



情

系社区 守护健康

福田区社区卫生服务工作纪实



深圳市福田区卫生局

目 录

求真务实 开拓创新

构建福田特色社区卫生服务体系.....1	
福田区社区卫生服务工作图片.....17	
领导关怀 政府重视.....17	
加强培训 提高素质.....23	
多种模式 建立网点.....30	
按照标准 规范运作.....36	
福田区社区卫生服务工作剪报.....44	
省委书记张德江视察福田园岭社康中心.....44	
社区全面建立个人健康档案.....44	
健康服务走进寻常百姓家.....47	
社康中心：治小病防大病.....53	
送医上门小病不用出家门.....56	
人人都有最贴心的保健医.....62	
社康中心受欢迎.....68	
下梅林社康中心享誉特区内外.....71	
今年再增加30多家社康中心.....73	
福田今年新建10个社康中心.....75	
社康中心服务30万居民.....76	
社康中心：健康送上门.....78	
广州医学院全科教学基地落户福田.....81	
益田社区隆重举办相约健康社区行活动.....82	

卜梅林社康搞好社区集居儿童保健工作.....	84
福田区慢病院开展多形式的健康教育活动.....	84
妇幼保健进社区.....	85
部分报刊图片新闻摘录.....	86

从1996年开展社区卫生服务以来，福田区认真贯彻中共中央、国务院和卫生部等部委的决定、意见，按照广东省、深圳市社区卫生服务工作要求，根据辖区卫生发展规划和居民卫生保健的需求，坚持从实际出发，充分利用现有的卫生资源，因地制宜，求真务实，开拓进取，不断创新，努力构建福田特色社区卫生服务体系。8年来，福田区社区卫生服务“坚持一个指导原则，建立二级网络架构，加强三项内涵建设，采取四种举办形式，实施五项监管措施，落实六位一体功能，树立七类服务示范点，推行八字服务承诺”，形成了社区卫生服务福田模式。主要做法如下：

一、坚持以区域卫生规划为指导，科学发展社区卫生服务

福田区作为深圳市中心城区，有相对丰富的医疗卫生资源。在开展社区卫生服务工作之初，区委、区政府就确立了“院办院管为主、积极稳步发展”的科学发展思路，把社区卫生服务纳入了辖区经济社会发展规划、社区建设规划以及政府年度工作目标。卫生部门把社区卫生服务纳入区域卫生规划。2000年，市卫生局按照区域卫生规划的总体要求，制订了我区《社区健康服务中心设置规划》。2003年，随着辖区街道办事处、社区居委会设置调整，经市卫生局同意，我区对《社区健康服务中

心设置规划》进行了重新调整。按照每1—2万人口设立一个社康中心，覆盖1—2个社区居民委员会，院本部社康中心允许覆盖2—3个社区居民委员会的设置原则，到2005年，全区规划设置60个社康中心，保证每位居民步行10—15分钟即可享受到社区卫生服务。

目前，已建成的55个社康中心均是在区域卫生规划的指导下，按照我区的社康中心设置规划进行布点建设的。

二、建立二级网络架构，完善城市卫生服务体系

根据国家十部委《关于发展城市社区卫生服务的若干意见》的要求，我区努力构建以社区卫生服务为基础，大中型医院为医疗中心，预防保健、健康教育等机构为预防保健中心的城市二级网络架构。

1、预防保健服务网络。区疾病预防控制中心、区慢性病防治院、区妇幼保健院和区健康教育所作为社区卫生防病、慢病防治、妇幼保健和健康教育的业务指导机构，根据各自的职能分别负责协调全区预防保健工作。社康中心在正式批准后一个月内理顺社区与原来机构的业务责任关系，完成有关移交预防保健业务工作的手续。预防保健专业机构负责督导社康中心业务工作落实、相关人员知识技能培训和在工作质量监管。

社康中心从筹建起就把承担社区健康教育、卫生防

病、妇幼保健、慢病管理、计划生育技术服务等预防保健工作作为首要任务，从科室设置、人员配备、设备上予以保障。8年来，随着社区卫生服务网络的形成，我区已建立起较为完善的城市二级预防保健服务网络。

2、医疗服务网络。坚持“小病在社区，大病到医院”为引导，医院与社康中心建立起互惠协作关系，构筑起城市新型二级医疗服务网络。其做法：一是区卫生局制订双向转诊的临床标准及管理规范，指导社康中心合理转诊患者；二是社康中心与社区医院或举办医院，社区医院与辖区大型综合性医院签订双向转诊协议。医院为社康中心建立了“绿色通道”，减少转诊过程中的中间环节，并指定有经验的医生负责治疗，病人的病情稳定以后转回社区继续康复治疗；三是医院定期组织有经验的医学专家，深入社康中心进行传帮带，接受社康中心的医生到医院来进行继续教育培训，把医院作为社康中心医务人员的临床培训基地，进一步帮助提高他们诊治水平。

三、加强“三项内涵建设”，提高卫生服务质量

为提高社区卫生服务的综合水平，我们在原有工作成效的基础上，从实际出发，着力加强“以全科医学学科建设为中心，以新型妇幼保健服务为纽带，以社区卫生信息平台为依托”的社康中心三项内涵建设，切实提

高社区卫生服务水平和服务质量。

1、加强全科学科建设，提高队伍素质

建立广州医学院全科医学（福田）教学基地，依托高校，加快全科医学专科的形成和发展。大力开展全科医学的教学科研工作，加大力度培养合格的全科医师，形成高素质的以全科医师为骨干的社区卫生服务队伍。目前，我区已有195名临床医师、115名护理人员参加经省卫生行政部门认可的岗位培训，成为社区卫生服务队伍的骨干力量。

开展多层次、多形式的培训，提高社区卫生服务人员的专业知识和技能。一是实行从事社区卫生服务人员的岗前培训制度。对所有将从事社区卫生服务工作的医护人员，分批组织参加了市级岗前培训，学习掌握全科医学理念；二是分批组织社区卫生服务管理人员参加卫生部卫生管理专业证书班学习，系统学习卫生服务管理知识；三是与中国全科医学杂志社组建了社区卫生服务网络深圳工作部，协助中国医师协会全科医师分会举办首届中港合办的全科师资培训班，并组织138人参加《中国全科医学》杂志社举办的函授提高班；四是不定期聘请国内、省内专家举办社区卫生服务知识提高培训班；五是由区级医院和预防保健专业机构举办专业知识技能培训班等。

8年来，社区卫生服务科研工作获卫生部立项1项，参

与卫生部课题6项，省级课题1项，主持部级课题、市级课题、区级课题各2项。先后组织社康中心人员对全区近5万户居民抽样，进行了世界健康监测、中国健康监测、深圳市中心区人群自测健康等调查。社区医护人员的专业知识、综合服务技能有了明显提高，为我区社区卫生服务工作质量不断提高提供了有力保障。

2、妇幼保健进社区，建立新型妇幼保健体系

妇幼保健进社区是遵循“以人为本”的理念，充分尊重服务对象的选择权，将服务对象建档管理和结案两个环节一体化并落实到社康中心，责任到人。不同功能级别的医疗卫生机构相互配合、双向转诊，提高两个系统管理率，降低两个死亡率。依托社区，构建新型的妇幼保健服务体系。

2004年，我区按照市卫生局的统一部署，作为全市妇幼保健进社区的唯一试点单位，在全区范围内积极地推进此项工作。按照分类指导原则，把儿童系统保健工作和掌握社区妇女基本状况、孕妇催检、产后访视、孕产妇系统保健管理结案、孕产妇双向转诊、宣教和信息录入等妇女保健工作作为各社康中心必须开展的项目；把早孕建卡（包括负责孕期梅毒、艾滋病的筛查）、孕期保健和妇女常见疾病的诊疗等妇女保健工作，作为需具备条件开展的项目。通过试点，加大了对社康中心妇幼保健人员专业知识技能培训，完善了社康中心妇幼保健

設施，提高了兒童與孕產婦兩個系統保健管理率。

3、搭建信息平台，實現信息即時交流

1999年，開始了社康中心網絡信息化建設。各社康中心配備1台服務器和3台電腦，統一使用社區信息管理软件。在各社康中心內部建立信息管理網絡，對個人與家庭健康檔案、社區診斷、六位一體服務內容、藥品管理、財務管理和報表統計實行電腦化管理，實現了服務流程的電腦無紙化操作。

在此基礎上，去年我們又建立了“福田區社區衛生服務信息平台”，經平台實現社區衛生服務轄區屬地化管理，加快實現社區衛生六位一體服務及各相關業務流程的組建，方便居民利用社區衛生服務，提高服務水平和服务满意度。同時，“福田衛生管理信息平台”體現了區域性數據交換、協作應用、決策支持的作用，有效解決了廣泛存在的“信息孤島”問題，形成了社康中心、醫院、衛生局實時信息交換。

四、多元化舉辦社康中心，完善社區衛生服務網絡

我區根據轄區地域環境、管理類型的不同，因地制宜、因勢利導，發揮各方積極性，多元化舉辦社康中心。主要有四種類型：

1、以下梅林社康中心為代表的農村城市化社區模

式：“中心”由医院主办主管，股份公司提供中心的业务用房，医院与股份公司签订医疗保健合作协议，股份公司集体为股民“投保”，医院则在“中心”和院本部为股民提供优质优惠的医疗保健服务。股份公司“花钱”使股民享受到了基本的医疗保障，医院也通过“服务”获得了良好的社会效益和经济效益。目前此类型社康中心有12个。

2、以益田社康中心为代表的城区新型住宅社区模式：由医院主办，“中心”业务用房由主办单位向物业管理公司优惠租赁；按小区人口配以适当数量的医务人员及基本医疗保健设备。“中心”属医院派到住宅小区的服务机构，由主办单位统一管理，统一调配人员，统一药械调拨，统一经济收支。目前此类型社康中心有23个。

3、以中航社康中心为代表的企业集团化社区模式：利用原有的医疗机构进行改造转型；服务对象主要是本企业职工及其家属；由社区医院提供业务指导，建立业务挂钩关系；企业负责相关的建设与管理。目前此类型社康中心有7个。

4、以荔新福社康中心为代表的医院周围社区模式：利用现有医院人、财、物，不另设机构，医院开展周围居民的社区卫生服务工作。目前此类型社康中心有13

个。

5、确立社区医院：按照深圳市政府提出的以社区医院为骨干，以社康中心为主体，学校、工矿企业医务部、民营医疗点为补充的基层卫生体系构架的要求。我们充分利用现有的医疗资源，在辖区8个街道办事处确立了8家社区医院，统一协调和指导辖区的社区卫生服务工作。

五、实施五项监管措施，规范社康中心管理

1996年，在开展社区卫生服务之初，区卫生局便设立社康办，配备专人负责社区卫生服务的监督管理工作。2002年，各医院设立社康部，配备专人负责社区卫生服务的业务管理。建立了区卫生局——医院两级的社区卫生服务管理架构，并形成了一套行之有效的管理办法：

1、院办院管 保证质量

“坚持政府领导，部门协同，社会参与，多方筹资，公有制为主导”的原则，采取政府引导、卫生行政部门调控与指导、公立医院主办为主、社会医疗机构改造承办为辅的办法建设社康中心。全区现有55个社康中心中，由公立医院举办的47个，占总数的85%，管理比较严禁和规范，保证了社康中心各项工作的服务质量。同时，明确社区医院的工作职责：一是负责统一协调辖区社区卫生服务机构与街道办事处、社区居委会建立社区

联系制度，参加街道办事处创建全国社区卫生服务示范区工作领导小组，作为其办事机构，具体负责各项创建工作事宜；二是负责街道社区诊断，制定街道社区健康促进规划和实施计划，组织实施；三是负责与辖区内非公立医院举办的社康中心签订双向转诊服务协议，为其提供医疗技术服务支持，与辖区大型综合医院签订双向转诊协议，获得其医疗技术支持；四是负责街道创建工作资料的整理归档和社区卫生服务各项工作的数据收集、整理、统计和分析工作。加强对辖区社康中心的行业管理。

2、统一标准 规范管理

全区社康中心采用统一标识、统一评估标准、统一电脑管理系统。结合实际，建立和健全社区卫生服务的规章、管理规范，使社区卫生服务工作规范化，保证医疗安全，提高服务质量。

对人员和技术服务实行准入管理和全面业务管理。强化医院社康部对全院社区卫生服务工作的统一组织、协调、管理和业务指导作用。每季度医院社康部按照《深圳市社区卫生服务评估标准》对各社康中心进行考核，按所得评分分等级与当季奖惩挂钩。年终市、区卫生局依照上述标准，对每个社康中心进行全面评估，分数的高低直接与市、区卫生局下拨的维持经费挂钩，不达标者维持经费扣拨或不拨，严重的停业整顿直至摘

牌。同时，考核分数与主办医院年终考核挂钩。

3、分类督导 定期考评

对社区预防保健工作，采取分类督导，定期考评的办法。区各专业预防保健机构加大面上管理力度，强化了统一培训上岗制度，通过每季度工作例会，每季、每半年和年终工作检查对各社康中心的预防保健工作进行督导和考评，并计入社康中心年度考评总分，与维持经费发放挂钩。

4、信息公开 实时监控

通过社区卫生信息平台，区卫生局社康办对全区社康中心的日常运作进行即时管理，实时监控社区卫生服务质量。

各社康中心实行服务信息公示制度，公开服务承诺、公开服务价格、公开优惠措施等，每季度在《福田卫生》公开社康中心服务质量等信息，每年定期在“福田社区卫生信息平台”公布社区卫生服务中心服务质量评估结果，以引导社区居民选择社区卫生服务机构。

5、计卫联手 育医结合

区卫生部门与计生部门联合制定计划生育技术服务实施方案，依托社康中心开展计划生育技术服务工作。对有条件的社康中心按照开展计划生育技术服务的要求，对业务用房进行重新布局和装修改造，配备人员，健全计划生育技术服务各项工作制度和职责，经市计生

部门检查验收合格，给予开展计划生育技术服务。对条件不够成熟的社康中心，给予开展计划生育“知情选择”宣传、咨询和避孕药械发放服务。通过“计卫联手、育医结合”，建立和完善优势互补、资源共享的大联合、大协调、大发展的计划生育技术服务体系。

六、落实六位一体功能，不断拓展服务内容

坚持以预防保健为重点，落实预防、医疗、保健、康复、健康教育和计划生育技术服务等“六位一体”的社区卫生服务工作为基本要求，逐步完善社区妇幼保健网络、社区计划免疫网络、社区慢性病综合防治网络、社区计划生育技术服务网络、社区健康教育网络、社区老年保健服务网络和社区全科医疗诊疗网络，使六位一体服务整体推进，均衡发展，逐项落实，并根据服务需求不断拓展。

1、以健康教育为先导。各社康中心在完成筹建之后，就以健康教育为切入点，开展健康促进工作，出宣传栏、发放宣传品、播放影像资料、举办专题讲座，把健康教育融入于社康中心的各项工作中，把防病知识交给社区居民，提高居民的健康意识和自我保健能力。同时，组织了“相约健康社区行”、“快乐保健社区行”等一系列社区健康教育活动。

2、坚持把卫生防病、妇幼保健工作放到社区。社康

中心一经批准成立，就建立起传染病管理制度，将儿童计划免疫、儿童保健、妇女病普查普治、育龄妇女的动态登记及产后访视工作落实到社康中心。

3、针对辖区内高血压、糖尿病患病率逐年升高的趋势，落实20岁以上患者首诊测血压制、微量血糖检测制等有针对性的筛查措施，对发现的高血压和糖尿病患者给予建立专案，并依据病情制订随访管治计划。

4、及时掌握60岁以上老年人的动态变化，为独居、单身、残疾、精神障碍和75岁以上特殊老年人建立专案管理，对老年人进行定期体检，对有慢性病的老年人进行随访管治。

5、开展常见病、多发病的诊疗工作。社康中心坚持24小时值班应诊，极大地方便了居民群众。在疾病的诊治上严格按全科诊疗程序进行，并认真书写SOAP记录。各社康中心医务人员能熟练掌握“三基”，正确处理社区常见临床问题，能够为社区居民提供及时的家庭出诊、建立家庭病床和中成药、针灸、火罐、推拿等中医药特色服务。在感控管理上，认真执行《福田区社康中心感染控制管理制度》。各社区医院严格要求建立院内感染机构、制度，配备专人予以落实，各社康中心也配备专（兼）专人进行感染控制管理。社康中心与医院建立了双向转诊制度，保证了医疗质量和医疗安全。

6、在计划生育技术指导方面，所有社区医院和社康

中心均开展了计划生育技术指导、避孕药具发放和咨询服务。社区医院和8个计划生育优质服务点还开展计划生育的技术服务。

7、社区医院配备开展社区康复服务的基本设施和专业技术人员，为残疾人提供社区康复服务。各社康中心为残疾人建立专案，并依据病情进行随访。

8、在突发公共卫生事件应急处理上，区卫生局制发了《福田区社康中心突发公共卫生事件应急预案》，加大力度培训社康中心医务人员，积极提高应对突发公共卫生事件处理能力。各社康中心按照要求，每年进行一次突发公共卫生事件应急实战演练。

社康中心服务功能不断完善，管理水平和工作质量不断提高，得到群众的好评，真正成为让群众满意的“守护神”。

七、树立七类服务示范点,形成示范效应

从早期的下梅林社康中心开始建立区示范点以来，我区以示范点建设来带动和促进社康中心的全面规范化服务，先后建立了七类服务示范点，取得了十分明显的成效。

1、综合服务示范社区——下梅林社康中心：下梅林社康中心成立于1996年，是全市19个试点社康中心之一。该中心以完善的服务功能，优质的服务质量列为省、市

综合示范社区，连续多年被评为深圳市、广东省社区卫生服务工作先进集体，得到了各级领导的充分肯定。1998年，该中心成为我区社区卫生服务培训基地，先后举办了20期培训班，共培训150多名社区医务人员，这些医务人员均成为各社康中心的中坚力量，有力地促进了全区社区卫生服务的发展。

2、慢病防治示范社区——益田、莲花北第二社康中心：针对高血压、糖尿病患者等慢性非传染性疾病的发病情况愈加严重，日益成为影响居民的生命和生活质量的重要因素，1997年开始，我们在益田、莲花北第二社康中心进行社区慢病防治试点。在人员、设备上予以配套，建立慢性病人登记本，实行了20岁首诊测血压制度，开展了普及健康教育和有针对性的专题讲座，为病人建立专案并依据病情进行随访管治。目前，社区慢病防治已普及到各社康中心。全区社康中心有效管治高血压3143例和糖尿病789例。

3、健康促进示范社区——下沙社康中心：在开展社区健康教育的基础上，下沙社康中心通过对社区居民健康体检及问题调查，找出影响社区居民的主要健康问题，并针对性开展健康促进活动。迄今为止，下沙社区居民的健康意识，自我保健能力都有明显提高，形成了有利于健康的社会氛围，使社区卫生服务更深入人心，极大提高了社康中心的信誉度，被下沙及周边居民喻为