

上海市青浦区卫生健康委员会文件

青卫健基层〔2024〕4号

关于印发《青浦区家庭医生标杆团队管理工作方案》的通知

区疾病预防控制中心、区卫生事业发展中心、各街镇社区卫生服务中心：

根据《上海市人民政府办公厅关于印发〈进一步提升本市社区卫生服务能力的实施方案〉的通知》（沪府办发〔2023〕7号）、《关于印发〈关于推进本市家庭医生签约服务高质量发展的实施意见〉的通知》（沪卫基层〔2022〕10号）、《关于印发2024年上海市基层卫生健康工作要点的通知》（沪卫基层〔2024〕2号）、《关于印发2024年本市家庭医生签约服务质控工作要点的通知》（沪健促〔2024〕2号）等文件精神，为进一步做实做优家庭医

生签约服务，提升家庭医生服务内涵，推动签约服务规范化、高质量、可持续发展，我委制定《青浦区家庭医生标杆团队管理工作方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

青浦卫生健康委员会

2024年4月28日

青浦区家庭医生标杆团队管理 工作方案

按照《上海市人民政府办公厅关于印发〈进一步提升本市社区卫生服务能力实施方案〉的通知》（沪府办发〔2023〕7号）、《关于印发〈关于推进本市家庭医生签约服务高质量发展的实施意见〉的通知》（沪卫基层〔2022〕10号）、《关于印发2024年上海市基层卫生健康工作要点的通知》（沪卫基层〔2024〕2号）、《关于印发2024年本市家庭医生签约服务质控工作要点的通知》（沪健促〔2024〕2号）等文件精神，为进一步做实做优家庭医生签约服务，提升家庭医生服务内涵，推动签约服务规范化、高质量、可持续发展，现制定青浦区家庭医生标杆团队管理工作方案。

一、工作目标

基于本区家庭医生团队，培育和挖掘优秀家庭医生及优秀家庭医生服务团队，打造家庭医生标杆团队，树立家庭医生工作榜样，对全区家庭医生签约服务工作形成标杆引领作用。通过开展家庭医生标杆团队管理工作，以服务需求为导向，以考核指标为抓手，以考促改，以考提质，以点带面持续推进全区家医团队服务高质量发展，引导社区居民主动签约，提升家庭医生职业荣誉

感，形成长期有效的家庭医生服务工作机制。

二、组织架构

由青浦区卫生健康委员会（以下简称区卫健委）、青浦区卫生事业发展中心（以下简称区卫发中心）、青浦区疾病预防控制中心（以下简称区疾控中心）及区内 12 家社区卫生服务中心成立区级家庭医生标杆团队工作领导小组，领导小组下设质控工作组（见附件 1），设在区卫发中心（区家医质控中心），负责具体工作落实推进和质控督导。

三、职责分工

（一）青浦区卫生事业发展中心

区卫发中心负责家庭医生标杆团队管理工作实施的日常管理、跟进落实，做好相关数据的收集整理、汇总分析及质控督导。

（二）青浦区疾病预防控制中心

区疾控中心参与家庭医生标杆团队质控督导工作，指导家庭医生团队开展慢病管理工作。

（三）街镇社区卫生服务中心

社区卫生服务中心择优申报家庭医生标杆团队，做好家庭医生标杆团队相关工作，完善对家庭医生的考核奖励机制。

四、工作内容

（一）签约覆盖

家庭医生签约服务应提高线上签约的占比，实现多渠道签约模式。

（二）签约流程规范性

从家庭医生线上签约、续约流程规范性开展。家庭医生应通过实有人口库和实名认证，签订签约协议书（需居民签字），线上签约约五个工作日内完成；签约生效一周内，家庭医生或其团队成员要对新签约居民进行首次预约随访，充分告知内容，并在签约生产系统生产的“需告知内容结构化列表”勾选留痕。根据提示，征求签约居民意愿，在做好特色服务告知和健康评估报告反馈的基础上，及时规范完成续约、转签等。

（三）签约服务有效性

做好签约居民电子健康档案规范建档、档案更新、数据归集和使用工作。委托第三方进行专项质控，提升电子健康档案规范建档率。社区应加强慢性病健康管理能力建设和人才培养，制定工作计划，明确家庭医生在开展医防融合管理中的主导地位，为慢性病高危人群和患者提供健康教育、规范诊疗、随访管理等全程防治管理服务，充分发挥家庭医生团队专业服务作用。

（四）签约服务内涵

家庭医生为签约居民提供健康咨询、就医指导、科普讲座，

以及门诊、家庭病床、康复、护理等预约服务，提升签约服务知晓度和居民满意度。家庭医生应根据签约约定周期，为签约居民推送健康评估报告，做好自身健康管理。家庭医生应定期下沉至辖区卫生室/站开展医疗卫生服务，加强签约医生与签约居民之间的沟通联系，提升家庭医生社区就诊率。

（五）互联网+家医

为推进家庭医生签约服务模式转变，丰富畅通签约渠道，积极推进“互联网+”家庭医生签约服务，保障签约工作更便捷地推进。着重提升门诊诊疗中智慧互联网医院复诊配药人次数占比和线上转诊人次数占比。

（六）附加指标

家庭医生团队应打造新颖的工作模式、个性化签约服务等特色亮点，例如制定签约付费服务包等形式，促进更多人群的签约。

五、工作要求

（一）加强组织管理。各单位要统一思想认识，明确工作目标，落实工作责任，完善考核奖励机制，持续推进家庭医生标杆团队管理工作，为社区居民提供优质、便捷、可及的家庭医生签约医疗卫生服务。

（二）开展动态管理。各社区卫生服务中心按照标杆团队申报标准（见附件2），于2024年4月底前完成家庭医生标杆团队自

主申报，将标杆团队申报名单和年初各项指标情况报至区质控工作小组，区质控工作小组审核后报区卫健委；2023年度已申报标杆团队的家庭医生团队，且未提出退出申请，将自动纳入2024年度标杆团队范畴。每年区家庭医生标杆团队质控小组对所有标杆团队进行年度考核，质控期内有死亡后签约、死亡后长期不解约及慢病死后随访的家庭医生团队，予以一票否决。

（三）落实质控督导。各社区卫生服务中心每季度自评、质控工作小组每半年开展标杆团队工作质控督导。区质控工作小组结合督导和自评情况结果，形成书面报告，上报至区卫健委，经审核后，由卫健委通报各社区卫生服务中心。一般半年度质控督导在当年7月份开展，年度质控督导在次年1、2月份开展。

（四）实施绩效考核。区卫健委结合质控督导结果，对家庭医生标杆团队开展年度考核，考核成绩分为优秀、良好、达标三档（优秀档30%、良好档50%、达标档20%）。考核成绩为优秀、良好档的，继续纳入下一年度家庭医生标杆团队范畴，各社区卫生服务中心在发放家庭医生签约服务费中应予以适当奖励。区卫健委对标杆团队考核情况纳入年度绩效考核，并作为各类评优评先、职称评聘、签约服务经费区级统筹发放的依据之一。

（五）推广宣传引导。通过家庭医生标杆团队管理工作，大力推广优秀家庭医生团队工作经验，展现家庭医生团队扎根基层、乐于奉献的优秀品质和良好精神风貌，提升家庭医生团队整体影

响力，加深居民对家庭医生服务内容的认识，引导居民积极主动签约家庭医生，增加家庭医生职业荣誉感。

附件 1：区家庭医生标杆团队领导小组名单

区家庭医生标杆团队质控小组名单

附件 2：标杆团队申报标准

附件 3：家庭医生标杆团队考核指标

青浦区卫生健康委员会

2024 年 4 月 25 日

附件 1

区家庭医生标杆团队领导小组名单

- 组 长：胡 炯 区卫生健康委员会副主任
- 副组长：潘俊锋 区疾病预防控制中心主任
- 顾 青 区卫生健康事业发展中心主任
- 组 员：徐 喆 区卫生健康委员会基层卫生科科长
- 徐 龙 区卫生健康委员会医政科负责人
- 叶开友 区卫生健康委员会预防科负责人
- 程 东 区卫生健康委员会信息科科长
- 张 军 赵巷镇社区卫生服务中心主任
- 汪玲燕 徐泾镇社区卫生服务中心主任
- 汪永锋 徐泾北大居社区卫生服务中心主任
- 赵锦江 华新镇社区卫生服务中心主任
- 徐渊辉 重固镇社区卫生服务中心主任
- 陈华星 白鹤镇社区卫生服务中心主任
- 郭晓虎 朱家角镇社区卫生服务中心主任
- 张丽红 金泽镇社区卫生服务中心主任
- 邹 云 练塘镇社区卫生服务中心主任
- 曹 红 夏阳街道社区卫生服务中心主任
- 朱庆云 盈浦街道社区卫生服务中心主任
- 王健翠 香花桥街道社区卫生服务中心主任

区家庭医生标杆团队质控小组名单

组长：顾青

副组长：左晓华

联络员：顾英

考核一组			
组长	张晔婷	副主任医师	重固镇社区卫生服务中心
组员	任志华	副主任医师	区疾病预防控制中心
	曹 波	主治医师	华新镇社区卫生服务中心
	徐铖秀	主治医师	徐泾镇社区卫生服务中心
	陆 萍	主管护师	徐泾北大居社区卫生服务中心
考核二组			
组长	高 中	副主任医师	白鹤镇社区卫生服务中心
组员	陆 杰	公卫医师	区疾病预防控制中心
	刘晓晔	主管护师	夏阳街道社区卫生服务中心
	黄方红	副主任护师	盈浦街道社区卫生服务中心
	顾 超	主治医师	赵巷镇社区卫生服务中心
考核三组			
组长	蒋雪美	副主任医师	金泽镇社区卫生服务中心
组员	张 柯	公卫医师	区疾病预防控制中心
	陆叶秀	副主任医师	练塘镇社区卫生服务中心
	沈 英	主治医师	香花桥街道社区卫生服务中心
	陈 伟	主治医师	朱家角镇社区卫生服务中心

附件 2

标杆团队申报标准

序号	内容
1	团队成员结构合理，人员分工明确，精神面貌良好，思想积极向上，能较好完成家庭医生签约服务工作
2	团队上一年度无死亡后签约及死亡后长期签约在库（死亡后超过 1 个月未解约）
3	团队上一年度市级家庭医生签约服务考核成绩需达到 B 档及以上
4	家庭医生或者团队上一年度下沉服务过卫生站、卫生室、村居委
5	团队上一年度未收到市级、区级的有效投诉件

备注：各社区择优申报 2-4 支家庭医生标杆团队。

附件 3

家庭医生标杆团队考核指标

分类	指标名称	指标内容	一般团队评价标准	标杆团队评价标准	2023 年指标完成情况	总分	评分标准	考核方式
基础指标	1. 增量签约居民中线上签约占比	<p>新增签约居民中通过线上完成签约的比例</p> <p>计算公式：新增签约居民中通过线上完成签约人数/新增签约居民数</p>	15%	20%	11.26%	3	<p>≥20%得 3 分；</p> <p><20%且≥15%得 2 分； <15%且≥10%得 1 分； <10%不得分</p>	信息化监测

	<p>2. 线上签约流程规范率</p>	<p>线上签约流程规范：即需通过实有人口库和实名认证，签订签约协议书（需居民签字），线上签约五个工作日内完成；签约生效后一周内，家庭医生（或其团队人员）要对新签约居民进行首次预约随访，充分告知（内容同线下签约），并在签约生产系统生成的“需告知内容结构化列表”勾选留痕。</p> <p>计算公式：线上签约流程规范的签约居民数/线上签约居民数</p>	100%	100%	/	5	<p>达到 100%得 5 分，未达到不得分</p>	<p>信息化监测 复核</p>
--	----------------------------	--	------	------	---	---	----------------------------	---------------------

	<p>3. 续约流程规范率</p>	<p>续约流程规范：根据续约提醒，家庭医生及时做好续约居民健康评估报告反馈及签约生产系统上传、社区特色服务告知和续约意愿征询，并勾选留痕；同时，在生产系统上传已归集签约协议书。</p> <p>计算公式：续约流程规范的签约居民数/续约居民数</p>	100%	100%	/	5	达到 100%得 5 分，未达到不得分	信息化监测 复核
	<p>4. 电子健康档案建档率</p>	<p>家庭医生要为每位签约居民规范建立电子健康档案（EHR），并做好档案的完善、维护、应用与迁移等管理工作。</p> <p>计算公式：签约居民建立电子健康档案人数/辖区内签约居民数</p>	100%	100%	99.09%	5	达到 100%得 5 分，未达到不得分	委托第三方 专项质控

	5. 电子健康档案规范建档率	<p>签约居民规范化电子健康档案指完成封面和个人基本信息表，规范记录老年人、慢性病患者健康体检结果，以及0-6岁儿童、孕产妇、老年人、慢性病患者等重点人群健康管理记录，以及其他医疗卫生服务记录等。</p> <p>计算公式：签约居民规范化电子健康档案建档人数/辖区内签约居民数</p>	100%	100%	82.29%	5	达到100%得5分，未达到不得分	委托第三方 专项质控
标杆 指标	6. 规范健康评估率	<p>家庭医生每年对签约居民开展1次健康评估，并将健康评估报告向签约居民反馈与解读。</p> <p>计算公式：规范开展健康评估的签约居民数/签约满一年居民数</p>	80%	90%	/	5	<p>≥90%得5分；<90%且≥85%得3分；<85%且≥80%得1分；<80%不得分</p>	委托第三方 专项质控
	7. 规范健康干预率	<p>家庭医生基于签约居民健康评估结果，向其提供针对性健康指导与干预服务，统筹医、防、管服务，每季度不少于1次。</p> <p>计算公式：规范开展健康干预的签约居民数/签约</p>	80%	90%	/	5	<p>≥90%得5分；<90%且≥85%得3分；<85%且≥80%得1分；<80%不得分</p>	区家医质控 专家组抽查

		满一年居民数						
	8. 签约老年人健康管理率	<p>为老年人建立健康档案，开展健康体检且体检表内容填写完整、数据客观可溯源，健康评价有依据，健康指导有针对性。</p> <p>计算公式：规范开展健康管理的 65 岁及以上签约老人数/65 岁及以上签约老人数</p>	90%	95%	/	5	<p>≥95%得 5 分； <95%且≥90%得 3 分； <90%不得分</p>	<p>区家医质控 专家组抽查</p>
	9. 慢性病规范管理对象标准化服务比例	<p>慢性病规范管理对象中接受标准化服务（血压、血糖、身高、体重、肺功能检测）的比例。</p> <p>计算公式：接受标准化服务的对象人数/慢性病管理对象人数</p>	40%	45%		4	<p>≥45%得 4 分； <45%且≥40%得 2 分； <40%不得分</p>	<p>信息化监测</p>
	10. 慢性病健康管理数据质控合格率	<p>质控的慢性病健康管理记录合格比例。</p> <p>计算公式：质控合格的慢性病健康管理记录数量/纳入质控的记录数量</p>	80%	85%		5	<p>≥85%得 5 分； <85%且≥80%得 3 分； <80%不得分</p>	<p>区家医质控 专家组抽查</p>

<p>11. 在管慢性病患者门诊随访比例</p>	<p>在管慢性病患者（高血压易患、高血压患者、糖尿病前期、2型糖尿病患者）随访方式中门诊随访的比例。</p> <p>计算公式：在管患者门诊随访人次数/在管患者数总随访人次数</p>	<p>40%</p>	<p>45%</p>		<p>4</p>	<p>≥45%得4分；<45%且≥40%得2分；<40%不得分</p>	<p>信息化监测</p>
<p>12. 高血压首诊测压对象血压异常率</p>	<p>高血压首诊测压对象血压异常情况比例。</p> <p>计算公式：首诊测压血压异常人数/首诊测压人数</p>	<p>不低于全区首诊测压自动化上传人群血压异常率的40%</p>	<p>不低于全区首诊测压自动化上传人群血压异常率的50%</p>		<p>2</p>	<p>血压异常率≥全区首诊测压自动化上传人群血压异常率的50%得2分；<50%且≥45%得1分；<45%不得分</p>	<p>信息化监测</p>
<p>13. 签约家庭医生就诊率</p>	<p>签约居民在签约家庭医生处门诊就诊次数占其相应时段在签约社区门诊就诊总次数的比例。</p> <p>计算公式：签约居民在签约家庭医生处门诊就诊次数/签约居民在签约社区门诊就诊总次数</p>	<p>30%</p>	<p>30%</p>	<p>7.32%</p>	<p>5</p>	<p>≥30%得5分；<30%且≥20%得3分；<20%且≥10%得1分；<10%不得分</p>	<p>信息化监测</p>

14. 家庭病床建床率	以常住人口计算，以家庭医生为单位，年内为辖区内有需求的患者所建的家床	$\geq 3.3\%$	$\geq 3.5\%$	3.67%	5	$\geq 3.5\%$ 得5分； $< 3.5\%$ 且 $\geq 3.4\%$ 得3分； $< 3.4\%$ 且 $\geq 3.3\%$ 得1分； $< 3.3\%$ 不得分	区家庭病床质控专家组 抽查
15. 家庭医生续约率	签约有效期到期后在原签约家庭医生处续约的签约居民人数占比 计算公式：签约有效期到期后续约的签约居民数/签约有效期到期的签约居民数	70%	80%	/	5	$\geq 80\%$ 得5分； $< 80\%$ 且 $\geq 75\%$ 得3分； $< 75\%$ 且 $\geq 70\%$ 得1分； $< 70\%$ 不得分	信息化监测
16. 家庭病床服务项目	平均每张家家庭病床开展服务项目数量	8-10项	15项	/	5	≥ 15 项得5分； < 15 项且 ≥ 13 项得4分； < 13 项且 ≥ 11 项得3分； < 11 项且 ≥ 9 项得2分； < 9 项且 ≥ 8 项得1分； < 8 项不得分	区家庭病床质控专家组 抽查

	17. 家庭医生下沉天数	每周家庭医生下沉至卫生室/站服务天数	2天/月	4天/月	/	2	≥4天/月得2分；=3天/月得1分；≤2天/月不得分	区家医质控专家组抽查
	18. 开展科普宣传	每季度在村居或街道、楼宇、企业开展一次科普讲座，人数达到50人以上	/	一年四次	/	5	≥4次/年得5分；3次/年得4分；2次/年得3分；1次/年得2分；其余不得分	区家医质控专家组抽查
互联网+家医指标	19. 智慧互联网医院复诊配药人次	开展智慧互联网医院复诊配药工作人次数在门诊诊疗中的占比 计算公式：互联网复诊配药诊疗人次数/门诊诊疗人次数	2.5%	3.5%	/	5	≥3.5%得5分；<3.5%且≥3.0%得3分；<3.0%且≥2.5%得1分；<2.5%不得分	信息化监测
	20. 线上转诊人次	开展线上转诊在门诊工作量的占比 计算公式：线上转诊人次数/门诊诊疗人次数	1%	2%		5	≥2%得5分；<2%且≥1.5%得3分；<1.5%且≥1%得1分；<1%不得分	信息化监测

满意度指标	21. 签约知晓率	辖区内签约居民中知晓签约的人数占比。 计算公式: 签约居民中知晓签约人数/辖区内签约居民中回复签约知晓人数	95%	100%	80.02%	5	=100%得 5 分; <100%且≥95%得 3 分; <95%不得分	委托第三方 专项质控
	22. 签约服务满意度	辖区内签约居民对其签约服务满意人数占比。 计算公式: 签约居民中对签约服务满意人数/辖区内签约居民中回复签约服务满意度人数	80%	90%	98.30%	5	≥90%得 5 分; <90%且≥85%得 3 分; <85%且≥80%得 1 分; <80%不得分	委托第三方 专项质控
附加指标	23. 工作模式、服务内容等特色亮点工作	①功能社区签约覆盖②制定在职人群、在校学生等分类管理人群签约服务包③制定“家庭版”签约服务包, 促进以家庭为单元签约等		1-2 项		5	专家组评定符合 1 项加 1 分, 依次叠加, 上限 5 分	区家医质控 专家组评定
一票否决指标	24. 死亡后签约	考核年度内家庭医生团队中出现死亡后签约						区家医质控 专家组评定
	25. 死亡后长期在签约库	考核年度内家庭医生团队中出现死亡后长期在签约库						区家医质控 专家组评定

	26. 死亡后随访	考核年度内家庭医生团队中出现死亡后随访							区家医质控 专家组评定
--	------------------	---------------------	--	--	--	--	--	--	----------------

青浦区卫生健康委员会办公室

2024年4月28日印发
