

中国残疾人康复协会

《残疾人家庭医生签约服务规范》团体标准编制说明

一、目的和意义

党的十九大报告提出了“完善国民健康政策，为人民群众提供全方位全周期健康服务”、“发展残疾人事业，加强残疾康复服务”等工作，随后的政府工作报告中又提出了“推进分级诊疗和家庭医生签约服务”的工作部署，为贯彻党的十九大精神和政府工作报告，助推新时代残疾人家庭医生签约服务工作，优化和完善家庭医生签约服务内容，让广大残疾人切实享受方便可及的家庭医生签约服务，中国残疾人康复协会和中国医师协会全科医师分会牵头，组织编写了《残疾人家庭医生签约服务规范》团体标准。

根据第七次全国人口普查数据显示，我国 60 岁及以上人口为 26402 万人，占 18.70%（其中，65 岁及以上人口为 19064 万人，占 13.50%）。我国现有 8500 万残疾人，据统计，截至 2019 年，我国失能半失能老人超过 4000 万，到 2030 年预计达 6000 万以上，到 2050 年达 9000 万，而且我国还是慢性病大国，人数超过 2 亿，这些人群具有潜在公共医疗服务需求。

家庭医生制度已在世界上 50 多个国家推行，是一种比较成熟的公共医疗服务。中共十八届三中全会就明确提出了：“完善合理分级诊疗模式，建立社区医生和居民契约服务关系”。我国从 2010 年开始推行家庭医生签约服务，老年人、残疾人是家庭医生签约服务的重点人群，家庭医生已经逐步走入居民生活。但是，由于我国家庭医生制服务起步时间较短，签约服务特别是针对残疾人自身特点的个性化服务质量不高，一些基层医疗卫

生机构向为其提供的签约服务针对性不强，以残疾人居民健康需求为导向的个性化签约服务不足，获得感不强，签约服务支持性政策还不到位，规范化程度有待加强。为规范签约家庭医生服务工作，做实做细残疾人家庭医生签约服务，提高服务质量，制定《残疾人家庭医生签约服务规范》团体标准很有必要和社会指导意义，以此促进残疾人家庭医生签约服务规范化发展，逐步提高居民对家庭医生签约服务的感受度和满意度。

二、任务来源

本标准由中国残联康复部提出，中国残疾人康复协会、中国医师协会全科医师分会联合申请立项，中国残疾人康复协会印发了“关于下达 2021 年团体标准制定计划的通知”（残康协发〔2021〕40 号），立项计划编号为 CARD202115 计划。

三、主要工作过程

本标准由中国残疾人康复协会和中国医师协会全科医师分会牵头组织，商请北京月坛社区卫生服务中心、西城区残疾人联合会和北京广外社区卫生服务中心共同成立标准起草工作组，已开展的主要工作概述如下：

（一）借鉴相关资料

标准编写主要以国家卫生健康委基层司和中国残联康复部共同印发的《残疾人家庭医生签约服务指导手册》（简称）的内容为基础，起草了《残疾人家庭医生签约服务规范》。该《手册》受国家卫生健康委员会基层卫生司、中国残疾人联合会康复部共同委托，由中国医师协会全科医师分会组织相关社区一线医务、康复和社区服务工作者编写，编委会反复召开数十次座谈会、撰稿会和专家论证会，召集全国多地的残疾人工作者、全科

专家、家庭医生、乡村医生、社区护士参加座谈、论证，听取意见和建议，研讨残疾人家庭医生服务团队的工作职责、家庭医生对残疾人签约服务内容的可行性、签约服务流程、康复转介路径和方式等，并走访了东、中、西部地区开展此项工作的实地调研和论证。标准起草组学习参考了《手册》制定过程中掌握的这些资料，结合发布实施以来《手册》实施的实际情况，在进一步完善《手册》内容的基础上，起草了《残疾人家庭医生签约服务规范》征求意见稿。

（二）起草阶段

2021年5月，在标准申请立项提案阶段，编写工作组按收集的各类资料及调研结果确定了标准的研制原则，讨论了标准的初步框架、结构。立项通过后，组织相关人员对框架进行修改和完善，指定专人根据GB/T 1.1—2020《标准化文件的结构和起草规则》所规定的标准编写要求和格式起草了工作组讨论稿，几次研讨后形成了征求意见稿及编制说明。

四、主要条款、技术指标的说明

本标准的编制严格按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写原则》的要求进行编写。内容紧紧围绕家庭医生签约服务团队需要学习掌握的残疾预防和康复基本知识，了解残疾人康复服务的主要技术与方法，掌握可衔接的康复资源，关注现代医学和科技进步能够为各类残疾人所提供的支持等内容。家庭医生为残疾人服务时，可以提供精准、及时和有效的指导。

本标准中的主要内容制定依据主要包括：

1、范围

本标准规定了残疾人家庭医生签约服务开展的总体要求、服务流程、服务内容、质量控制等。本标准适用于开展残疾人家庭医生服务的相关机构和服务人员。

2、规范性引用文件

本规范所引用的国家有关规范、规程、标准均为现行且有效的，条文中给出编号，以便于使用时查找。规范性引用文件包括：

GB/T 16432 康复辅助器具 分类和术语

国家卫计委《国家基本公共卫生服务规范》（第三版）

3、术语和定义

本规范主要是界定了残疾人、家庭医生、转介服务、康复机构和辅助器具等的术语和定义。

4、总体要求

本部分主要对签约服务原则、服务团队的领导核心及团队的工作提出要求。明确签约服务本着自愿、互信的原则，和有意愿和服务需求的服务对象签约开展服务。并提出家庭医生签约要以团队开展服务。

5、服务流程和服务内容

本部分为第5章和第6章，主要按照残疾人家庭医生签约服务的实际运行模式提出服务的工作流程与各阶段服务内容。内容是服务流程中每个环节的进一步细化和说明，以有效指导机构和服务团队以及人员如何开展规范化服务。同时，以参考附录的形式给出了操作过程中的记录表格。

6、档案管理

本部分为第7章，主要对客观、真实、准确、及时、完整编写医疗文

书和归档提出要求。

7、服务评价与投诉处理

本部分为第8章，主要对服务机构应建立服务质量考核评价制度，对服务质量、进度和相关人员的服务能力与水平等进行定期自我评价提出要求。同时，要求服务机构应建立服务质量投诉处理制度，明确处理投诉人员、处理方式和反馈期限等。

五、与现行有关法律、法规和强制性标准的关系

本标准所涉及的相关标准是现行有效版本，引用的文件都能查阅，所以与现行的法律、法规、标准是协调的。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

暂无。

七、采用国际标准的程序及说明

目前国际上尚无相关标准可供借鉴，所以没有采用国际标准。

《残疾人家庭医生签约服务规范》标准编写工作组

2021年10月16日