

### “会学习”的社区卫生服务中心

2016年,甘静雯来到梨园社区卫生服务中心。“我刚来的时候,中心的人员数量刚刚满足日常需要,大家都很忙,进修和学习时间紧张。长此以往,虽然可以提供基本的医疗服务,但居民健康需求日渐提高,我们不能‘原地踏步’。”为了整体提升,甘静雯在详细了解所负责的辖区情况后,提出从人手较为富裕的卫生站进行人员轮换,让医务人员分批次进行学习和进修。

“我们把中心的全科医生、护士,以组团方式派出学习、进修,主要是为了加强医生和护士的个人专业素养,同时也希望能学习先进社区卫生服务中心的工作经验。”甘静雯介绍,在市、区卫健系统的帮助下,该中心和丰台、西城等城区的社区卫生服务中心先后建立联系,与丰台区方庄社区卫生服务中心、西城区德胜社区卫生服务中心等具有先进经验的单位对接。同时,设立党员先锋岗,形成“党员带骨干、骨干带全员”的梯次培养模式,积极协调各方资源,建立“双培双带”机制。“在外出学习的人员陆续归来后,能力有了显著进步。同时,我们还开展岗位练兵、技能比武等活动,着力打造‘一专多能’的复合型社区卫生团队。”

为什么社区卫生服务中心需要激发学习力?“要给居民看好病,首先要有人。按照之前的方式,医疗工作不免重复,原本引进的人才在这样的状态里不仅难以发挥自身价值,长此以往也容易失去进步的动力。要让大家拥有更多发挥的空间,才能激发活力,在为居民日常拿药之外提供更多服务。”甘静雯说。

要让大家在日常工作外继续学习,其中需要付出的努力可不少。“一开始,大家的学习热情没有那么高。”顾虑在哪?甘静雯先后找到中心全科医生等,“有人觉得,社区医生,就是要干好本分,即便真去做研究,也不确定是否可以完成课题。”

了解大家的顾虑后,甘静雯逐个和医生交流,“我自己是有比较丰富的科研经验,当时我和他们说,如果是担心自己能力有限,完成不了课题,那我可以从查阅文献、研究方法这些方面教起。”

在不懈鼓励下,终于有人鼓起勇气迈出第一步。“我们都是利用业余时间做课题。后来,研究吸引了潞河医院专家的关注,他们正在找基层卫生医疗机构中相关研究的合作对象,我们一拍即合,课题在大家努力下顺利完成。”

为了鼓励更多医务人员投入研究,甘静雯以身作则,2018年她申请了首都医研课题(基层培育项目)(社区卫生服务中心内部绩效管理实践研究与效果评价),在加强中心医务人员专业能力的同时,同步增强自身管理能力,该课题于2022年结题,在2023年9月结题验收结果为优秀。

在甘静雯的带领下,该中心越来越多人加入研究的行列,不仅整体水平提升,更成为了北京市全科转岗培训基层实践基地和北京市助理全科医师(3+2)规范化培训实践基地、通州区首家北京市中医全科(5+3)住院医师培训实践基地,完成了从别处学习,到自己成为培训基地的转变。

据统计,近五年来,该中心对60名全科转岗医生、19名中医全科(5+3)住院医师和25名乡村医生岗位订单定向免费培养毕业生进行基层实践培训,对首都医科大学临床和预防医学本科生开展见习带教,同时甘静雯也作为师资对全科医疗服务模式授课。

### “社区卫生服务中心不只是拿药的”

平心而论,患者对社区卫生服务中心的期待值都很理性,那为什么还要如此努力提升社区卫生服务中心的专业水平呢?“梨园社区卫生服务中心与潞河医院和东直门医院通州院区的距离都不远,这是我们的优势,也是压力所在。如果我们不能为居民提供满意的服务,大家自然会选择去上级医院就诊。我不希望大家只把社区卫生服务中心当成是一个拿药的地方。”甘静雯说。

要让居民来社区卫生服务中心看病,除了专业能力,还要提供更好的就医体验。“拿分诊来说,原本大家挂号的时候是自己选择去几号诊室就诊,我们注意到离分诊台最近的1号诊室总是人特别多,后面的诊室却没人看诊。这样居民的排队时间长,1号诊室的医生看诊压力也很大。”

为此,甘静雯从西城区基层卫生服务机构学习了定向分诊的经验。通过科技手段,将挂号的患者优先分配给熟悉情况的家庭医生,“定向分诊之后,分诊台可以智能调配各个诊室之间的排队人数,减少了排队压力,让患者更快见到医生,让医生有更多时间为患者服务。”

随着北京市卫健委开始建设专科特色科室,梨园社区卫生服务中心立刻申请了双心(冠心病、心理疾病)专科特色科室。此后又先后申请了糖尿病、骨松、慢阻肺专科特色科室。参与了双心和糖尿病两个科室第一版社区卫生服务中心专科特色科室创建标准的方案制定,双心专科特色科室还成为了北京市“样板间”。

良好的发展节奏让梨园社区卫生服务中心拥有了向外帮扶的能力,2023年下半年还派出医务人员帮扶房山区琉璃河中心卫生院,在协助提升医疗服务能力的同时,也带动了专科特色科室的建设经验。

在专科特色科室建设走上“快车道”之后,甘静雯仍未停下脚步,将目光放在了中医领域。甘静雯深入贯彻党的二十大关于基层卫生发展中强调中西医并重发展的思想,在中医科引进优质的医疗资源下沉到社区,与东直门医院通州院区签订医联体协议,在他们的帮助下,通过派出人员进修学习,中医专家下社区出诊的方式,帮助梨园社区卫生服务中心增设了肥胖、眩晕2个中医症状门诊。

2024年,以医务社工辅助村居公共卫生服务内容出发点,借助公共卫生委员会人员,探索医务社工与志愿者服务的发展模式,初步形成三级医务社工工作体系,先后成功申请成为北京市医务社工多元培育项目单位及北京基层医务社工培育单位。

经过不懈的努力,梨园社区卫生服务中心的门诊量逐年攀升,2024年度,该中心门诊量达到了46万余人次,中医科门诊达14万余人次。

### “身边大夫”健康送上门

“社区卫生服务中心是离居民最近的卫生医疗机构,我们的研究着眼于基层,成果不仅对其他同级别的卫生医疗机构有所帮助,也能帮助上级医院更好地了解患者情况。”甘静雯说,中心的优势在于家庭医生对区域内居民健康状况的了解,便于追踪患者情况,及时更新患者信息。“在一些病症的具体诊断上,我们还和上级医院联合,通过合作完成对患者筛查、诊断、治疗和管理的全流程调查。”

在深入社区时,甘静雯也采用了新方法。“以往我们在对社区居民进行健康教育时,往往受到环境、时间的制约,只能向大家提供碎片化的知识,对居民自身的慢病管理帮助有限。居民听了科普也只能做到一知半解,对他们的生活帮助有限。为此,我们单独设置了慢病健教科,以专题为单位,系统性地向居民讲解慢病,做到让大家可以自我管理。”

此外,梨园社区卫生服务中心还和上级医院、街道社区进行了对接,利用家庭医生的网格化服务和基层公共卫生委员会的力量,让健康教育地毯式来到居民身边,形成“多效一体”的社区工作模式,“随着我们进一步下沉到基层,上级医院的优质医疗资源可以顺着搭建的脉络更好抵达居民身边。朝阳医院、胸科医院等多家医院都和我们达成了相关合作模式,给居民提供‘上门’服务。”

目前,该中心的家庭医生签约居民已经达到了97328人,重点人群签约率96.4%,慢性病管理人数全区第一,45个家庭医生签约服务团队结合不同签约人群身体健康状况、医疗服务需求建立个性化签约服务包20个。

在基本公共卫生服务方面,该中心还开启医政协同、医防融合模式,助力辖区慢病示范区建设,将医防融合理念贯穿到公共卫生工作,积极构建健康支持性环境。目前,共建设健康单位1个、健康食堂3个、健康餐厅1个、健康步道2个、健康小屋3个、健康社团2个、健康社区10个。同时,全面开展“三减三健”、健康促进等专项工作,多渠道开展慢性病防治健康教育,社区居民健康素养水平显著提升。

如今,梨园社区卫生服务中心已入选全国首批“基层医疗机构呼吸健康规范化照护体系与能力建设项目优秀单位(PCCM)”,成为通州区首家基层“北京市老年友善医疗机构”,获北京市三八红旗集体、北京市社区老年健康服务规范化建设达标单位等,在国家卫健委“优质服务基层行活动”评审中达到推荐标准。

2020年,甘静雯被评为北京市先进工作者。今年,她被评为全国先进工作者。“我们是医生,为更多患者提供更好的医疗服务是不变的追求。不断深耕社区卫生服务,在社区里实现自身的价值,实现‘中国梦、社区梦、我的梦’这三者的协调统一,就是我们的追求。”

# 身边大夫 百姓贴心人

通州全国先进工作者甘静雯的故事

本报记者 池阳

先后成为北京市全科转岗培训基层实践基地和北京市助理全科医师(3+2)规范化培训实践基地、通州区首家北京市中医全科(5+3)住院医师培训实践基地、北京首家国家标准代谢性疾病管理中心(MMC)1+X模式社区卫生服务中心、入选全国首批“基层医疗机构呼吸健康规范化照护体系与能力建设项目优秀单位(PCCM)”……通州区梨园社区卫生服务中心在为周边居民提供医疗服务的同时,兼顾提升自身科研能力,已经步入社区“医教研”快车道。在这背后,离不开梨园社区卫生服务中心党支部书记、主任甘静雯的努力。

