



党建引领成都基层医疗卫生服务论坛暨

我为群众办实事 优秀案例展播

指导单位：成都市卫生健康委员会
主办单位：四川日报报业集团·华西社区传媒

服务到“家” 家医用行动赢得居民信任

“我在基层医疗单位工作了10年，这里承载着我的青春，这里更让我感受到自己被需要、被信任！”近日，记者走进成都市金牛区驷马桥曹家巷社区卫生服务中心时，家庭医生黎凤霞正在通过电话耐心地居民解答用药疑问。这样的咨询电话，黎凤霞每天都要接到数十个，每一次她都经言细语、耐心温柔。

疫情期间送药上门 家医服务不打烊

黎凤霞是该中心马鞍社区家庭医生团队负责人。学针灸推拿专业的她大学毕业后，就进入基层医疗卫生单位工作。经过几年的发展，如今马鞍社区家庭医生团队共有5名成员，负责社区2万多居民的日常健康管理。据黎凤霞介绍，马鞍社区大约60%的居民是老年人。由于居民年龄结构原因，家庭医生在健康服务上就需要更加精细化、人性化。“在我们这里办‘门特’的老人很多，做慢病管理的老人也很多，如何科学用药成为老人们非常关注的问题，因此我们建立了专门的慢病管理微信群、用药微信群，分门别类梳理管理清单，便于及时、准确地掌握每位签约老人的情况。”

新冠肺炎疫情的反复发生，增加了患有基础疾病老人就医用药的难度。考虑到这一实际情况，驷马桥曹家巷社区卫生服务中心家庭医生们按需分配、送药上门，解老人们的燃眉之急。83岁



黎凤霞医生向辖区居民科普医疗知识。

的蔡婆婆是高血压患者，在曹家巷社区卫生服务中心办理了特殊门诊，需要定期开药。疫情期间，老人没办法到中心就诊，黎凤霞家医团队就轮流为蔡婆婆送药上门。“像蔡婆婆一样，这边大部分小区是老小区，蔡婆婆住6楼，每次上门送药，我们都得来一次爬楼比赛。”黎凤霞说道。

关注老人心理健康 贴心关怀获信赖

除了保障老年居民基础的身体健康外，家庭医生们还要照顾到老人的情绪和心理，做他们的知心人。马婆婆和郭大爷是一对退休夫妇，儿女都不在身边。有一天，黎凤霞接到郭大爷的电话，电话那头焦急的声音让黎凤霞紧张起来。“黎医

生，你能不能赶紧来一趟我们家，你马婆婆突然喘不上气了，心慌难受，我不晓得怎么办。”黎凤霞知道，马婆婆有心脏病，还有高血压、糖尿病，这种情况很可能是心肌缺血。在黎凤霞的指导下，郭大爷先拨打了120急救电话，同时让马婆婆口含速效救心丸。

接完电话，黎凤霞和同事两人迅速骑上电瓶车赶到马婆婆家。刚一进门，马婆婆就招呼两人，还挣扎着要起身为他们倒水。“马婆婆，您别动，注意身体。”“哎呀小黎，我一看到你们来了，就感觉病都好了一大半了，看到你们我就安心咯。”马婆婆这句真诚的话，让黎凤霞瞬间眼眶湿润。“老人对我们的需要，也许就只是在关键时刻能及时赶到，他们的信任也是我们不断优化健康

服务的动力。”黎凤霞有感而发。

加入长照险试点单位 为养老注入新动能

早在2006年，金牛区驷马桥曹家巷社区卫生服务中心就开设了养老专区，形成了集疾病诊治、康复保健、健康体检、托老养老、姑息医学为一体的医养结合社区卫生服务机构。这家城市里的“养老院”在解决高龄老人特别是失能老人养老问题上，获得了良好的口碑。

2021年3月，金牛区驷马桥曹家巷社区卫生服务中心加入长期照护保险试点单位。长照险是针对长期重度失能人员，为其提供的基础性护理服务，这对入住在驷马桥曹家巷社区卫生服务中心的老人而言，无疑是一大利好。随着加入长照险试点单位，中心家庭医生也深度参与养老人群健康服务。医护查房、护工专业培训、科学照护计划制定、问卷信息收集……这一系列工作也成为肖海燕家庭医生团队、李林潘家庭医生团队的日常工作。

“家庭医生的深度介入不仅让养老服务在医养结合上更进一步，也为我们的城市养老注入了新动能。接下来，我们还将从环境、硬件、定制化需求等层面提档升级，让中心的养老托老服务更多家庭。”中心主任禹管告诉记者。

华西社区传媒记者 刘俊 中心供图

实事办到心坎上 暖心服务惠及群众

长期对签约服务居民免挂号费，2015年至今免挂号费200余万；疫情期间，免费为辖区居民、在校师生、疫情防控工作人员等发放中药大锅汤……近年来，成都市金牛区茶店子社区卫生服务中心扎实开展党史学习教育，一件件实事、好事切实办到居民心坎上，群众的获得感、幸福感、安全感不断增强。

办实事 务实效 惠民服务有力度

“阿姨，您的血糖有点高，要注意控制主食量，少吃甜食！”“刘叔，您患有高血压一定要记得按时吃药！”……在茶店子社区卫生服务中心，一年一度的免费体检正开展得如火如荼，65岁以上的老年人和35岁以上慢性病患者均可前来享受福利。“医生们的服务特别周到，不仅能帮忙筛查慢性病，还详细解读了我的体检报告。”患者的好评是对中心服务最大的肯定，而中心的好口碑是通过一件件利民实事积累起来的。

“除了每年的免费体检，我们还积极发挥中心中医特色学科优势，每年最冷、最热的时候为辖区的居民们免



居民排队接受中心免费发放的三伏贴。

费发放三九贴、三伏贴。”茶店子社区卫生服务中心主任周成华介绍说，自2015年起，中心便对辖区常住居民免费发放三九贴、三伏贴，每年惠民至少5000余人次，切实将“治未病”进行到底。

苍术、白芷、菖蒲、川芎、佩兰、艾叶、薄荷、藿香……一味味散发着清香兼具功效的药材，化作一个个精美的香囊，在第一时间送到辖区居民手中，这些精美的定制香囊也是中心医护人员的“杰作”。周成华表示，要发

挥好中医药在防疫上的作用，积极开发中医药精华为社会造福，“特别是一些经典的药方，都是中医药给我们留下来的宝贵财富！”

暖民心 出实招 服务送到家门口

“爷爷奶奶，您们今天情况怎么样？有什么需要随时打电话给我们。”5月6日上午，茶店子社区卫生服务中心的几位医护人员围坐在一起，

拨通了熟悉的视频连线。视频的另一边，是90岁高龄的两位老人，通过定制化、精细化、全方位的服务，老人一家已然成为中心医护团队的“忠实粉丝”。

时间拨回到今年3月底，中心办公室接到辖区一位居民的求助电话。他说自己的父母均90岁以上，且一人患有阿尔茨海默症，一人长期卧床，请求中心医务人员上门提供医疗和健康管理服务。“此前中心管理的老年人就算是年龄较大，但都没有这种较为复杂的病例管理先例。”周成华回忆道。为了更好地服务特殊病例，周成华首先要求中心相关科室组建健康服务小组并定制个性化方案，再组建家庭医生健康管理服务小组，了解病患基本情况后，服务小组开启了“上门服务”。“一定要记得按照医嘱吃药，平时要注意饮食和适当的锻炼。”来到老人家中，医护团队仔细为老人进行体检，并再三交代注意事项后才放心离开。

让群众得实惠，既是茶店子社区卫生服务中心谋划各项工作的出发点，更是检验各项工作的落脚点。接下来，中心将持续创新便民举措，促进优质服务落地生根。

华西社区传媒记者 胡慧媛 中心供图