乌审旗卫生健康委员会关于印发家庭医生签约

服务工作绩效考核方案的通知

各基层医疗卫生机构：

现将《乌审旗家庭医生签约服务工作绩效考核方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。

 乌审旗卫生健康委员会

 2025年5月7日

乌审旗家庭医生签约服务工作绩效考核方案

为进一步规范家庭医生签约服务工作，做实做细做好家庭医生签约服务，完善考核评价工作，提高签约服务质量，结合实际情况，制定本实施方案。

1. 考核目的

通过家庭医生签约服务绩效评价，督促和指导家庭医生签约服务工作任务落实，规范做实家签工作，引导家庭医生为签约居民提供可及、综合、连续、有效的医疗卫生与健康管理服务，提升签约服务质量。加强乡村振兴重点监测对象签约服务评价，推进健康扶贫与乡村振兴有效衔接的落实。

1. 考核内容

（一）组织管理。包括家庭医生签约服务文件出台、签约服务包制定和家庭医生团队建设、激励机制、签约服务费落实、绩效考核等。

（二）履约情况。包括乡村振兴重点监测对象签约履约、慢病、重点人群签约履约等情况。对辖区内无乡村振兴重点监测对象的，考核分值实行标化。

（三）签约服务效果评价。包括签约数量完成情况、签约档案真实性、签约居民知晓率、满意率，乡村振兴重点监测对象签约服务完成情况，重点人群签约率、续签率等。

1. 考核对象、方式及时间

结合国家基本公共卫生服务项目绩效考核开展对家庭医生签约工作的评价。按照机构自查、旗区考核的方式进行。

（一）机构自查。各基层医疗卫生机构按季度对本机构设立组建的家庭医生签约服务团队业务开展情况进行全面考核，重点考核签约居民健康档案管理、定期随访执行率和医疗服务及时性等内容。

(二)考核。旗卫健委每年度至少按指标体系对各基层医疗机构进行1次全面考核，对绩效考核质量进行全面评价，并纳入年底基本公共卫生服务项目考核，与资金拨付直接挂钩。

1. 评价结果应用

考核结果作为基层医疗卫生机构及机构主要领导的奖惩参考依据，与基层医疗卫生机构及机构主要领导年度业绩评价、评优选先、职称评聘挂钩。

1. 工作要求

（一）落实主体责任。各基层卫生医疗机构要统一思想，提高认识，高度重视家庭医生签约服务工作，成立家庭医生签约服务工作领导小组，建立健全工作机制，注重通过家庭医生签约服务绩效考核工作应用，提高服务质量，根本性解决重签约轻服务的问题；要设立投诉热线，由专人负责处理投诉并跟进整改情况；家庭医生签约团队结合自身服务能力和水平，根据签约居民健康状况和健康需求提供个性化健康管理服务，团队成员要详细记录历次服务内容，对签约群众反应问题及时予以反馈、解决。

（二）突出重点服务。基层医疗卫生机构要优先做好老年人、孕产妇、婴幼儿、慢性病患者和乡村振兴重点监测对象以及计划生育特殊家庭的续签、履约服务工作，对于新增人员要做好及时接续服务，确保重点人群签约、履约服务全覆盖。要结合国家基本公共卫生服务项目、基层医务人员能力提升等常态化培训项目，进一步加大家庭医生签约服务培训力度，重点提升签约团队沟通技巧、疾病规范诊疗能力，切实提升家庭医生签约服务质量。

（三）完善激励机制。基层医疗卫生机构要进一步完善奖励性绩效薪酬分配办法，向医务水平强、医德医风好、患者满意度高的家庭医生签约服务团队适当倾斜，鼓励全科医生在签约服务工作中发挥骨干作用，使家庭医生通过提供优质签约服务等方式合理提高收入水平。

（四）营造浓厚氛围。各医疗机构要加强家庭医生签约服务宣传，充分利用传统媒体和新媒体等传媒介质，多层次、多渠道宣传家庭医生签约服务工作，扩大签约服务群众知晓率，引导更多居民利用签约服务。重点做好签约服务内涵内容宣传，合理引导居民预期，为家庭医生签约服务发展创造良好的社会氛围。

附件：1.家庭医生签约服务绩效考核指标评分标准(参考模板)

 2.2024年度内蒙古自治区家庭医生签约服务工作评价指标

附件1

家庭医生签约服务绩效考核指标评分标准

（参考模板）

(总分100分)

（一）组织管理(20分)

1.制度建设(5分)：基层医疗卫生机构出台年度实施方案，明确签约服务包、团队职责、绩效考核机制。

2.团队建设(5分)：每团队至少1名中（蒙）医药技术人员，服务人数≤2000人/团队。

3.经费保障(5分)：签约服务费单独核算，主要用于团队绩效分配。（将基本公共卫生经费总额的10%用于开展家庭医生签约及服务所用。）

4.宣传培训(5分)：开展“六个拓展”政策培训覆盖率100%，居民知晓率≥85%。

（二）履约服务(40分)

1.重点人群管理(20分)：

 （1）65岁及以上老年人“红黄绿”分级管理落实率100%。

 （2）高血压、糖尿病患者规范管理率≥80%。

 （3）乡村振兴监测对象、残疾人签约覆盖率100%，履约率≥100%。

2.服务质量(20分)：

 （1）能够提供中医药、蒙医药特色疗法；能够提供线上线下相结合的服务。

 （2）以基层医疗卫生机构为平台，辖区内二级及以上医疗机构专科医师参与家庭医生签约服务。

 （3）根据签约群体健康状况和需求，定期推送健康信息。

 （4）签约对象续签率(10分)≥95%。

（三）服务覆盖(25分)

1.常住人口签约率≥75%，重点人群签约率≥90%。

2.新增签约对象服务接续率100%。

3.功能社区（学校、企业等）签约覆盖率≥50%。

（四）满意度评价(15分)

1.签约居民满意度≥90%。

2.家庭医生团队满意度≥90%。

附件2

2024年度内蒙古自治区家庭医生签约服务工作评价指标

| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 指标说明 | 数据来源 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.组织管理（16分） | 1.1制度建设 | 3 | 核查各区落实相关政策要求情况：按照《关于推进家庭医生签约服务高质量发展指导意见》等要求，完善签约流程，明确家庭医生签约服务费要求，明确“六个拓展”要求；完善家庭医生签约服务绩效考核方案并开展绩效考核。 | 查看旗县及被抽选的机构文件资料。 |
| 1.2质控管理 | 4 | 1.旗县和机构建立或设立家庭医生签约服务质控体系或部门。2.按要求开展日常督导检查，做好签约服务数据监测，开展家庭医生签约服务质控工作。 | 查看文件及相关资料。 |
| 1.3经费管理 | 4 | 核查旗县及机构家庭医生签约奖励资金拨付和分配情况：1.根据考核结果及时向各机构拨付奖励资金。2.机构根据考核结果及时向各家庭医生（团队）分配奖励资金。 | 查看相关资料及凭证等。 |
| 1.4人力管理 | 3 | 1.建立社区（村）委员会与负责辖区家庭医生对接机制，实现家庭医生签约服务辖区居（村）委会全覆盖。2.签约饱和度=签约居民总数/（家庭医生数量×2000）。按照每名家庭医生签约人数不超过2000人的要求，签约饱和度不得大于1；全人群签约率未达标的，签约饱和度不得小于1。3.二级以上医疗机构专科医生数量（专科医生数/家庭医生团队数≥0.8） | 查看相关资料并核查。 |
| 1.5宣传管理 | 2 | 核查旗县和机构家庭医生签约服务宣传工作情况：1.旗县通过微信公众号、网站、广播电台等方式开展签约服务宣传工作。2.机构有家庭医生签约服务宣传资料，公示家庭医生（团队）及服务范围、公示服务项目（包）内容。 | 查看宣传资料。 |
| 2.数据管理（16分） | 2.1签约覆盖率 | 3 | 1.签约覆盖率=本区签约居民总人数/本区常住人口数×100%。2.重点人群签约率=本区签约重点人群总人数/本区重点人群总数×100%。 | 根据旗县上传基本公共卫生系统直接评分。 |
| 2.2签约数据质量 | 5 | 签约居民个案数据库内在签居民信息数据准确、规范、有效。 | 各盟市家庭医生签约服务系统核实，没有系统不得分。 |
| 2.3门诊就诊居民签约率 | 3 | 门诊就诊居民签约率≥80%。门诊就诊居民签约率=统计时限内在本机构门诊就诊达 4 次及以上居民中签约的人数/抽查的同时段内在本机构门诊就诊达4次及以上居民总人数×100%。 | 从机构系统抽取核查后评分。 |
| 2.4签约数据准确性 | 5 | 及时在公卫系统更新维护居民签约信息，提高信息系统利用。 | 提取本地区签约数据，与公卫系统签约数据核查后评分。 |
| 3.有效服务（34分） | 3.1签约协议规范性 | 10 | 1.核查家庭医生签约协议书规范性：包括协议书是否真实有效，填写是否完整，有无缺项、错项，是否明确签约服务内容（包）等（电子协议须家庭医生、签约居民双方认可）。2.重点人群签约协议书勾选对应基本公共卫生服务包的占比应符合基本公共卫生服务覆盖率的有关要求。 | 现场从机构系统随机抽取10份签约居民协议书核查情况评分。 |
| 3.2签约服务履约情况 | 20 | 按照签约协议书约定的内容为签约居民提供服务。根据签约协议书约定的内容，核查健康档案对应的服务记录，结合签约居民电话回应情况，判定履约情况，重点查看是否定期联系沟通、是否落实“四个一”服务、是否提供预约转诊服务。 | 现场随机抽取机构签约居民协议书，通过电话访谈及核查健康档案记录后评分。 |
| 3.3互联网＋家庭医生签约服务 | 4 | 线上签约、居民健康档案自主查询、预约转诊、健康小屋数据共享等工作开展情况。 | 现场查看相关信息系统运行情况以及预约转诊落实情况后评分。 |
| 4.服务效果（14分） | 4.1签约患者基层就诊率 | 4 | 核查签约居民到签约机构年度门诊就诊情况。签约患者基层就诊率=签约居民统计时限内在签约机构门诊就诊次数/该居民统计时限内在全部医疗机构门诊就诊次数×100%。 | 从机构系统随机抽取签约患者。 |
| 4.2签约高血压患者血压控制率 | 3 | 血压控制率在国家基本公共卫生服务项目要求的指标数值以上。血压控制率=抽查的签约高血压患者最近一次随访血压达标人数/抽查人数×100%。 | 从机构系统随机抽取符合条件的患者进行核查后评分。 |
| 4.3签约2型糖尿病患者血糖控制率 | 3 | 血糖控制率在国家基本公共卫生服务项目要求的指标数值以上。血糖控制率=抽查的签约2型糖尿病患者最近一次随访空腹血糖达标人数/抽查人数×100%。 | 从机构系统随机抽取符合条件的患者进行核查后评分。 |
| 4.4签约居民续约率 | 4 | 核查居民对签约的认可情况。签约居民续约率= 一个签约服务周期结束后续约居民数/上一周期签约居民总人数×100%。 | 根据现场核查情况评分。 |
| 5.服务认知和满意度（20分） | 5.1家庭医生签约服务认知度 | 8 | 居民对家庭医生签约服务的知晓情况。 | 问卷调查。 |
| 5.2家庭医生签约服务满意度 | 12 | 签约居民对家庭医生签约服务的满意情况。 | 问卷调查。 |