41	29.52	7	
乌江	6	9	9	1.82	2	2	2	25	5	10	4	4	4	10	4	97.82	29.35	8	
插花	5	8	10	2	2	2	2	25	5	10	4	4	4	10	4	97.00	29.10	9	
冉庙	5.5	10	10	0.77	2	2	0	25	5	10	4	4	4	10	4	95.27	28.58	10	
袁寨	5.8	8	8	1.59	2	2	2	24.5	5	10	4	4	4	10	4	94.89	28.47	11	
河东	5.5	8.5	10	2	2	0.1	2	25	5	10	4	4	4	10	4	94.10	28.23	12	