

# 残疾人家庭医生签约服务的特殊性

成都市武侯区玉林社区卫生服务中心

曾 玲      2018年04月26日



# 残疾人家庭医生签约服务目标



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

让残疾人拥有  
自己的家庭医生

改善生活品质

减轻家庭负担

提高生活质量



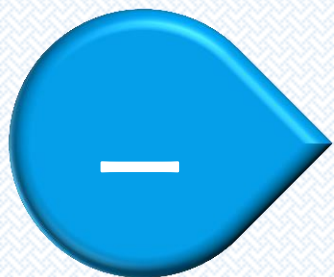




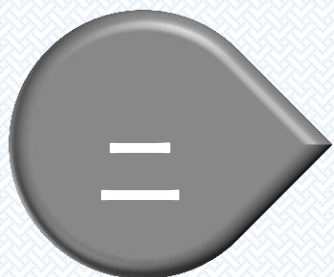
# 目 录



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心



服务对象的特殊性



组织保障的特殊性



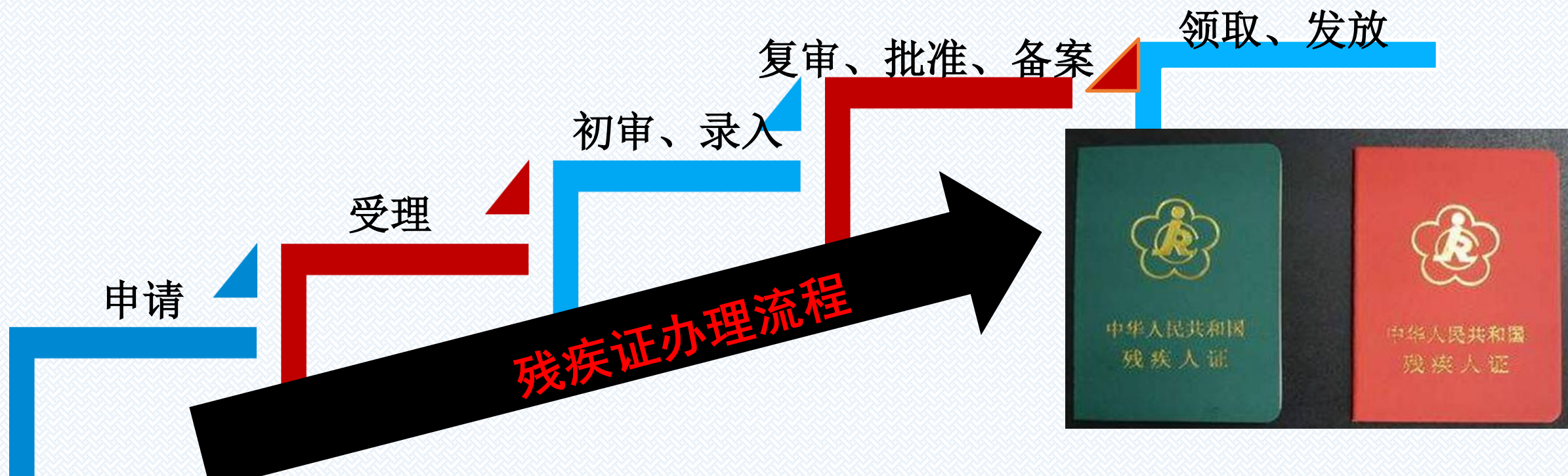
服务过程的特殊性

# 一、服务对象的特殊性



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

残疾人是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。



残疾人证由中国残联统一制发，套印中国残疾人联合会印章。**视力残疾人证采用红色磨砂人造革皮面，其他类别残疾人证采用绿色磨砂人造革皮面。**残疾人户口所在地残联负责发放和管理。



# 残疾人残疾分类—7类



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

视力残疾

听力残疾

言语残疾

肢体残疾

智力残疾

精神残疾

多重残疾



《残疾人残疾分类和分级》由中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会2011-1-14发布



# 玉林辖区残疾人情况

## 玉林辖区残疾人残疾分类统计表

| 残疾分类 | 人数（人） |
|------|-------|
| 视力障碍 | 309   |
| 听力障碍 | 426   |
| 言语障碍 | 14    |
| 肢体障碍 | 578   |
| 智力障碍 | 76    |
| 精神障碍 | 142   |
| 多重障碍 | 29    |
| 合计   | 1574  |



所有数据来自成都市武侯区玉林街道办事处

## 二、组织保障的特殊性



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

残联、街道居委、社区卫生机构共同参与

宣传

组织

保障

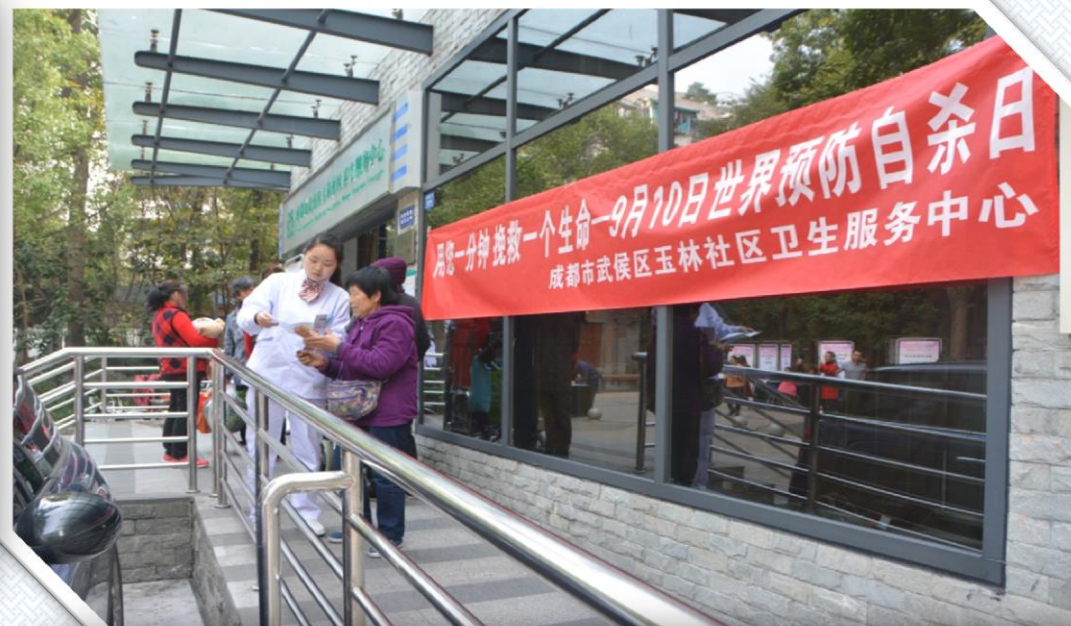




# 宣传的多样性

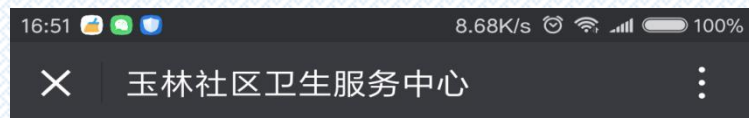


YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心





# 服务知晓 推动签约



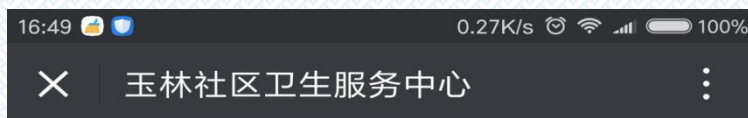
## 【简讯】我和家庭医生有个约定— 残疾人家庭医生签约活动

2017-07-07 玉林社区卫生服务中心

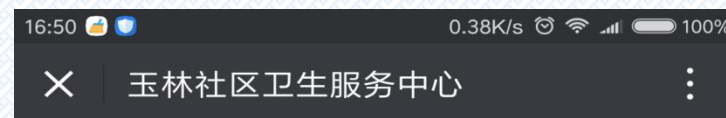


↑ 点击蓝字，轻松关注

我和家庭医生有个约定  
残疾人家庭医生签约活动



## 玉林：这里为每一个残疾人制定健康计划



## 我和家庭医生有个约定—残疾人家庭医生签约活动 成都市武侯区玉林社区卫生服务中心



01

## 玉林：这里有残疾人婆婆的放心微笑

尹灵，是玉林社区卫生服务中心服务队的带队医生，48岁的他，两鬓斑白。身为中药科主治医师的他，此时正和张婆婆亲切地交谈着……

“婆婆你叫什么名字？”

80多岁的张婆婆，听力不是很好，腿部残疾多年，需要拐杖才能慢慢的挪动身躯。知道



# 加强宣传 推动签约



## 残疾人 家庭医生免费签约开始啦

为了给辖区内残疾人提供更加便捷、高效、优质的综合性医疗健康服务，切实提高残疾人的幸福感，实现“让残疾人拥有自己的家庭医生”为目标，让家庭医生切实成为残疾人家庭健康的“守门人”。

### 家庭医生为您的健康保驾护航



浆洗黄门团队

(管理浆洗街社区和黄门街社区)



智联团队

(管理电信路社区和九如社区)



三心团队

(管理玉林东路社区和玉林北路社区)



桥岛团队

(管理倪家桥社区和青春岛社区)

### 家庭医生为您提供以下免费签约服务

| 签约服务项目 | 家庭医生签约服务内容                                                                                                                                          |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 注册签约   | 1、收集居民的基本信息。<br>2、建立统一规范居民健康档案，并实行信息化管理。                                                                                                            |
| 健康体检   | 1、免费健康体检。<br>2、解读体检报告。                                                                                                                              |
| 疾病管理   | 1、为原发性高血压患者提供4次面对面随访和1次健康检查。<br>2、为2型糖尿病患者的高危人群提供1次免费空腹血糖检测和1次健康检查。<br>3、为辖区内诊断明确、在家居住的严重精神障碍患者提供患者信息管理、随访评估、分类干预随访、健康体检(征得监护人与患者本人同意后，进行1次免费健康检查)。 |
| 诊疗服务   | 1、预约挂号、转诊。                                                                                                                                          |
| 健康干预   | 1、根据随访情况，调整管理和治疗方案。<br>2、制定个性化健康计划并随访。                                                                                                              |

成都市武侯区玉林社区卫生服务中心 地址：电信南街1号 咨询电话：8556 3948  
成都市武侯区玉林北路社区卫生服务站 地址：玉林中路7号 咨询电话：8559 6970

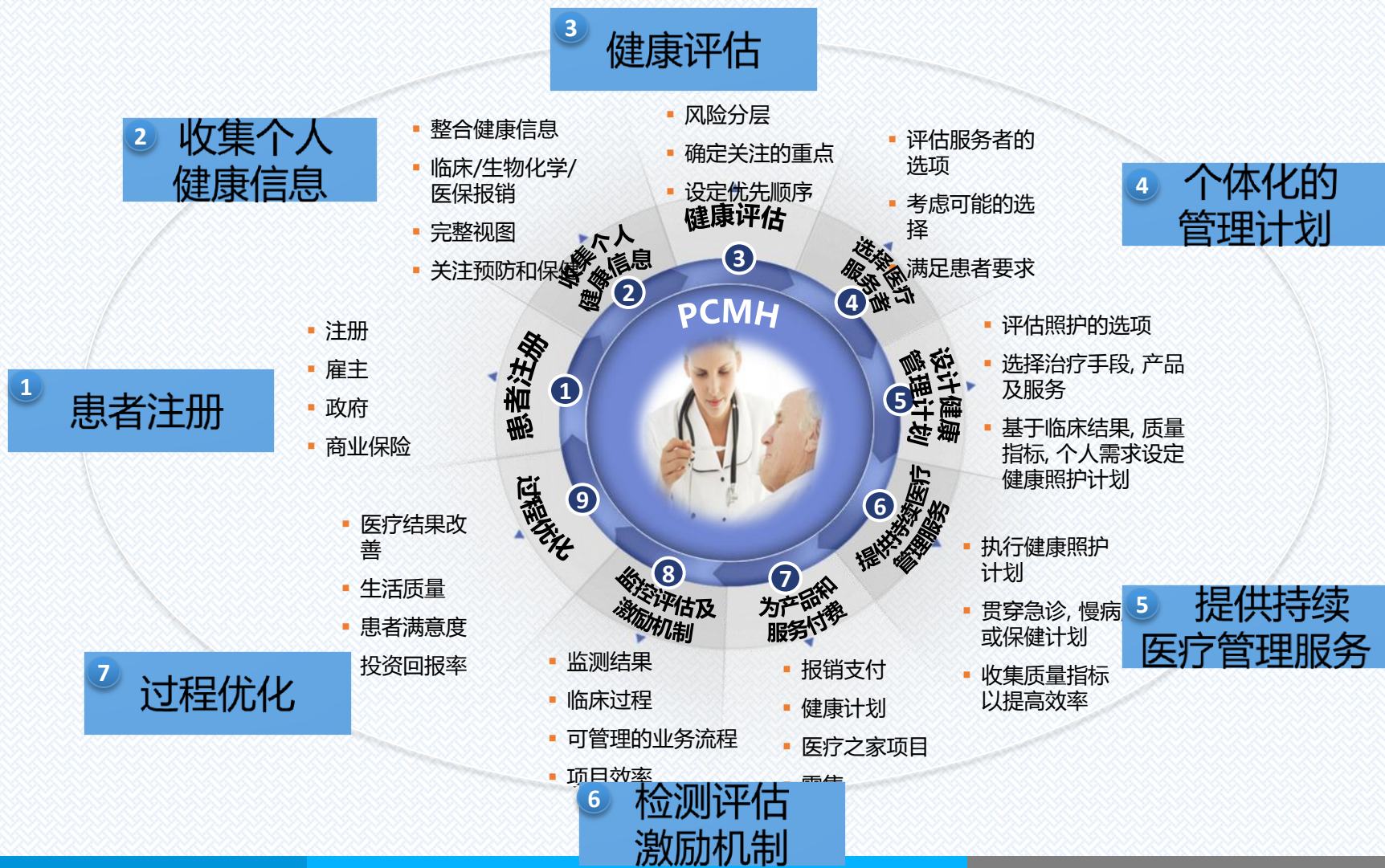


### 三、服务过程的特殊性



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

## 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径







# 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径

1

## 患者注册

患者使用社保卡和身份证注册，完善一般信息采集，确认唯一身份。  
针对行动不便的残疾人，采取上门电话收集信息或家属代办。



玉林社区卫生服务中心

医生: 全科医生 刁霞霞

患者ID: 201606002950

姓名: 毛素群 74岁/女性 身份证: LNR A INB-A GXY-A

性别: 女性 文化程度: 初高中

本人电话: 15390075682 联系人1电话: 15390075682

户籍类型: 户籍 民族: 汉族

ABO血型: A型 RH血型: 不详

职业: 退休 婚姻状况: 已婚

医疗保险类别: 成都市医保 居委会: 玉林北路社区居委会

是否患有高血压: 是 是否患有糖尿病: 是

户籍地址: 成都市武侯区玉林西街4号1栋4单元6号

现住址: 成都市武侯区玉林西街4号1栋4单元6号

工作单位: 退休

生活环境: 家庭 医疗类型: 全科 城市: 成都市 区县: 武侯区

是否本机构: 是 门诊申请日期: 2017-06-06

提示: 点击上面收取的身份证照片及相关信息

个人收入(万元/年):

电子邮箱:

联系人2电话:

常住类型:

备注:

保存 补作公卫 同步记录 抽取公卫档案数据

公卫档案完成度 58% 提示: ★为公卫个人基本信息必填, 当完成度为100%时, 档案数据将自动同步



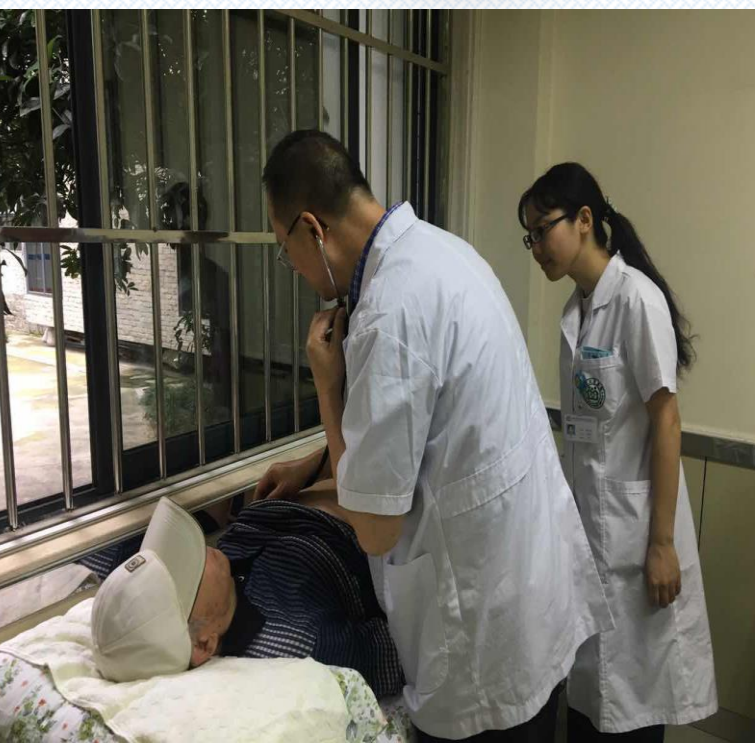


# 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径

2

## 收集个人健康信息

全面的健康信息采集，形成完整视图，如：全面的病史采集和查体、生活方式、心理状态、中医体质辨识等疾病相关佐证材料。  
针对行动不便的残疾人，上门收集健康信息，了解健康状态。



全科签约服务平台 玉林社区卫生服务中心

主治医生: 全科医生 王红义

功能面板: 首页, 体检管理

当日工作: 今日到院, 预约提醒, 预约管理

人群服务: 居民健康服务, 质量分析, 签约统计, 工作量统计, 辅助功能

个人信息: 姓名: 王梅, 性别: 女性, 年龄: 75岁, 电话: 13070701307, 签约团队: 王梅团队, 签约服务: 签约服务包, 患者标签: 添加/删除

健康计划: 功能维护中...

服务内容: 档案完成 100%, 评估完成 7/7, 年检进行中 8/12

备注: 备注管理, 时间: 备注内容

主要健康问题: 2型糖尿病(25年), 原发性高血压(3年), 冠心病(9年)

关键指标追踪:

| 项目     | 结果     | 检查日        |
|--------|--------|------------|
| 血压     | 130/70 | 2018-04-08 |
| HbA1c  | 5.6    | 2017-10-10 |
| 空腹血糖   | 6.2    | 2018-02-02 |
| LDL-C  | 1.03   | 2017-03-14 |
| 肾功能    | 未筛查    |            |
| 眼底筛查   | 未筛查    |            |
| 10g尼龙丝 | 未筛查    |            |
| 肺炎疫苗   | 已接种    | 2015-03-15 |





# 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

3

## 健康评估

诊断性评估、生活方式及危险因素评估、风险分层、患者自我管理行为能力评估  
针对行动不方便的残疾人要上门进行居家环境安全评估。

### 体检报告

姓名: 郝爱华 男 60岁  
性别: 男  
联系电话: 13708028272

#### 成都市武侯区玉林社区卫生服务中心体检报告

姓名 郝爱华 性别 男 年龄 60岁

体检结果:

- 1、体重: (1) 肥胖 (2) 超重 (3) ☒ 正常 (4) 偏轻
- 2、血压: (1) 升高 (2) 正常高值 (3) ☒ 正常 (4) 偏低
- 3、血糖: (1) 升高 (2) 空腹血糖受损 (3) ☒ 正常 (4) 偏低
- 4、血脂: (1) 升高 (2) ☒ 正常
- 5、肝功: (1) ☒ 异常 (2) 正常
- 6、肾功: (1) 异常 (2) ☒ 正常
- 7、心电图: (1) 异常 (2) ☒ 正常
- 8、腹部B超: (1) ☒ 异常 (2) 未见明显异常
- 9、血常规: (1) 异常 (2) 正常
- 10、小便会常规: (1) 异常 (2) ☒ 正常

体检结论: 1. 肝功异常, ALT, AST ↑, γ-GT ↑.  
2. B超异常: 胆结石, 胆囊壁增厚, 胆囊息肉。

体检建议:

1. 低盐低脂饮食, 适当运动。
2. 监测血压。
3. 复查肝功、B超。

签约医生: 王江林

时间: 2017.9.27

#### 玉林社区卫生服务中心 居家环境安全评估量表

居家基本资料:

居住地点: 市(州) 县(区) 街 社区 号 住宅类型:

屋龄: 年 5.12地震影响程度: 全倒 半倒 无影响 其他

65岁或以上: 位 家中是否有行动不便的人: 无 有

居住情形: 三代同堂 二代同堂 独居 其他

自觉居家环境安全: 没感觉 不好 普通 良好

曾经在家中跌倒过的案例(原因): 无 有

| 一.整体                                | 分数 |   |   |   | 备注                                                                                               |
|-------------------------------------|----|---|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0  | 1 | 2 | 3 |                                                                                                  |
| 1.阳光能够明亮,方便老人可以看清屋内物品及家具、通道等位置...   |    |   |   |   | 0: 没有 1: 不好<br>2: 普通 3: 良好<br>1.白天需要开灯光才够明亮,但通常则不开灯<br>2.白天需要开灯光才够明亮,但通常则不开灯<br>3.白天不需要开灯,阳光就够明亮 |
| 2.屋内的电灯开关都有明显的特殊设计(例如:有开关外环显示橙或黄黏条) |    |   |   |   | 1.无明显特殊设计<br>3.有明显特殊设计                                                                           |
| 3.光线强度不会让老人感到眩晃或看不清物品位置             |    |   |   |   | 1: 光线较弱,看不清物品<br>2: 光线较强,使人感到眩晃<br>3: 光线强度适中,使人眼睛舒适且能看清物品                                        |
| 4.若有小地毯,小地毯内有牢固的防滑底垫                |    |   |   |   | 1: 无牢固的防滑底垫<br>3: 有牢固的防滑底垫                                                                       |
| 5.若有小地毯,固定地毯边缘                      |    |   |   |   | 1: 无固定地毯边缘<br>3: 有固定地毯边缘                                                                         |
| 6.地板铺设不反光且防滑的材质                     |    |   |   |   | 1: 铺设反光且不防滑的材质                                                                                   |

成都市武侯区玉林社区卫生服务中心





YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

# 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径

4

## 个体化的 管理计划

针对残疾人的残疾分类制定个性化的管理计划，含：药物治疗计划、体检计划、生活方式干预计划、健康教育计划。



门诊诊疗



专家会诊



上门访视



# 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径

5

## 提供持续 医疗管理服务

预约门诊：评估现阶段健康状况，进行健康干预方案调整

临时门诊：处理就诊短期问题

下社区或入户：随访行动不方便的残疾人，进行健康干预，康复指导。

健康干预计划的随诊跟踪，处理协同服务需求，为目标人群提供公众信息服务。

因残疾的类别和特点不同，形成的心理特征存在很大差异，故应定期对残疾人群众进行心理干预，引导其对就业、文化教育及婚姻等的正常需求。



居家康复指导



居家康复指导

**心理咨询工作室**

**鄢慧好**  
全科副主任医师、心理咨询师、  
心理治疗师，四川省心理协会会员，  
成都市图书馆家长心理沙龙讲师、成  
都市社区大学特聘心理专家。

擅长领域：情绪问题；亲子关系问题；儿童青少年问题；家庭婚姻问题；人际关系问题；精神障碍康复中的支持性治疗；自我探索与成长等。

咨询助理：杨晓雯  
工作电话（微信）：18328698161  
咨询门诊：每周一至周三的下午14:00-17:00  
周四周五全天、周六09:00-12:00

**心理干预指导**

尊重 倾听 陪伴 接纳 支持





# 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径

6

## 监测评估

及时准确收集服务过程和效果信息  
质控人员通过电话了解残疾人对家庭医生服务的满意度。

← 返回

老 高 糖 李煜智 68岁/男性 李利团队

A TNB-A GXY-A LNR-A

🏷 标签: 未贴标签

📄 短信发送历史

患者主视图

体检

档案

评估

随访

健康指导

评估管理

评估小结

评估小结历史

危险因素评估

|        |                             |
|--------|-----------------------------|
| 姓名     | 李煜智                         |
| 上次评估日期 | 评估结果                        |
| -      | 存在的风险因素:<br>1.高血压;<br>2.肥胖; |

📄 评估

糖尿病诊断性评估 (糖尿病A包必做)

2型糖尿病(5年)

无并发症

📄 评估

高血压诊断性评估 (高血压A包必做)

原发性高血压(5年)

高危

中危

低危

极高危

📄 评估

老年人生活自理能力评估 (老年人A包必做)

上次评估日期: 2017/12/21

总汇

进餐

梳洗

穿衣

如厕

活动

📄 评估

📄 评估历史

糖尿病自我管理评估

!暂无数据

📄 评估

📄 评估历史

高血压自我管理评估

!暂无数据

📄 评估

📄 评估历史







YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

# 残疾人家庭医生签约“七步”管理路径

7

## 过程优化

对管理群体的个体和集体分析  
团队沟通，完善健康干预计划制定和执行方式  
组织残疾人开展健康沙龙活动，进一步了解需求，优化管理方案。



团队优化管理方案



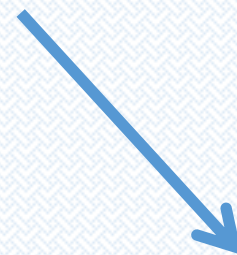
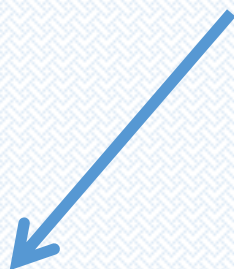
养生保健五禽戏



# 残疾人家庭医生签约服务项目



## 残疾人家庭医生签约服务



基本公共卫生服务项目

个性化服务项目

个别化服务项目



# 基本公共卫生服务项目

## 签约服务项目

## 家庭医生签约服务内容

### 注册签约

- 1.收集居民的基本信息。
- 2.建立统一规范居民健康档案，并实行信息化管理。
- 3.确认服务项目并签约。

### 信息收集

- 1.收集居民的全面健康信息。

### 健康评估

- 1.首次建立个人档案的居民可以免费体格检查。
- 2.完成健康危险因素评估。



# 基本公共卫生服务项目



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心

## 签约服务项目

## 家庭医生签约服务内容

### 诊疗服务

- 1、每年为辖区内65岁及以上常住居民提供1次免费健康管理服务和中医药健康管理服务。
- 2、为60岁以上常住居民免费接种肺炎疫苗。
- 3、每年为35岁及以上居民提供一次就诊免费测血压。
- 4、每年为原发性高血压患者提供4次面对面随访和1次健康检查。
- 5、每年为2型糖尿病患者的'高危人群提供1次空腹血糖检测'，确诊患者提供4次免费空腹血糖检测、随访和1次健康检查。
- 6、每年为辖区内诊断明确、在家居住的严重精神障碍患者提供患者信息管理、随访评估、分类干预随访、健康体检（征得监护人与患者本人同意后，进行1次免费健康检查）。



# 基本公共卫生服务项目

## 签约服务项目

## 家庭医生签约服务内容

### 制定健康计划

- 1、解读体检报告。
- 2、根据随访情况，调整管理和治疗方案。
- 3、减少和控制危险因素的发生。

### 提供持续性服务

- 1、个体化健康计划的执行与随访。



# 个性化服务项目

## “量体裁衣”式个性化服务

武侯区残疾人家庭医生签约服务个性化服务包  
2017年10月—12月

延伸服务领域

提升服务水平

满足服务需求

精神残疾居民健康管理定制服务包

肢体残疾居民健康管理定制服务包（低保类、贫困类）





# 残疾人家庭医生签约服务内容



## 低保肢体残疾居民健康管理服务包（CL-1）

| 服务项目           | 服务内容                                                     | 单次服务时间<br>(分钟) | 服务频次 | 单项服务成本<br>(元) | 备注                       |
|----------------|----------------------------------------------------------|----------------|------|---------------|--------------------------|
| 健康体检           | 预约体检时间并告知注意事项<br>体检：项目包括血常规、尿常规、肝功3项、肾功2项、血脂5项、静脉血糖和体格检查 | 10             | 1    | —             | 按物价收费标准执行                |
| 康复治疗           | 康复治疗：如灸法、拔罐疗法、普通针刺、中频脉冲电治疗等                              | —              | 3    | —             |                          |
| 医疗服务包小计        |                                                          |                |      | 248.40        | —                        |
| 服务项目           | 服务内容                                                     | 单次服务时间<br>(分钟) | 服务频次 | 单项服务成本<br>(元) | 备注                       |
| 健康状况综合评估       | 管理前后健康状况综合评估                                             | 30             | 2    | 50.4          | 管理前、后两次评估                |
| 制定执行个性化的健康管理计划 | 解读体检报告                                                   | 10             | 1    | 8.40          |                          |
|                | 沟通评估结果，根据健康状况综合评估结果，和患者共同制定针对性的康复计划并适时调整                 | 30             | 1    | 25.20         |                          |
|                | 电话督促健康管理计划的实施                                            | 10             | 3    | 25.20         |                          |
| 一对一健康指导        | 一对一肢体残疾健康指导，如康复训练、康复手法、康复居家照护等                           | 60             | 1    | 50.40         |                          |
| 提供在线咨询服务       | 通过电话、短信、微信等方式咨询家庭医生                                      | 20             | 1    | 16.80         | 常见病、多发病咨询服务<br>针对性提供转诊服务 |
| 就医绿色通道         | 协助预约四川大学华西医院、四川省人民医院、三六三医院等专家门诊                          | 30             | 1    | 25.20         |                          |
| 定制服务包小计        |                                                          |                |      | 201.60        | —                        |
| 合计             |                                                          |                |      | 450.00        |                          |



# 残疾人家庭医生签约服务内容



## 贫困肢体残疾居民健康管理服务包（CL-2）

| 服务项目           | 服务内容                                     | 单次服务时间<br>(分钟) | 服务频次 | 单项服务成本（元） | 备注            |
|----------------|------------------------------------------|----------------|------|-----------|---------------|
| 健康体检           | 预约体检时间并告知注意事项                            | 10             | 1    | —         | 按物价收费标准执行     |
|                | 体检：项目包括血常规、尿常规、肝功3项、肾功2项、血脂5项、静脉血糖和体格检   | —              | —    | —         |               |
| 康复治疗           | 康复治疗：如灸法、拔罐疗法、普通针刺、中频脉冲电治疗等              | —              | 1    | 60.00     |               |
| 医疗服务包小计        |                                          |                |      | 93.60     | ——            |
| 健康状况综合评估       | 管理前后健康状况综合评估                             | 30             | 2    | 50.40     | 管理前、后<br>两次评估 |
|                | 解读体检报告                                   | 10             | 1    | 8.40      |               |
| 制定执行个性化的健康管理计划 | 沟通评估结果，根据健康状况综合评估结果，和患者共同制定针对性的康复计划并适时调整 | 30             | 1    | 25.20     |               |
|                | 电话督促健康管理计划的实施                            | 10             | 3    | 25.20     |               |
| 一对一健康指导        | 一对一体肢残疾健康指导，如康复训练、康复手法、康复居家照护等           | 60             | 1    | 50.40     |               |
| 提供在线咨询服务       | 通过电话、短信、微信等方式咨询家庭医生                      | 20             | 1    | 16.80     | 常见病、多发病咨询服务   |
| 定制服务包小计        |                                          |                |      | 176.40    | ——            |
| 合计             |                                          |                |      | 270.00    |               |





**YLCHSC**  
玉林社区卫生服务中心

| 服务项目          | 服务内容                                            | 单次服务时间<br>(分钟) | 服务频次 | 单项服务成本<br>(元) | 备注                                          |
|---------------|-------------------------------------------------|----------------|------|---------------|---------------------------------------------|
| 健康状况<br>综合评估  | 健康危险因素评估                                        | 25             | 1    | 21.00         | 健康管理的需<br>在评估的需前<br>提下，针对健<br>康管理计划         |
|               | 家属照护能力评估                                        | 25             | 1    | 21.00         |                                             |
| 制定个性化的健康管理计划  | 和患者或家属沟通评估结果，确定需控制的危险因素及照护技能的薄弱点，共同制定个性化的健康管理计划 | 30             | 1    | 25.20         |                                             |
|               | 电话督促健康管理计划的实施                                   | 10             | 3    | 25.20         |                                             |
| 提供健康<br>咨询服务  | 通过电话、短信、微信等方式开展患者和家属的健康咨询服务。                    | 30             | 1    | 25.20         | 社区常见病、<br>多见病的咨<br>询服务，兼<br>顾慰藉患者<br>及家属的作用 |
| 一对一指导家属日常照护技能 | 针对患者的日常照护，一对一指导日常照护技能。                          | 60             | 1    | 50.40         | 提升家属的<br>照护技能                               |
| 上门送药及用药指导     | 提供专人送药上门服务，了解病情、指导药品配置及告知注意事项。                  | 60             | 3    | 151.2         | 减轻照护家<br>属的外出负<br>担                         |
| 合计            |                                                 | —              | —    | 300.00        |                                             |



# 个别化服务项目

个别化服务

家庭病床诊疗

居家护理服务

心理咨询干预

肢体康复训练



# 社区康复 居家保健



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心





# 心理治疗 耐心引导



YLCHSC  
玉林社区卫生服务中心





## 心理咨询工作室



### 鄢慧好

全科副主任医师、心理咨询师、  
心理治疗师，四川省心理协会会员，  
成都市图书馆家长心理沙龙讲师、成  
都市社区大学特聘心理专家。

擅长领域：情绪问题；亲子关系问题；儿童青少年问题；家庭婚姻问题；人际关系问题；精神障碍康复中的支持性治疗；自我探索与成长等。

咨询助理：杨晓雯  
工作电话（微信）：18328698161  
咨询门诊：每周一至周三的下午14:00-17:00  
周四周五全天、周六09:00-12:00



尊重 倾听 陪伴 接纳 支持





# 同在一片蓝天下

世界上最美的事物，不一定能用眼睛看到或用手摸到，  
他们是必须用心灵去体会的。 ——海伦·凯勒







你我同在一个蓝天下  
共享一片蓝天