

# “四级服务包”贴心服务群众

## 相公庄街道社区卫生服务中心创新模式做实服务篇章

本报记者 石剑芳  
通讯员 牛喜清 周葵花

### 65岁以上老人 都有了签约家庭医生

5月15日上午,该中心在相公庄街道牛一村开展65岁以上老年人健康体检活动以及家庭医生签约服务仪式。早上7点左右,牛一村卫生室门口就聚集了不少前来查体的老年人。从基本信息登记,身高体重测量,尿常规检测,血压测量,生活方式,主要用药,现存主要健康问题等询问,抽血检测,签订家庭医生协议,血性检测,B超检查,心电图测评,资料收集,再到次日反馈健康问题共十多项查体流程。为保障查体活动有序进行,该中心抽调公卫人员、检验科、特检科、临床医生以及包村大夫共13人组成下村团队,就业服务每一位查体群众。

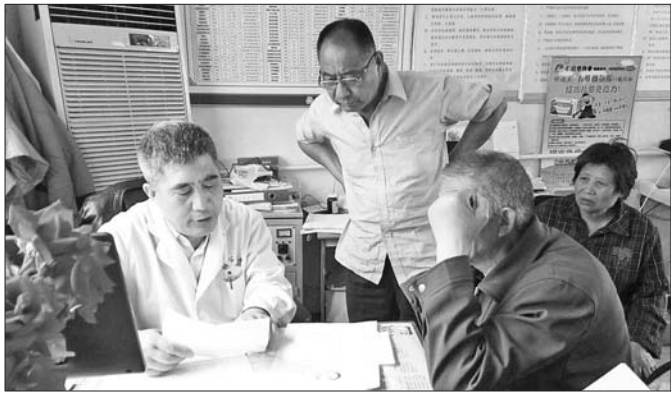
“自从有了家庭医生,可方便了我和老伴。大到高血压小到头疼脑热,一个电话家庭医生黄大夫都会一一解答,从来不嫌烦。不光这个,黄大夫还会定期回访,着实让我们这些老头老太享受一把社区卫生服务的福利。”今年80岁的王学珍说起家庭医生的服务直竖大拇指。

### 根据不同需求 设无偿和有偿服务包

为进一步深化医改,转变医疗卫生服务模式和服务理念,构建新型和谐医患关系,充分发挥村卫生室和相公庄街道社区卫生服务中心(以下简称中心)在三级医疗卫生体系中的网底功能和“健康守门人”作用,引导辖区居民到中心(村卫生室)就诊,促进基层首诊、分级诊疗、双向转诊、有序就医格局的形成。



一大早查体现场就排起了长龙。



查体结束后,查体团队医生次日下村向群众反馈健康问题。

据了解,今年的签约服务较往年有所不同,今年将根据不同人群的需求,结合辖区实际,设置无偿服务包(基础服务包)和3种有偿服务包,有偿服务包由无偿项目(即基本公共卫生服务项目)和收费项目组成。其中,中、高级服务包:主要满足居民个性化需求,由患者购买服务,重点体现家庭医生签约服务的专业性、便利性和优惠性。主要包括上门随访、家庭出诊、健康评估、康复指导、家庭病床、家庭护理、中医药“治未病”服务、远程健康监测等服务项目。

另外,为给群众提供便捷优化服务,签约家庭医生(团队)对签约基础包的服务对象每年至少巡诊1次,对签约个性化包的服务对象定期上门随访、健康评估、康复指导与家庭出诊、家庭护理、家庭病床等个性化服务;将签约空巢老人的健康监测信息定期告知其子女;对因病致贫服务对象“健康帮扶”,进行专档管理;对于签约的慢性病患者,可酌情延长单次配药量;对于下转病人,可根据病情和上级医疗机构医嘱按规定开具处方。

### 提升服务水平 健全协作机制

与此同时,该中心为进一步提升服务水平,并健全协作机制。组织家庭医生服务团队

进行多层面、多角度、全方位的业务技术、服务理念等内容的学习培训。着力加强医患沟通技巧和全科医学服务理念的培训,进一步转变服务理念和服务模式,规范诊疗行为,赢得签约居民的信任。该中心还积极加强与基层医疗卫生机构(章丘区人民医院)的协同对接,在预约转诊、技术共享、业务培训和指导帮扶等方面全面支持签约服务工作。保障签约居民就近得到优质便捷的医疗卫生服务

据悉,该中心服务范围涵盖辖区内57个村,初步计划86天查完,预计查体6000余人。截至目前,该中心已为2400余名65岁老年人查体。为保证在第一时间将体检结果反馈给老年人,该中心家庭医生团队于次日下午对健康查体情况进行及时反馈,结合查体结果进行健康教育和生活方式指导,切实履行家庭医生的义务,提高已签约老年人的满意度。

相公庄街道社区卫生服务中心负责人宋传岩表示,该中心将充分发挥基层卫生人员的优势和特点,创新基层医疗卫生机构服务模式,强化基本公共卫生服务任务的落实。为促进分级诊疗和有序就医格局的形成,为辖区居民提供安全、有效、连续、便捷、价廉的基本医疗和基本公共卫生服务,不断提升居民的健康保障水平。

# 5·12天使芳华 用心服务每一位患者

## 济南市明水眼科医院获称全区“优质护理示范医院”

本报5月17日讯(记者 石剑芳 通讯员 方超) 5月11日下午,章丘区卫计局召开“5·12天使芳华”暨庆祝国际护士节颁奖晚会。在此次表彰大会上,济南市明水眼科医院获得了全区卫生系统“优质护理示范医院”荣誉称号,医院眼表与角膜病病区获“优质护理示范病房”荣誉称号,医院眼科眼视光科张颖获“优质护理服务个人”荣誉称号。

### 兢业服务在岗位 患者永远放首位

今年40岁的张颖,1998年毕业于分配到济南市明水眼科医院从事护理工作,满怀憧憬穿上白大褂,戴上了护士燕尾帽,她一干就是20年。她所在的眼视光科,每年大约为5000人做术前检查、筛查工作。诊治的多是18岁到20多岁的年轻近视患者,而且前来就诊的经常是父母甚至是爷爷奶奶陪同过来的,患者及家属追求的并不是治病,而是更高的视觉质量与生活质量。

为了确保手术的安全性,让患者放心、家属放心,精确的术前筛选是整个手术非常重要的环节。张颖在熟练掌握各种手术和检查仪器的使用操作规程及注意事项的同时,还需要学会如何分析,如何找出数据的异常并向医生进行及时的反馈,在工作中她发现,单纯的护理专业已经不能满足工作的需求。经过不懈努力,她终于在2012年,顺利通过了全国准分子技师上岗证书,2016年12月



性格干练的张颖在工作中更是雷厉风行。

顺利拿到青岛大学硕士学位。在学习和工作之余,张颖还协助参与科室的科研工作,近年来,在国家核心期刊发表论文4篇,科室多项科研课题经专家鉴定达国内、国际领先水平,被评为“济南市重点专科”、“五星级济南市青年文明号”等荣誉称号。目前,她所在的科室已经成为山东省唯一一家拥有三台飞秒激光、四套准分子激光的医院,手术量突破20万例,无一例医疗事故发生。

### 方寸之间用心诠释光明真谛

俗话说“三分治疗,七分护理”,济南市明水眼科医院眼表与角膜病护理团队,作为医院的重点科室,是“全国角膜移植质量控制联盟成员单位”,每年收治患者3000多例。护理组是一支由15名、平均年龄30岁的护士组成的青年团队。

针对角膜移植手术所需材料的特殊性,护士们加强学习重点病种的护理,提高自身业务水平。术前24小时按时为患者滴抗生素眼药水预防感染;术后密切观察病情,观察患者的症状,因手术缝线摩擦,少数患者眼部较敏感,会有异物感、流泪等症状,护士们不厌其烦的为患者轻柔擦拭;一些术后需要包扎双眼无法自己活动的患者,护士便是拄拐和扶手,协助病人适当下床活动;为了保证手术效果和患者安全,护士们会成为“唠叨大妈”,不断的叮嘱指导患者避免低头、弯腰、过度用力,不要碰着眼睛;护士耐心正确的持续宣教和护理指导,已帮助200多名患者恢复了光明,得到了他们的一致认可。

住院斜视矫正患者,大多数以学龄前孩子为主,患儿年龄较小,入院后对陌生的环境易产生害怕,常表现为不合作或拒绝治疗,护士在工作中采



眼表与角膜病护理团队用行动诠释光明真谛。

取形式多样的方式进行心理护理,陪患儿一起看画报,给他们讲小故事、做游戏等,取得孩子们的信任,消除患儿的恐惧心理,让其能主动的配合手术。作为家长担心孩子的治疗,担心预后,担心全麻带来的后果,护士们便不厌其烦的和家长们沟通交流,告诉他们斜视不及时治疗的危害,以及全麻的必要性及安全性。

护理组虽然业务繁忙,但仍然不忘学习,经常抽出各种时间组织业务学习、疑难病例讨论、经验交流会。在省级以上大会投稿三篇,1人获得了COOC眼科护理专场大会发言。护士长参加了“山东省贫困残疾儿童康复救助工程培训

班”,同时荣获医院“优秀管理者”荣誉称号;一名护士荣获医院优秀护士,两名护士被评为患者最满意护士。

另外,为了深入推进优质护理服务,推进病区护理工作不断完善。该病区成立健康教育宣教室,增设健康宣传册,制作幻灯,专人讲解,从入院、术前术后、出院,生动形象的为患者讲解眼科专科和健康教育知识;设立了家庭签约护士,为患者及家属建立健康档案;创建科室微信号及公众号,及时推送健康知识,随时解答疑惑,现有患者430多人,时常有患者及家属在群里为我们点赞。无一例护理并发症发生,做到了零投诉,零纠纷,零事故。