

民生视线

北京市家庭医生签约居民达801.6万人

当好居民健康的守护人

本报记者 申少铁

5月19日是世界家庭医生日。近日,北京市丰台区方庄社区卫生服务中心联合中国医师协会全科医师分会等举办家庭医生健康义诊活动,为社区居民提供多种形式的健康服务。

我国家庭医生主要由全科医师和具备全科能力的乡村医生担任。北京市卫健委公布的数据显示,目前北京市共有家庭医生4.03万人,家庭医生团队5170个,签约居民总人数801.6万人。在北京,家庭医生能为社区居民带来哪些健康服务?如何进一步提升家庭医生服务质量?记者进行了采访。

家门口看病更轻松

群众就近看病,提升基层医疗资源的可及性

“医生,我的嗓子疼了几天了,您看我这是怎么了?”

“张开口,啊——”

在北京丰台区方庄社区卫生服务中心全科门诊室里,家住方庄社区的韩大妈过来看病,全科医生朱夏媛接诊。朱夏媛仔细查看了韩大妈的嗓子,发现她患上了轻微的咽喉炎。

“是否有感冒发烧和头晕的症状?”朱夏媛问。

“没有症状,只是嗓子疼。”韩大妈说。

朱夏媛给韩大妈开了一盒清热去火的中成药,并叮嘱说:“平时多喝热水。”

作为一名全科医生,朱夏媛同时也是家庭医生。工作不到4年,她签约的居民达1028人,大部分都是方庄社区60岁以上的老人,韩大妈就是其中之一。“平时只要身体不舒服,我都会到朱医生这里。”韩大妈说,自己就住在卫生服务中心旁边的居民楼里,走路过来就几分钟。

“如果遇到比较严重的像肿瘤等疾病,我们会将患者转诊到医联体内的大医院。”朱夏媛说,患者不需要再挂号,通过中心的转诊平台可以快速转到大医院相应的科室。如果个别大病医联体内的大医院不能解决,还可以转诊到三甲专科医院。

如今,方庄社区的居民更愿意先到社区卫生服务中心看病。目前,方庄社区卫生服务中心家庭医生团队已签约居民3.38万人,签约率38.4%,重点人群签约率为97.6%,其中签约居民社区首诊率达75%。

除了坐诊,“送医上门”也是家庭医生团队的重要工作。

今年年初,家住北京市西城区汽南小区的李女士在某大医院接受了膝关节手术,由于医院床位紧张,她只能回家康复。到家后,她发现自己无法走动,去医院换药成了问题,于是就联系了自己的家庭医生。

汽南卫生服务站的家庭医生宋贝贝了解情况后,与主管护师赵红英一起上门给李女士换药。“他们隔一段时间来一次,很贴心。”李女士说。

在家庭医生团队的精心照料下,李女士很快就康复了。“现在,我跟他们成了好朋友。有事没事经常会去卫生服务站坐一会儿,与他们拉拉家常。”李女士说。

汽南卫生服务站位于汽南小区南部,是西城区月坛社区卫生服务中心下辖的11个卫生服务站之一。服务站由一栋库房改造而成,距离李女士的家只有100米。目前,站里有4名全科医生、3名护士,为小区的2700多户共8000多人提供健康服务。小区有一些高龄老人、脑卒中患者和残疾人,由于腿脚不便,生病后无法到卫生服务站就医,需要家庭医生团队提供上门服务。

“家庭医生对居民看病就医不可或缺。”中国医师协会全科医师分会会长、北京市西城区

月坛社区卫生服务中心主任杜雪平认为,家庭医生为居民提供了基本的医疗健康服务,让群众就近看病,提升了基层医疗资源的可及性。此外,家庭医生还能起到分诊作用,缓解大医院的拥挤状况。

健康管理有温度

家庭医生团队根据监测数据对慢病患者进行评估,如出现异常会及时干预

“我几乎每个月都要来卫生服务中心拿药。到这里开药,走几步就到了。”家住方庄社区的刘大爷说,“过去到大医院,挂号、就诊、拿药、缴费,样样都要排队,每次都要耗费半天时间,累得不行。”刘大爷今年63岁,患有多年的高血压。

在方庄社区卫生服务中心门诊大厅机器上挂完号,很快就轮到了刘大爷就诊。走进朱夏媛的诊室,刘大爷笑着说,药吃完了,想再开一些。

“您的血压数是146/80,您这个年纪,这个数据还算正常,说明吃药控制得不错。”量完血压,朱夏媛又给刘大爷开了一个月的药,刘大爷拿着单子,笑呵呵地走出了诊室。

朱夏媛签约的1028名居民,其中60%以上是老人,而老人中60%左右患有慢病。朱夏媛介绍,老人常见的慢病有高血压、糖尿病、高血脂等,有些老人还患有多种慢病。这么多慢病患者,如何对他们进行高效管理?

信息化管理提升了效率。朱夏媛在电脑上点开卫生服务中心的慢病管理系统,里面呈现辖区地图。随便点进一个小区中的居民楼,就可以显示各个门牌号对应的住户里面是否有签约的慢病患者。“通过这个系统,我们对自己管理的慢病患者住所了然于胸。”朱夏媛说。

方庄社区卫生服务中心还配备了“健康小屋”自测设备,患者可以自行或在护士的指导下完成健康指标检测。设备会将数据自动上传到医生工作站,对患者的健康档案进行更新。据介绍,智能化系统能够自动分析出患者的异常数据,从而及时对慢病患者进行管理。

防控慢病,家庭医生引导居民养成健康的生活方式很关键。

“相对大医院的医生,家庭医生接诊患者的时间较长,除了看病,还可以对患者进行个性化健康指导,比如正确用药、正确评估健康状况等。”汽南卫生服务站全科医生侯姿姿介绍,卫生服务站平时会组织社区内老人进行健康知识普及,也会联合居委会举办一些适合老人参加的趣味运动会和户外健身操教学,组织老人适当运动,提高身体素质。

“健康教育是基层医疗卫生机构承担的基本公共卫生服务项目之一。”方庄社区卫生服务中心副主任刘新颖说,家庭医生团队与居民签约后,可以对居民本人和家庭成员进行针对性的健康检测和干预,提供切实可行的解决方案。比如居民高血脂降不下来,就要去查找原因,如果是运动不够或者是饮食结构有问题,就要指导居民进行相应的调整。

提升团队服务质量

加大对基层医疗卫生机构的投入,改善家庭医生团队的工作环境和薪酬待遇

“在社区医院遇到的患者,跟我在大医院实习时遇到的患者情况是有差别的。”2017年,朱



夏媛研究生毕业后进入方庄社区卫生服务中心工作,成为一名全科医生。工作后不久,她发现来社区医院就诊的老人,有些并没有大病,只是身体处于亚健康状态;有些患有慢病,需要进行长期管理;有些需要进行心理疏导。

为了提升全科医学水平和慢病管理能力,朱夏媛经常参加方庄社区卫生服务中心组织的免费培训。每个月,卫生服务中心会组织各种岗位技能培训,线上、线下相结合。“家庭医生要面对各种患者,内科、外科、心理学、中医等都要懂,需要不断学习。”朱夏媛说。

刘新颖介绍,方庄社区卫生服务中心与医联体内三级医院开展专家带教、进修培训和双向转诊等工作。全科医生会定期到三级医院接受临床服务技能培训,定期参加医联体和教学医院的教学查房等,不断提高医疗服务能力。

早在2011年,国务院印发《关于建立全科医生制度的指导意见》,明确全科医生应先接受5年的临床医学(含中医学)本科教育,再接受3年的全科医生规范化培训。2014年,原国家卫生计生委全面启动全科专业住院医师规范化培训,并委托中国医师协会负责培训的技术建设与日常工作。经过多年努力,截至2020年底,全国共有全科医生40.9万人,我国每万名居民拥有全科医生数达2.9人,实现了2020年每万人口全科医生数2—3人的阶段性目标。

家庭医生长期工作在基层,如何提高他们的积极性,留住更多人才?

“提升家庭医生团队的待遇是关键。”杜雪平认为,相比大医院的医生,家庭医生发展机会少,薪酬待遇低。建议有关部门加大对基层医疗卫生机构的投入,改善家庭医生团队的工作环境和薪酬待遇。

图①:北京市西城区月坛社区卫生服务中心的家庭医生团队上门为老年人检查身体。

图②:5月16日,北京市丰台区方庄社区卫生服务中心、中国医师协会全科医师分会等联合举办义诊活动,全科医生葛彩英为社区居民解答健康问题。

记者在采访中了解到,北京市丰台区探索出了有益经验。在职称晋升政策方面,根据北京市关于社区卫生技术人员职称评定相关政策,给予家庭医生正高职称2%—4%、副高职称14%的名额。在薪资待遇方面,对于实行智慧家庭医生签约的居民,财政按照重点人群80元/人/年、普通人群20元/人/年标准予以补偿,主要用于家庭医生团队成员绩效外合理补偿收入。此外,丰台区还有专门的财政拨款,以激励家庭医生签约的居民。期待各地涌现出更多典型经验,进一步提高家庭医生工作积极性,让百姓获得更高质量的医疗服务。

多棱镜

社交电商拥有体验式购买、用户主动分享、销售场景丰富等优势,受到不少消费者欢迎,近年进入发展快车道

规范社交电商平台,需要发挥各界协同共治的合力,多管齐下堵漏洞、补短板,推动行业规范有序健康发展

推动社交电商规范有序发展

子鸣

如今,不少人恐怕都有这样的经历,朋友圈里总有几个做微商的朋友,各种美容、日用产品信息经常刷屏;社交软件中,也经常有朋友发来链接,“大家帮我拼一单”。依托各种社交软件购物已经成了新兴的消费方式,很多消费者一边刷着朋友圈、短视频等,一边就在朋友、主播、博主等各种分享推荐下就下单消费了。

社交电商是基于人际关系网络,利用互联网社交、内容分享等多种工具从事商品交易或服务提供的经营活动,是新型电子商务的重要表现行为之一。与传统电商以“货”为纽带、以网络平台为经营渠道不同,社交电商以“人”为纽带,利用互联网社交工具,以人际关系网络为渠道进行商品交易或提供服务。

社交电商拥有体验式购买、用户主动分享、销售场景丰富等优势,受到不少消费者欢迎,近年来进入发展的快车道。《2020中国社交电商消费者购物行为研究报告》显示,2020年我国社交电商市场复合增长率超过60%,预估整体销售额达3.7万亿元。

在蓬勃发展的背后,社交电商也出现了一些问题,消费者权益受到侵害的事情时有发生,这对行业形象和市场生态都造成了一定的影响。这些问题主要有两大类,其一是产品质量和售后服务未能尽如人意,其二是一些发育不良的社交电商容易陷入传销歧途。

“没有规矩,不成方圆。”规范社交平台迫在眉睫。今年5月1日起,《网络交易监督管理办法》正式施行,一大亮点在于将社交电商、直播带货等新业态明确纳入网络交易监管范围。相关规定将有利于为广大社交电商用户营造更为舒心放心的网络消费环境。

防止社交电商歪歪经、走歪路,仅靠平台自我管理是远远不够的。规范社交平台需要发挥各方协同共治的合力,多管齐下堵漏洞、补短板,守住行业底线,推动行业规范有序健康发展。

完善立法立规,加强监管执法。要不折不扣执行好已颁布的《电子商务法》《网络交易监督管理办法》等法律政策,继续推动其他相关法律法规进一步健全完善,为社交电商规范经营和创新提供保障,为地方监管部门监督执法增添依据。市场监管等部门除加强常规监管执法,开展行政处罚外,还应从源头对不法行为进行严格监测管理,建立覆盖售前、售中、售后全过程的监管体系,以强有力的监管整顿市场乱象,切实净化市场生态。

行业自律与平台自治要“齐头并进”。相关行业协会要及时制定、出台与落实相关产品和服务行业标准,为平台企业健康、合规、安全地运营提供保障,为地方监管部门监督执法增添依据。社交电商平台也应切实负起责任,坚决处理平台上的违法违规行。平台内经营者应摒弃靠“一锤子买卖”挣快钱的短视思维,恪守诚实守信、顾客至上的经商圭臬,以优质的商品、优良的服务赢得更多消费者的青睐。

要实现社交电商行业健康发展,离不开执法机构、市场主体以及各类社会力量等凝聚治理共识,实现对社交电商的全面有效监管和科学引导。

本版责编:邱超奕
制图:张丹峰
电子信箱:mszkrmb@sina.com

山东省泰安市多措并举——

老旧小区改造注重“改”与“治”相结合

本报记者 侯琳良

走进山东省泰安市岱岳区粥店街道堰岭社区,亲眼所见变化不小。

房屋由旧到新,道路由洼到平,绿化由粗到精,小区“颜值”在提升。新一轮改造正在紧张施工,楼顶防水层、集中供暖、泄洪渠等三个困扰百姓已久的老大难问题,有望得到根治,人们欢欣鼓舞。

“小区现在住着心里特别敞亮。”“好停车,好绿化,好房子!”花坛旁,围坐在一起的几位老大爷竖起大拇指。

他们的点赞,道出了社区居民的心声。建成于1999年的堰岭社区,共有住户1368户,居民3058人,由多个居民楼组成,小区居民来自五湖四海。因为10多年前的企业改制,社区陷入无人管理的困局,成为全市出了名的老大难社区。

“路面不平、停车位不足、配套设施不全、环境脏乱差……”居民王常胜说起过去的小区生活环境,直皱眉头,“以前喝的是井水,用水泵抽

水入户上楼,但是水泵经常坏,有一次停水停了近半个月。”一旦停水,王常胜和其他社区居民一样,要想尽各种办法去“找水”。

改造的呼声日益强烈,现在迎来蝶变。社区书记李红梅列举一串数字,见证这个社区硬件的提升:100余盏路灯、5000余平方米道路硬化、500余个新增停车位、1.5万平方米绿化……

不止一个堰岭社区。自2015年以来,泰安市启动老旧小区整治改造,累计改造完成2005年前建成的住宅小区项目99个,面积566万平方米,惠及6万余户家庭。

据介绍,泰安市老旧小区改造内容分为基础类、完善类和提升类三种。其中基础类按照应改尽改的原则,着力解决基础设施老化、环境脏乱差问题。完善类主要以完善配套设施,提升小区环境品质为主,如增设体育健身、无障碍设施,有条件的小区增设电梯、停车位等。提升类则着眼于打造“15分钟生活圈”,利

用公共空置房屋等社会资源,在小区内及周边健全社区养老、托幼、医疗、应急救援站等公共服务设施,建设完善社区党群服务中心,推进智慧社区建设。

“最顺心的是,有啥问题都找到人了!”王常胜说,这一轮改造之后小区引进一家专业的物业公司,终于结束多年来无人管、混乱不堪的局面。

改硬件,更要提升软件服务。对这一点,泰山区财源街道清真寺社区居民高存花感受更深刻。

清真寺社区大部分居民楼建于1992年,由于年代久远,下水道堵塞、屋顶漏水、化粪池外溢、车辆乱停放等弊端问题接二连三出现,居民困扰不已。

随着改造推进,社区面貌逐渐焕然一新。

新视点·民生改善在身边