

天津市滨海新区卫生健康委员会文件

津滨卫基〔2019〕44号

区卫生健康委关于 2018 年度滨海新区家庭医生签约服务绩效考核情况的通报

泰达街、各功能区卫生管理部门、各有关医疗卫生机构：

根据《区卫生计生委关于印发滨海新区 2018 年度基本公共卫生服务项目绩效考核方案》（津滨卫基〔2018〕206 号）安排，区卫生健康委于 2019 年 1 月 9 日至 1 月 31 日，对全区承担家庭医生签约服务的 35 个机构 2018 年工作开展情况进行了绩效考核。现将考核情况通报如下。

一、考核结果

根据《区卫生计生委关于印发滨海新区 2018 年度家庭医生签约服务绩效考核暂行办法的通知》（津滨卫基〔2018〕205 号），

考核成绩实行百分制。全区平均得分 72.5 分，最高分 92.42 分，最低分 33.33 分。详见附件 1。

二、完成情况及存在问题

（一）签约服务数量

1. 签约人群数量。2018 年有效签约 550884 人，任务完成率 112.14%。塘沽街解放路、新城镇、寨上街、大港、塘沽传染病医院、盐场医院金谷里、铭远医院六安里 7 个机构签约人数未达到目标要求。

2. 重点人群签约数量。2018 年重点人群签约 339975 人，重点人群签约率 61.71%。新北街蓝卡、新城镇、汉沽街大田、茶淀街、杨家泊镇、古林街、海滨街港西、中塘镇、太平镇、小王庄镇、开发区 11 个机构重点人群签约覆盖率不足 60%。

（1）老年人签约率。老年人有效签约 193949 人，签约率 105.7%。除古林街、传染病医院 2 个机构外，其余机构老年人签约率均达到 80%目标要求。

（2）高血压患者签约率。高血压患者有效签约 130215 人，签约率 83.14%。北塘街、新城镇、汉沽街、寨上街、杨家泊镇、大港、古林街、中塘镇、开发区、塘沽传染病医院、华云园、盐场医院金谷里、铭远医院六安里 13 个机构高血压患者签约率未达到 80%目标要求。

（3）糖尿病患者签约率。糖尿病患者有效签约 51967 人，签约率 86.69%。新城镇、汉沽街、大港、古林街、海滨街港西、开发区、永久医院、塘沽传染病医院、华云园、盐场医院金谷里 10 个机构糖尿病患者签约率未达到 80%目标要求。

（4）严重精神障碍患者签约率。严重精神障碍患者有效签约

3335人，签约率60.27%。塘沽街解放路、塘沽街三槐路、杭州道街、杭州道街向阳、大沽街、北塘街、胡家园街、新城镇、新北街蓝卡、汉沽街、大港、开发区、中新生态城、永久医院、塘沽传染病医院、盐场医院金谷里、铭远医院六安里17个机构严重精神障碍患者签约率未达到60%目标要求。

(5) 残疾人群签约率。残疾人群有效签约5240人，签约率75.9%。塘沽街解放路、大沽街、新北街蓝卡、新城镇、汉沽街、寨上街、大港、古林街、海滨街华幸、铭远医院六安里10个机构残疾人群签约率未达到60%目标要求。

(6) 结核病患者签约率。结核病患者有效签约166人，签约率64.09%。除塘沽街解放路、塘沽街三槐路、杭州道街、大沽街、胡家园街、北塘街、新北街蓝卡、新城镇、海滨街花园里、开发区、中新生态城、铭远医院六安里12个机构外，其余机构均达到60%目标要求。

(7) 计划生育特殊家庭签约率。计划生育特殊家庭有效签约1680人，签约率79.96%。塘沽街解放路、新北街蓝卡社区卫生服务中心计划生育特殊家庭签约率未达到60%目标要求。

(8) 城乡低保五保签约率。城乡低保五保签约3791人，签约率62.24%。

(二) 签约服务质量

1. 60岁及以上失能、半失能人群入户服务情况。累计完成入户服务24424人次，任务完成率180.92%。其中，完成入户体检3593人；完成第2、3、4季度慢病随访10451人次。

2. 特需上门服务情况。累计完成特需上门服务5155人次，现场随机抽查特需上门服务居民64人，服务真实58人，服务真实

率 90.63%。新城镇、寨上街、海滨街港西 3 个机构未开展特需上门服务。汉沽街、大港、开发区、塘沽传染病医院 4 个机构无特需上门服务记录。

3. 结对帮扶困难村的低收入困难群体签约情况。海滨街港西社区卫生服务中心无结对帮扶的低收入困难群体，太平镇社区卫生服务中心低收入困难群体签约完成率 $\leq 50\%$ 。

（三）签约服务效果

1. 签约高、糖尿病患者用药计划制定。2018 年制定用药计划 80924 人，用药计划制定率 54.40%。除塘沽街解放路、杭州道街、杭州道街向阳、胡家园街、新北街蓝卡、汉沽街大田、茶淀街、古林街、海滨街幸福、海滨街花园里、海滨街三号院、海滨街华幸 12 个机构外其余机构均未达到 75% 的目标要求。

2. 基层 33 种保障用药到位情况。2018 年累计接到 8890 热线投诉基层药品短缺问题 12 条，被投诉机构有杭州道街、大沽街、北塘街、寨上街朝阳、古林街、中塘镇、塘沽传染病医院 7 个机构。经现场检查，除塘沽街解放路、塘沽街三槐路、塘沽街新港、杭州道街、杭州道街向阳、大沽街、北塘街、胡家园街、新城镇、塘沽大华医院、新北街蓝卡、铭远医院六安里 12 个机构外，其余机构目前仍不同程度存在 33 种药品保障不到位的情况。

3. 签约服务费的执行情况

（1）分配方案制定。新北街蓝卡、大港、开发区、中新生态城 4 个机构无签约服务费分配方案；海滨街幸福、海滨街花园里、海滨街三号院、海滨街华幸 4 个机构的分配方案不符合天津市和区卫生健康委相关工作要求。

（2）职代会会议纪要。新北街蓝卡、汉沽街、大港、海滨街

港西、海滨街三号院、海滨街华幸、大港赵连庄、开发区、中新生态城、永久医院 10 个机构无签约服务费分配职代会会议纪要。

(3) 签约服务费发放。海滨街幸福、海滨街花园里、海滨街三号院、海滨街华幸、太平镇 5 个机构无签约服务费发放明细账目。

(4) 签约服务费发放频次。开发区、中新生态城 2 个机构未发放签约服务费；除胡家园街、汉沽街、汉沽街大田、寨上街朝阳、茶淀街、大港、古林街、中塘镇、太平镇、小王庄镇、海滨街港西、海滨街幸福、海滨街花园里、海滨街三号院、海滨街华幸、大港赵连庄、塘沽传染病医院、盐场医院金谷里 18 个机构签约服务费发放频次 \leq 3 个月/次外，其余机构签约服务费发放频次为 3-12 个月。

(四) 满意度调查

1. 家庭医生服务热线的畅通情况

(1) 电话畅通率。现场随机拨打家庭医生服务热线电话 168 个，畅通率 100%。

(2) 协议书完整。现场随机抽取 240 份服务协议书，232 份完整，完整率 96.67%。除海滨街港西、海滨街三号院、海滨街华幸 3 个机构外，其余机构协议书完整率均达到 100%。

2. 签约居民服务知晓率和满意度

(1) 家庭医生知晓率。现场随机电话调查签约居民 379 人，知晓 299 人，知晓率 78.89%。除塘沽街三槐路、胡家园街、塘沽大华医院、汉沽街、汉沽街大田、寨上街、寨上街朝阳、茶淀街、海滨街幸福、海滨街花园里、海滨街华幸、永久医院、明珠花园 13 个机构外，其余机构家庭医生知晓率不足 100%。

(2) 签约服务内容知晓率。现场调查签约居民 379 人，知晓 311 人，知晓率 82.06%。除杭州道街、杭州道街向阳、汉沽街、寨上街、寨上街朝阳、茶淀街、海滨街幸福、海滨街花园里、海滨街三号院、中新生态城、永久医院 11 个机构外，其余机构签约服务内容知晓率不足 100%。

(3) 签约居民服务满意度。现场调查签约居民 379 人，满意 344 人，满意度 90.77%。新城镇社区卫生服务中心签约居民服务满意度不足 70%。

三、相关工作要求

(一) 对照考核发现问题，立即整改落实。

各机构要针对年度绩效考核中发现问题，深层次剖析问题产生的原因，认真查找工作中的不足，集中力量加以整改落实。特别是要加快慢病用药计划制定，持续做好特需上门服务，不断扩大重点人群的签约履约服务等。要强化以签约居民满意度为核心的服务理念，提高政治站位，针对短板弱项，有的放矢的加以整改，防止“走过场”“做虚功”现象出现。泰达街、各功能区要进一步加强家庭医生团队建设，优化签约流程，落实履约职责，不断推进签约服务工作的有序发展。

(二) 加大项目宣传力度，提高居民知晓率。

各机构要加强家庭医生签约服务宣传力度，与街道（镇）、居（村）委会紧密配合，结合“世界家庭医生日”等主题宣传日，采取健康讲座、义诊、咨询、集市宣传等多种宣传形式，积极开展家庭医生签约服务宣传工作，营造良好的家医签约氛围，努力提升社会知晓率及签约居民的获得感和满意度。要着力培养业务骨干，总结先进事迹，宣传感人故事，展现家庭医生团队良好风

貌。要着力推介签约服务政策和服务内容，提升家庭医生团队与居民之间的亲和力，引导社区居民主动签约，促进家庭医生签约服务工作的顺利开展。

（三）加强内部质量控制，提升签约服务质量。

各机构要探索建立完善的机构内部管理考核工作机制，合理制定绩效管理指标，突出居民满意度的核心位置。要将绩效考核结果与家庭医生团队和个人绩效分配挂钩，坚持多劳多得、优绩优酬的原则。要牢牢把住服务真实性这条底线，不断夯实服务基础，以老年人、慢病患者为重点，做实做细签约履约服务。要特别关注残疾人、困难群体、严重精神障碍患者、计生特殊家庭等人群的签约履约工作，逐步扩大签约覆盖面。要优化服务流程，变革服务模式，以签约服务为抓手，不断提高临床诊疗和健康管理服务能力，实现预防、诊疗、康复服务有机融合。

附件：2018年度滨海新区家庭医生签约服务工作绩效考核成绩排名表



附件

2018 年度滨海新区家庭医生签约服务工作绩效考核成绩排名表

排名	基层医疗卫生机构名称	签约服务数量		签约服务质量		签约服务效果		知晓率和满意度		考核成绩
		总分	得分	总分	得分	总分	得分	总分	得分	
1	胡家园街社区卫生服务中心	25	24.72	17	17.00	28	20.70	30	30.00	92.42
2	茶淀街社区卫生服务中心	25	25.00	27	23.95	23	20.50	25	22.60	92.05
3	杭州道街向阳社区卫生服务中心	25	24.62	17	15.97	28	20.16	30	30.00	90.75
4	海滨街幸福社区卫生服务中心	25	24.89	17	16.86	28	19.00	30	30.00	90.75
5	塘沽大华医院	25	24.83	17	16.80	28	18.00	30	30.00	89.63
6	海滨街花园里社区卫生服务中心	25	25.00	17	16.30	28	18.00	30	30.00	89.30
7	汉沽街大田社区卫生服务中心	25	24.90	27	23.20	23	14.70	25	22.50	85.30
8	塘沽街新港社区卫生服务中心	25	23.82	17	15.25	28	18.00	30	25.83	82.90
9	塘沽街三槐路社区卫生服务中心	25	21.44	17	16.04	28	15.00	30	30.00	82.48
10	杭州道街社区卫生服务中心	25	20.50	17	15.04	28	25.59	30	20.83	81.96
11	古林街社区卫生服务中心	25	20.52	17	17.00	28	13.36	30	30.00	80.88
12	中塘镇社区卫生服务中心（赵连庄）	25	20.58	27	27.00	23	8.00	25	25.00	80.58
13	大沽街社区卫生服务中心	25	22.21	17	14.33	28	17.50	30	25.83	79.87
14	寨上街朝阳社区卫生服务中心	25	24.76	27	17.00	23	14.00	25	23.30	79.06
15	明珠花园社区卫生服务站	25	21.90	17	17.00	28	17.50	30	22.50	78.90
16	小王庄镇社区卫生服务中心	25	24.62	27	26.50	23	10.50	25	17.00	78.62
17	海滨街三号院社区卫生服务中心	25	24.97	17	16.49	28	6.77	30	28.17	76.40
18	新城镇社区卫生服务中心	25	17.88	17	10.34	28	18.00	30	30.00	76.22
19	北塘街社区卫生服务中心	25	24.28	17	15.14	28	17.50	30	17.50	74.42
20	塘沽街解放路社区卫生服务中心	25	10.80	17	14.61	28	25.25	30	19.17	69.83
21	中新生态城社区卫生服务中心	25	23.87	17	12.16	28	2.50	30	30.00	68.53
22	新北街蓝卡社区卫生服务中心	25	23.00	17	11.40	28	21.00	30	11.60	67.00
23	天津永久医院	25	19.07	17	11.03	28	13.50	30	23.30	66.90
24	大港赵连庄社区卫生服务中心	25	20.49	27	19.44	23	6.00	25	20.75	66.68
25	海滨街华幸社区卫生服务中心	25	24.60	17	10.90	28	7.13	30	21.50	64.13
26	杨家泊镇社区卫生服务中心	25	24.68	27	17.60	23	12.50	25	8.40	63.18
27	铭远医院六安里社区卫生服务站	25	19.49	17	15.00	28	18.00	30	10.00	62.49
28	盐场医院金谷里社区卫生服务站	25	17.90	17	13.40	28	9.50	30	21.33	62.13
29	太平镇社区卫生服务中心	25	24.12	27	20.30	23	8.00	25	8.00	60.42
30	寨上街社区卫生服务中心	25	12.08	27	9.00	23	14.50	25	23.30	58.88
31	开发区社区卫生服务中心	25	22.4	17	7.60	28	2.00	30	25.83	57.83
32	汉沽街社区卫生服务中心	25	1.00	17	11.00	28	10.50	30	30.00	52.50
33	海滨街港西社区卫生服务中心	25	24.08	27	8.53	23	10.00	25	8.00	50.61
34	大港社区卫生服务中心	25	9.30	17	9.57	28	2.50	30	29.17	50.54
35	塘沽传染病医院	25	5.68	17	5.15	28	12.50	30	10.00	33.33