

# 数字化赋能下家庭医生签约服务模式优化及签约率提升策略研究

张燕燕

汀州镇社区卫生服务中心公共卫生药剂科 福建 龙岩 366300

**【摘要】**目的：探索数字化赋能对家庭医生签约服务模式的优化作用，提出针对性签约率提升策略，为完善基层健康服务体系提供实践参考。方法：选取某区域 2022 年 1 月—2025 年 12 月家庭医生签约服务相关数据，全程采用数字化赋能服务模式，对比分析 2022—2025 年签约服务关键指标变化；通过问卷调查收集 1200 名居民及 8 支签约团队反馈，评估数字化工具应用效果。结果：2022—2025 年辖区居民家庭医生签约率从 49.22% 稳步提升至 83.71%，续约率从 65.2% 提升至 89.5%，居民服务满意度从 72.5% 提升至 92.8%，健康管理达标率从 68.3% 提升至 88.6%，各项指标逐年显著优化 ( $P < 0.05$ )；不同数字化工具中，智能签约平台对签约率提升贡献率最高 (35.6%)，健康管理 APP 和远程会诊模块次之。结论：数字化赋能可有效优化家庭医生签约服务流程、提升服务质量与居民参与度，通过完善数字化服务矩阵、强化精准宣传、优化老年群体适配等策略，推动签约率实现四年持续增长，能进一步提升服务效能。

**【关键词】**：家庭医生签约服务；数字化赋能；模式优化；签约率提升；健康服务

DOI:10.12417/2811-051X.26.05.088

## 1 资料与方法

### 1.1 研究对象

选取某区域内常住居民、家庭医生签约团队及相关服务机构作为研究对象，覆盖不同年龄段（18 岁以下 156 人、18-59 岁 723 人、60 岁以上 321 人）、职业类型（在职人员、退休人员、自由职业者等）居民，签约团队包含全科医生、专科医生、护理人员及健康管理师，平均每支团队服务居民 150 人左右。排除短期暂住居民及未参与完整服务周期的签约团队，最终纳入有效居民样本 1200 名，签约团队 8 支。

### 1.2 研究方法

(1) 模式构建：全程构建并实施数字化赋能服务模式，核心包括<sup>[1]</sup>：①智能签约平台：整合线上签约入口、基础包与个性化包等服务套餐查询、预约挂号、健康档案实时查询功能<sup>[2]</sup>；②健康管理 APP：实现居民血压、血糖等健康数据实时上传、AI 生成个性化健康建议、用药定时推送+语音提醒、7×12 小时在线咨询<sup>[3]</sup>；③远程会诊模块：打通家庭医生与专科医生联动通道，提供 24 小时内线上转诊、远程诊断及报告解读服务；④后台管理系统：实现签约数据实时统计、服务质量动态监控、居民需求精准分析。

(2) 实施步骤：2022 年 7 月启动数字化服务模式推广，分 3 期开展 8 支签约团队数字化技能培训（每期 3 天，涵盖工具操作、应急处理、居民沟通技巧），通过社区公告、新媒体短视频、入户讲解、健康讲座等方式多渠道引导居民使用<sup>[4]</sup>；建立“线上+线下”双轨服务机制，保留传统服务渠道的同时，在社区服务中心设置数字化体验区，配备平板电脑与简化操作指南，安排专人每日提供 12 小时现场指导<sup>[5]</sup>，2022—2025 年持续优化服务功能与推广方式。

(3) 评价指标：对比 2022—2025 年签约率、续约率、居

民服务满意度（采用 5 分制量表换算）、健康管理达标率（血压、血糖控制达标及年度健康体检完成情况）；通过问卷调查评估不同数字化工具的应用频率及对签约率的贡献度<sup>[6]</sup>。

### 1.3 统计学方法

采用 SPSS 26.0 软件进行数据处理，计数资料以率 (%) 表示，组间比较采用  $\chi^2$  检验， $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 2022—2025 年签约服务关键指标变化

实施数字化赋能服务模式后，2022—2025 年辖区居民家庭医生签约率、续约率、服务满意度及健康管理达标率均逐年显著提升，差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )，具体数据详见表 1。

表 1 2022—2025 年家庭医生签约服务关键指标对比

指标	签约率 (%)	续约率 (%)	服务满意度 (%)	健康管理达标率 (%)
2022 年 (n=1200)	49.22 (591/1200)	65.2 (385/591)	72.5 (870/1200)	68.3 (819/1200)
2023 年 (n=1200)	59.16 (709/1200)	72.5 (514/709)	79.8 (958/1200)	75.6 (907/1200)
2024 年 (n=1200)	78.36 (940/1200)	85.3 (802/940)	86.7 (1040/1200)	84.2 (1010/1200)
2025 年 (n=1200)	83.71 (1004/1200)	89.5 (899/1004)	92.8 (1114/1200)	88.6 (1063/1200)
X <sup>2</sup> 值	198.76	112.34	156.82	138.57
P 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

## 2.2 不同数字化工具对签约率的贡献度分析

问卷调查结果显示,智能签约平台因操作便捷、功能全面,对签约率提升的贡献率最高(35.6%);健康管理APP凭借个性化服务与互动性,贡献率为28.3%;远程会诊模块因解决专科诊疗需求,贡献率为21.1%;其他数字化工具(如微信公众号、短信提醒等)贡献率为15.0%,具体详见表2。

表2 不同数字化工具对签约率提升的贡献度

数字化工具类型	应用居民占比 (%)	对签约率提升贡献率 (%)
智能签约平台	78.5(942/1200)	35.6
健康管理APP	69.2(830/1200)	28.3
远程会诊模块	56.7(680/1200)	21.1
其他数字化工具(微信公众号、短信提醒等)	82.3(988/1200)	15.0

## 2.3 居民反馈关键信息

在参与数字化服务的居民中,65.8%认为“线上签约便捷高效,无需现场排队”,58.3%认可“健康数据实时查询与个性化建议实用”,49.7%表示“远程咨询减少就医成本与时间消耗”;不同群体反馈存在差异,中青年居民对APP互动性满意度达72.4%,在职人员青睐“预约挂号免排队”功能(满意度68.9%),退休人员更关注“慢病数据同步与用药提醒”(满意度65.3%);60岁以上居民中18.2%反映“数字化工具操作难度较大”,63.1%希望“增加线下指导数字化使用的服务”,12.5%建议“简化APP功能模块”。

## 3 讨论

家庭医生签约服务是构建分级诊疗体系、保障居民健康的核心环节,而传统服务模式存在签约流程繁琐、服务响应滞后、健康管理精准度不足等问题,制约了签约率与服务质量的提升<sup>[7]</sup>。数字化赋能通过整合信息技术与健康服务,为家庭医生签约服务模式优化提供了有效路径,与本研究结果一致——2022—2025年实施数字化模式期间,签约率从49.22%稳步提升至83.71%,四年间实现了跨越式增长,续约率与居民满意度也逐年显著改善<sup>[8]</sup>。

### 3.1 数字化赋能对签约服务模式的优化作用

(1) 简化签约流程,降低参与门槛:智能签约平台打破了时间与空间限制,居民可通过手机端自主查询基础包、慢病

管理包等个性化套餐,一键完成签约,避免线下排队等待,这是签约率持续提升的核心因素之一,与表2中智能签约平台35.6%的贡献率相符。同时,平台可自动记录签约信息并同步至健康档案,减少人工录入误差,提升8支签约团队的服务效率<sup>[9]</sup>。

(2) 提升健康管理精准度:健康管理APP支持居民实时上传健康数据,后台系统通过算法生成个性化干预方案,搭配用药语音提醒功能,有效提高慢病管理依从性,本研究中健康管理达标率从2022年的68.3%提升至2025年的88.6%,印证了其实践价值。

(3) 强化服务联动性:远程会诊模块实现了家庭医生与专科医生的快速联动,24小时内响应转诊需求,解决了“签约后专科服务难获取”的痛点,这也是其贡献签约率21.1%的重要原因。

### 3.2 签约率提升的核心策略

(1) 完善数字化服务矩阵:以智能签约平台为核心,优化健康管理APP功能,开发适老化简化版(放大字体、减少操作步骤、增加语音导航),在社区服务中心设置数字化体验区,搭配志愿者上门指导,解决老年居民操作难题。

(2) 强化精准宣传推广:针对不同年龄段、职业群体制定差异化宣传方案,对中青年群体侧重新媒体短视频、社群推广,对老年群体以社区讲座、入户讲解为主,对在职人员突出“省时高效”卖点,重点宣传实用功能<sup>[10]</sup>,2022—2025年持续优化宣传渠道,扩大覆盖面。

(3) 优化服务激励机制:将居民签约率、APP活跃度、健康管理达标率纳入8支签约团队考核,与绩效直接挂钩;为居民提供数字化服务专属福利,如优先预约诊疗、健康积分兑换体检项目或常用药品,提升续约率<sup>[11]</sup>。

(4) 破解数据安全隐患:建立数据加密存储、访问权限管控机制,定期开展数据安全审计,与第三方机构合作进行安全测评,公开安全保障措施,消除居民信息泄露顾虑,增强服务信任度。

### 3.3 研究局限与展望

本研究仅聚焦某一区域的实践数据,结果可能存在地域局限性;后续可扩大研究范围,探索不同区域数字化赋能的适配模式。未来还可结合人工智能、大数据分析等技术,进一步优化健康风险预测、个性化服务推送等功能,推动家庭医生签约服务向“主动式、精准化”转型,持续提升签约率与服务质量,为居民提供全生命周期健康保障。

## 参考文献:

[1] 张中园,元红.创新推出家庭医生服务“七大亮点”[J].人口与健康,2025,(11):77-78.

- [2] 张天娇.家庭医生签约服务制度的治理逻辑研究[D].内蒙古大学,2025.
- [3] 余欢欢.身边医生 APP 签约联合中医健康管理在社区收缩期高血压患者中的应用效果[J].中国社区医师,2025,41(07):153-155.
- [4] 丁宏娟,左文英,杨璿,等.高质量发展背景下家庭医生团队效能评价量表的构建及信效度分析[J/OL].中国全科医学,1-7[2026-01-11].
- [5] 赵静,王悦,徐莉华,等.“1+1+1”组合签约模式下的家庭医生服务在社区 2 型糖尿病患者管理中的应用效果[J].中国社区医师,2025,41(31):157-159.
- [6] 李玲慧,魏茂,秦晓宽,等.家庭医生签约服务驱动社区骨健康管理的模式探讨[J].中国全科医学,2026,29(03):348-354.
- [7] 唐静婷.让家庭医生服务更优更快捷[N].湘声报,2025-11-22(004).
- [8] 李韬,冯贺霞.数字健共体赋能基层卫生治理变革[J].行政管理改革,2022,(08):56-63.
- [9] 焦岳龙,王娟娟,马鸣骁,等.分级诊疗背景下上海市三级医院家庭医生签约居民预约转诊服务模式实践[J].中国卫生质量管理,2025,32(11):80-83.
- [10] 侯进,蔡利强,王佳辰,等.签约服务费对农村社区家庭医生签约服务的激励效果和改进策略[C]//榆林市医学会.第五届全国医药研究论坛论文集(二).上海市浦东新区大团社区卫生服务中心,;2024:728-732.
- [11] 张丽艳,冯思思.医养结合视角下家庭医生签约服务精准化研究[J].科学与管理,2020,40(05):30-34.