

在服务中彰显真情 在探索中香满枝头

——虹口区家庭医生服务模式暨上海市“十佳”家庭医生撷萃

自2013年虹口区推行家庭医生制服务试点以来,区卫计委党工委始终坚持创“精品社区卫生服务”理念,以“人民群众多得实惠”为落脚点,注重发挥先进人物示范引领作用,推出一系列便民利民新举措。近三年来,卫计系统不仅涌现出了姚保富、张世娜、周云庆、黄岳岳等荣获“上海市十佳家庭医生”的社区好医生,同时上海市社区卫生服务公众满意度评价结果显示,2015年全部指标虹口区均名列全市首位。上述成绩的取得主要表现在以下几个方面:

■ 引领全市家庭医生制的“11253”新模式
在改革探索过程中,本区家庭医生制工作得到区委区政府的多轮指导,区委书记吴清、区委副书记、区长曹立强,副区长李国华等领导多次实地查看和看望家庭医生,使家庭医生受到鼓舞和激励。

2013年,区卫计委开始探索以“一位家庭医生、一位护士为家庭医生组,管理2500名居民,三个组为一个单元”的“11253”模式,为签约居民提供“全人口、全过程、全健康”连续、综合、协调的基本医疗和公共卫生服务。目前,家庭医生制服务已覆盖全区,8家社区卫生服务中心的家庭医生为签约居民提供定向服务,初步构建起以家庭医生制为核心的社区卫生服务网络。

■ 完善区域家庭医生诊所软硬件建设新规划

2014年起在曲阳社区开展“医药分开”试点,家庭医生诊所与药品供应企业合作开展“医药分

开”,由企业提供免费药房场地和服务人员,为对口家庭医生诊所提供的基本药物均实行零差率销售。在方便签约居民就近取药的同时,也节省社区卫生服务中心运行成本。目前,曲阳路街道社区卫生服务中心下设4个家庭医生诊所都已配套“家庭医生药房”,实施“医药分开”。其余7家社区卫生服务中心亦将逐步开展“医药分开”。

2015年,各街道家庭医生诊所完成标准化改造,全区家庭医生诊所统一更换诊所标志,新建和迁建诊所面积达到200平方米,统一配备医疗设备,在区医保力的支持下医保结算系统全部联网,确保所有标准化家庭医生诊所都具备为居民提供便利的医疗卫生服务。

■ 促进家庭医生素质能力新提升
区卫计委重视全科医师规范化培养,同时对在岗家庭医生,每年开展岗位能力培训,既包括临床技能,也包括健康管理技能,并在社区卫生服务中心打造住院医师规范化培训教学基地,提高社区卫生服务中心的医教研水平。

2013年和2015年选派优秀家庭医生骨干赴英国伯明翰大学学习家庭医生制工作取得显著效果。有效提高本区家庭医生制医务人员职业素养和岗位技能,提升健康管理综合服务能力和水平。

家庭医生背后还有区域内二三级医疗机构的支持,不仅为家庭医生转诊提供绿色通道,同时也定期派遣专家到社区卫生服务中心,提高家庭医生甄别疑难杂症的能力。在此基础上,目前

虹口区积极推进区县建立区域临检中心、影像中心的建设,这些措施将成为家庭医生开展服务的得力工具,有效提升家庭医生服务的水平。

区卫计委制定《虹口区家庭医生制绩效考核指标评分细则》,不仅将服务数量、质量纳入考核体系,更将满意度(居民满意度、街道及居委干部满意度、获得服务人群表扬情况、服务人群投诉情况)作为考核重点纳入考核体系,切实起到激励家庭医生作用。

■ 实现社区卫生综合改革新跨越

2013年起在全市开展“上海市十佳家庭医生”评选活动,本区家庭医生连续三届入选“上海市十佳家庭医生”评选。其中2015年“上海市十佳家庭医生”颁奖典礼在本区广中社区卫生服务中心隆重举办。通过历次评选,区卫计委党工委不仅挖掘一批在基层医疗卫生战线上无私奉献、深受居民欢迎的家庭医生,也进一步弘扬了虹口卫生系统“大医精诚、平等仁爱、敬畏生命、追求卓越”的高尚职业精神。在深入推进社区卫生综合改革过程中,区卫计委党工委结合评选“十佳”契机,以周云庆、姚保富、张世娜、黄岳岳为典范,号召全区医务工作者学习他们以人为本、关爱病人、方便病人的服务理念;学习他们恪尽职守、勇于开拓、精益求精的敬业精神;学习他们不辞勤劳、默默耕耘、无私忘我的奉献精神;学习他们团结合作、同舟共济、众志成城团队精神,进一步推动本区卫生事业持续健康发展。



黄岳岳:当好居民健康“守门人”

1978年7月出生,主治医师。荣获2015年第三届上海市“十佳”家庭医生称号

黄岳岳自大学毕业到社区卫生服务中心从事医疗保健工作,从最初对工作性质的陌生和不理解,到如今深深爱上这个岗位,是他以“全国五一劳动奖章”获得者——袁志行为榜样和自身的努力形成的。多年来,他持之以恒地钻研专业知识,以严谨务实的工作态度治疗每一位病例;他始终把病人放在与自己同等的位置上,以坚定的信念每天从事平凡踏实的工作;为遵守与病人家属的约定,无论严寒酷暑、刮风下



张世娜:扎根社区真情奉献

1980年11月出生,主治医师。荣获2014年第二届上海市“十佳”家庭医生称号

张世娜,广中路街道社区卫生服务中心家庭医生,不仅自己心甘情愿地扎根社区,还带领了一支朝气蓬勃、富有为民服务精神的团队,免费为慢性病患者提供各项自助式体检服务,为广大居民建立完备的健康档案,方便周边居民就医。这一便民举措,荣获“细节服务举措创新奖”;她率领团队参加“全国阳光社区慢病管理知识与技能竞赛”,荣获



姚保富:坚守“老街”送健康

1957年7月出生,全科副主任医师。荣获2014年第二届上海市“十佳”家庭医生称号

曾师从“五一”奖章获得者、上海市劳动模范、上海市第一批家庭病床医生袁志行的姚保富,二十八年前刚从大学毕业,就一头扎进社区卫生服务中心,从事门诊及家庭病床出诊工作。尽管服务对象都是生活在被称作“穷街”棚户区的居民,姚保富始终坚守此地,为提高居民的健康水平尽心尽职。不但在门诊和家庭病床出诊时,向居民宣传卫生



周云庆:“名字”就是服务热线

2011年,虹口区启动家庭医生服务试点工作,周云庆毅然放弃二级医院急诊科工作,主动请缨并担纲家庭医生服务团队负责人的重任。他带领团队探索出实行全人口、全过程、全健康服务的“11253”家庭医生服务新模式,为居民预约就诊,提供梯度双向转诊及实施动态健康管理等提供便利;他率先与社



35岁,主治医师。荣获2013年第一届上海市“十佳”家庭医生(提名)



区的927户2517位居民签约,他们每月都会收到健康短信温馨提示;至今共计10万余条;以他的名字命名的“云庆工作室”“云庆健康热线”“家庭医生倾听日”等特色项目应运而生,中心咨询热线51607256为居民提供有问必答、有呼必应的健康咨询服务。

花儿们

■徐钧维

千树万树,绿地花地草地。宇宙拉开季节的拉链,把又一个盛大的春天抛上我们心头。

草长了,花开了,万物生长,草木那种胀破了汁水的生命力,生生把一块块空地渲染成一个个绿世界。

大地氤氲着一片绿光。那种致命的绿,直绿到人心里,再度把我们的心的觉得死灰复燃,蠢蠢欲动。

草木青青,豁亮我们的心。草色萋萋,花儿安然。草木天天向上,花朵俯首低眉。春风凌乱里,有某种不知所措的莽撞,跌跌撞撞,一波三折,一日三变,就像少年不知精力如何释放的冲劲,意气风发,也不知天高地厚。而落日,依旧怀着庄重的面目在沉思冥想。暮色渐暖,花事入怀,春风沉醉的黄昏。

我一放慢,而新晋腰椎间盘突出症,慢走就更有由头。暮色苍茫时分,桃花海棠杜鹃嘈嘈切切。雪松穆穆正

正里,有毛茸茸的质感。白玉兰紫玉兰独立枝头,无绿叶托底,孤零零,却朵朵向上。端庄里,是骨子里的清高。还有那种叫不上名称的绿萼白花,簇簇垂垂,香气隐隐,快意直白。“花不知名分外娇”一词,在我心头闪了一下;楼下茶花正浓,“花儿为什么这样红?”一句,又在我心里晃了一下。好不容易养活的仙客来(兔子花)正在窗前渲染起花事气氛。骨单薄,茎纤软,花却齐齐向上怒放。要怎样的小心翼翼,用怎样小心的力,摀住微微喘息的心,才能拼命撑起花骨的向上与嫣然,就像向上的春天。

乱花渐欲迷人眼,远近高低各不同。绿暗红嫣浑浑,芳心事事可可。

黄昏踌躇,花影碎红。碧草泥土,集结起某种气场,直呛胸口,微醺微晕,那种迷幻的感觉,与红尘脱节。呆呆里,唯有与它们对视N秒——留是留不住的,以视觉的强化,强化印象而已,也算是一种不辜负——在这个世界里,总有人在暗暗欣赏着,怜惜着。

一直对花抱有柏拉图式的怀想。而植物家却说,花是植物性器官,是性腺是授粉的渠道。花越美,意味着性器官越发达,越召唤昆虫的来临和授粉,完成世界的繁衍和繁殖。

也许,世事就像真相,不能深究不能挖掘。我宁保留对花的唯美幻想。就像我对春天的想象,对世界的想象。

春色汹涌。落日一晃而过,花儿一闪而过,路人们每每只是顺带看一眼,依旧脚步匆匆。众声喧哗,市声滔滔,又有多少才能沉入心底?又有多少美多少资源,寂寂自守,枉自凝眉。

千朵万朵压枝低,千树万树梨花开。千山万水悠然,千山万水磅礴,千转百回的心事,就这样被一树树繁枝穿越,被孤零零的一朵朵花点染。花事奢靡,是春的另一种惊心动魄。忽地想起《浮士德》里的呼喊:“美啊,停下来吧”。花照亮了我们的心,却又簌簌而落。奈何?世事每如此。

一江春水向东流,无可奈何花落去。能做的也只是把仙客来的落英夹在一本本书里。书香配花骸,也算它的一个去处。一天的日子,一年的生活,愿花魂沉淀成我精神上的另一种颜色。

一直喜欢普希金的《一朵小花》:“在书中我发现一朵小花,它早已干枯,失去芬芳。于是我心中产生各种想象——它开在何处?哪一年春天?它开了多久?是谁把它摘下?是朋友的手指?旁人的刀剪?夹在这里又为了什么?”

是为了纪念温情的会晤?还是为了命定的离别?或者只是孤独的漫步,在凉爽的林荫,寂静的田野?

他可还活着?她是否健在?如今他们在什么地方?也许他们也早已枯萎,就像这朵小花。

很久以前写“日记”很热,那种带锁的日记本成为时尚,但时光流淌中大多辍笔。若留至今日一定成了珍宝。尤其名人日记,即便远在大洋彼岸,也被学者、专家逐段逐字地细绎无数遍,真有点脱光衣服还用放大镜检查的那般味道。所以那个讨论迄今仍在继续:不厌其烦将私密写成文字究竟是为啥?结论竟是:每个人都希望让后人分享隐私。

如今有“朋友圈”的更多,海外国内绮丽风情,托腮映照美酒佳肴,帅哥靓妹虎娃胖仔……虽然“朋友圈”里并不全是知根知底交心交肺哥们姐们,甚至还有素未谋面,但并不妨看着密密麻麻点赞与留言的享受。

“朋友圈”与日记真有一比,后者还有点隐晦婉约,前者就是直截了当:“求分享”,希望分享,应是凡人心愿。春光,是上苍让同一片天空下人人享受相同的气温和滋润的空气;共同的兴趣和经历是当下诸多协会、微信群、网上社区等团体聚会的理由;畅叙、相拥、浅酌是分享;得瑟、显摆、炫耀就属于“强制分

分享的价值

■陈茂生

享”;韩国组合Bigbang演出票从1200元炒到12000元,黄牛处依然排着长队;粉丝分享首获格莱美大奖的亚洲组合就是“刚需”。最典型的分享莫过于“赠人玫瑰,手有余香”;当然也能说送人鱼肝,手有余腥;肥猫绕膝,蚊蝇绕梁。“论语”中有“君子以文会友,以友辅仁”之述,在没有网络的古代,会桃李之芳园,叙天伦之乐事,即便秉烛夜游,暗香涌动,笑妍若现,比独自一人玩看电脑、微信聊天有趣多了。

“快乐”与“悲伤”是分享的两大范畴。“分”能理解,把自己所拥有的给予别人并获取快乐忘却忧愁。“享”则需要接受和度量,让别人感觉自己的感受,或向别人述说自己的境遇。倾听是分享的首选方式,绝大多数人听力没问题,但大多数会用耳朵“听”而非用脑去“倾听”;倾听不仅知晓别人的故事,而且还

能从别人的眼睛里看到自己的影子,在别人的路径中得到启发。分享需要有颗自信的强心脏,具有面对亲人、朋友甚至对手的勇气;分享也是思想放松和寻找对等的过程,不会分享会感到孤独、缺少认同而且活得有点累。

分享经济下,“顺风车”不仅减少一半街头拥堵、节约能源、降低用车成本,而且带动第三方保险、服务机构获益……成为一场多赢的盛宴,于是拼车族日众。如今居家观念流行“闲置就是浪费”“能借就不买”。想起很久以前有关“造船不如买船、买船不如租船”那些事。不由你不信;历史螺旋前行,半个世纪前中国就有“分享”经济理论和实践。从日记到朋友圈,分享无时不在。历史深处的日记再出江湖,大多需要几十个春秋。依托网络,朋友圈的“分享”当即就能“网红”,不过“冷”也在瞬间。利益分享叫博弈,天下没有免费午餐;文化分享是认同,理解世界比寻找答案更重要;换成大白话就是:“拎得清”比“对不对”更重要。这大概是分享的最终价值所在。

卖蛋女和她的孩子

■许晓铭

附近的室内农贸卖场开业后,她就租了一个摊位做蛋品的生意。引起我注意的,不是她和她的摊位,而是她那个五岁光景的孩子。

那孩子长得很漂亮,假如他的脸擦得干净些,衣服穿得靓一些,是不比城里“宝贝”差的。而他的神情和年龄是相悖的。我看见他的时候,他正坐在塑料蛋筐上,紧皱着眉头,做思忖状。孩子的长相和神态像磁石一样吸引了我的目光。我向卖蛋女由衷地赞叹:“你儿子好漂亮啊!”卖蛋女很高兴,我想到家里那一堆儿子弃置不用的玩具和衣物,遂告诉卖蛋女,假如不介意,这些就统统送给你的孩子。卖蛋女马上说:“那就谢谢你了。要,我们乡下人是不讲究的。”这样,我和卖蛋女母子就算是认识了。她很客气,我上她那买蛋,总是要额外地给我几个鸡蛋,搞得我都不敢在她的摊位买蛋。

这以后,那孩子的手里就有了玩具,可是我很少看见孩子开心的样子,更没有见他笑过,好深的城府啊!我不知道这孩子究竟怎么了?卖蛋女说:“他就是这样的。”我说:“你要领他到医院检查检查的。”卖蛋女笑着说:“能吃能喝的到医院花那个钱干什么?你们上海人讲究太多了。”

我儿子的衣服穿在了她家孩子的身上,因为孩子的活动区域实在太脏,洗涤用品和方式也欠佳,时间一长,那衣服件件都是乌糟糟的了。

卖蛋女来自江苏的高邮,舍不得春节的生意,所以年初七才和丈夫带着孩子回农村的家。过完元宵节,又匆匆赶过来继续卖蛋生涯。

那天我去买菜,卖蛋女叫住我:“我等你两天了,我带了两只草鸡送给你,可又不知识你家。”说着就从脚下的蛋筐里拽出两只鸡来。我连忙拒绝,

卖蛋女说:“吃两只鸡有什么好客气的?这是我们家里自己养的。这样的鸡你们是不买到的,真正的散养草鸡。”我说:“那我付钱。”卖蛋女生气了:“阿姨,你是看不起我们乡下人还是怎么的?你给我们那么多衣服,吃我们两个鸡又怎么着呢?……”谁让不了,我只好收下。我问:“你孩子呢?”卖蛋女说:“在乡下由他奶奶带了。今年下半年孩子就要上学了。”又说:“我孩子在这里不哭,是因为没有人和他玩,在乡下,小孩子多,地方又大,他就高兴,很活泼的,一天到晚跑来跑去,笑得很开心。你说他有病,哪里有病?哈哈!……”

我也跟着她笑:“那就好,那就好。”我脑海中幻化出那个漂亮的小男孩欢笑时的模样,真的好可爱!我拎着那两只草鸡,心想,该送个书包给他,一来实在是喜欢这个苏北小男孩;二来,我也不能白吃人家的鸡呀!



北外滩

第352期

走进春天
摄影 李昊天