

“点单式”互联网+家庭医生服务新模式，推动基层医疗机构高质量发展

付瑞锋 郭树军 吕凤刚 赵树昌 王金义*
(滨州市无棣县疾病预防控制中心 山东滨州 251900)

摘要：我国面临人口老龄化、城镇化和慢性病高发等诸多挑战，以医院和疾病为中心的医疗卫生服务模式难以满足群众对长期、连续健康照顾的需求[1]。尤其是慢性疾病，通常需要长期的药物治疗，如果患者长时间在医院接受治疗，不仅会增加家庭负担，同时对患者的身心健康恢复造成很大的影响。探索互联网+家庭医生服务新模式，通过互联网“点单式”服务为群众提供一对一精准服务，更好地满足签约居民的个性化健康需求，更加有力地促进了家庭医生签约服务工作，推动基层医疗机构高质量发展。方法是“点单式”服务在基层医疗机构试点运行，收集相关数据对比常规家庭医生签约居民履约率、续约率、满意度。结论是“点单式”服务家庭医生签约居民履约率、续约率、满意度明显提高，基层医疗机构实现高质量发展。

关键词：点单式；互联网+家庭医生；基层医疗机构；高质量发展

近年来，家庭医生签约服务作为一种有效的承诺服务，通过签约形式，与家庭之间建立起长期、稳定、连续的服务关系，为家庭成员提供基本医疗和基本公共卫生服务[2]，以及个性化的健康综合服务，不同程度地增强了居民的健康意识及健康水平。

家庭医生签约服务是以家庭医生服务团队力为核心，通过采取签约的方式与居民建立稳定的协议关系，为其提供连续、综合的公共卫生、基本医疗以及健康管理等方面的一体化服务，可以有效满足居民多层次的健康需求。另外，在签约之后居民可以享受便捷、预约等更多的医疗服务。我在县区自 2017 年起开展家庭医生签约服务，截至目前，共组建 136 支家庭医生签约服务团队，重点人群签约率 76.17%，签约居民满意度达到 90% 以上。但是社区卫生服务中心、乡镇卫生院等基层卫生机构对居民的签约服务都是套餐式、打包式，家庭医生不能根据签约居民的家庭生活方式，自理能力，病情情况等，让居民作出选择，针对性签约、履约、续约；签约居民也不能根据自己的健康需求，确定服务时间、服务内容、服务方式，并形成服务契约，提供一对一精准服务，致使签约流于形式，履约率、续约率、满意度等达不到预期效果。如何让家庭医生签约更精准高效，更好地满足居民个性化的健康服务需求，基层医疗机构做实做细家庭医生签约，结合自身条件、服务能力、现有的特色科室和优势项目等，梳理出符合自身功能定位，符合居民健康需求的家庭医生签约新模式迫在眉睫。

伴随着健康医疗大数据的加快推广与应用，为了提升医疗服务质量效率，方便人民群众看病就医，增强经济发展新动能，“点单式”互联网+家庭医生服务新模式发挥了重要作用。我县区于 2022 年 1 月 1 日推出“点单式”服务——互联网+家庭医生服务新模式。利用微信公众号，实现了护理、中医、康复、家庭病床等诊疗项目的互联网上架，拓展家庭医生服务内涵，建立全方位、多层次的医疗服务。“点单式”服务，重点在于“点单”。居民可以根据医生的建议以及自身的需求，在服务清单中自由选择诊疗项目，进行“点单式”服务。家庭医生根据点单项目向居民提供个性化的上门履约服务。自在 1 家基层医疗机构试运行以来，试点机构对辖区内孕产妇、婴幼儿、晚期肿瘤维持治疗患者、慢性病患者[3]、严重精神障碍患者等随访 16500 次、中医体质辨识 412 人次，共收到签约居民订单数 459 单，上门履约服务单数 447 单，履约率 97.4%；对比未试点基层医疗机构履约率 91.2%，增幅 6.2%；对所有已履约的居民满意度调查，满意度 96.8%，对比未试点基层医疗机构满意度

92.3%，增幅 4.5%；试点机构门诊量和住院量均有不同程度的提高，经济效益较 2020 年、2021 年，分别增幅 2.1%、3.5%。“点单式”服务让居民在选择健康服务时，对自身的健康管理更自主、更直观，使服务从医院走向社会、走向家庭，令封闭服务变成开放的社会化服务，将社区、医院、患者构建三位一体的医养融合新模式，更为基层医疗机构如何在竞争中谋求生存与发展，如何实现公益性与医院效益的双赢，推动基层医疗机构高质量发展拓展了新思路，开辟了新途径。

据相关调查发现，居民对整体打包式的个性化服务包并不高，居民需要具体的、专项的医疗服务。“点单式”互联网+家庭医生服务新模式是家庭医生签约服务工作的扩展与提升，将每个医疗服务项目单独“拎”出来，供居民“下单”，可以满足居民多层次、个性化的医疗需求，可以做到需求互动、自主选择，提高医疗资源利用效率。“点单式”互联网+家庭医生服务新模式之所以能推动基层医疗机构高质量发展，究其优势如下：

一、优惠价格与贴心服务相结合

基层医疗机构对“点单式”服务项目清单中的项目，服务价格普遍进行了打折，对于续约的签约人群还可享受折上折。一般诊疗费及相关检查费减免优惠幅度很大，更符合居民的承受能力，同时满足居民个性化需求，确定服务时间、服务内容、服务方式，并形成服务契约，提供一对一精准上门服务。优惠的价格、贴心的服务充分调动了居民“点单”积极性，也降低了居民追求高质量健康管理的门槛，符合人民群众对美好生活的向往，也必将为基层医疗机构吸引一大批患者。

二、自由点单与全程管理相结合

基层卫生医疗机构应该根据居民的健康状况提供地区特色的个性化服务包。居民与家庭医生服务团队，根据服务清单，既可以选择符合自身健康特点的“打包式”服务包，一旦建立了契约式的关系，马上可以享受到由家庭医生制定的个性化全程健康管理服务；也可以自由点单，选择自己需要的服务项目，充分发挥了“点单式”的人性化、多样化、灵活性等优点。点单之后，可以随时进行上门履约，省去了普通诊疗以及健康体检排队挂号的麻烦。无论家庭医生身在何处，只要通过平板、手机等电子产品就可以快速对患者进行分类管理，建立健康档案，查看患者的就诊信息等内容。家庭医生可以根据居民的现有健康状况[4]，以及履约的检查结果，随时调整健康管理方案。自由点单随时履约，全程管理随访服务，

为点单式签约服务赢得了良好的口碑。伴随着基层卫生院的公共卫生功能进一步加强。能够有效的解决居民更多的健康问题,根据某种疾病高发期、季节时间对于签约对象进行健康知识宣导,可采取多种方式,如:上门随访宣传健康知识、开展健康知识讲座,发放宣传单等等,为其展开健康科普教育。

三、精准化管理与个性服务相结合

和传统的家庭医生健康服务相比较,“点单式”互联网+家庭医生服务新模式利用海量用户数据的云端大数据平台,强化家庭医生功能定位,居民在有医疗需求或者问题的时候可以首先寻求家庭医生的帮助,提供个性化的健康服务支持,提高居民卫生服务的可行性。另外,“点单式”互联网+家庭医生服务新模式真正做到自主选择,注重“点单式”服务,在签约服务的时候,通过询问居民,并为居民选择个性化的菜单项目,确定服务方式、服务内容以及服务时间,用户可以通过互联网信息传输就可以轻松便捷地享受到专业的健康管理服务,“点单”服务极大程度上满足了患者的需求,这种健康服务模式更具操作性、实用性、针对性、得到诸多居民的欢迎。“点单式”互联网+家庭医生服务新模式开展上门康复医疗服务,指导患者居家康复,把老年人、孕妇、儿童、残疾人等重点人群,以及高血压[5]、糖尿病、精神病等慢性病患者,作为家庭医生的精准化管理对象,通过定期走访、及时监测,为他们筑起一道健康屏障。同时,在重点人群中推行“点单式”服务,提供个性化的服务。家庭医生以患者需求为导向,定制个性化治疗方案,给出个性化服务,开出慢性病处方,每周到社区为居民提供面对面服务,特别是针对居家较远、行动不便、长期卧床的患者,主动送服务上门,为患者提供换药、疾病诊疗、家庭康复指导、肌肉注射等服务。患者可以得到快捷、有效、持续的医疗健康服务。对居民展开问卷调查,居民可以对签约的内容、方式等方面提出建议,合理制定家庭医生签约计划,更好的服务居民,最大限度地满足居民的健康需求,提高居民的幸福感和获得感。

四、分级诊疗与资源下沉相结合

互联网平台可以很好的将分级诊疗与资源下沉相结合,看小病不用再扎堆大医院,将家庭医生的作用充分的显示出来,提高资源的利用率。通过“点单式”服务,与签约人群建立稳定的契约服务关系[6],主动了解签约对象的健康情况,并为其建立健康档案,家庭医生在日常的健康管理中积极引导常见病、慢性病等患者到定点基层医疗卫生机构首诊,帮助签约患者联系双向转诊等等[7]。真正实现小病不出村、大病不出县,实现从以治病为中心到以健康为中心的转变,充分发挥家庭医生“健康守门人”的作用[8]。同时,通过赋能新型医联体,上级医院的门诊号源以及床位预约优先开放给家庭医生,实现上下级医疗机构的无缝对接。过分级诊疗,保证优势医疗资源下沉基层,也带动了基层医疗机构业务水平的提高,使签约居民在家门口就能享受到上级医院高质量的医疗服务[9]。

五、家医绩效与医院效益相结合

突破现有签约家庭医生绩效考核机制,把家庭医生签约工作进行量化,做到“多劳多得”、“优服优得”,根据家庭医生服务统计工作量和履约满意度等,考核后发放相应的绩效;加强完善综合奖励机制,在职位晋升、编制等方面,重点向家庭医生倾斜。同时充分发挥先进典型的示范引领作用,定期评选出明星家庭医生,对于这些家庭医生给予一定的奖励,以此来提高家庭医生的积极性,进一步提升签约服务质量。同时“点单式”服务从“公益+市场”两个

方面以点带面推动基层医疗机构的发展,实现了家庭医生对社区居民健康管理的全覆盖,从坐等患者上门变为深入社区为居民提供服务,社区健康管理能力得到切实加强;通过健康讲座,提高了社区居民对医疗健康服务和健康知识的知晓率[10],健康教育、预防保健等基本公共卫生服务得到了落实。通过优惠价格、贴心服务,拉近家庭医生和社区居民的距离,取得居民的信任,家庭医生和签约居民协商后灵活组合实现“点单式”签约,使签约服务更有针对性,从激烈的医院竞争市场中拼出一席之地。基层医疗机构利用“点单式”服务好像损失了一部分辅助检查的利润;实际上,通过薄利多销和优质的家庭医生团队服务,建立了家庭医生的固定粉丝群,短时间内吸引了很大一部分对自身健康有更高要求的社区居民,为基层医疗机构赢得良好的口碑,势必会带来良好的经济效益。

“点单式”互联网+家庭医生服务新模式打破了以往捆绑式“打包式”传统签约服务模式,可以使患者选择自己需要的服务项目,为居民提供及时、个性化的医疗保障服务,帮助居民形成长期的健康管理意识,充分体现灵活化、多样化、人性化的特点。对于家庭医生而言,通过数据互联互通、多套系统整合,利用大数据分析居民的可能致病因素以及健康风险,制定相应的改善措施,促使服务质量和工作效率得到显著提高。对于基层医疗卫生服务而言,运用“点单式”互联网+家庭医生服务新模式,采取统筹联动、资源融合、信息共享等措施,不断完善“一公里健康服务圈”,真正有效解决了社区居民有事难找人、有事难跑路的实际难题,让更多的社区居民享受到便利、实惠,必将打开高质量推进基层医疗卫生服务的新局面。

参考文献:

- [1]谁来服务?怎样服务?费用哪来?郑州日报;2016-06-07(版次:03版)
- [2]乡村医生签约式服务模式研究储召群(导师:陈迎春);华中科技大学,硕士(专业:社会医学与卫生事业管理);2015
- [3]尧庙镇卫生院:提高服务质量呵护百姓健康山西农民报;2016-08-23(版次:05版)
- [4]分级诊疗制度的运行机制分析——基于厦门市的案例研究王清波(导师:尹力);北京协和医学院中国医学科学院,硕士(专业:社会医学与卫生事业管理);2016
- [5]我省全面推进分级诊疗海南日报;2016-10-07(版次:001版)
- [6]乡村医生签约式服务模式研究储召群(导师:陈迎春);华中科技大学,硕士(专业:社会医学与卫生事业管理);2015
- [7]关于北京市医改开展分级诊疗的探讨纪金言,北京化工大学;《第十四届北京迈向国际化大都市论坛暨2016北京经济论坛》;2016-11-01
- [8]团队建设在社区卫生服务工作中的实践探索朱立场,陈涛,倪美玲,崔迪等;《家庭医药》;2016-02-28
- [9]中山市人民医院三角分院发展战略研究刘云(导师:张建琦);中山大学,硕士(专业:高级管理人员工商管理);2009
- [10]家庭医生签约的社区老年居民B超检查结果分析奚勇强,尹君,王云,冯伟等;《中国乡村医药》;2016-05-03