

开封市卫生健康委员会文件

汴卫〔2021〕4号

开封市卫生健康委员会 关于开展 2020 年度家庭医生签约服务 绩效评价工作的通知

各县区卫健委：

为全面客观了解我市 2020 年度家庭医生签约服务工作进展情况，促进签约服务提质增效，确保家庭医生团队真签、真约、真服务，为群众提供全方位、全周期的健康服务，市卫健委将组织开展家庭医生签约服务绩效评价。具体要求通知如下：

一、评价目的

了解全市家庭医生签约服务开展情况和实施效果，总结经验
和亮点，发现问题，改进工作，提高签约服务质量，保障补助资

金使用效益，保障群众受益水平不断提升。

二、评价依据

绩效评价严格遵守国家有关法律、法规和有关政策要求。依据主要包括：

（一）《河南省深化医药卫生体制改革领导小组关于全面推进家庭医生签约服务的指导意见》（豫医改〔2017〕4号）

（二）开封市人民政府办公室《关于全面推进家庭医生签约服务工作的实施意见》（汴政办〔2019〕16号）

（三）开封市卫健委 财政局 医保局《关于印发<开封市家庭医生签约服务补助资金管理办法(试行)>的通知》（汴卫〔2019〕115号）

（四）河南省深化医药卫生体制改革领导小组办公室 河南省卫生和计划生育委员会 河南省人力资源和社会保障厅《关于印发<河南省家庭医生签约服务工作操作规范手册（试行版）>的通知（豫医改办〔2018〕1号）和开封市卫计委 财政局 人社局《关于印发<开封市家庭医生签约服务工作操作规范手册（试行版）>的通知》（汴卫〔2018〕230号）

（五）河南省卫计委 河南省中医管理局 河南省深化医药卫生体制改革领导小组办公室《关于印发河南省家庭医生工作室和健康驿站及家庭医生服务站建设与管理指导标准(试行)的通知》（豫卫基层〔2018〕16号）

（六）开封市卫计委《关于切实做好家庭医生智能化签约工

作的通知》（汴卫〔2018〕190号）

（七）开封市卫计委 扶贫办转发《河南省卫计委 扶贫办关于印发建档立卡贫困人口慢病家庭医生签约服务工作方案的通知》（汴卫〔2018〕203号）

（八）河南省卫健委转发国家卫健委《关于印发〈贫困地区主要慢性病健康教育处方〉的通知》（豫卫基层便函〔2019〕6号）

（九）开封市卫计委 残联《关于全面推进残疾人家庭医生签约服务工作的通知》（汴卫〔2018〕149号）

（十）开封市卫计委 财政局 人社局《关于印发〈开封市家庭医生签约服务绩效考核方案〉的通知》（汴卫〔2018〕321号）

（十一）河南省卫健委《关于做好2019年家庭医生签约服务工作的通知》（豫卫基层〔2019〕8号）

（十二）国家卫健委办公厅《关于开展2020年“世界家庭医生日”主题活动的通知》（国卫办基层函〔2020〕366号）

三、评价对象

各县区卫生健康行政部门和基层医疗卫生机构。

四、评价内容

评价内容主要包括组织管理、经费保障、服务落实和效果评估四方面（具体绩效评价细则见附件1和附件2）。各县区总分按百分制执行，其中县级占40%，基层医疗卫生机构占60%。

（一）组织管理。主要包括制定或转发上级家庭医生签约服务实施方案、操作规范和其他制度性文件；家庭医生工作室（站）

建设情况；开展家庭医生签约服务智能化建设、宣传、培训、业务指导、绩效评价、问题整改和数据统计上报等工作情况。

（二）经费保障。重点评价县（区）级配套资金足额落实到位、及时安排下达和拨付资金等情况；基层医疗卫生机构的经费管理使用和按规定保障家庭医生签约团队绩效补助资金落实情况等。

（三）服务落实。主要评价签约数量和履约质量情况、服务规范性、服务效果等，可通过团队为签约居民提供公共卫生、基本医疗和健康管理服务的相关记录。重点核查老年人、孕产妇、儿童、残疾人、高血压患者、糖尿病患者、肺结核患者、严重精神障碍患者、困难群众（建档立卡贫困人口、城乡低保五保人口）和计划生育特殊家庭等重点人群。

（四）效果评估。主要评价开展家庭医生签约服务的成效，主要包括基层医疗卫生机构门急诊量增长率、签约居民政策知晓率和满意度等。

五、评价方法

按照“分层级、分类别”的评价制度，对全市家庭医生签约服务工作开展情况进行绩效评价。

（一）分级评价。采用各县区自查与市级重点抽查考核相结合的方式。市级对县区每年至少考核一次，县级对乡镇每年至少考核两次，乡镇卫生院（中心）对签约服务团队每季度考核一次。各单位按照要求向上级报送自查报告。

（二）自查评价情况。自查考核报告应包括以下内容：家庭医生签约服务工作开展情况（包括组织管理、经费保障、服务落实、效果评估等）、存在的主要问题、整改落实措施和工作建议等。

（三）具体评价方法。考核可采取听取汇报、实地查看、查阅相关资料、现场访谈、入户走访等方式，重点核查家庭医生团队对辖区老年人、孕产妇、儿童、残疾人、高血压患者、糖尿病患者、肺结核患者、严重精神障碍患者、困难群众和计划生育特殊家庭等人群的工作开展情况和实施效果情况，收集各级对家庭医生签约服务工作的建议和意见，挖掘先进工作经验。

六、评价组织安排

市级家庭医生签约服务现场评价将于**2021年1月**下旬进行，具体时间安排和被抽查乡镇卫生院（中心）名单待通知，每个被抽查乡镇卫生院（中心）随机抽取**2**个家庭医生团队。

评价细则中非现场评价部分，由市卫健委组织开展，采取问卷调查、电话调查和系统核实等形式。

七、考核结果应用

（一）绩效评价结果公示。各级评价结果应及时向社会公开，主动接受社会监督。鼓励第三方机构参与绩效评估。

（二）将评价结果与补助经费安排分配挂钩。市级考核结果与各县区家庭医生签约服务经费的拨付挂钩；县级考核结果与各基层医疗卫生机构家庭医生签约服务经费的拨付挂钩；基层医疗

卫生机构考核结果与团队签约服务补偿费用和个人绩效分配挂钩，对于评价结果不合格、群众意见突出的家庭医生团队，建立相应惩处机制和退出机制。

（三）落实问题整改。各县区卫健委和基层医疗卫生机构应当对评价中发现的问题进行深入分析，采取有效措施，防止类似问题再度出现，切实发挥绩效评价对服务实施的促进作用。

- 附件：1. 开封市 2020 年度家庭医生签约服务现场绩效评价
细则（县区级）
2. 开封市 2020 年度家庭医生签约服务现场绩效评价
细则（基层医疗卫生机构）



附件 1:

开封市 2020 年度家庭医生签约服务现场绩效评价细则（县区级）

被评价县区：（盖章）

本评价细则 100 分。评价得分_____

指标名称	指标说明	评分细则		评价记录
组织管理 (30 分)	县区级卫健行政部门制定或转发家庭医生签约服务实施方案、操作规范和其他制度性文件；开展家庭医生签约服务智能化建设、宣传、培训、业务指导、绩效评价、问题整改和数据统计上报的工作情况。	制度建设 (6 分)	制定或转发家庭医生签约服务工作实施方案或管理文件，建档立卡贫困人口慢病签约和主要慢病健康教育处方的工作方案，残疾人家庭医生签约服务工作方案；（共 6 分）	
		规范及标准 (2 分)	制定或转发家庭医生签约服务相关操作规范、家医工作室（或健康驿站、家庭医生服务站）建设标准的文件；（1 分）	
		服务包设置 (2 分)	设置家庭医生签约基础性服务包和个性化服务包，按照市级设计样式统一辖区协议书（2 分）；	
		宣传（3 分）	①开展宣传相关文件或通知或计划，包括宣传活动内容、时间、地点、方式、参加人群类别及数量、要求等； ②组织现场宣传活动的照片或视频等工作记录； ③利用多种媒体宣传家庭医生签约服务内容，播放公益短片，发放纸质宣传品等资料；（重点查看 5.19 家庭医生日宣传，共 3 分）	
		培训（3 分）	①县区有本级开展家庭医生签约服务相关现场培训的文件或计划或方案，包括培训内容、时间、地点、授课人、课件、培训人员范围及数量、签到、现场照片或视频等记录材料，内容可包括服务政策解读、公卫项目、基本医疗和健康管理等（2 分）； ②组织开展线上培训情况：包括“公卫学院”“高血压在线培训”“糖医帮”“华医网”等；（1 分）	

组织管理 (30分)	县区级卫健行政部门制定或转发本级家庭医生签约服务实施方案、操作规范和其他制度性文件；开展家庭医生签约服务智能化建设、宣传、培训、业务指导、绩效评价、问题整改和数据统计上报的工作情况。	智能化建设 (4分)	①家庭医生签约服务平台、居民手机APP、微信公众号等应用；（1分） ②系统上团队成员可为签约居民在线提供健康咨询、预约转诊、慢性病随访、健康管理、慢病长处方、延伸处方等服务；（1分） ③实现区域内互通签约居民电子健康档案、电子病历、服务记录、辅助检查检验报告、就医费用查询等；（1分） ④探索线上考核评价和激励机制办法等；（1分）	
		数据统计 (1分)	家庭医生签约相关报表上报情况，包括上报及时性和准确性；（1分）	
		绩效评价 (7分)	①制定本级家庭医生签约服务绩效评价方案和评价细则，且方案内容完整；（3分） ②按照要求组织实施绩效评价工作，有评价通知、过程记录佐证材料和评价结果，并及时通报结果；（2分） ③绩效评价结果合理运用，与家庭医生签约服务相关补助资金分配挂钩。（2分）	
		问题整改 (2分)	县区在上级和本级家庭医生签约服务绩效评价和健康扶贫考核督导调研等工作中发现问题的整改情况。（2分）	

指标名称	指标说明	评分细则		评价记录
经费保障 (20分)	家庭医生签约服务经费拨付情况和管理使用情况。	经费拨付 (12分)	辖区家庭医生签约服务经费的拨付及时情况和到位情况等；	
		经费使用 (8分)	提供相关财务资料，佐证家庭医生签约服务经费管理使用情况，主要包括经费与评价结果挂钩情况；	
服务落实 (40分)	主要包括签约数量完成情况和有效签约履约情况，团队成员为签约居民提供公共卫生、基本医疗和健康管理服务的相关记录	签约数量 (10分)	常住人口签约率、重点人群签约率、残疾人签约率、困难群众签约率、建档立卡贫困人口和慢病患者签约率（应签尽签）、计划生育特殊家庭签约率等；（共7分，根据年报数据统计）	
			抽查基层单位部分已签约居民的协议书或智能化签约记录，核实有效签约情况；（3分，若有效签约与上报率值差距大于绝对值10，不得分）	
		履约质量 (30分)	（此部分得分=抽查的2个基层单位履约质量的平均得分） 抽查部分签约重点人群健康档案、协议书和其他医疗卫生服务记录等资料，核实有效履约情况，包括公共卫生、基本医疗和健康管理服务等； ①签约老年人、0-6岁儿童、孕产妇、高血压患者、糖尿病患者、肺结核患者和严重精神障碍患者重点核查提供基本公共卫生服务记录和其他医疗服务记录； ②签约残疾人重点核查提供基本康复和约定的精准康复服务等； ③签约建档立卡贫困人口重点核查每年一次健康体检、慢病随访和主要慢病患者健康教育处方落实情况； ④签约计划生育特殊家庭核查提供约定的医疗卫生服务情况；	

指标名称	指标说明	评分细则	评价记录
效果评估 (10分)	主要包括基层医疗卫生机构	依托国家卫健系统,核实全县区基层医疗卫生机构门急诊人次较上年增长情况;(4分)	
	门急诊人次和住院人次增长率、辖区居民政策知晓率和满意率等。	通过问卷调查、电话回访等形式,问卷调查辖区居民对家庭医生签约服务的政策知晓率和满意度;(6分)	

评价人：

评价时间：

年

月

日

附件 2:

开封市 2020 年度家庭医生签约服务现场绩效评价细则 (基层医疗卫生机构)

被评价单位: (盖章)

本评价细则共 100 分。评价得分_____

指标名称	指标说明	评分细则		评价记录
组织管理 (30 分)	制定本单位家庭医生签约服务实施方案、操作规范和其他制度性文件;家庭医生工作室的建设情况;开展家庭医生签约服务智能化建设、宣传、培训、业务指导、绩效评价、问题整改和数据统计上报等工作情况。	制度建设 (3 分)	制定本单位家庭医生签约服务工作实施方案或管理文件,建档立卡贫困人口慢病签约和主要慢病健康教育处方的工作方案,残疾人家庭医生签约服务工作方案; (共 3 分, 少一项扣 1 分)	
		机构建设 (4 分)	按照上级家庭医生签约服务相关操作规范、家医工作室(或健康驿站、家庭医生服务站)建设标准进行机构标牌制作并上墙, 实地查看 家庭医生签约服务团队建设、工作职责、工作站和宣传区域等建设使用情况; (4 分, 1 处不规范扣 1 分)	
		服务包设置 (3 分)	统一设置家庭医生签约基础性服务包和个性化服务包,按照市级设计样式统一辖区协议书(3 分);	
		宣传(3 分)	①开展宣传相关文件或通知或计划,包括宣传活动内容、时间、地点、方式、参加人群类别及数量、要求等; ②组织现场宣传活动的照片或视频等工作记录; ③利用多种媒体形式宣传家庭医生签约服务内容,播放公益短片,发放纸质宣传品等资料; (重点查看 5.19 家庭医生日宣传 , 共 3 分)	

组织管理 (30分)	制定本单位家庭医生签约服务实施方案、操作规范和其他制度性文件；家庭医生工作室的建设情况；开展家庭医生签约服务智能化建设、宣传、培训、业务指导、绩效评价、问题整改和数据统计上报的工作情况。	培训（3分）	①本单位有开展家庭医生签约服务相关现场培训的文件或计划或方案，包括培训内容、时间、地点、授课人、课件、培训人员范围及数量、签到、现场照片或视频等记录材料，内容可包括服务政策解读、公卫项目、基本医疗和健康管理等（1分）； ②组织开展线上培训情况：包括“公卫学院”“高血压在线培训”“糖医帮”“华医网”等；（1分） ③家庭医生团队成员能按照要求参加上级培训，有学习记录；（1分）	
		智能化建设（4分）	①家庭医生签约服务平台、居民手机APP、微信公众号等应用；（1分） ②系统上团队成员可为签约居民在线提供健康咨询、预约转诊、慢性病随访、健康管理、慢病长处方、延伸处方等服务；（1分） ③实现区域内互通签约居民电子健康档案、电子病历、服务记录、辅助检查检验报告、就医费用查询等；（1分） ④探索线上考核评价和激励机制办法等；（1分）	
		数据统计（1分）	家庭医生签约相关报表上报情况，包括上报及时性和准确性；（1分）	
		绩效评价（7分）	①制定本单位家庭医生签约服务绩效评价方案和评价细则，且方案内容完整、具有可操作性；（3分） ②按照要求组织实施绩效评价工作，有评价通知、过程记录作证材料和评价结果，并及时通报结果；（2分） ③绩效评价结果合理运用，与家庭医生团队成员相关补助资金分配挂钩。（2分）	
		问题整改（2分）	县区在上级和本级家庭医生签约服务绩效评价中，在健康扶贫考核督导调研等工作中发现问题的整改情况。（2分）	

指标名称	指标说明	评分细则		评价记录
经费使用 (20分)	包括家庭医生签约服务经费	经费拨付 (12分)	辖区家庭医生签约服务经费的拨付及时情况和到位情况等;	
	拨付和管理使用情况;	经费使用 (8分)	提供相关财务资料,佐证家庭医生签约服务经费管理使用情况,主要包括经费与团队成员评价结果挂钩情况;	
服务落实 (40分)	主要包括签约数量完成情况和有效签约履约情况,团队成员为签约居民提供公共卫生、基本医疗和健康管理服务的相关记录	签约数量 (10分)	常住人口签约率、重点人群签约率、残疾人签约率、困难群众签约率、建档立卡贫困人口和慢病患者签约率(应签尽签)、计划生育特殊家庭签约率等;(共7分,根据县区提供的年报数据统计)	
			抽查基层单位40名已签约居民的协议书或智能化签约记录,核实有效签约情况;(3分,若有效签约与上报率值差距大于绝对值10,不得分)	
		履约质量 (30分)	(现场抽取2个家庭医生签约服务团队,实地查看资料或信息化记录) 抽查40名签约重点人群健康档案、协议书和其他医疗卫生服务记录等资料,核实有效履约情况,包括公共卫生、基本医疗和健康管理服务等; ①14名 签约老年人、0-6岁儿童、孕产妇、高血压患者、糖尿病患者、肺结核患者和严重精神障碍患者重点核查提供基本公共卫生服务记录和其他医疗服务记录;(14分) ②6名 签约残疾人重点核查提供基本康复和约定的康复服务等;(3分) ③14名 签约建档立卡贫困人口重点核查每年一次健康体检、慢病随访和主要慢病患者健康教育处方落实情况;(10分) ④6名 签约计生特殊家庭核查提供约定的医疗卫生服务情况;(3分)	
指标名称	指标说明	评分细则		评价记录

效果评估 (10分)	主要包括基层 医疗卫生机构	依托国家卫健系统,核实本单位基层医疗卫生机构门急诊人次较上年增长情况;(4分)	
	门急诊量增长 率、住院量增长 率、政策知晓率 和满意率等。	通过问卷调查、电话回访等形式,问卷调查辖区居民对家庭医生签约服务的政策知晓率和满意度;(6分)	

评价人:

评价时间: 年 月 日