

7年服务升级 门诊量从2万激增至13万 泉秀模式 小社区托起大健康

□本报记者 张鸿鹏

通讯员 林思萍 全金生

短短7年间,门诊量从2万激增至13万;辖区内65岁以上老年慢性病患者规范管理率提升至83%;在患者满意度抽样调查中,满意度高达98%——在泉州市丰泽区泉秀街道社区卫生服务中心,这组“近乎满分”的数据背后,藏着破解基层医疗困境的创新密钥。

通过“全专结合+智慧医疗”双轮驱动模式,该中心精准聚焦老年群体与慢性病患者健康需求,成功锻造出家门口的“健康守门人”体系。眼下,“泉秀模式”正为深化家庭医生服务创新提供鲜活的地方实践样本。



家庭医生为居民办理签约服务

02 共享科室 减轻百姓就医负担

三年前,灯洲社区居民黄阿姨因突发肢体乏力到社区医院就诊。接诊的蔡裕雄医师通过详细问诊和体格检查,初步判断可能存在颅内病变,需进行头颅磁共振检查。由于社区医院缺乏相关设备,蔡医师通过“共享科室”转诊模式,为黄阿姨在社区医院完成开单结算后,直接开通绿色通道转诊至上级医院核磁共振室。检查报告出具后,立即转回蔡医师处。经诊断,黄阿姨确诊为脑卒中。蔡医师迅速联系上级医院专家,再次通过绿色通道安排颅内支架植入手术,成功避免病情恶化。

术后黄阿姨恢复良好。蔡医师随访时,她感慨道:“这种共享科室转诊模式太方便了!不用自己去大医院排队挂号,在社区就能完成开单结算,还能走绿色通道。要是再晚几天,后果真不敢想!”

原来,为了进一步方便居民就医,泉秀街道社区卫生服务中心与泉州市人民医院、泉州市正骨医院等上级医疗机构实现了检验、检查等医疗资源共享。这意味着,居民在社区卫生服务中心开单后,可以直接前往上级医院进行检查检验,而无需重复挂号、缴费。检查报告完成后,居民可以返回基层继续就诊,享受基层收费标准,平均单次检查费用降低了15%。

这一举措极大地减轻了居民的就医负担,提高了医疗资源的利用效率。同时,也促进了基层医疗机构与上级医院之间的合作与交流,提升了基层医疗服务的整体水平。

01 全专结合 打造服务群众专业团队

泉秀街道社区卫生服务中心自2007年成立以来,始终致力于提升医疗服务水平。2017年底,中心迁至现址,承担起辖区7个社区、7.6万居民的基本医疗与基本公共卫生服务任务。面对日益增长的健康需求,中心创新性地推行了“全专结合”模式,组建了一支涵盖全科医生、专科医生、护士以及公卫医师的专业服务团队。

泉州市人民医院内分泌科王洋主任是首位到泉秀中心坐诊的专家,至今已坚守11年。家住泉秀街道灯洲社区的郑阿姨是王主任的老病号,十余年来指标控制稳定。今年3月,郑阿姨因咳嗽自行服用止咳糖浆,导致血糖骤升并出现酮症酸中毒却未察觉。

就诊时,王主任经细致检查明确病情,通过社区转诊绿色通

道快速为其办理泉州市人民医院住院手续。经过7天规范治疗,阿姨病情得到控制,后续由社区医生定期随访,每周五上午还可到泉秀中心享受免费血糖检测并找王主任复诊。这一便民服务已持续开展十余年,正如郑阿姨所说:“出门走两步就能看专家,太方便了!”

同样受益的还有患有慢性阻

塞性肺疾病的王伯。在家庭医生团队的长期跟踪管理下,他的急性发作次数明显减少,生活质量得到了大幅提升。王伯感动地说:“家庭医生就像我的健康‘守门人’,让我心里特别踏实。”

泉秀街道社区卫生服务中心党支部书记、主任柯贤杉介绍,这支团队不仅具备扎实的医学知识,更拥有高度的责任心和使命感。

他们深入社区,了解居民的健康状况,为居民量身定制个性化的健康管理方案。同时,中心还与上级医院专家搭建起远程会诊、双向转诊平台,确保居民在需要时能够及时获得上级医院的专家支持。每周,24名上级医院专家来中心坐诊,让居民在家门口就能享受到三级医院的医疗服务。



老年骨病科专家正为老人细致诊疗

03 线上线下 构建协同服务体系

在服务体系建设方面,泉秀街道社区卫生服务中心同样走在了前列。自2017年起,中心陆续建立了38个居民微信咨询群,覆盖了1.3万在线居民,占泉秀街道家庭总数的50%以上。家庭医生团队在群内积极回应居民的咨询,7年来累计回复30万余次。

除了线上咨询外,中心还引入了前沿科技,上线了DeepSeek智能AI“泉秀医生”。自启用以来,这个

智能AI已经与居民进行了超过1000次的对话,为居民提供了便捷的医疗服务。同时,中心还配备了AI导诊机器人,实现了线上线下同步AI服务,进一步拓展了服务范围,提升了服务的便捷性与高效性。

一系列创新举措带来了显著的服务成效。辖区内65岁以上老年人健康管理率达到了76%,高血压、糖尿病等慢性病患者规范管理率提升至83%,老年患者慢性病控制率提高了26%。这些数据的背后,是家庭医生团队无

数个日夜的辛勤付出和无私奉献。

凭借着出色的服务和持续创新,泉秀街道社区卫生服务中心赢得了群众的广泛赞誉,门诊人次从2017年的2.15万人次激增至2024年的13.3万人次,增长幅度超过6倍。这一数据不仅反映了中心服务能力的提升,更体现了居民对中心服务的信任和依赖。

2023年,中心成功通过国家“优质服务基层行”推荐标准和社区医院省级评估,成为基层医疗卫生事业发展的标杆。



医务人员上门开展失能老人健康评估与健康服务