



## 健康成都·基卫风采

指导单位：成都市卫生健康委员会 主办单位：华西社区报 川观社区发布 封面社区频道

# 好服务铸就好口碑 模范家医关爱居民

### 成都家庭医生风采录

5月上旬的一天，在成都郫都区红光街道辖区院落里，记者见到了来自红光街道卫生院的家庭医生团队，他们几年如一日，穿梭在各个院落，满怀使命守护着当地居民的健康与生命安全。

据了解，红光街道卫生院家庭医生团队由15支队伍组成，共有50名医务工作者，其中8支是全科医生团队。由于医术高超、服务周到、耐心细致，他们已成为当地民众口口相传的模范团队。

### 温情之中尽显真情

“大爷，你腿脚不方便，等我们上门为您服务。”……这是李东梅家庭医生团队服务居民的日常一幕，现在，家庭医生团队早已成为居民们的老熟人。团队长李东梅更是从身、心两处着手，在为患者治病的同时，还十分注重患者的心理健康。宋婆婆是她多年的粉丝，在诊疗过程中，李东梅注意



家庭医生上门为居民细心服务。

到婆婆血糖居高不下，便从饮食和情绪两方面着手。“每次随访，我都会和宋婆婆谈心，当她意识到糖尿病并不可怕，放松了心态，积极配合治疗，病情自然就稳定了。”李东梅介绍道。

孙萍家庭医生团队是卫生院的“铁娘子军”，该团队由3名女性组成，截至2021年4月，共管理签约居民2174人。在工作中，孙萍与团队严格实施“一对一”

“点对点”的家庭医生签约服务模式，并建立特殊门诊患者交流微信群，疫情期间远程诊疗患者200余人……

此外，红光街道卫生院的李巧家庭医生团队、郑凯家庭医生团队、刘江家庭医生团队等，每一支都是“响当当”的“模范队伍”。为了给辖区居民提供更优质的医疗服务，红光街道卫生院实行分片负责、定点到户的方式，为居

民提供上门服务、主动服务和延伸服务。

### 公卫医疗齐头并进

目前，居民们对公卫服务的需求越来越大，“公卫和医疗分工不分家”被频频提起，红光街道卫生院将二者有机整合，不仅在患者的疾病诊疗方面“下深水”，家庭医生签约、建立居民电子健康档案、重点人群健康体检和

随访也一直作为卫生院的重点工作持续开展。“医生负责诊疗管理，护士协助医生做好测量工作，公卫人员负责联系社区和档案管理。”红光街道卫生院副院长朱晨燕表示。此外，每个团队固定负责1-2个村、社区，服务600-700个重点人群，并使用台账动态记录。

在举措创新方面，红光街道卫生院率先调整了绩效方案和考核措施，不设定数量指标，以居民的健康需求和满意度为导向，着重考核质量和真实性。通过家医们细致周到的服务，医院开展的业务项目逐渐增多，为老百姓服务的能力大幅增强，逐渐做到让老百姓“小病到卫生院，大病才到上级医院。”

近年来，卫生院先后获评省级分级诊疗工作表现突出单位、成都市医疗服务质量优秀医院、成都市健康医院、2020年健康管理工作先进集体，这一项项殊荣便是对卫生院发展的最大肯定，红光街道卫生院“关爱生命、呵护健康、传递幸福”的核心理念正在逐步实现……

华西社区传媒记者 张丽  
卫生院供图

# 精细化服务有“温度” 重塑居民就医习惯

### 成都家庭医生风采录

全科医生王锬是成都市双流区公兴社区卫生服务中心家庭医生团队长，门诊坐诊、上门送药、康复指导是团队的日常工作，团队成员成了当地居民常见病多发病的“治疗师”、疾病恢复期的“康复师”、家庭健康的“保健师”，让辖区群众切实感受到公兴社区卫生服务中心精细化服务的“温度”。

### 家庭医生扎实履约 居民享受优质服务

在中心随机采访时，居民们都很“认”自己的家庭医生，愿意到社区卫生服务中心来看病。

涂大爷患有慢性支气管炎，以前每月得花一整天到大医院排队挂号、就诊、取药。他和王锬家庭医生团队签约后，在社区就能配药，“我平时身体有点问题直接咨询小王，诊疗之余还能聊聊天，真心觉得满意！”

王锬团队的签约病人刘婆婆是一名高血糖患者。一次来中心治疗时，王锬发现刘婆婆鼻青脸肿，询问后才知道老人在家中突然晕倒，便劝说刘婆婆住院治疗。住院期间，团队“身体心理两手抓”，不仅细心诊疗，严格控制她的饮食，还时常与婆婆聊天谈心，后又通过双向转诊把刘婆婆送到了上级医院治疗。“王医生，多谢你对我妈的照顾，有你这样的好医生在我们身边，是一种幸运。”一条发自病人家属的短信情真意切。

“与居民签约只是敲开了服务群众的大门，要争取居民信任和支持，还需要在服务提升上多下功夫。”王锬介绍说，中心通过建立“义诊下乡、到家体检”的工作机制，为患者提供24小时医疗服务。“每月至少会安排一场义诊，有些签约患者行动不便，我们还会入户上门体检。”这样的工作机制，



家庭医生团队让居民得到了实惠。

使患者足不出户就能获得有效、便利、持续的治疗。家庭医生团队还针对重点人群开展健康体检，建立与签约群众之间的长期信任关系，让居民得到了“见得到、摸得着”的实惠。

### 特色服务持续发力 惠民举措温暖人心

公兴社区卫生服务中心目前共有4个家庭医生

团队，每个团队有十余名医生。2020年，中心家庭医生团队共完成15164人的签约服务工作。医院的基本医疗宣传、面对面随访、专区打造、健康教育等也多点开花，走出了一条精细化服务的特色之路。

“往年我们每年有4次面对面随访，2020年我们率先探索了每年12次面对面的随访模式，同时打破传统门诊和慢病管理模

式，将慢病和全科门诊进行整合，使辖区慢性病人依从性明显提高。”中心主任商芳介绍，在优化服务方面，中心还制作了个性化的家庭医生签约协议和家庭医生名片，建立家庭医生团队微信群，公布家庭医生的微信，广泛宣传家医服务的内容和方式，提高居民对家庭医生的认可度，方便了辖区居民一对一的健康咨询。

此外，中心还开通了特殊疾病门诊、重点人群纳入规范化管理、定期组织健康教育、启用儿童预防接种电子告知书签名系统……这些实实在在的惠民举措，无不体现着中心“以患者为根本”的理念。

商芳强调：“中心工作要做好，与规范到位的管理分不开，但更为关键的是家庭医生团队有着非常强烈的责任感和争先创优精神。”今年，中心将切实加强优质服务精细化建设，进一步增强全员服务意识，有效提升服务质量，将日常工作的开展做牢做好做实，为居民提供全方位的医疗卫生服务。

华西社区传媒记者 李思佳  
中心供图