

扈峻峰:社区卫生服务排头兵

□晚报记者 张洪涛 文/图

1 让社区居民享优质服务

生病后,大家往往首先想到的是到大医院就诊,而很少想到去社区医院就诊,这种认知上的误区造成了不少社区医疗设施闲置,而大医院人满为患的状况。然而,这种状况在浙江省江干区的一个社区医院得到了根本改变。

在这家社区医院里,超前的服务理念和高超的医疗水平让社区居民在这里得到了良好医治,受到社区居民的一致好评。根据第三方测评机构的调查数据显示,目前该社区内83.7%的居民首选在社区医院就诊,且就诊满意度高达96.8%。

这家社区医院就是杭州市江干区凯旋街道社区卫生服务中心。从一个不知名的社区医院,成长为浙江省乃至国内知名的国家级示范社区卫生服务中心,这其中饱含着周口人扈峻峰的汗水和心血。

11月3日上午,“出彩周口人”采访组一行来到杭州市江干区凯旋街道社区卫生服务中心,见到了身为该社区卫生服务中心主任的扈峻峰。

就在记者结束对扈峻峰的采访后,该社区卫生服务中心又传来一个令人振奋的消息——中共中央政治局委员、国务院副总理刘延东到杭州市江干区凯旋街道社区卫生服务中心区考察分级诊疗工作,并给予高度评价。

当日下午,记者一行来到杭州市江干区凯旋街道社区卫生服务中心。这家社区卫生服务中心的面积并不算太大,可是里面的各种检查科室和设施却是一应俱全。

社区卫生服务中心的大厅内设置了专门供社区居民来量血压、测身高、称体重的自助式电子血压仪和电子秤。社区居民闲暇时,一般会来到这里免费量血压、称体重,不需要医务人员服务,居民自己就能操作这些仪器。除了这些,这里还有自助挂号系统,免去了排队挂号带来的不便。

“我们都是这里的居民,年纪大了,最担心自己的血压有变化,平时没事就来这里量量血压,可方便了。”一位老人一边把胳膊伸进电子血压仪,一边对记者说。

就像这位老人说的那样,该社区的居民不用去大医院,在这里就能得到治疗和照顾。

目前,该社区卫生服务中心下设6个卫生服务站和1个残疾人康复站,现有职工102人,卫生专业技术人员91人,其中有高级技术职称人员12人。该社区卫生服务中心还是英国爱丁堡大学、美国波依希大学、香港理工大学、杭州师范大学医学院等教学与科研实践基地,是浙江省中医药大学社区实践基地、浙江省慢性病适宜技术推广基地,是浙江大学附属邵逸夫医院的全科医学住院医师规范化培训社区实践基地。

“让每个社区居民在这里得到优质高效的服务是我们的最大的心愿。”该社区卫生服务中心主任扈峻峰在介绍服务中心情况时语气坚定地说。

2 探索“四诊四定”工作法

扈峻峰身材不算高大,留着短发,戴着眼镜,谈吐显得沉稳而有条理。如今,已经在杭州生活了20多年的他,实现了从一名医生到社区卫生服务中心管理者的转变。

他所在的杭州市江干区凯旋街道社区卫生服务中心积极探索落实《国务院关于建立全科医生制度的指导意见》,重视建设全科医生队伍,为社区95%的服务人口建立了规范化的电子健康档案,对辖区居民和区域内的企事业单位主动提供防治结合的健康管理服务。在满足群众用药需求的同时与邻近的综合医院建立紧密合作的医疗联合体,探索分级诊疗模式。

他们在实践中创造的“四诊四定”工作法(“四诊”是预约诊疗、双向诊疗、专项诊疗、联合诊疗;“四定”是定药品比例、定处方金额、定输液组数、定抗生素使用比例),降低了群众的看病负担,初步缓解了“过度治疗、不合理用药”的问题,在促进合理诊疗,降低群众就诊负担方面成效明显。这一举措分别在2014年2月和2014年4月两次得到国务院副总理刘延东同志的批示,目前“四诊四定”工作法已在杭州市推广。

扈峻峰所在的社区卫生服务中心于2013年成为全国示范社区卫生服务中心,2014年被中国社区卫生协会授予“群众满意的社区卫生服务机构”荣誉称号,是杭州市唯一一家获此殊荣的社区卫生服务中心。

3 立志当一名医生

扈峻峰带领着这家当时不知名的社区卫生服务中心,一步一个脚印,闯出了社区卫生服务的新天地,让这家社区卫生服务中心在杭州市乃至浙江省都小有名气。这其中,扈峻峰付出了比常人多得多的汗水。

如今,扈峻峰是一位在杭州卫生领域知名的社区卫生服务中心管理者,可是当初,他却立志当一名医生。

扈峻峰的老家在周口市沈丘县。在他小时候就懂得看病的不易,也懂得自己亲人生病带来的那种痛苦,于是,他把当医生作为自己今

后努力的方向和目标。1988年,扈峻峰报考了新乡医学院,从此踏上了医学这条路。“既然有机会选择医生这个职业,就想着以后做一名医生,帮助别人解除病痛,为更多的人提供帮助,也体现自身的价值。”在学医的那段时间里,扈峻峰这样告诫自己。

1993年,扈峻峰顺利毕业,那一年,浙江急需医疗人才,刚好浙江省与新乡医学院有合作协议。于是,他被分配到了杭州市,有幸到当时的杭州市江干区烧伤医院当上了一名医生。扈峻峰这一干就是7年,平均每年抢救100多名危重病人。超负荷的工作量,让他在烧伤治疗领域积累了一定经验,摸索出一些新的治疗方法。他担任烧伤医院医务科长期间,学会使用计算机,为以后的信息化管理工作打下了坚实基础。

谈起自己的这段经历,扈峻峰感慨地说,因为做医生时间长了,总想着用最好的办法,最便宜的费用帮助患者,这样就只能逼着自己去学习、去思考,用新的治疗方法和管理模式来为病人提供服务。

4 从医生成为社区卫生服务管理者

一个偶然的机会,已经当了7年医生的扈峻峰来到杭州市江干区四季青街道社区卫生服务中心,担任这家社区卫生服务中心的管理者。

“当时的社区医院底子薄,条件艰苦,技术也相对薄弱,很多患者并不认可……”扈峻峰介绍,刚接触到新的工作岗位,他感到了工作的压力,从专业角度来讲,从熟悉的专科医生到全科医生,他需要学习,也意

味着一切都要从头再来。

可是,扈峻峰就是有这么一股子倔强劲儿,既然干了就一定要干出名堂给大家看看。在四季青社区卫生服务中心,扈峻峰工作了12年,他为社区卫生服务中心绘制了一幅蓝图,奠定了扎实的基础。扈峻峰始终明白,在医疗市场竞争越来越激烈的形势下,一所医院要想获得患者认可,医疗质量、设备条件、专科建设、人才队伍、服务水平这些因素缺一不可。经过几年的发展,扈峻峰所在的四季青街道社区卫生服务中心靠一流质量、一流服务,获得了辖区居民的认可。

2012年,扈峻峰调到江干区凯旋街道社区卫生服务中心工作。在这里,他把自己积累的管理经验和工作理念,很好地融入新的工作中。他顺应“互联网+”新形势,探索出“四诊四定”工作法。社区居民坐在“云诊室”里就诊,社区全科医生通过电脑视频和大医院的医生“会诊”,为居民分析最佳诊疗方案。

5 诠释医务工作者的为民情怀

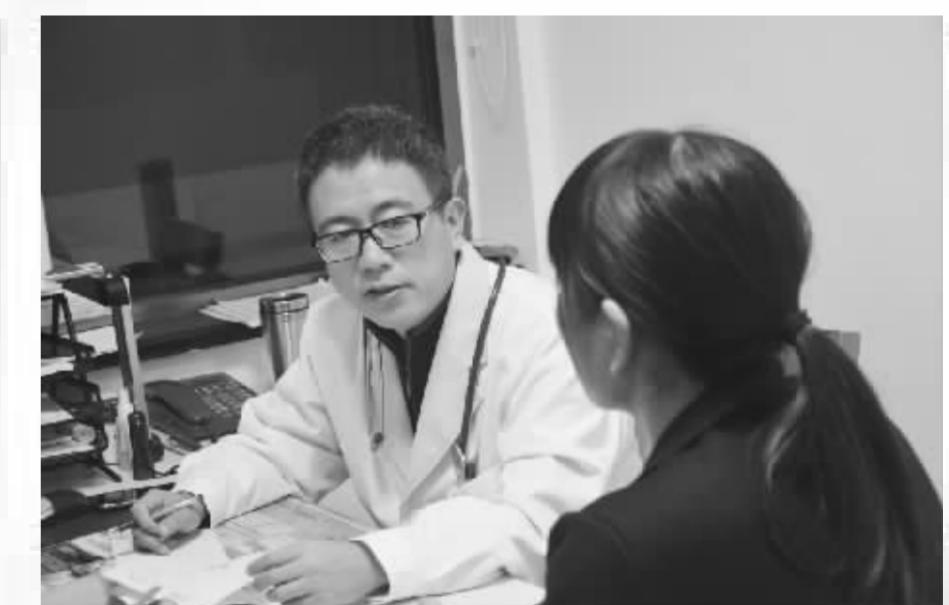
在扈峻峰的带领下,凯旋街道社区卫生服务中心通过“一对多”结对签约的形式,把社区全科医生和社区居民紧密地连接在一起,每个社区居民都可选择自己喜欢的“私人医生”。社区卫生服务中心还应用智慧医疗技术,优化“自助挂号、自主选医生、诊间结算”的全科门诊流程;设立签约预约门诊,通过诊间预约、精确转诊,实施有序的分级诊疗;通过慢病“红绿灯”系统,开展防治结合的健康管理;为有需求的失能、半失能老人及出院病人提供居家诊疗、护理等服务……

通过一系列创新之举,扈峻峰和他的社区服务中心用优质的服务赢得了社区居民的心,他们的一些先进做法和经验在杭州市乃至浙江省进行推广应用。

从一名由周口走出去的普通学子,到在杭州社区卫生服务中心的管理者。扈峻峰凭借着超前的思维模式,为社区卫生服务事业添砖加瓦,时刻诠释着一名医务工作者的为民情怀。



扈峻峰(右三)与“出彩周口人”采访组合影



图为扈峻峰工作照