



把握健康盐田内涵 提升美好城区品质

盐田区位于广东省深圳市东部，受历史和地理位置等原因的影响，过去医疗卫生事业底子比较薄弱，基础较差，医学人才储备不足，全区整体的医疗技术水平与辖区百姓的多样化、多层次医疗卫生服务需求始终存在一定差距。然而，在2016年的各项年度“大考”中，盐田区却交出了靓丽的成绩单：2016年深圳市医疗行业服务公众满意度调查中，盐田区卫计局获得可喜成绩；在全市2016年度社康服务质量整体评估考核中，盐田区总分位列全市前列；全市医院医疗质量整体评估中，两家

区属综合医院均获得“A”级的好成绩；在深圳市医疗保险等级评审中，两家医院也双双获得了“AAA”信用评级。

近年来，盐田区坚持在新一轮的医改中，以群众的需求为导向，以“等级医院”创建为目标，抓紧补齐短板；在辖区公立医疗机构中全面实施“提质升级”计划，借力“三名工程”（即：名院、名医、名诊），大力引入与名院名医合作，快速推进专科建设，推进综合医院上等级，推进卫生事业进入跨越式发展的快车道；在

“东进战略”中，加强卫生强区建设，打造健康盐田，让居民看大病不出区。今年初，盐田区通过了《关于全面建设“健康盐田”的意见》，并以文件形式正式下发，将人民群众卫生与健康问题放在优先发展的战略地位，紧紧围绕“美好城区”建设，科学把握“健康盐田”内涵，发力供给侧结构性改革，着力推动建设健康环境、普及健康生活、优化健康服务、完善健康保障、发展健康产业，努力将盐田建设成为生态美、环境优、全民健康的国际化滨海城区。

改革成效渐显 推进医疗服务提质升级

“健康是城市质量的最高境界，健康对一个社会、一个国家、一个地区、一个城区，乃至每一个公民都意义重大。‘健康盐田’行动从人的需求出发，是最大的民生工程，也是盐田有基础、有条件做好的事情。”

2014年，深圳市政府正式启动以引进和培育名医、名院、名诊为重点的医疗卫生“三名工程”，盐田区委、区政府抓住政策契机，并积极贯彻落实，努力洽谈国内著名医院前来助阵，先后牵手中南大学湘雅医院、湖南中医药大学、广东省中医院、中山大学第一附属医院等多家国内名院，与胡大一、安阿玥教授团队开展合作，助力盐田辖区整体医疗服务质量水平的快速提升。

在今年的盐田区五届二次党代会上，盐田区委书记杜玲明确提出，“启动‘健康盐田’建设，启动区人民医院医疗综合楼建设，深入实施医疗卫生‘三名工程’探索社康中心集中管理新模式，尽快实现家庭医生服务全覆盖”。此外，“实施‘健康盐田’惠民行动”也被列入2017年“十件重点民生实事”之中。工作目标确定了，就要扎扎实实去落实。为此，盐田区提出到2020年，盐田辖区的城市空气质量优良天数比率达98%，重点流域水质达到或好于Ⅲ类水体比例达100%；人均体育场地面积达到30平方米以上，公共体育场地设施开放率达到95%以上，经常参加体育锻炼的人数达105万人以上，国民体质测定标准达到合格水平以上的比例达到93%以上；每千名户籍老人拥有养老床位达到45张；居民健康指标位于全市前列，居民健康素养达标率达到30%，户籍人口家庭医生服务覆盖率达

争达97%以上，人均预期寿命达到和超过81岁。

盐田区区长吴德林表示：“要力争通过几年努力，把‘健康盐田’打造成盐田区的品牌，努力让辖区的健康环境实现跃升，让医院看病流程更短、费用更低，让居民的健康保障更全、生活质量更高，让健康产业获得更大发展。”为保证目标实现，盐田区将此项工作细化、量化为16类84项具体内容，并层层分解至具体责任单位，落实到人。

人们关注的提升医疗服务水平方面。盐田将加强儿童青少年近视、肥胖、口腔等常见病防治，保持儿童患龋率低于全市平均水平。整合优生优育全周期医疗保健服务，为妇女儿童提供系统、规范的全程服务。促进紧密型医疗联合体建设，努力将区人民医院打造成深圳东部区域医疗中心之一。

加快“等级医院”建设方面。将强化“三名工程”和名院校合作，创造条件申报市级重点学科。在每个街道建设1—2家区域社康中心。将社康中心打造成集预防保健、疾病诊疗、康复护理、健康促进为一体的综合服务平台。在全市率先实现户籍人口家庭医生服务全覆盖。大力发展家庭病床服务，为有需求的居民提供上门服务。推广中医药适宜技术，发挥中医药“简验便廉”优势，大力推进中医药服务进社区。强化中医药防治优势病种应用，培育中医临床优势专科。

发展健康产业方面。将生命健康产业作为盐田区优先发展的未来产业，打造以生命健康为特色的东部产业创新高地；发挥华大基因的领军企业作用，加快健康产业重大项目的规划建设实施。

引入名医名院 全面提升医疗技术水平

“真是没想到，不出盐田也能挂到百年医院专家的号，这以后看病，真不用再跑到市里、广州等地来回折腾了！”梧桐社区居民林老伯在看完病后说。这是盐田区为解决辖区居民反映的看病难、看名医更难问题探索的一个新路径：与名院开展合作，邀请对方医院的专家、名医等进驻盐田，着力为盐田辖区乃至深圳东部的患者提供优质医疗服务。

2017年，盐田区委、区政府从居民反映较为强烈的问题入手，不但从硬件上为盐田区人民医院、盐田区第二人民医院分别进行改造，建成了较为先进的门诊和住院大楼，还从软件上进行升级，如引进名医、开展与名医院的合作等，力争尽快弥补医疗“短板”，满足辖区居民的民生需求。据统计，2016年，盐田区属公立医院不仅年度门诊、急诊总量同比上年增长6%；手术技术含量也大幅提升，CD型（复杂危重难治）病例，盐田区人民医院合计做了1009例，较上年上升41.5%，盐田二院增加了56.25%。

中南大学湘雅医院是位列医疗卫生机构前列方阵的医院。2015年起，盐田区人民医院牵手中南大学湘雅医院，开始湘盐合作。双方将利用“百年湘雅”的优质资源和品牌效应，在医院管理、学科建设、技术提升、人才培养等方面开展全方位、多层次的交流合作，助力盐田快速提升辖区整体医疗服务质量水平。签约以来，湘雅医院已陆续选派湘雅专家到盐田区人民医院长期驻点工

作，及定期派送医院专家到盐田区人民医院进行查房、会诊、手术和专题讲座等医疗服务，并与盐田区人民医院建立远程医疗帮扶关系，使人民群众能够更便捷地享受到湘雅医院专家的诊疗服务。

盐田区人民医院各职能部门和业务科室也与湘雅医院对应科室开展“结对子”活动，每年定期选派医院管理和卫生专业技术人才到湘雅医院进修学习、深造培训，借助与湘雅医院的合作平台，全面提高医院管理、学科建设、诊疗技术和人才队伍建设水平。据了解，盐田人民医院自开设“湘雅专家门诊”以来，内分秘科、心血管内科、普外科、骨科、妇产科、口腔科、皮肤科和风湿免疫科共有26名专家出诊，合计完成门诊量1386人次。先后有104名湘雅专家到盐田进行手术、讲课和查房等专项指导，主刀完成了109例高难度手术。盐田人民医院也派出了45名医护人员赴湘雅医院进修学习。

盐田区第二人民医院虽小，却引入了广东省两大医院的科室。医院自2015年2月签约广东省中医院协作医院以来，双方合作不断深入。广东省中医院骨伤科团队每周六来深圳坐诊，针刀团队每周四坐诊，泌尿外科/男科团队每周五坐诊。近两年来，已先后有8名广东省中医院专家进驻盐田二院“名医工作室”，合计完成门诊量515人次，累计主刀完成了43例手术，让盐田辖区百姓真正享受到了医疗服务的便利。此外，医院还与中



2017年度盐田区社会医疗机构专题培训班



盐田区社区药师药学服务点揭牌仪式



盐田区家庭医生入户为患者检查



盐田区家庭医生开展集中会诊活动

山大学第一附属医院内分泌团队结为战略合作关系，从2016年2月起中山大学第一附属医院内分泌科黄知敏教授和深圳

市中医院内分泌科刘雪梅主任就定期到医院查房坐诊，形成了糖尿病专家坐诊的常态。

签约家庭医生 足不出户享受医疗服务

“家庭医生可以随时沟通，一般小病症，门都不出用。”聊起家庭医生，盐田居民刘女士打开了话匣子：一天晚上，她父亲忽然腰痛不适，起了很多疱疹。她立即给签约的家庭医生打电话，拍下照片用微信发给医生。医生诊断为带状疱疹，并建议服用镇痛药和抗病毒药物。第二天，刘女士带着父亲来社康复诊，疼痛已基本缓解。作为医改重头戏，盐田区大力推进社康中心建设。2016年年初，盐田区委、区政府将探索家庭医生标准化服务模式列为区级重点改革项目之一，出台了《盐田区实施家庭医生标准化服务工作方案（试行）》。通过制定标准化的服务内容和流程，让医务人员更加清楚“干什么，怎么干”；通过完善家庭医生奖励机制，让医务人员“愿意干、积极干”；通过出台一系列便民惠民措施，让签约居民健康形成了“有人管、全程管”的新模式。

今年，盐田区还将继续把家庭医生工程作为工作亮点进行重点推进。根据计划，盐田将实现家庭医生户籍人口签约服务覆盖率50%以上，重点人群签约服务覆盖率达到80%以上；2020年争取在全市率先实现家庭医生服务覆盖所有户籍人口和重点人群。也就是说一半以上盐田人将有“家庭医生”。据了解，盐田区已组建了35支家庭医生团队，签约居民30292名，其中重点人群签约率为73.9%，处于全市前列。

在盐田，推行的是家庭医生“2+1”服务团队模式，即在原来社康中心全科医生及社区护士的基础上，增加综合医院的专科医生进入到家庭医生服务团队中，居民可以根据自己的病情选择合适的专科医生进行签约。为什么要把专科医生加入到家庭医生服务团队，盐田区人民医院副院长赖苑威解释：一方面可以弥补社区全科医生专科医疗服务能力

的不足；另一方面则可使社康中心与综合医院的“双向转诊”工作更加顺畅。在落实深圳市家庭医生服务要求的基础上，为保证服务质量，经过组织专家对工作量的严格测算，盐田区将每个家庭医生团队最多签约服务居民的数量从过去的2000名降到了1000名，其中重点人群500人，远低于市里规定的2000人。

为了鼓励居民签约家庭医生，盐田区政府还为签约的居民提供了一系列的便民惠民措施。转诊的患者可以享受“两免四优先”（即转诊时免挂号费、免费健康咨询服务，优先预约、优先接诊、优先检查、优先住院），慢性病患者可以享受“处长方”管理，老年人患者则可以提供上门服务和便捷诊疗服务等。此外，每个居民签约前都会领到一份家庭医生服务的宣传手册，内容涵盖社康中心的家庭医生团队的构成、家庭医生各自擅长的专科、签约后所提供的服务等。居民不仅签约不用缴费，签约后还能享受政府提供的免费社区卫生服务包：在落实我市家庭医生服务包的基础上，盐田区以重点人群（60岁以上老年人、慢性病患者及精神疾病患者等）为突破口，首先制定了重点人群的基础服务包，再根据每类人群的特点进行细分，为每类重点人群量身定做标准化的服务包，为签约居民提供基本医疗保健、公共卫生服务及个性化健康管理服务。

实实在在的改革也收到了实实在在的成效，家庭医生真正担起了健康“守门人”、就诊“引路人”的重任，成为百姓防病的一线主力，居民健康的贴心“大管家”。居民对社康中心的满意度和信任度提升了，医务人员的积极性和工作效率明显提高了，社康中心综合服务能力和水平整体提升了，上下转诊通道打通了，分级诊疗制度切实得到了落实。

保质量优服务 努力构建和谐医患关系

良好的医患关系，是实现健康梦的基础和前提。针对辖区医疗现状，盐田区卫计局以“等级医院”创建为目标，从细节入手、从问题入手，大胆工作、加强医疗管理，创新服务模式，畅通沟通渠道，采取切实有效措施，坚持不懈抓好满意度提升工作。借力“三名工程”全面实施医院“提质升级”行动；抓好医院文化建设提升医院职工“精气神”；通过开展“医德医风·医疗质量百日巡查活动”等，为患者及辖区人大代表等提供多种反映渠道，及时查改群众及代表们反映的各类问题；建立健全48项相关制度改善医院服务流程；抓细节促服务全面提升医院技术水平。

盐田区人民医院为给广大患者提供一个优雅、舒适的就医环境，积极改善门诊环境，在一楼门诊大厅设立一站式服务的便民服务中心，在休闲区放置便于抽血患者休息、进餐的圆桌及靠背椅；在各楼层增加摆放了花盆、草木；针对患者较多的科室增加候诊椅；在儿科诊区建立母婴哺乳室；同时对全院的

中英文标识进行了重新规范制作；对门诊窗口人员及后勤保安、保洁人员进行服务礼仪培训，对分诊护士、挂号收费员以及检查、检验、放射影像等医技人员进行服务规范培训。

针对患者普遍反映的就诊“三长一短”等问题等，该院也响应作了改革和调整。通过预约挂号、每个楼层设立挂号收费窗口等措施，减少患者排队时间；通过将抽血、化验、缴费放在一个楼层的一站式服务流程改造，减少患者跑腿时间；通过缩短出片时间、自助打印等方式实现了放射报告半小时内可取，减少患者等待时间。

盐田区人民医院还同步加大了对门诊和出院患者满意度的抽查，要求医生要对患者病情、检查、用药进行详细解释，全院排名倒数后5名的科室主任、护士长要扣罚、约谈，督促整改。为提升医务人员的积极性，医院还定期开展提升患者满意度的“金点子”活动，开展“服务之星”“星级集体”评选活动等，进一步提升员工的归属感和幸福感。

（凌杰 余永弘 欧阳洪）