



# 家庭医生签约及管理

杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

郑英奇

1

## 中心简介

2

## 杭州签约工作介绍

3

## 中心签约工作总结

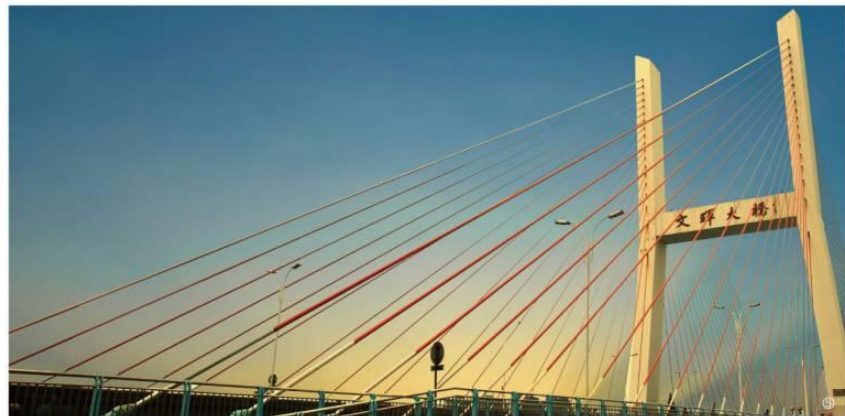
4

## 签约的思考与探索



## 一、中心简介

- 辖区总面积**5.48**平方公里
- 下设**8**个社区
- 户籍人口**4.6**万  
常住人口**5.53**万

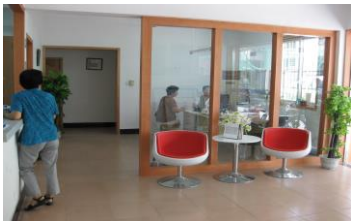




现代城站



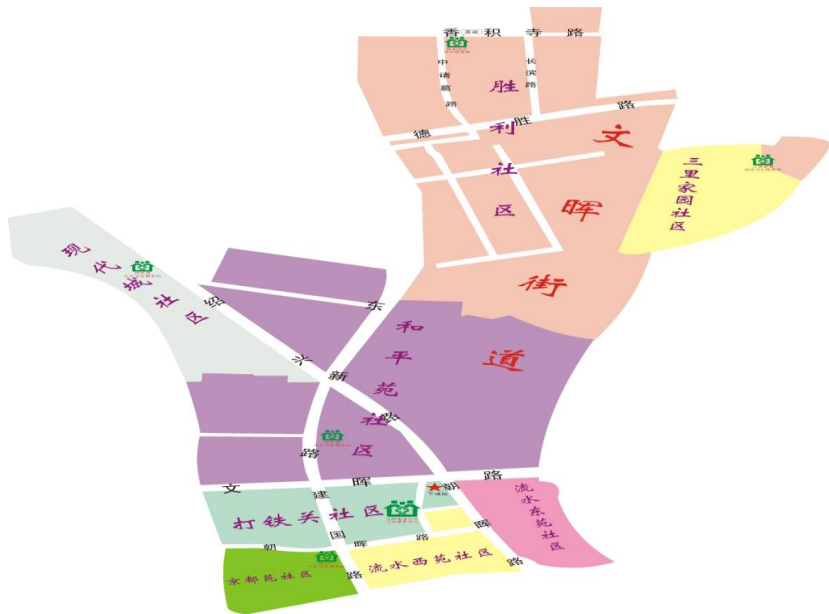
胜利站



和平站



三里家园站



按照每万人口居民、就近步行15分钟，设一个中心和四个社区卫生服务站

杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心



# 一、中心简介



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

# 一、中心简介

结构布局更加合理，服务环境明显改善，服务流程得到优化。

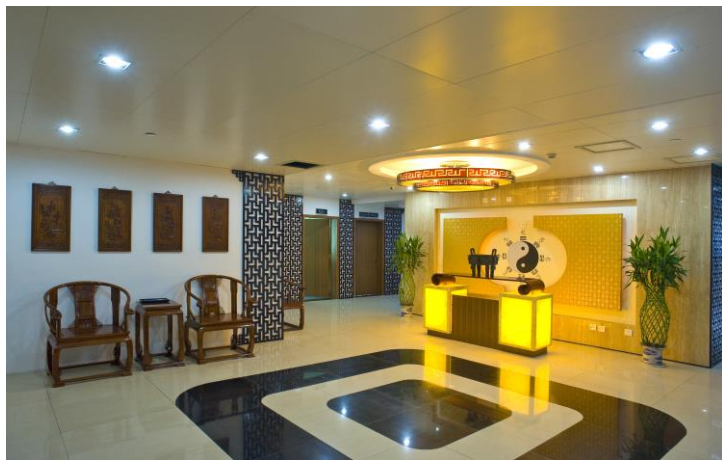


杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心



# 一、中心简介

## 中医综合服务区--中医馆



## 一、中心简介

设备更加齐全，满足社区居民大部分就医需求。

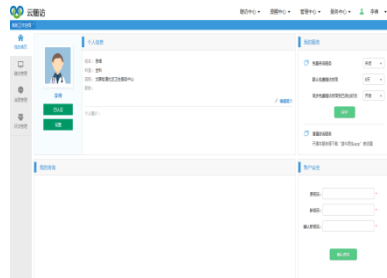


杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心



# 一、中心简介

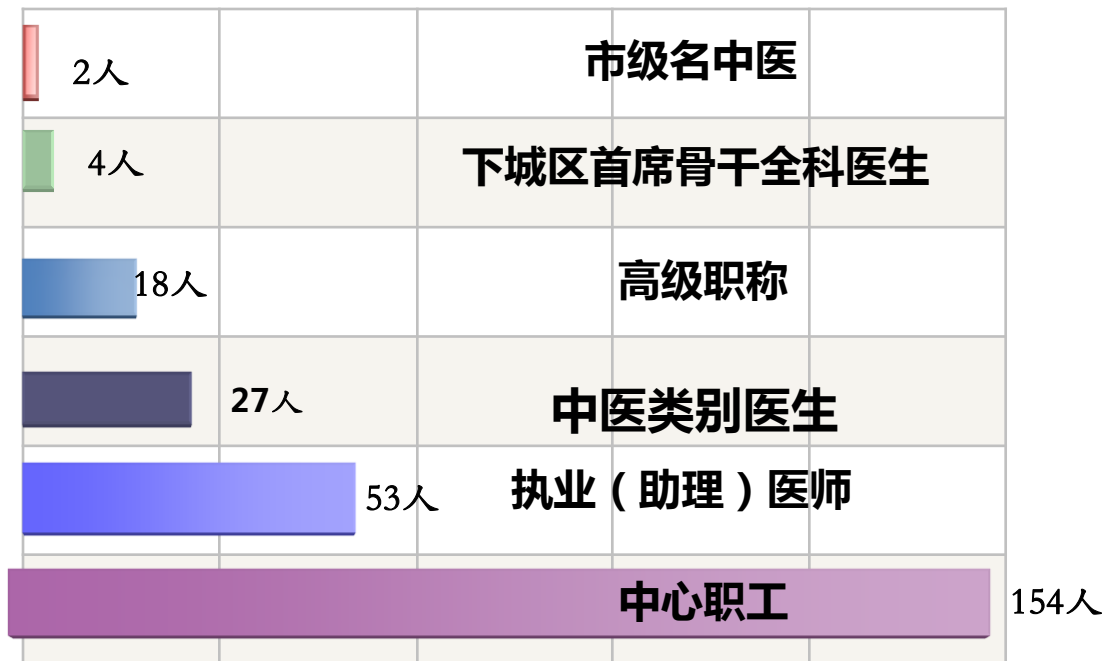
借助全国医患友好度示范基地，提升中心信息化服务水平。



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心



## 一、中心简介



## 一、中心简介

2011年 全国示范社区卫生服务中心

2015年 全国医患友好度社区卫生服务机构示范地

2016年 全国百强社区卫生服务中心

2017年 全国百强社区卫生服务中心

浙江省责任医师签约服务培训基地

浙江省中医药大学社区医疗实习基地

杭州市师范大学医学院教学与研究基地

浙江省人民医院全科规范化培训社区基地

杭州市中西医结合医院全科规范化培训社区基地

全国百强社区卫生服务中心

中国社区卫生协会  
二〇一六年十月



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

## 二、杭州签约工作

**杭州市签约服务模式：政府主导、顶层设计、部门协调、上下联动**

**《关于进一步完善杭州市医养护一体化家庭医生签约服务工作的通知》**

- 1、规范签约的服务内容
- 2、加强家庭医生队伍建设
- 3、强化居民对签约服务的获得感
- 4、进一步完善家庭医生签约服务的支持政策



## 二、杭州签约工作

### 医保政策支持

- 1、签约周期为一年，当年签约，次年1月1日起开始享受签约服务，在社区首诊和就诊转诊可减免门诊起付标准、个人比例优惠政策等。
- 2、符合医保家庭病床建床的，家庭病床巡诊费、医疗护理的费用按医保政策支付。





## 二、杭州签约工作

### 家庭医生做什么？ 签约居民的医生朋友 健康管家

- 1、建立并管理动态电子健康档案，自愿开通居民健康互动平台，体检、就诊信息自动上传，方便居民查阅。
- 2、家庭医生团队为签约居民实施一对一责任制服务，保障连续性健康管理。
- 3、为居民预约市级医院专家号源、检查、转诊服务。



## 二、杭州签约工作

### 财政支持 —— 签约经费120元/年

居民： 12元

区财政：78元 年初预拨40元 半年拨付 年终拨付

市财政：30元 委托第三方考核 优质35元 良好30元 合格25元

分配方案：70%签约团队 20%其他医务人员 10%中心班子和职能科室



### 三、杭州签约工作

**签约数量要求：**社区户籍人口20% → 25% → 30% → 35%。

2015年

2016年

2017年

2018年

**签约质量要求：**2015年考核知晓率、满意率为主

2016年考核社区就诊率、转诊率，建床率

2017年重点考核基本公共卫生服务项目落实情况

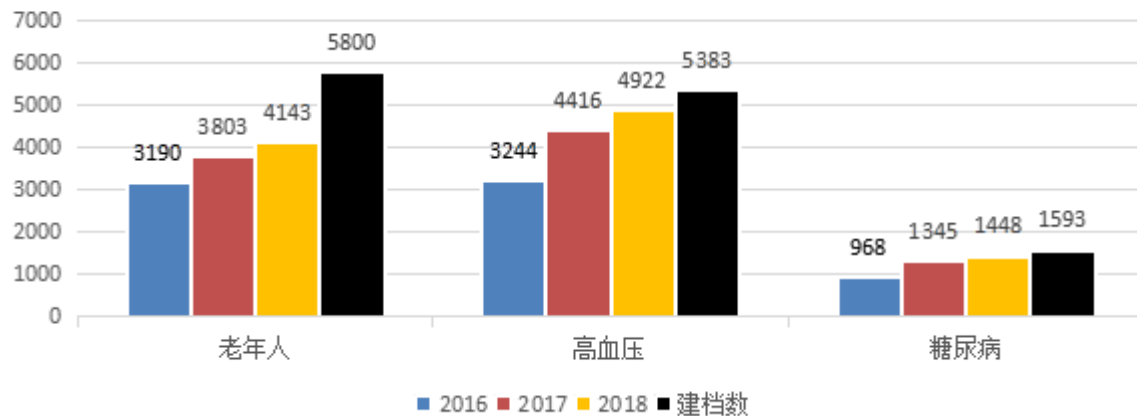
健康档案合格率达95%，老年人规范管理率达90%，高血压糖尿病规范管理率达80%。



### 三、中心签约服务

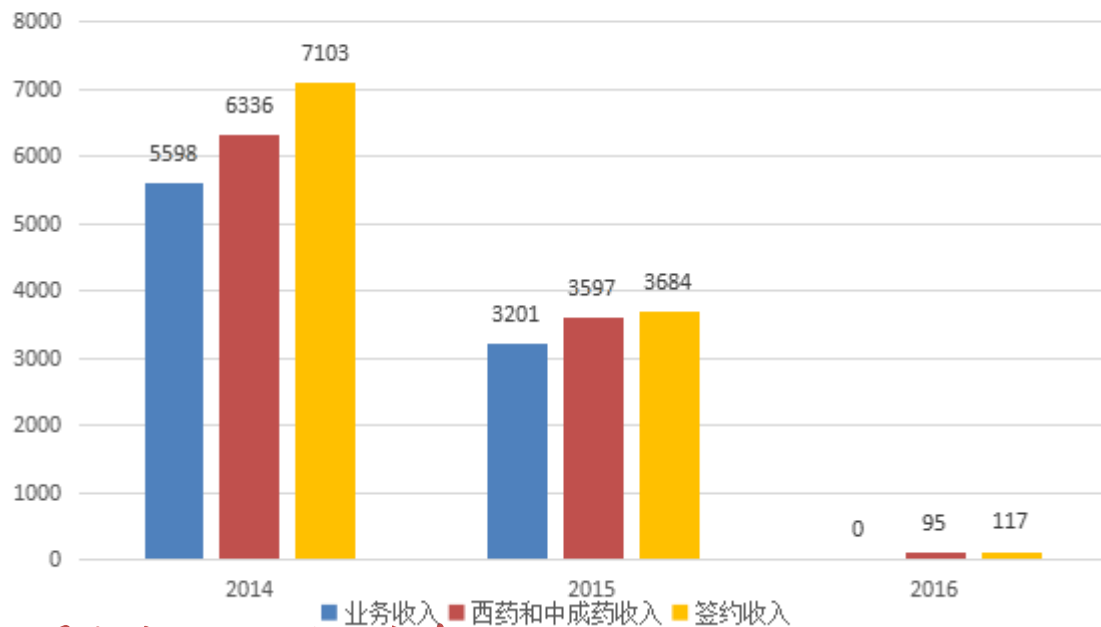
中心2015年有效签约辖区居民10626人，签约率23.5%。2016年共签约13019人，签约率28%，重点人群签约率60%。2017年14097人，签约率30%，重点人群签约率74.8%。2018年16500人，签约率35%，重点人群签约率82.2%。

2016、2017、2018年中心完成签约情况



### 三、中心签约服务

2014、2015、2016中心业务完成情况





## 2016年杭州市区签约考核情况

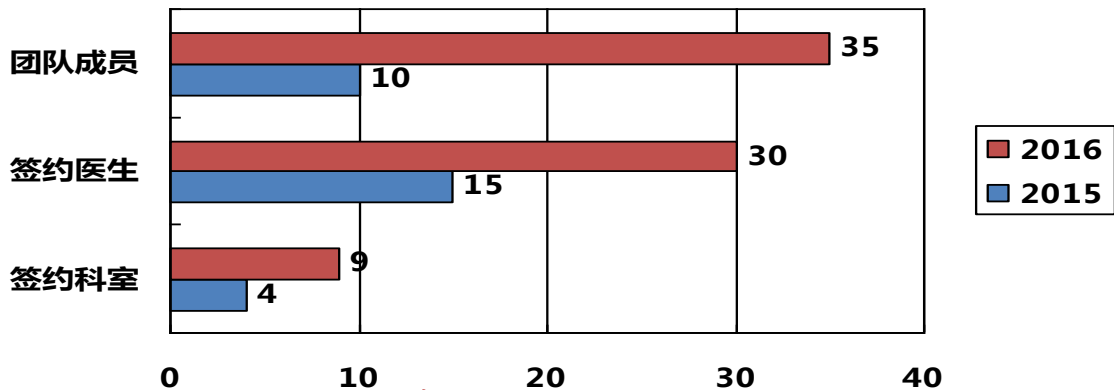
	续签率	高血压签约率	糖尿病签约率	老年人签约率	就诊率	转诊率	市有效签约率	满意率
文晖	58.67%	63.22%	64.40%	46.08%	65.1%	10.39%	92.58%	96.5%
全区	56.11%	59.67%	59.67%	38.92%	60%	11.15%	91.4%	92.8%



### 三、中心签约服务

#### 1、加强团队合作，打造服务品牌。

2015年全科医师签约工作试点签约医生加助手管理模式。扩大签约团队人员，增加**中医科**（针推、小儿推拿、骨伤、中内）、**康复病房**为签约科室。签约医生由原来的**15人**增加到**30人**，团队成员由**10人**增加到**35人**。



### 三、中心签约服务

#### 特色的签约医生服务团队

诸国庆	主任中医师	杭州市名中医 下城区首席中医师 擅长中医针灸推拿、脊柱病治疗
陈 玉	主任中医师	杭州市名中医 下城区首席全科医师 中医世家传人 擅长中医内科 常见病、慢性病防治
吴 红	主任中医师	下城区首席全科医师 擅长中西医结合治疗老年病、慢病病
郑如云	副主任中医师	下城区名中医 擅长中医针灸推拿
陈佳力	副主任医师	2015年杭州市我感激的签约医生 冠心病防治首席医生 常见病、慢性病的防治
赵燕萍	副主任医师	下城区全科骨干医生 擅长高血压、糖尿病、心脑血管病的防治
崔 蝶	副主任中医师	下城区全科骨干医生 2015年杭州市我感激的签约医生 擅长高血压、糖尿病、心脑血管病的防治
许绿依	主治医师	冠心病防治首席医生 擅长高血压、糖尿病、心脑血管病的防治
周双丽	主治中医师	师从富阳骨伤专科医院张氏传人张剑英 擅长中医骨伤
杨氏平	主治中医师	擅长中医妇科 孕产妇保健
曹 康	中医医师	下城区拔尖人才 擅长中医针灸骨伤



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

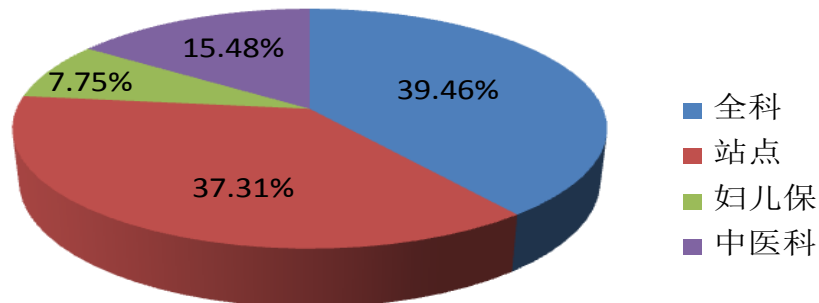
## 二、中心签约服务

### 2、合理制定签约方案，提高服务效率

2018年各签约医师需完成签约计划数

序号	社区	户籍人口	姓名	2017年签约数	2018年预估35%计划数	2017年签约老年人人数	网格名下老年人	2018年续签老人计划数	2017年签约高血压	网格名下高血压	2018年续签高血压计划	2017年签约糖尿病	网格名下糖尿病	2018年续签糖尿病计划	2016年家庭病床数	2017年家庭病床计划数
1	流西	5500	崔蝶	1447	1500	935	1038									
2		3500	安静	842	1000	263	207									
3	流东	4500	许绿依	1296	1400	710	757									
4	和平苑	5500	张健瑶	633	900	395	589									
5	打铁关	5500	杨璐	731	1000	83	242									
6	京都苑	4500	赵燕萍	1271	1300	467	591									
7	现代城	4500	王燕芳	728	900	291	373									
8		3000	张爱华	383	500	125	172									
9	胜利	4000	陈佳力	874	1200	403	556									
10		2000	黄燕贞	1	500	0	66									
11	三里	3500	杜俊峰	1015	1200	443	560									
12		1000	李天明	230	300	152	135									
13		1000	倪敏	171	300	69		50	61		55	19		20	2	2

2017年签约医生任务完成情况

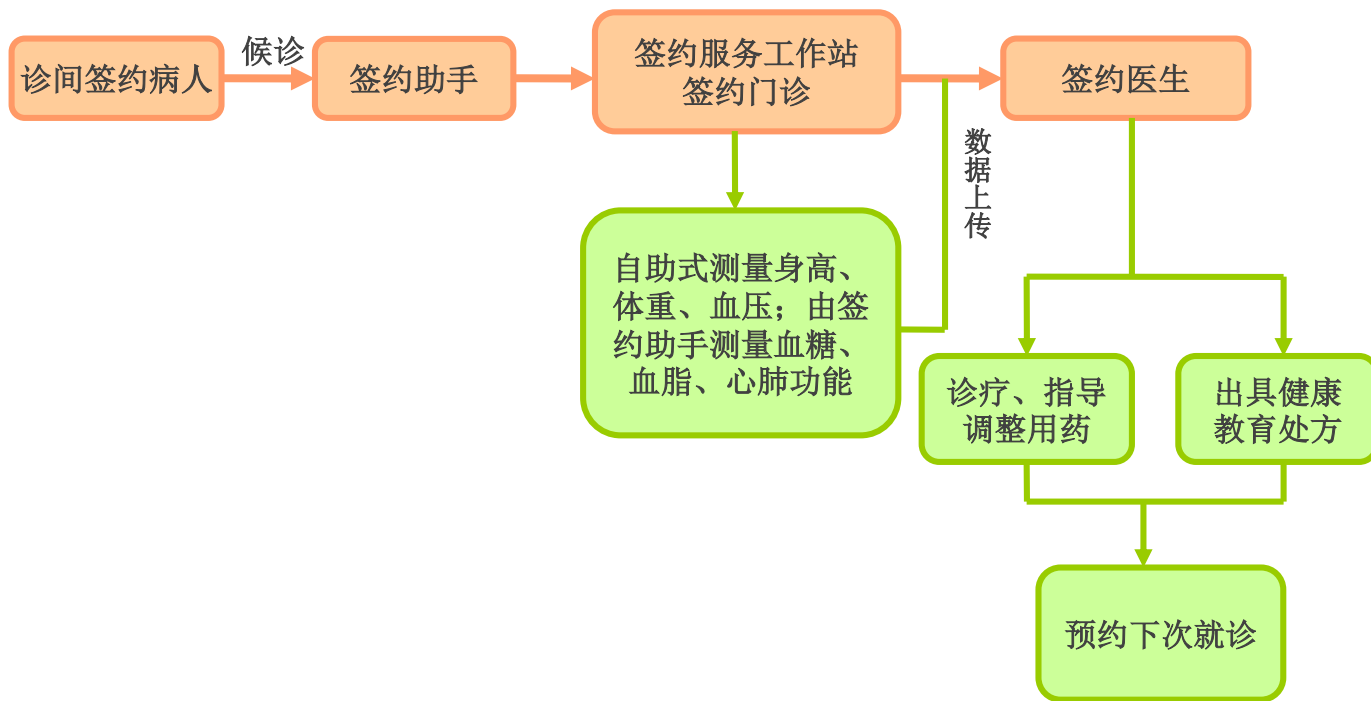


### 3、优化后续服务，提升服务品质

开设签约门诊、慢性病门诊、签约服务工作站, 签约医生携助手固定时间坐诊, 为预约就诊的签约病人进行慢病监测数据的采集（身高、体重、腰围、血压、血糖、血脂等），疾病诊疗，生活方式指导及健康教育等服务，每人次就诊时间不少于10分钟，引导签约居民到社区首诊。

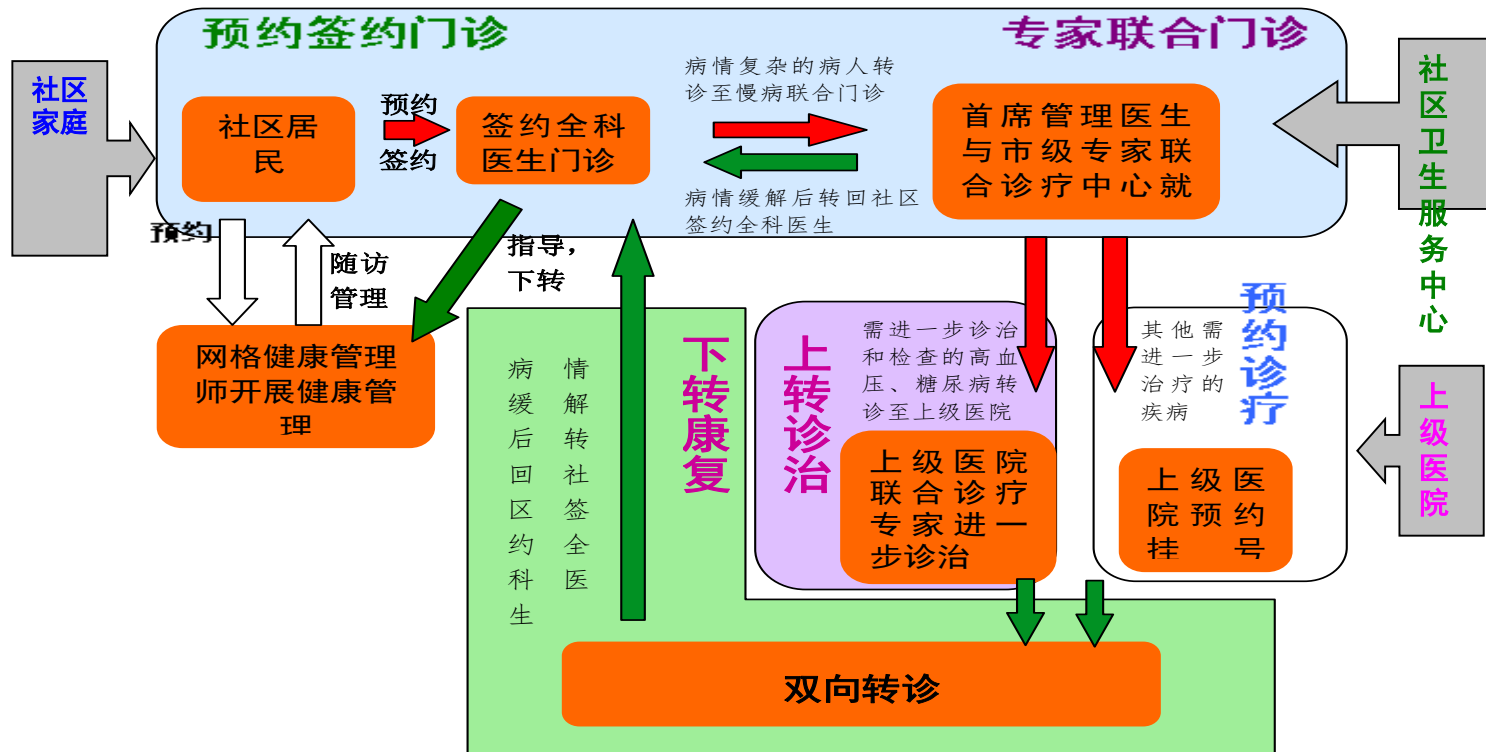






利用医联体资源，深入推进“慢性病联合门诊”建设，  
开设“高血压、糖尿病、神经内科、呼吸内科”的联合门诊。





杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心



# 慢性病联合门诊预约流程



[预约查询]															
预约情况查询															
开始时间: 2017-08-30 到: 2017-08-30 查询选择: 复诊时间 查看范围: 全部															
取号密码	组织机构	就诊卡号	姓名	复诊科室	复诊日期	上下午	序号	复诊时间	联系电话	地址	操作时间	操作医生	状态	类型	身
1 158418	文晖社区服务中心	A33592535	何永基	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	1	13:30-14:30	13958175510	浙江申达塑料机械有限公司	2017-07-31 14:06:22	赵燕萍	预约	复诊预约	3301
2 161502	文晖社区服务中心	A21919270	孙荣根	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	2	13:30-14:30	13175013398	流东28-4-501	2017-08-07 14:07:51	赵燕萍	预约	复诊预约	3301031
3 161512	文晖社区服务中心	A16165179	江茂林	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	3	13:30-14:30	13306509772	杭州市下城区人民政府文晖街道办事处	2017-08-07 14:37:14	赵燕萍	预约	复诊预约	3301
4 162826	文晖社区服务中心	A26952010	李杏琴	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	4	13:30-14:30		城乡居民医保虚设单位	2017-08-09 15:39:31	崔蝶	预约	复诊预约	3301031
5 163803	文晖社区服务中心	A11620048	张胡娟	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	5	13:30-14:30		打铁关路37号202	2017-08-11 11:23:55	杨璐	预约	复诊预约	3301031
6 163892	文晖社区服务中心	A1375471X	王幸福	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	6	13:30-14:30	13858054999	杭州永惠通讯科技有限公司	2017-08-11 14:31:37	仇离	预约	复诊预约	3301051
7 165152	文晖社区服务中心	A22256042	李芳媛	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	7	13:30-14:30	85452678	中国电信股份有限公司杭州分公司	2017-08-14 14:56:11	赵燕萍	预约	复诊预约	3301
8 165322	文晖社区服务中心	A27374523	金穆丰	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	8	13:30-14:30		个体劳动者	2017-08-15 08:06:06	杨璐	预约	复诊预约	3301031
9 167985	文晖社区服务中心	A13736087	方国英	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	9	13:30-14:30	1835818873	流水苑47-706	2017-08-21 08:03:21	王燕芳	预约	复诊预约	3307021
10 170436	文晖社区服务中心	A10480899	项荷珍	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	10	13:30-14:30	13806520504	流东9-2-103	2017-08-25 09:43:00	许绿依	预约	复诊预约	3301031
11 170597	文晖社区服务中心	A10706421	李宝凤	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	11	14:30-15:30	13456961515	协缘人员管理单位	2017-08-25 11:17:22	赵燕萍	预约	复诊预约	3301031
12 170822	文晖社区服务中心	A22414274	周鹤琴	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	12	14:30-15:30		流东10-9-402	2017-08-25 15:28:43	赵燕萍	预约	复诊预约	3301031
13 171083	文晖社区服务中心	A21835536	李建芳	慢性病联合门诊	2017-08-30 00:00:00	下午	13	14:30-15:30	85092392	个体劳动者	2017-08-27 10:45:11	仇离	预约	复诊预约	3301031
14 168454	文晖社区服务中心	A10000000	王勤	全科	2017-08-30 00:00:00	下午	14	14:30-15:30	85452678	杭州56号工厂	2017-08-28 10:45:11	仇离	预约	复诊预约	3301031



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

### 三、中医签约工作探索

#### 4、医养结合，规范服务，推进家庭病床。





### 三、中心签约工作

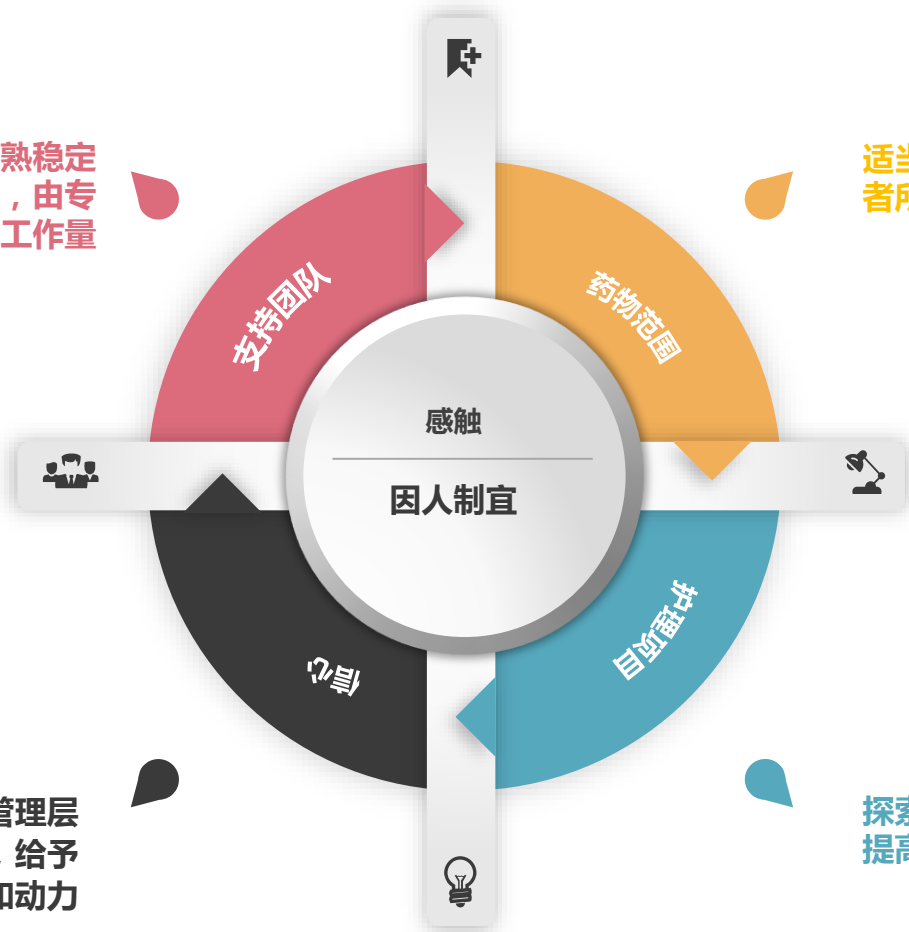
家庭病床服务重点是为年老体弱、行动不便和慢性病病人，如心血管病，脑梗后遗症，老年性智障，偏瘫开展家庭病床诊疗护理服务。

	2015	2016	2017
建床数	26	46	62
中医建床数	12	32	40
家床费用	1778	1886	1928



建立一个相对成熟稳定的家床支持团队，由专人负责，并核算工作量

适当增补中心家床患者所需的药物范围



当遇到困难时管理层一起分析解决，给予团队成员信心和动力

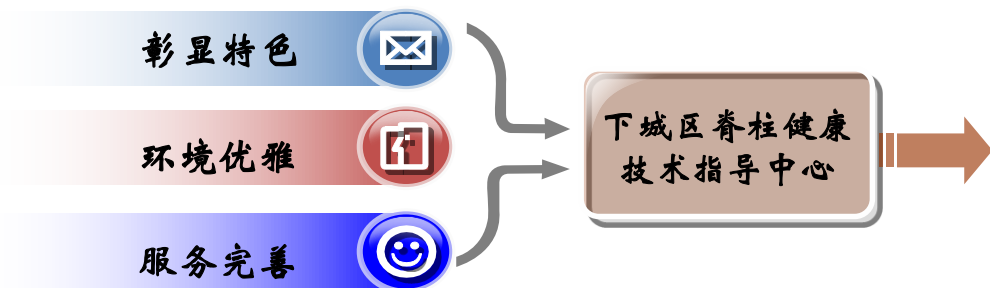
探索增加护理项目，提高家床治疗费收入

杭州市下城区美晖街道社区卫生服务中心



### 三、中心签约工作

#### 5、加强中医特色专科建设，提高签约吸引力。



整理医案  
优势病种

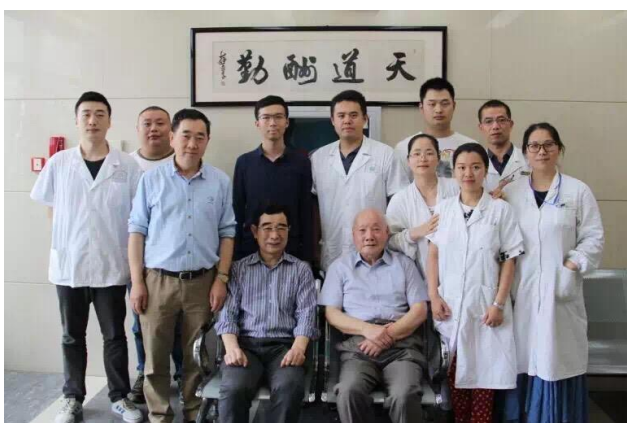
特色诊疗技术  
临床诊疗规范



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

### 三、中心签约工作探索

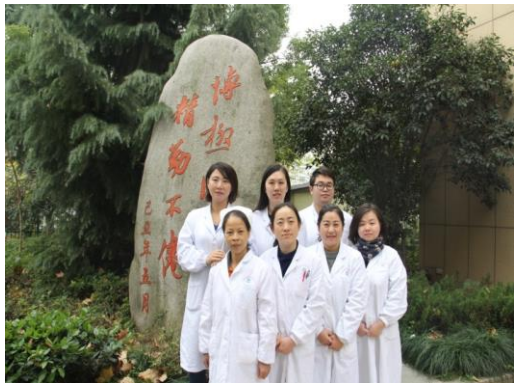
**构建中医人才金字塔：培养中青年中医专家**  
**临床学科学术研究结合老中医师承工作室**



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

### 三、中心签约工作

**签约团队配备中医师，优化随访管理。**



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

### 三、中心签约工作

#### 6、加强中医康复病房建设。

开放床位50张，开展老年慢性病、中医骨伤疾病等康复护理业务，年均业务增长10%。



### 三、中心签约工作

#### 7、以中医治未病为切入点，完善功能社区签约。

- 探索中医“治未病”在社区健康管理的运行模式；
- 加强中医干预、中医辩体在健康体检的运用与研究；
- 培养一批具备中医药养生保健特色服务技能的实用型人才。





## 增值服务包

为签约对象提供**免费血糖测定**一次。

为签约对象提供**免费中医适宜技术**一项（针灸、拔罐、穴位贴敷、耳穴贴敷）

为确诊高血压患者**免费门诊监测血压**，为确诊糖尿病患者**免费血糖测定**四次。

为签约对象提供**免费血脂筛查检测**一次。

为确诊高血脂患者**免费提供一次上级医院专家联合门诊服务**。

为确有需求的行动不便的签约居民**免费提供上门健康管理服务**四次/年。

0 - 3岁**免费血常规检查**一次，3岁以上**免费视力筛查**一次等服务。

为符合政策条件的签约对象**减免基本药物个人零自负和十免十减半优惠服务**。





### 三、中心签约服务

#### 8、加强签约骨干的培养，提高医疗服务能力。

- 通过参加慢性病管理项目提高专病管理能力
- 医联体上级单位培训进修
- 根据居民需求开设检查检验治疗项目
- 参加各类培训同行间加强交流
- 通过带教提高全科管理技能



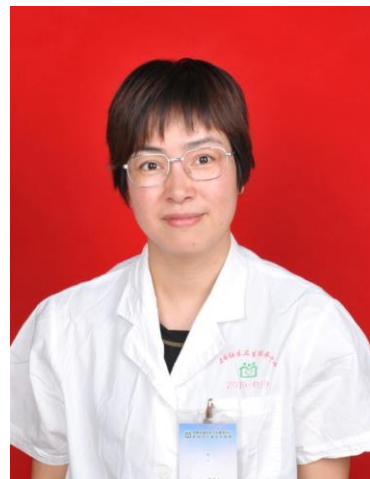
- 下城区第一批全科骨干首席： 2名首席，2名骨干
- 下城区第二批全科骨干首席： 1名首席，3名骨干



**吴红**  
中医主任医师  
首席全科医师



**崔蝶**  
中医副主任医师  
骨干全科医师



**许绿依**  
主治医师  
骨干全科医师



**王燕芳**  
中医主治医师  
骨干全科医师



## 三、中心签约服务

### 9、完善信息化，助推家庭医生签约服务。

核心系统：签约系统、门诊业务系统、双向转诊系统、公共卫生管理系统

核心辅助系统：签约工作手机、云随访系统、院长查询系统

外围支持系统：自助挂号系统、微信公众号、云诊室、门诊视频教育系统

服务百姓：关注便民利民

服务医生：聚化临床应用

服务管理：加强科学决策



2016家庭医生签约服务统计

数据源表1

请对过滤条件维度拖放至此区域

2016签约服务

组织机构	签约病人人数	签约居民就诊人次	签约病人就诊人次	签约病人输液人次	签约病人检验开单数	医生接诊数量	8超检查数	心电图检查数	肺超声检查数	签约病人中药处方	签约病人感冒
总计	19,746	19,553	44,244	507	2,183	34,412	1,321	470	1,321	1,385	1,385



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

## 三、中心签约服务

### 10、强化签约考核，提高满意率。

#### 有关指标解释及 2017 年签约工作目标

1. 签约率：本年度及下年度签约人数占当年度户籍人口的百分比。2017 年签约人数要求达到户籍人数的 30%；2018 年签约人数要求达到户籍人数的 35%。

2. 续签率：签约机构内本年度和上年度均签约备案人数占上年度签约备案人数的百分比。要求不低于 70%且不低于全市平均水平。

3. 重点人群签约覆盖率：根据浙江省基层卫生网络直报数据统计口径，10 类重点人群签约备案人数占本年度辖区 10 类重点人群总数的百分比。要求不低于 60%。

4. 老年人群签约率：当年度在本机构内成功签约的老年人数占当年度辖区 60 岁及以上户籍人口建档数。要求不低于 60%。

5. 有效签约率：有效要素包括联系电话正确，有纸质合同，知晓已签约、签约医生的姓名及签约服务的主要内容等，有效签约率=抽查的签约有效的人数/抽查的签约服务对象总人数\*100%，排除无人接听等失访人群。要求有效签约率达到总签约人数的 90%，其中电话号码正确率、纸质合同、签约知晓率和签约医生知晓率均要求达到 100%。

#### 下城区医养护一体化签约服务质量考核评估表

##### 1. 签约居民对签约服务和签约医生知晓情况

A. 知道（1 分） B. 不知道（一票否决，不进行考核）

##### 2. 签约居民签约后的服务满意情况

A. 满意（1 分） B. 基本满意（0.5 分） C. 不满意（扣 1 分）

##### 3. 签约居民转诊情况

A. 转诊率控制在 15%以下并向市医联体转诊不低于 50%（2 分）

B. 转诊率控制在 15%以下并向市医联体转诊不低于 45%（1 分）

C. 转诊率控制在 15%以下并向市医联体转诊不低于 40%（0.5 分）

D. 转诊率超过 15%不得分

##### 4. 签约居民社区就诊情况

A. 年度社区就诊次数 80%以上（2 分）

B. 年度社区就诊次数 60%以上（1 分）

C. 年度社区就诊次数 60%以下不得分

##### 5. 以机构为单位建立家庭病床数量

A. 达到 3%（2 分） B. 3%以下不得分

##### 6. 签约居民健康管理情况

（1）健康档案合格率

A. 95%（1 分） B. 90%（0.75 分） C. 90%以下不得分



### 三、中心签约服务

考核方案合理细化，实时修订，考核结果严格与绩效分配挂钩，有效提高医务人员积极性。

2016年度下城区签约服务考核相关指标监测表

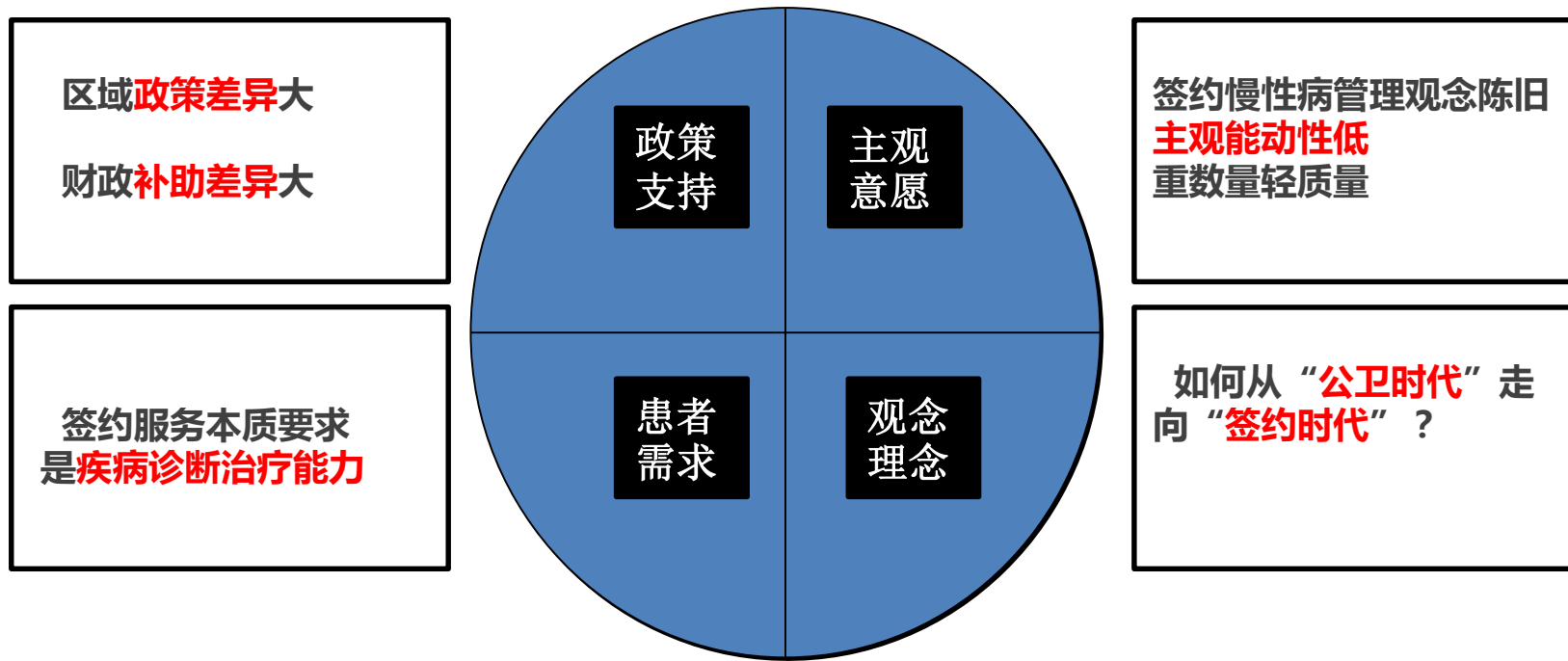
分类	指标内容		指标标准		指标计算				指标完成情况							
	分类	内容指标	考核标准值	目前考核值	分子	分母	数据来源	数据来源	文惠武科	长庆油田	朝辉	文惠	东晋	合计	考核所属日期	
能源管理 3 (6分)	1.产建区人口密度 (2016年6月30日人口数/产建区人口数)	2.0%	20%	28.14%	2016年6月30日人口数	2016年6月30日人口数	产建区人口数	产建区人口数							3月6日	
		3.供能效率	不低于70%且不高于考核值(2016年考核值)	56.11%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	57.42%	44.14%	66.00%	58.67%	57.73%	60.66%	56.11%	
		4.主管道承压人口密度	不低于70% (2016年考核值)	59.3%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	61.48%	43.98%	47.33%	63.22%	62.20%	72.60%	56.77%	
1.5分	2.重点人口占比	5.主管道承压人口密度	不低于70% (2016年考核值)	67.95%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	64.69%	53.81%	50.65%	64.40%	64.88%	71.40%	59.67%	3月6日
		6.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
		7.老年人占比	不低于60%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
质量与效率 3 (6分)	1.5分	8.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	40.33%	34.60%	33.40%	54.47%	45.60%	71.68%	39.59%	3月6日
		9.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
		10.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
质量与效率 3 (6分)	2.5分	11.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	40.33%	34.60%	33.40%	54.47%	45.60%	71.68%	39.59%	3月6日
		12.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
		13.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
质量与效率 3 (6分)	3.5分	14.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	40.33%	34.60%	33.40%	54.47%	45.60%	71.68%	39.59%	3月6日
		15.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
		16.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
质量与效率 3 (6分)	4.5分	17.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	40.33%	34.60%	33.40%	54.47%	45.60%	71.68%	39.59%	3月6日
		18.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
		19.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
质量与效率 3 (6分)	5.5分	20.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	40.33%	34.60%	33.40%	54.47%	45.60%	71.68%	39.59%	3月6日
		21.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
		22.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
质量与效率 3 (6分)	6.5分	23.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	40.33%	34.60%	33.40%	54.47%	45.60%	71.68%	39.59%	3月6日
		24.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								
		25.2017年集中供热覆盖率	不低于70%	59.67%	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值	2016年考核值								

[illegible]

杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心

## 四、签约的思考与探索

### 家庭医生签约服务现状和痛点



## 社区医疗机构的痛点

社区医疗机构      缺人才、设备、运营

全科医生              缺收入、成长    技能

签约居民              缺信任、意识、尊重

如何创造社区卫生服务的价值？



## 中心和医生共同服务签约居民

### 中心服务于家庭医生

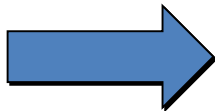


整合资源、打造签约服务包

基于诊疗学术和人脉资源

可吸引签约的医疗资源

个人、集体签约的营销资源



### 家庭医生服务于签约居民



利用资源、体现签约价值

免费和增值服务

差异化的医疗服务

更可达、更方便





# 诊疗观念和签约服务的关系

1

医生学习**意愿和能力**以及**环境**决定诊疗观念的先进性

2

医生的诊疗观念通过医疗**设备和药品**投射到医生的诊疗行为和方案上

3

诊疗方案最终决定疾病的患者个体诊疗**短期和长期**结果

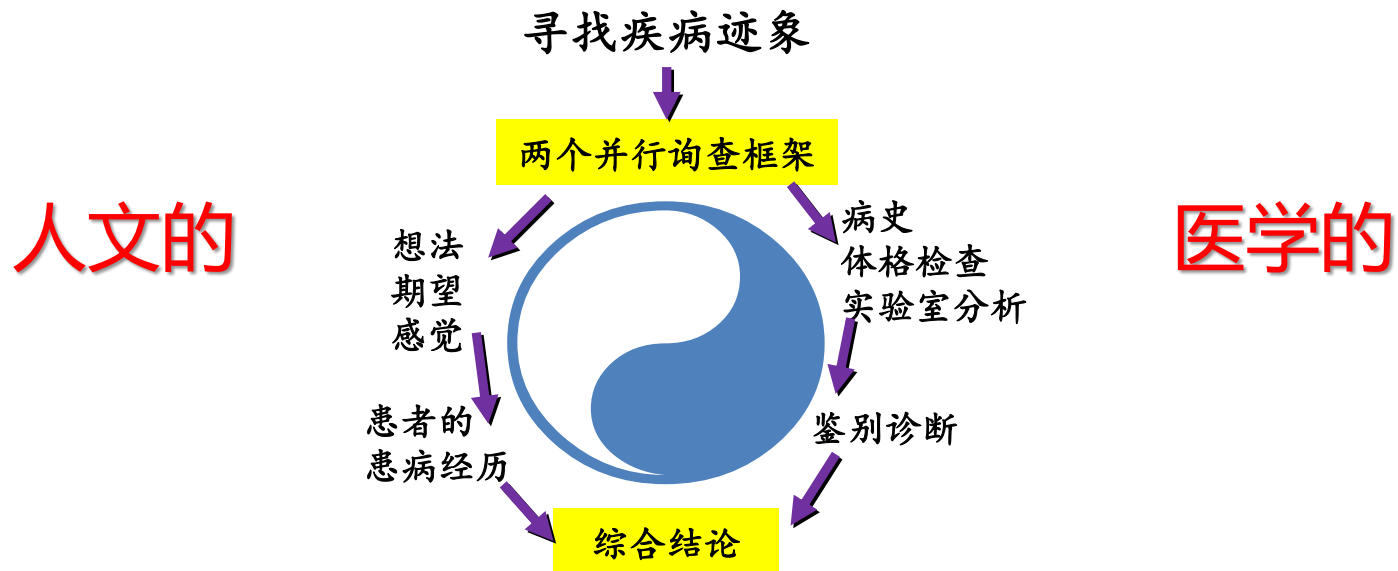
4

诊疗结果规模化决定医疗质量，疾病管理意识决定**签约服务质量**



# 以病人为中心的诊疗，提高医疗质量的保证

以病人为中心的方法的本质所在  
是医生尽力进入患者的世界，以患者的角度看待疾病。



## 四、签约的思考与探索

### 签约带给社区医务人员：

- 1、医生品牌维护：分类管理、个性化服务 打好感情、服务、粉丝三副牌
- 2、学习创新的驱动力
- 3、分级诊疗的基础能力，社区居民的健康状况得到改善
- 4、良好的数据质量、医教研均衡发展促进创新
- 5、多劳多得收入分配激励机制



## 四、签约的思考与探索

### 签约带给中心管理者：

理念转变是前提

流程优化是关键

信息平台是帮手

团队重构是基础

绩效考核是动力

**基层首诊是目标**





感谢您的聆听  
请予批评指正



杭州市下城区文晖街道社区卫生服务中心