家庭医生签约服务的诸城探索

◆基层医疗卫生服务变为主动模式 ◆家庭医生与百姓达成契约服务 ◆新制度尚缺少资金支持

□ 本报记者 杨国胜 张 鹏
本报通讯员 王 玮 王炳芹

山东省自2016年开始推行“家庭医生”签约服务以来，家庭医生开始陆续走进家庭，逐渐承接起“健康守门人”的重担。这是医疗服务模式的一项颠覆性改革，是一项重要的民生工程。

近日，记者走进诸城市，探访家庭医生签约服务工作的推进、落实与问题。

基层医院服务由被动变主动

“李大夫在吗，脾胃不和会导致腹泻吗？应该吃什么药？”3月21日，在舜王卫生院红星社区家庭医生服务群里，有人这样问道，卫生院李大夫给予了耐心的解答。在这个214人的微信群里，大家有什么头疼脑热的毛病都会问问李大夫，他是大家认可的家庭医生。

从2017年9月29日诸城市召开家庭医生签约服务推进会以来，该市家庭医生签约服务活动全面展开。

去年12月底，68岁的王大爷在郝戈庄卫生院诊断为左侧气胸，因手术条件限制，值班医生迅速开好双向转诊单，让家属带着单子到诸城市人民医院就诊。而当家属将其转到诸城市人民医院的时候，对接科室的大夫早已初步了解了病情、作好了准备，省去挂号、预约、排队等程序。这其中，王大爷的家庭医生起了不少作用。

去年以来，该市还通过抓实“1+X”医联体服务机制，创新推进家庭医生签约工作。该市6家市直医疗机构和基层医疗卫生机构进行组合式双向转诊签约，在全市区域内实现签约居民预约就诊，优先就诊、优先检查、优先住院；市直医疗机构提出的简化转诊流程、转诊病号诊疗方案的双向跟踪、对家庭医生实行免费带教等工作措施。

“通过组合式签约，基层医生不仅可以为签约居民提供适宜的专家，而且还可以直接跟专家进行沟通交流，为他们业务水平的提升提供了一个良好的平台。”郝戈庄卫生院第三签约服务团队长陈磊说。

既当医生又当参谋

签约率控制在全人群30%，重点人群60%范围，完成目标任务立即停止。这是该市2017年家庭医生签约工作的一项任务要求。

目标任务为何不求快？“为的就是定期开展回头看，抓好服务质量，落实履约，防止冒进，做到有序推动。”诸城市卫计局局长胡善清说。诸城市把家庭医生签约作为转变基层医疗卫生服务模式和维护人民群众健康的重要途径，高度重视，纳入了当前医改和全市医疗卫生工作重点，并写入诸城市2018年政府工作报告。

该市家庭医生签约推进小组紧扣需求，突出个性，规范内容、合理设置7个签约服务包，包括1个大众化服务包和六个个性化服务包。把家庭医生签约服务与14项日常开展的基本公共卫生服务，同部署同开展。在签约的同时，同步推进慢性病随访、档案专业化复核升级工作。家庭医生签约改变了慢性病管理的模式，签约医生不仅能够提供日常保健、健康咨询与健康教育等服务，还能及时进行用药指导，慢慢推进个性化健康服务。已经签约的家庭医生正在慢慢承接起“小病当医生、大病当参谋、康复当助手”的职责。

该市抽调卫计系统业务骨干组成“全市家庭医生签约服务工作推进工作组”，采取不定期集中探讨、召开专题会、在皇华卫生院先行试点等方式，对家庭医生签约服务工作方案、流程、技术指导团队、家庭医生签约服务团队设置、团队准入标准、团队绩效考核指标及签约居民在医保、二级以上医院就诊、转诊等方面的政策进行磋商，制定签约服务整体规划。目前，诸城市19处镇街卫生院和三处社区卫生服务中心按照实际全部组建了不同数量的团队，按严格的服务体系开展工作。

诸城市卫计局成立家庭医生签约质控小组，小组人员采取定期到基层签约现场督查签约工作，同时对每个单位抽取一定数量的签约居民，面对面访谈或电话访谈的方式对签约情况进行询问，确保签约的真实性、规范性，提高群众的获得感。同时探索建立有效的考核体系和评估体系，通过查阅资料、现场考察、电话回访等形式，覆盖到每位参与签约服务的家庭医生，探索逐步建立有效的考核指标体系。乡镇卫生院建立了绩效考核机制，制定签约服务工作规范、考核奖惩措施，鼓励优质服务、有效服务，优绩优酬。

在服务细节上，统一了家庭医生服装标识，专门印制了二级以上市直医疗机构专家介绍手册，家庭医生在给居民诊治过程中遇到难题，可通过手机或微信等方式咨询各科专家。家庭医生签约服务除了为居民进行健康服务、指导外，还为居民提供了清晰的就医路径，有效解决了以前居民有病不知道去哪里就医，甚至有病乱投医、既耽误了病情又浪费了钱等问题。

很多问题待解决

采访中，记者也见证了家庭医生的忙碌：他们一边正常上班接诊，一边要随时接听签约家庭的咨询电话。有家庭医生反映，经常下班回家后，接到签约人员的咨询、求助电话。同时，他们还要努力保证签约家庭的求助有效落实，努力做得到、做得好，压力很大。随着家庭医生作用的凸显，签约群众对家庭医生的期望与要求会越来越高，而这些无形的压力和责任随时都压在家庭医生的肩上。

家庭医生在具体推进过程中还有很多问题、机制待解决、完善。有位基层医院院长表示，目前基层的全科医生普遍缺乏，培养进度跟不上家庭医生的发展需求，这些问题都制约着家庭医生签约服务的做实和群众满意度。

采访中，诸城市卫计局相关负责人表示：“目前家庭医生签约付费方式，由医保经费、基本公共卫生服务经费、个人自付三部分组成，缺少有力的财政支撑。”

在基层的实际探索中还会遇到全科医生人员不足、经费投入压力大等难题，但以民生为出发点的家庭医生签约服务，在全省上下的不懈努力、社会各界的广泛理解支持下，分级诊疗、节约医疗资源、民众健康得以更好地维护都日益可期。

日前，国家卫健委办公厅发布《关于做好2018年家庭医生签约服务工作的通知》，对2018年的家庭医生签约服务工作做了最新安排，要求把家庭医生做实做细，签约不再“唯指标”、设立全科医生津贴项目、提高家庭医生收入、加强“医防融合”、给家庭医生配备助手等要求，为家庭医生签约服务真正落实、落地提供了更多的政策支持。

诸城专项整治形式主义官僚主义

□记者 张 鹏 通讯员 王 玮 报道

本报诸城讯 近日，诸城市纪委查处一起形式主义官僚主义典型问题，该市百尺河镇清济庵社区两委成员、大于庄西村负责人因在履行管党治党责任中，将不符合低保条件的村民上报为低保户，被给予党内警告处分。

今年以来，诸城市持之以恒加强正风肃纪，集中力量纠正形式主义官僚主义突出问题，推动作风建设不断深化。市委印发《关于强化正风肃纪开展形式主义官僚主义问题专项治理的实施方案》，对形式主义官僚主义问题12个方面、48种表现开展专项治理。成立重要案件指挥中心，建立案件管理台账，把形式主义、官僚主义12个方面、48种表现作为纪律审查的重点，对集中整治发现的问题线索，实行快查快结。严格落实《关于运用监督执纪“四种形态”加强党内监督的意见》，充分发挥各级党组织作用，主动将纠正形式主义、官僚主义列入主体责任清单，及时发现和纠正本单位本行业范围内存在的问题表现。

该市把“门好进、脸好看”，但“事依然难办”的问题作为查处重点，加大监督检查、明察暗访力度，跟上问责追究。切实改进文风会风，把写文件、制文件照搬照抄的行为作为巡察监督重要内容，对发现的问题及时进行督促整改和责任追究。

同时，畅通信访举报渠道。在政府门户网站建立举报窗口、公布举报电话、电子邮箱、微信公众号举报一键通等渠道的基础上，利用各类媒体集中公布形式主义、官僚主义问题举报方式和受理范围，广泛受理群众举报，引导群众积极主动参与监督。加大通报曝光力度实现典型问题通报曝光经常化。自开展形式主义、官僚主义专项整治以来，诸城市已查处问题41个，处理56人，其中纪律处分36人。

互联网+现代立体农牧装备产业技术创新战略联盟成立

□记者 张鹏 通讯员 李霞 报道

本报诸城讯 3月28日，“互联网+现代立体农牧装备”产业技术创新战略联盟召开成立大会，至此，诸城市联盟总数达到了20家。

据悉，“互联网+现代立体农牧装备”产业技术创新战略联盟由山东恒基农牧机械有限公司牵头成立，与青岛农业大学、山东理工大学以及山东省计算中心等高校、研究院所合作，联合21家“互联网+现代立体农牧装备”上下游企业组建，致力于通过开放式的联盟形式加强合作创新，以现代化农牧行业共性、关键技术为重点，整合产业科技资源，促进信息、仪器设备、研发创新等资源共享，解决资源、能源、环境的瓶颈问题，提高现代立体农牧装备产业科技创新的整体能力。

清明小长假迎来春节后首个旅游高峰

□ 本报记者 张 鹏 本报通讯员 焦自香

清明小长假，诸城市各景区景点迎来春节后首个旅游小高峰。据统计，3天假期全市共接待游客24万人次。

研学旅行、乡村旅游人气旺盛。随着上级有关部门对研学旅行指导意见的下发，一些学校和家长把研学旅行实践放在了清明小长假，恐龙各景点在研学旅行中唱“主角”，吸引了众多旅行社和青少年团队前来旅游、体验。竹山户外拓展训练基地“成新宠”，基地内训练、体验、食宿配套完备，吸引了众多研学旅行团队驻扎体验。清明小长假，诸城的研学旅行各景区3天共接待游客3万人次。与此同时，乡村旅游人气更旺，大批游客登山、踏青、赏花、采摘、挖野菜、放风筝、吃农家菜等，亲近自然，体验美景。永辉生态园内杏花、桃花、梨花、樱桃花竞相开放，接待游客近3万人次；马耳山景区、竹山、常山等地前来登山赏春的人络绎不绝；常山景区周边、大山景区周边的特色农家乐生意火爆，一桌难求。

工业旅游、文化旅游备受青睐。作为“旅游+工业”的代表，迈赫机器人大世界汇集国内规模最大、种类最多、科技水平最高的智能机器人，设有机器人投篮、射箭、玩魔方、跳舞、4D影院等项目，游客可与机器人一比高下，吸引了2000多名亲子游客前来体验。常山文博苑作为全国最大的民间艺术收藏馆，规模宏大的佛造像和瑰丽奇特的各类艺术品收藏，加上去年开始实行的首道门票免费政策，吸引了近2万名游客前来。超然台举办了米兰少儿美术第一届学生作品展，3天接待游客近5000人次。

祭祖踏青、红色旅游持续升温。清明祭祖是传统习俗，人们利用假期纷纷返乡回家，开展祭祖踏青，享受大好春光，祭祖踏青成为清明小长假独有的旅游休闲方式。各学校则组织青少年学生来到王尽美烈士纪念馆、刘家庄抗战纪念馆等红色旅游点进行祭扫，缅怀革命先烈，弘扬红色精神和民族精神，接受各种形式的爱国主义教育，在学习中旅游，在旅游中学习，成为清明假日旅游一大亮点。

石桥子蔬菜走进中百大厨房

□ 本报记者 张 鹏
本报通讯员 张吉生 张宝昌

近日，在诸城市石桥子镇现代农业示范园内，示范园经理程汝国正同潍坊中百大厨房的采购商王洪友谈着价格。对自己生产的菜能打进有名气的中百超市、中百大厨房，并且价格比普通市场卖得还高，程汝国的脸上露出了灿烂的笑容。

时下，正是春耕备播阶段。石桥子镇现代农业创业园内早已是绿意盎然，一架架的扁豆、甜瓜长势喜人。棚里，有的农户在管理甜瓜，有的农户在采摘扁豆，到处是忙碌的身影。去年以来，石桥子镇立足镇域发展实际，大力进行农业产业结构调整，积极推动新旧动能转换，立足节本增收、提质增效，大力发展设施农业，不断拓宽老百姓增收致富渠道。

该镇创建现代农业创业园，建成南北跨度15米、东西棚长120米、棚高6.2米的第七代冬暖式大棚36个，通过增加高度、宽度和墙体厚度，增大空间、加大采光量、提升棚内温度，更加有利于作物生长。整个园区统一配套水、电、路、水肥一体化处理设施，并配套建设了物业管理中心、近5000平方米的蔬菜交易市场。聘请寿光市赵氏农业公司对进驻园区的菜农提供统一物业管理、技术指导和市场营销服务。目前园区已成为中百超市、中百大厨房的有机蔬菜、瓜果供给基地，实现了从田间地头到终端超市的无缝对接。**图为菜农正在准备将蔬菜装车运往超市。**

诸城发布一季度693个信用红黑名单

□记者 张鹏 通讯员 陈翔 刘路 报道

本报诸城讯 4月10日，诸城市通过“信用诸城”官方网站向社会发布了该市一季度693个信用红黑名单，其中发布守信红名单51个、失信黑名单642个。

本次发布的一季度信用红黑名单除在“信用诸城”官方网站发布之外，还将同步推送到“信用中国”官方网站和诸城市公共信用信息平台，供诸城市相关部门单位在行政管理事项中查询使用，作为对守信失信主体实施信用联合奖惩的重要依据。

据悉，为建立信用奖惩机制，自2017年以来，诸城市对信用红黑名单实施季度发布制度，截至目前，已发布5批次信用红黑名单。本次发布的一季度信用红黑名单，主要由该市金融办、人社局、国税局、地税局、环保局、住建局、法院、安监局等7个部门单位提供，涉及贷款违约、劳动保障、环境保护、物业管理、安全生产等11个领域的信用红黑名单。

根据《诸城市关于建立完善失信联合惩戒制度加快推进诚信诸城建设的实施意见》要求，对被纳入失信黑名单的单位和个人，诸城市相关部门单位在市场准入、融资贷款、评优树优、高消费等方面给予一定的限制；对被纳入守信红名单的单位和个人，在同等条件下，相关部门单位在市场监管、政府采购、税费缴纳等方面给予优先办理、简化程序、容缺办理等绿色通道激励政策。金融、商业和社会服务机构在授信额度、付款方式等金融服务和有关社会服务方面也将给予优惠或便利。

金融创新实现服务“最后一公里”，山区、地头可现场办理业务——

银行网点延伸到田间地头

□ 本报记者 杨国胜 张 鹏
本报通讯员 傅汝强 于云智

草木萌生，正值春耕农忙时。诸城恒冶铸造厂职工管立叶下班回家途中，顺路来到工厂不远处的谭家庄社区农商行服务点取钱，用来买化肥。

“多少年了，都是回家路上顺道在这办业务。”管立叶说，村子旁边有这个服务点很便利，存取钱都在这。

谭家庄社区服务点位于诸城龙都街道，门前就是谭家庄集。谭桂霞在这做农金员已有20多年，老网点，信誉高，形象好。平时人来人往，每天业务量都在60笔左右，到了赶集的日子，周边居民来存钱、交话费、交电费的不在少数。

不过，服务点并不是专业银行柜台，如何实现正常的存取款业务的呢？

2014年，诸城农商银行在全省率先创新推出助农“实时通”，即借助银行卡(折)，利用农商宝、农金通等各类助农金融机具办理各类存取款业务，养老、小麦、库区移民、老龄等补贴款和小额提取随时支取，不需要到银行网点，客户与农金员之间的账款现场即时结清，如同到营业厅办理一样安全、便捷。

同时，广泛建设和优化代理型网点，把农金员打造成“村庄服务据点、邻里交往纽带、普惠金融驿站”，农金员从单一存取款代理服务向“家庭银行服务”转型，彻底解决农村金融服务“最后一公里”问题，让广大农村地区特别是偏远山区能够享受到跟城区一样的金融服务。

“这种模式让广大客户足不出村就能享受到基础金融服务，通过现代机具辅助以及人工协助，客户不分年龄大小、无关文化水平，都可以自助办理银行业务，是落实党中央普惠金融战略部署的有益探索。”诸城农商银行行长张维平介绍说，现在全市569名农金员，全都配备了农商宝，即使在田间地头买化肥，也可现场办理业务。

其实，农商宝就是一款终端设备，可以进行存取款、转账、代收代付、余额查询、存折补登、口头挂失、密码修改、代收水电费、代缴话费等业务。农金员就是代理服务人员，负责在农村现场办结业务，实现了“足不出村存取款，田间地头可转账”。

诸城农商银行业务部总经理朱建鹰告诉记者，通过对协理业务实施流程再造，即借助银行卡(折)，布放农商宝，打通与核心业务系统的连接，配备机具操作员(农金员)办理各类存取款业务，实现了资金实时到账。“农金员+农商宝”服务模式成为银行网点延伸的“柜台”。

据统计，诸城市569名农金员利用农商宝办理终端，解决了客户排队时间长、往返路程远的问题，提供错时服务与网点形成互补，服务于全市1200余个村庄60多万农村客户，平均每家社区银行服务网点月均业务2633笔。

“这项创新也极大地防范了风险，以前有农户找农金员存钱，会有农金员打白条的现象，现在通过‘简易网点’，实现业务办理实时入账。”朱建鹰说。

扎根服务农村是农村商业银行的传统优势。诸城农商银行在全省首创“1+N”农村社区银行模式，搭建银行网点与农金员有效衔接平台，“1”即一名农金员长期值守，“N”即多种样式、功能互补的电子机具，在农区初步形成以支行网点为中心、以社区银行为基点、以电子机具为补充的“三位一体”服务模式，实现客户就近安全快速办理业务。

目前，该行布放各类金融服务机具2800余台，实现金融服务全覆盖。通过一系列的支农惠企举措，真正做到把“各类金融服务送上炕头、把各类金融产品送到地头、把助农惠农情怀送进农民心头”的普惠金融目标。

乡村振兴项目新增百亿元授信额度

□记者 张鹏 通讯员 傅汝强 报道

本报诸城讯 4月11日，山东省农村信用社联合社金融助推乡村振兴战略试点暨诸城市人民政府与潍坊市农村信用社联合社战略合作协议签约仪式举行。合作将创新推出“产业兴旺贷”“生态宜居贷”“乡风文明贷”“富民扶贫贷”四大系列20多种信贷产品，计划到2020年，向诸城市“乡村振兴”战略相关项目新增授信额度不低于100亿元，总授信额度不低于260亿元。

据悉，围绕诸城市农业三产融合发展、农村新型社区提升、乡村文化兴盛、平安乡村建设和农民多渠道增收等，金融机构在信贷政策、贷款规模、产品创新、资金支持等方面将给予最大倾斜，全力支持诸城“乡村振兴“战略，把服务乡村振兴作为战略性、系统性工程。现场，诸城农商银行还向东方田园综合体等6家农业经营主体颁发了授信牌。