

 中国社区卫生协会培训基地

新华少城社区卫生服务中心

Xinhua Shaocheng community health service centers



提升服务能力 助力家庭医生签约

主讲人：王伟

2018年4月 北京



王伟 · 主任医师

中国社区卫生协会理事

四川省社区卫生协会副秘书长

四川省社区卫生协会主任联盟主席

成都市青羊区新华少城社区卫生服务中心主任





一、基本情况介绍

二、服务能力建设

三、家庭医生签约

第一部分

基本情况介绍



1、青羊区基本情况



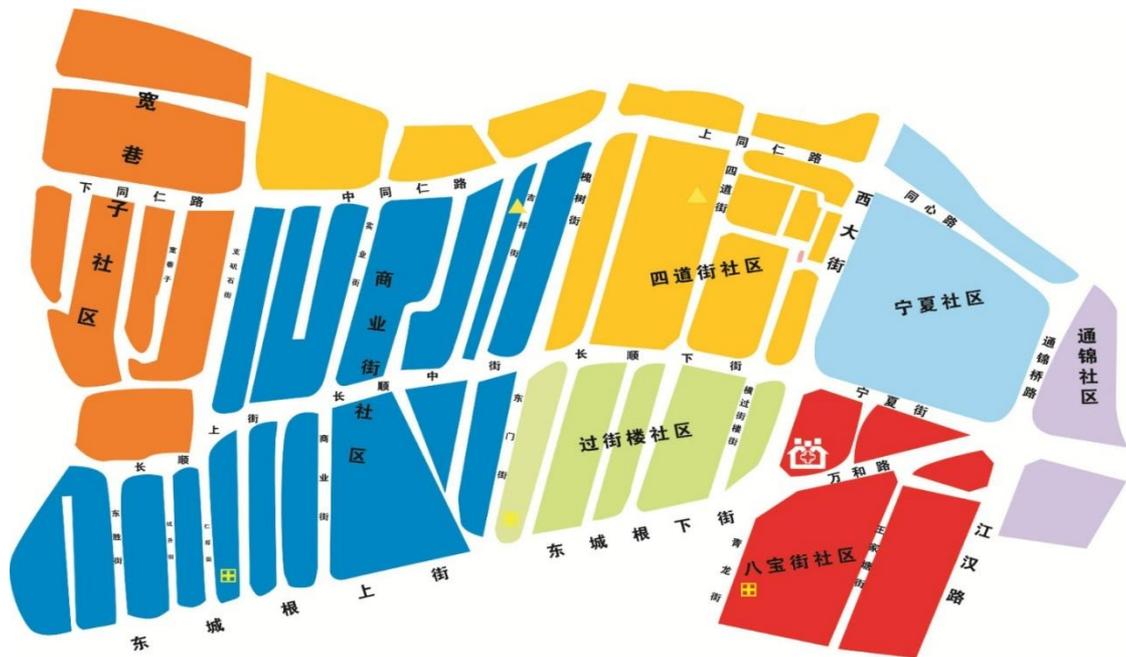
青羊区面积68平方公里，常住人口82万。11个社区卫生服务中心，20个社区卫生服务站。



2、中心基本情况



(1) 中心覆盖新华、少城两个街道办事处，七个居委会，管辖2.93平方公里，服务社区居民15.5万人。



2、中心基本情况



(2) 社区卫生诊断：人口特征

- 社区诊断报告显示——老龄化社区
- 60岁以上人口比例 27.71%
- 慢性病时点患病率 32.03%
- 据：新华少城社区卫生服务中心数据



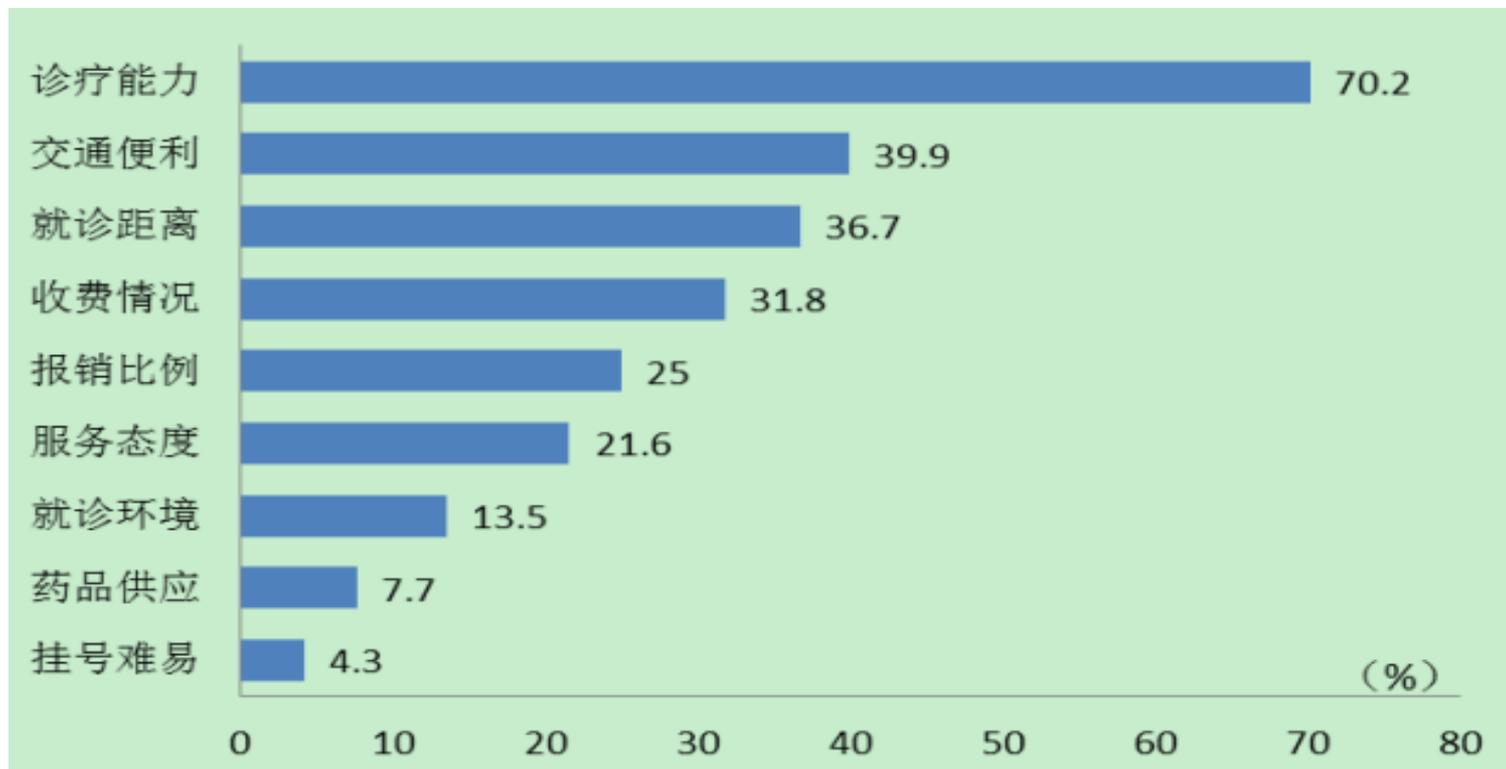
第二部分

服务能力建设

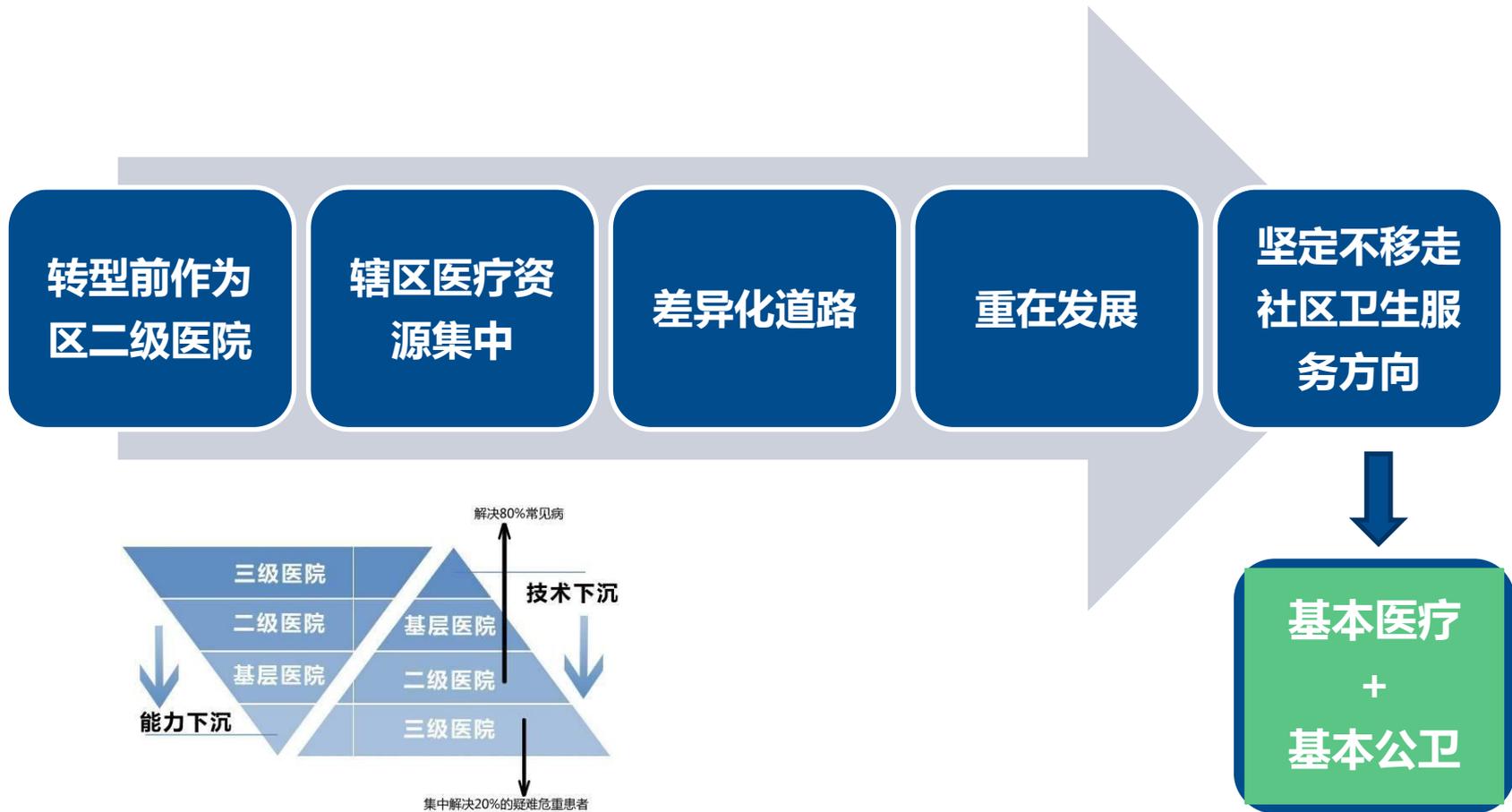




城乡居民选择就诊医疗机构主要考虑的因素



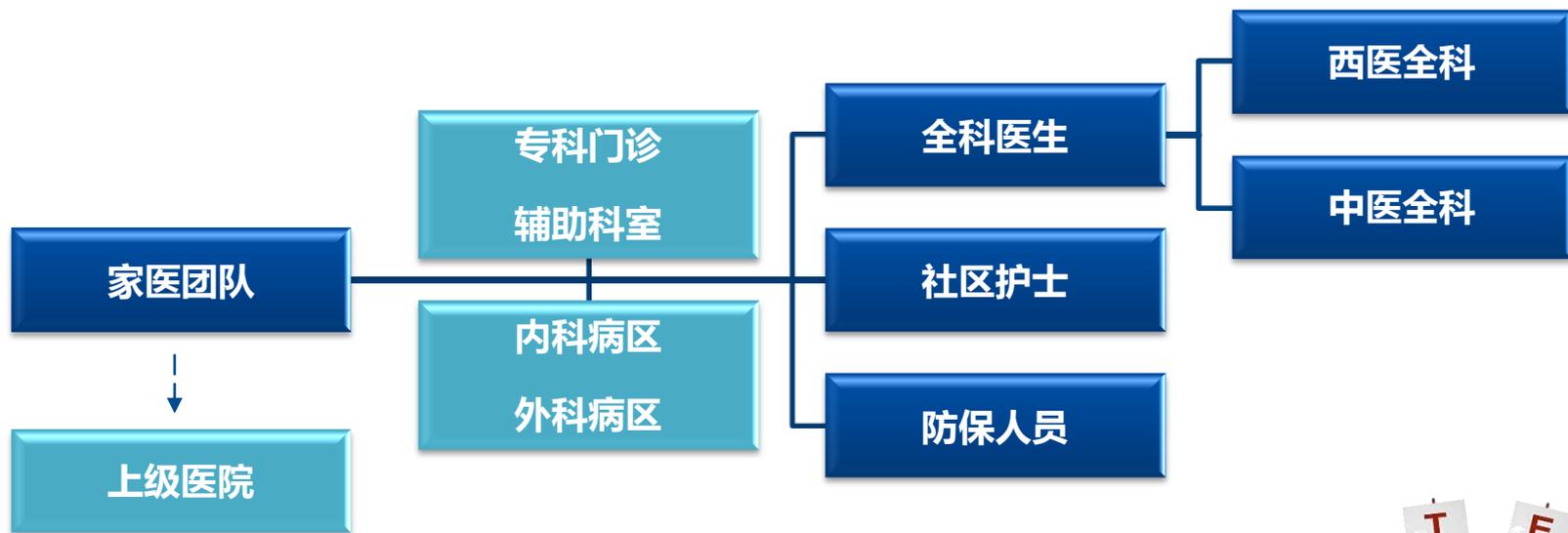
1、基本定位



2、团队建设



(1) 团队架构



2、团队建设



(2) 团队准入

家庭医生：本科及以上学历

家庭护士：大专及以上学历

防保人员：大专及以上学历



2、团队建设



(3) 职责分工：基本原则

居民院落网格化划分

每团队管理2000户居民

明确各种项目的服务量

服务项目到团队及个人

明确团队内部职责分工



2、团队建设



(3) 职责分工:做什么? 何时做? 如何做的更好?



2、团队建设



(3) 职责分工：所占比例

基本医疗40%

社区护理2%

健康教育2%

重点人群管理40%

满意度10%

团队协作2%

指令性工作2%

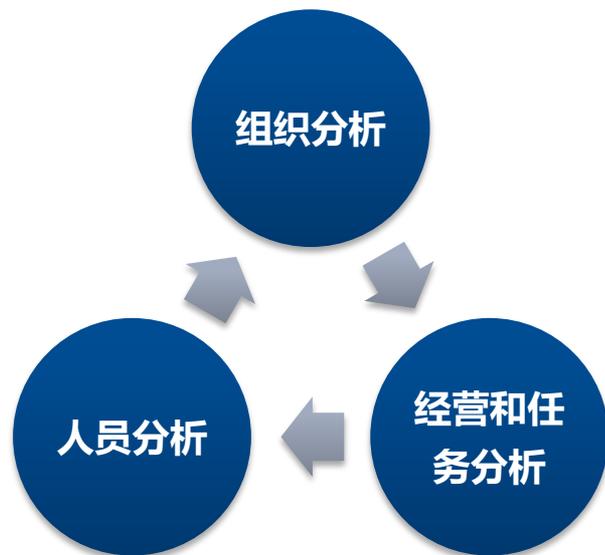
其他加分项2%



2、团队建设



(4) 能力建设：需求分析



2、团队建设



(4) 能力建设：“5+3” 分级培训模式

本科5年专业学习

第一级：中心内部转科培训 1年

第二级：省级全科医生转岗培训 1年

第三级：上级三甲医院进修学习 1年



2、团队建设



(4) 能力建设：团队文化

“重在合作、倡导竞争”

定期召开月会，交流、分享工作体会；

定期开展团队活动，例：拓展、联谊会、微博；

开通网站，制作活泼、有趣的网页宣传自己团队。



3、团队管理



(1) 管理原则：“四定双线”分级考核

四定

定人员、定岗位
定片区、定任务

双线

基本医疗
基本公卫

分级考核

中心
科室 团队



3、团队管理



(2) 团队考核：数量

建立居民健康档案

高血压管理

糖尿病管理

老年人管理

孕产妇管理

儿童保健

重性精神障碍患者管理



3、团队管理



(2) 团队考核：质量



3、团队管理



(2) 团队考核：公共卫生量表

2018年公共卫生月报表（部分）

本组规范管理名单（基数）			当月完成规范管理（本月完成数）				2017.7月以后累计到本月规范管理（累计完成数）		体检缺项登记	本月流动人口访视		
单纯老年人	慢病		单纯老年人 (全部规范)	慢病		本月总检	单纯老年人 (全部规范累计计算)	慢病		愿意接受服务但只愿意做部分体检的65岁及以上老年人（算了规范分值的这里不再计算）	流动人口 (只限居委会交换信息的流动人口)	非规范名单 (基数)外重点人群访视 (含面访以及门诊访视,不含电话访视,3个月访视一次)
	慢病老年人	65岁以下慢病		高血压 糖尿病 (只完成单纯体检老年慢病视为单纯慢病)	老高糖 (全部规范)			补生化体检 (已报单纯慢病基础体检的慢病老年人补规范生化检查项目)	高血压糖尿病 (规范完成的累计计算)			

3、团队管理



(2) 团队考核：基本医疗量表

2018年基本医疗月报表（部分）

门特管理				门诊挂号								传染病						门特审核
门特			纳入规范管理人数	内科 四元	内科 二元	内科 〇元	内科 低保	外科 四元	外科 二元	外科 〇元	外科 低保	传染病 报卡 (人)	结核筛查(65 岁及以上的糖 尿病老年人)	慢病或食 源性疾病 报卡(人)	疟原虫血吸 虫检查(人) 发热病人必 查(免费)	出诊	会诊	本月门特 审核工作 日(以天 为单位)
续办 门特	新办 门特	家庭 病床																

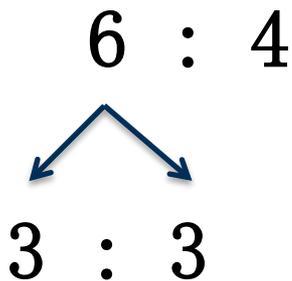
3、团队管理



(3) 团队绩效

数量和质量考核并重

绩效工资下的保底不封顶



保底——基本任务必须完成

3、团队管理



(3) 团队绩效：家庭医生补助

执业医师（全科转岗培训）：800元/月

执业医师：600元/月

执业护士（全科转岗培训）：600元/月

执业护士：500元/月



第三部分

家庭医生签约

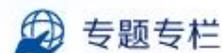
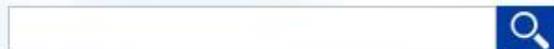


1、签约政策



成都市人力资源和社会保障局

Chengdu Human Resources and Social Security Bureau



人：家庭医生团队

财：人员经费 公卫经费 医疗收入

物：财政投入

医保政策支持

2、签约服务



(2) 签约职能分解：院部、科室、团队、个人

公共卫生岗



全科医疗岗



专科岗位



社区护理岗



医技岗



后勤障岗



管理人员岗



2、签约服务



(3) 签约服务培训及沟通:

贯穿始终

例会、汇报制度等多种形式

上下沟通，提供帮助，及时激励，以及调整计划



3、签约考核



(1) 考核原则

考核过程要强调社区居民参与。

考核导向要突出社会效益。

考核方式要坚持客观、公正、公开。

考核操作要可理解和经济简便。

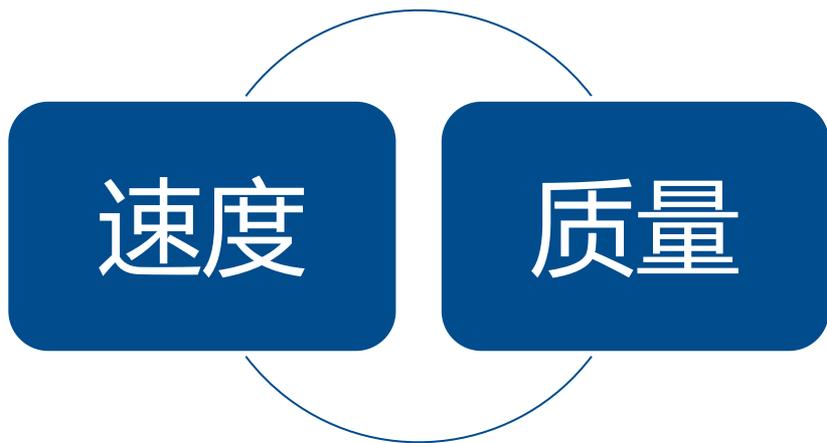
考核结果能促进提高内部运行质量和效率。



3、签约考核



(2) 签约评价





服务能力

政策任务
居民需求

签约工作

建立团队

群众满意



团队建设

围绕目标进行

签约管理

循环管理过程

绩效管理

全面激励机制



谢谢大家！

