

杭州市拱墅区“十三五”卫生和计生事业 发展规划

“十三五”是深入推进医药卫生体制改革，加快卫生和计生事业发展，服务全区经济社会发展大局的关键时期。在卫生计生机构重组和公立医院改革背景下，为更好地适应新常态、引领新常态，保障人民群众健康，促进和谐社会建设，特制订卫生和计生事业发展规划。

一、“十二五”卫生事业发展状况

“十二五”期间，我区卫生工作以创建全国首批国家慢病综合防控示范区和国家卫生应急综合防控示范区为抓手，高分通过全国基层中医药服务先进区复评，坚持创新、争先、办大事，卫生事业得到了显著发展，全区居民平均期望寿命 85 岁，孕产妇死亡率 0/10 万，婴儿死亡率 1.63%。

1、基础建设有效推进

结合城市建设与发展，以实事工程为抓手，优化整合社区卫生服务资源，规范管理，保障公共卫生安全。加快项目实施。积极落实基本建设计划和政府工作报告任务，完成万家花城、德胜、长乐社区卫生服务站、祥符中心公卫楼、老年关怀医院病区、半山国医馆、米市巷中心四至六层、拱宸桥中心放射机房、康桥中心西杨卫生服务站、康桥中心独城卫生服务站、大关上塘中心综合楼 5-6 层病房、弱电、小河中心小河卫生服



务站、塘河紫荆卫生服务站、上塘中心电梯、综合楼提升改造、小河湖墅中心拆迁过渡房、半山中心夏意卫生服务站、祥符中心新文卫生服务站、小河湖墅中心配电房、输液室、康桥中心妇儿门诊、区公共卫生中心围墙、门卫室涂装，长乐、庆隆社区卫生服务站装修，系统绿化提升施工等 9 次招标，并组织实施施工。**优化医疗资源。**上塘社区卫生服务分中心完成控规，桥西社区卫生服务分中心初步选址泰普森地块，桃源社区卫生服务中心主体竣工，运河新城社区卫生服务中心年底开工建设；顺利完成湖墅院区搬迁。截止 10 月底，设置民营医疗机构 14 家，开业 9 家，新增床位 283 张。**规范基建程序。**按区政府投资项目内控制度的权限，开展小河湖墅中心配电房、输液室装修改造，康桥中心妇儿门诊改造，区公共卫生中心围墙、门卫室涂装，长乐、庆隆社区卫生服务站装修，系统绿化提升施工等 9 次招标，并组织实施施工。**规范基建管理。**出台系统基本建设管理及出租房管理规定，编辑制度手册，组织系统各单位法人代表、基建分管领导、经办人员培训班，落实基建工作规定和要求。

2、卫生改革蹄疾步稳

深入推进医药卫生体制改革，以卫生计生机构重组和公立医院改革为重点，试点绩效分配改革，实施权力清单制度，规范行政行为。**完成公立医院改革**，浙江老年关怀医院实施公立医院综合改革，药品比例下降至 45% 以下，中医老年病特色进一步发展，服务质量和群众满意度得到提升，朱建明区长、虞



文娟副区长专题调研指导。**试点绩效分配改革**，实施《浙江老年关怀医院调整绩效工资实施办法》，绩效分配重点向一线岗位、优秀人才和成绩突出的人员倾斜，充分调动了医务人员的积极性。**推进权力清单制度**，行政权力由原 521 项确认保留至 155 项，共性权力 8 项，审核转报职权 3 项，精简 367 项，精简率达到 70.25%。建立区校合作长效机制，通过名校带动拱墅名医、名院、名馆建设，进一步推动社区卫生服务发展。**深化双向转诊模式**，以杭州市县域优质医疗资源共享工程为载体，开通转诊通道。完善专家巡诊制度，市二医院 21 名晋升中高级人员分别到 7 家中心轮转工作，向我区开放 9 个国家级和省级继续教育项目，免除培训费用 30 万元，参加学习医务人员共计 420 人次；协作开展中国心血管疾病社区居民教育调查及医师培训项目，先后完成了 2 万人筛查。**创新区校合作机制**，与浙江中医药大学、杭师大、浙江大学医学院合作。落实师承结对绩效跟踪，10 名中医骨干累计跟师学习 252 余次，抄方 5250 余张，提高了解决复杂中医病症的能力。社区中医硕士班顺利结业，27 名学员获得浙江中医药大学研究生班结业证书。社区中医药大学大学生教育实践基地、肿瘤研究中心已装修完工，投入使用。**扶持社会力量办医良**。截止 2014 年底办理社会办医疗机构设置许可 14 家，执业许可 9 家，指导杭州和康康复医院、杭州拱墅康久天颐护理院顺利开业，杭州天禄堂中医康复医院、杭州拱墅和睦护理院积极筹建中，新增床位合计 283 张。另开业中医门诊部 2 家，筹建中中医门诊部 1



家。配合杭州詹氏中医骨伤医院参加公立医院改革和完成国家二级甲等中医骨伤医院评审。

3、公卫体系日趋完善

区、街道、社区三级公共卫生管理体系，落实基本公共卫生服务突发公共卫生事件应急管理日益完善。**卫生应急**，成功创建首批国家卫生应急综合示范区。启用区公共卫生中心和区突发公共卫生应急处置指挥中心，建设“拱墅区卫生应急指挥辅助决策系统”，开展突发事件公共卫生风险评估、食品安全风险监测，做好风险沟通、预警发布、风险控制等工作，实现卫生应急工作从被动处置向主动防范转变，科学应对人感染H7N9、埃博拉等新发传染病，2011-2014年规范处置传染病聚集性疫情62起。切实保障了全区居民健康。**疾病控制**，“十二五”期间，我区无甲类传染病发生，总发病率由2011年的800.44/10万下降到2014年756.67/10万。其中乙类传染病发病率由2011年的314.32/10万下降到2014年的254.25/10万，均呈逐步下降趋势。成功创建中华预防医学会首家“预防接种示教基地”，全区9家预防接种门诊全部建成“浙江省星级规范化预防接种门诊”，8家社区卫生服务中心均成为杭州市第一批社区卫生服务中心艾滋病快速检测点。完善重性精神疾病管理治疗网络，落实社区卫生服务中心精神卫生工作编制，完成仁爱家园工疗站街道全覆盖，引入了澳洲模式个案管理工作。**慢病管理**，成功创建全国首批国家慢病综合防控示范区。实施国家城市癌症早诊早治项目、世界健康基金会全科医



生糖尿病教育干预项目、英国牛津健康联盟社区健康干预等项目，建立浙江省首个由疾控、医院、学校三方合作成立的控烟健康教育基地、爱眼健康教育基地。居民健康知识知晓率、健康行为形成率分别达到 90.0%、85.2%。妇幼保健，开展预防艾滋病、梅毒和乙肝母婴传播工作和危重孕产妇医院监测项目，2014 年孕产妇系统管理率 95.95%，儿童系统管理率 97.83%，婚前医学检查率稳步上升达到 92.04%。卫生监督，建立 8 家卫生监督协管工作站，6 家为省级示范点，2011—2014 年累计出动监督员 74286 人次，开展监督检查 44723 户次，行政处罚 500 家次，取缔无证行医窝点 322 处，有效处理各类投诉 1442 件。开发拱墅卫生监督网格化管理系统、卫生监督投诉管理系统、医疗机构依法执业信息管理系统、医疗机构不良执业计分系统和无证行医地理信息系统等多个信息化项目，提高了监管效率，为浙江省卫生监督信息化建设提供了借鉴。

4、社区卫生服务深耕细作

坚持以群众需求为导向，创新服务模式，强化服务内涵，让居民在家门口享受便捷、特色、品质的卫计服务。“示范中心”提档升级，大关上塘中心成功创建全国“全国示范社区卫生服务中心”，成为中国社区健康联盟健康管理 4CH8 模式示范基地，小河湖墅中心启动健康管理 A-H 模式，康桥中心开展小网格健康管理，半山中心五星级接种通过评审，米市巷中心深化责任医师团队“3456”网格化管理，成为杭州市首批健康单位



示范基地。创新全科医生团队服务模式，在米市巷中心试点引进美国家庭医生服务模式，探索建立“四梁八柱”全科医生服务模式，与辖区 38138 名 60 岁以上的老人签约居家养老医疗服务，占老人总数的 48.07%。探索“2+8+X”养老医疗服务模式，出台《关于推进“2+8+X”医养护一体化智慧医疗服务的实施意见（试行）》，构建以居家医疗保基本需求、机构医疗满足失能康复需求、家庭病床和上门服务解决特殊需求，辐射全区的健康养老服务新格局，截止 2014 年 12 月底，浙江老年关怀医院住院 14621 人次；小河湖墅中心建立家庭病床 635 人次，上门服务 6375 人次；米市巷中心居家养老医疗随访 3.5 万人次，完成全科医生电子签约 41423 人、纸质签约 2117 人。推广中医适宜技术。老年关怀医院荣获“浙江省基层中医药适宜技术示范基地”，米市巷中心建设并启用集针灸、推拿、理疗、康复等功能为一体的中医药适宜技术区，全区 106 名医务人员参加中医药适宜技术实践与操作培训并通过考核。首席慢病管理医生工作有序开展，聘任首席慢病管理医生 23 名，建立慢病联合诊疗中心 8 个，截至 2014 年 12 月底，已为 43254 名高血压病人、10622 名糖尿病人建立档案，管理率（规范）分别达到 95.42（75.14）%和 96.42（74.34）%，血压、血糖控制率分别达到 72.33 %和 67.92 %。



5. 中医药工作精准发力

围绕“看中医到拱墅”目标，秉承“扎根于社区、服务进家庭理念，以“夯基础、强服务、抓引领、重绩效”为原则，不断推进社区中医药工作。截至2014年12月底，中医门诊人次837万余，其中8家社区卫生服务中心中医药门诊人次558万余。**实施三年行动计划。**出台拱墅区社区中医师杏林育才培养实施办法，启动拱墅区基层中医药服务能力提升工程推进会暨“123 杏林育才工程”，举办首期系列杏林育才培训。制定《拱墅区基本公共卫生服务中医药服务考核方案》，落实服务项目，明确具体指标，规范经费使用。**深化师承带徒。**引进北京东方医院皮肤科张丰川主任医师及胡庆余堂李成器、杨雨禾、周兴兆、任自力、李习鹏、王志强等25名省、市级名老中医长期坐诊；与省中医院、市中医院合作，引进詹强、盛鲁文名中医坐诊，开展师带徒，提升服务能力；推进马小奇、毛水乔、来建琴、刘英斌等社区名中医工作室，发挥本土名中医的示范引领作用，培养优秀社区中医师。**推广中医适宜技术。**老年关怀医院荣获“浙江省基层中医药适宜技术示范基地”，米市巷中心建设并启用集针灸、推拿、理疗、康复等功能为一体的中医药适宜技术区，全区106名医务人员参加中医药适宜技术实践与操作培训并通过考核。**弘扬中医药文化。**借助“健康书屋”等载体，开展国药养生大讲堂系列活动，提高中医健康教育覆盖率。**加强考核激励。**落实中药饮片管理及均费控制，将中医体质辨识、老年人中医电子健康档案等工作纳入绩效考



核，提高中医药服务质量。

6、健康城区深入人心

十二五期间，以“健康拱墅”为目标，引导居民强化健康理念，参与健康活动，不断扩大健康工作覆盖面、惠及面和影响面。**“双推双提升”建设健康单位。**“卫生先进单位”提升健康促进理念，纳入健康单位建设；“健康单位”提升卫生工作水平，向高一级“卫生先进单位”迈进，截止 2014 年 12 月，有健康单位建设点 197 家，区级健康单位 62 家，市级健康单位 63 家，健康促进金牌学校 5 家、银牌学校 5 家、杭州市无烟单位 25 家。米市巷社区卫生中心培育成为杭州市首批健康单位示范基地，上塘大关中心申报 WHO 健康城市合作中心健康单位通过市级督导。**参与式培训推进健康管理。**全市率先举办慢病管理参与式培训师资班，突破传统的“填鸭式”教学，由老师点拨引导、答疑解惑，学员主动参与、分享交流，十二五期间，该培训活动在 25 个社区健康小屋试点开展，已办班 46 期，受益 394 人。**精彩活动助推健康生活方式。**开展十大健康行为评选，选出 10 项健康好习惯和 10 项日常生活陋习，为普及健康理念开辟新途径；开展首届健康减重总动员，通过建立减重 QQ 群、微信群、减重互助联盟、社区医生帮忙等形式，播报减重心得、传播健康减重知识、互助提高减重成效；开展首届市民戒烟大赛，近百余人吸烟量明显下降；举办健康讲师培优项目，结合“居民健康好声音”志愿服务项目，与城市学院医学院合作开展“导师带徒”活动；还开展了手卫生宣



教、“反对吸烟·机关率先”等活动。

7、人才队伍日趋优化

以提高卫生队伍素质为核心，吸引和使用好人才为重点，做好人力资源规划、培养、管理工作，建立社区卫生服务人员动态增长机制，“十二五”期间增加编制 200 人，公开招聘专业技术人员 298 名。加强干部队伍建设，竞争性选拔科级干部 10 名、科级后备干部 20 名，制订了《杭州市拱墅区卫生系统科级后备干部管理办法（试行）》，由局党委和科级后备干部所在单位党组织共同确定后备干部培养方向，制定培养计划，落实培养措施，为后备干部成长搭建平台，提供舞台。加强卫技队伍建设。一是各类培训提水平，启动“121 健康育才工程”，对全区全科医生开展系列培训；二是师承结对增内涵，在 10 名中医中青年骨干与国家、省级名老中医师承结对基础上新增 6 对结对师徒。三是上挂下派升素质，通过到省卫生厅、市重点工程、市城乡统筹、双百工程、区直机关部门、区域建一线挂职等，拓展卫技人才视野，提升综合能力。四是评比激励亮形象，十二五期间，1 人被评为省医坛新秀，4 人先后被评为浙江省明星护士，4 人被评为杭州市卫生系统百佳健康卫士，51 人被评为杭州市卫生系统千优健康卫士，获评省、市、区劳动模范、杭州市卫生系统“我身边的活雷锋”各 1 人，10 人被评为市级青年岗位能手、30 人被评为区级青年岗位能手。稳妥推进人事改革。完成卫生、计生机构改革；局卫生监督所职能移交和事业单位岗位设置管理，顺利完成局卫生监督所参



公后在职、退休人员的工资套改,规范系统编外聘用人员管理。

8、信息化建设成果初显

以“区卫生数据交换平台为基础的双向转诊系统”建设为契机,全面推动“一平台一项目三大应用四项业务五大中心”建设。**搭建拱墅区区域卫生数据交换平台。**初步建成拱墅卫生信息平台,实现对各社区卫生服务中心和区域卫生信息平台的服务器资源、存储资源、网络资源的统一化、集中化、智能化调度和管理。**建设基于数据交换平台的双向转诊信息系统项目,**全区社区卫生服务机构与市二医院信息共享,实现预约挂号、预约检查、预约住院、检验标本外送,室内质控、远程心电、区域 PACS 和业务指导功能。**开发三大应用。**拱墅区药品供应链与社区合理用药系统即将投入使用,信息技术(数字电视)在居家医疗中的应用、免疫规划信息系统完成调研。**规范四项业务。**全区统一实施综合叫号系统、移动输液系统、自助取单系统、自助挂号系统建设,解决就诊前挂号候诊时间长、就诊中化验检查时间长、就诊后收费取药时间长,方便群众就医。**开设五大中心。**与市二医院合作建设五大中心,实现“检验通、转诊通、预约通、自助通、掌上通”的“五通”服务,“十二五”期间,通过信息平台完成转诊 934 例(其中住院 156)、心电会诊 3183 人次、影像会诊 396 次、委托消毒 10115 件、协同检验 71.7127 万件次、市民卡诊间结算 16.0534 万人次,家庭健康管理签约 5 万人。陈红英副市长两次调研指导并批示肯定。



二、卫生和计生工作面临的主要问题

1. 新医改带来的挑战

卫生改革发展总体还滞后于经济社会发展,随着国家基本药物制度实施,以往我们所具有的一些优势已不明显,新医改对基层医疗卫生机构带来的挑战越来越显现,基层医疗卫生服务机构特别是社区卫生服务中心正面临利益的重大调整,探索与医疗卫生体制改革相适应的投入机制、运行机制、绩效考核机制、基层卫生管理与服务机制任务十分艰巨。

2. 城市化、老龄化带来的挑战

拱墅区作为杭州市的城郊结合部和老工业城区,正经历着城市化的进程,在城市化过程中,大量流动人口涌入导致公共卫生产品需求的大量增加,五小行业管理任务大量增加,对我区各项公共卫生产品提供的及时性、完备性以及服务质量提出了更高的要求。

随着人口老龄化程度的不断提高,人群疾病谱发生转变,心脑血管疾病、糖尿病、肿瘤、损伤和中毒、精神和心理疾病等将成为影响居民健康的主要危害因素,慢性病防治任务将日益加重。老龄化导致的医疗服务、长期照料服务、心理慰藉服务等需求也对我区的卫生和计生工作带来了巨大的挑战。目前,多元养老部门联动不够实。不同养老方式的人群分类无明确依据;推进“医养一体化”养老服务工作亟待建立部门联动机制,构建服务管理网络,以促进资源整合、服务规范和筹资补偿。



3. 医疗卫生服务提供与群众需求还有差距

人民群众日益增长的医疗卫生服务需求基本医疗卫生服务的供给之间存在一定差距，特别是看病难、看病贵，看名医难问题还很突出，政府对医疗卫生的投入与卫生和计生事业发展的需要还有差距，公立医疗机构的补偿机制和运行机制不完全合理，基本医疗服务的质量和效率有待提高。医患矛盾还很突出，探索医疗纠纷防范与处理机制，实行卫生全行业管理、加强医疗市场监管的任务还十分繁重。

4. 管理机制面临新课题。

随着医药卫生体制改革的不断深化，相关工作机制亟待完善。食品安全监测部门间重复下达任务、食品安全事故调查处置部门分工不明确、工作协调机制不顺畅，建立卫生监督法制化、规范化、科学化的管理机制和建设高素质的队伍迫在眉睫。疑似预防接种异常反应(AEFI)监测及处置工作难度不断加大，免疫规划工作面临新的困难，《浙江省预防接种异常反应补偿办法（试行）》实施过程中问题诸多急需修订。

5. 健康相关产业有待加快发展

一是健康产业定位有待进一步明确，对于健康产业，特别是对于发展健康产业的原则、目标、发展模式、产业方向等问题有待进一步深入研究，仔细思考。二是产业发展缺少龙头的引领，目前健康产业缺少龙头单位的引领，同时健康产业链配套不明显，产业集群较为模糊，难以形成。三是健康产业发展的技术支持力量薄弱，我区辖区内没有知名高校和健康产业相



关研究机构，健康产业的发展缺乏专家和研究人员的技术支持。

三、“十三五”卫生和计生事业发展的指导思想和原则

1. 指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中全会精神，围绕四个新拱墅建设，坚定不移地贯彻新时期卫生和计生工作方针，深化改革，努力探索拱墅特色的卫生和计生事业发展模式，提高人民健康水平和出生人口素质，促进人口适度均衡发展，为推动全区经济社会全面协调发展作贡献。

2. 基本原则

坚持以人为本，把维护群众健康作为卫生和计生工作的出发点和落脚点。

坚持卫生和计生事业发展与区域经济社会发展、群众健康需求相协调，实现卫生和计生事业与经济社会相互促进、互为保障、协调发展。

坚持公共医疗卫生的公益性质，促进公共卫生服务均衡化发展。

坚持预防为主，中西医并重，优先发展基本公共卫生服务和社区卫生服务。

坚持以科技和人才为核心推动力，发挥医务人员主观能动性，为卫生和计生事业发展提供坚实支撑。

坚持改革创新，强化职业道德，提升卫生和计生系统物质文明和精神文明建设水平，促进卫生和计生事业健康发展。



四、“十三五”卫生和计生事业发展目标

1、总目标

围绕卫生计生改革和“四个新拱墅”建设，坚持以问题、需求、绩效为导向，增强改革创新意识，保持务实为民作风，让群众享受公平均等的卫生计生服务，进一步提高人民健康水平和出生人口素质，促进人口适度均衡发展，助推全区经济社会实现高起点上的新发展。

2、具体目标

健康水平：到 2020 年平均期望寿命达到 85.2 岁；孕产妇死亡率控制在 7/10 万以内；婴儿死亡率控制在 3‰；5 岁以下儿童死亡率控制在 5‰以内。

公共卫生服务：进一步完善传染病监测网络，提高疾病预警预测预防能力；及时规范处置各类传染病聚集性疫情及突发公共卫生事件；深入推进免疫规划信息化及规范化建设，开发预防接种 APP，为辖区儿童提供优质、便捷的预防接种服务；加大艾滋病、结核病等重大传染病防控力度，使艾滋病增长势头得到有效遏制；深入开展健康教育，健康知识知晓率城市达到 90%以上，健康行为形成率城市达到 85%以上。

妇幼保健：提高妇女保健水平，做好预防艾滋病、梅毒和乙肝母婴传播工作，降低出生人口缺陷率，提高人口素质，儿童免疫规划“四苗”、“五苗”接种覆盖率 95%以上，0-7 岁儿童系统管理率 98%以上，孕产妇系统管理率 96%以上。



计划生育指标：计划生育率、统计误差率、多孩发生率、出生性别比、免费婚前医学检查目标人群覆盖率、免费孕前优生健康检测目标人群覆盖率控制在市考核目标以内。

科技和人才建设：建设省内有影响力的学科品牌，提升医学人才素质和能力，提高竞争力。

健康相关产业：打造现代化健康产业，满足不同层次健康需求，提高卫生事业对经济发展贡献率。

基层卫生管理：探索基层卫生管理服务模式，落实全行业管理，履行政府职能，提高依法行政和科学决策水平。

五、“十三五”期间卫生和计生工作任务

（一）对表新坐标，以问题为导向探索发展路径

进一步解放思想、转变思维，精准发展理念，以新思路新办法新举措，应对新情况新问题新挑战。

推行“服务考量”绩效评价。深化基层医疗机构综合改革，在浙江老年关怀医院探索绩效工资总额增长制度的基础上，在条件成熟的社区卫生服务中心推广，进一步完善优劳优酬、激发内在活力的绩效分配机制。实行全科医生津贴制，专项用于激励社区卫生服务机构开展有效签约服务，完善绩效分配和考核方案，引入“标准服务量”，采用平衡记分卡，实行“考核双挂钩”，落实专项奖励，充分调动全科医生团队的主观能动性和工作积极性。

深化权力清单制度改革。“三张清单一张网”为总抓手，深化阳光工程建设，推进依法行政，实现治理能力现代化。一



是建好政府权力清单，在完成权力事项清理确认的基础上，大力优化、整合行政业务流程，理顺内在逻辑，落实网上审批操作。二是建好部门责任清单，系统梳理部门主要职责、与相关部门的职责边界，加强事中事后监管的制度措施和公共服务事项，落实责任分工，提高履职效率。三是建好负面清单，在上级部门指导下，完成卫生计生部门负面清单制定，落实非禁即入。四是管好政务服务网，落实专人专责，完善工作机制，及时回应解决群众诉求。

整合优化基层机构。一是妇幼保健院与计生指导站合并，充分发挥计生指导站全国先进示范引领作用，强化协调管理，加强技术指导，再创新业绩。二是完善食品安全相关工作，建立健全食品安全风险监测、特定食源性疾病病例监测、食物中毒事件流行病学调查工作机制。三是强化社管中心职能，充实人员，完善工作机制，充分发挥社区卫生服务工作指导协调功能。

(二)画好路线图，以需求为导向落实服务举措

实行重点工作项目化管理，明确目标，制定时间表，排出路线图，设立专项资金，推动更高层次上的新发展。

1. 实项目接地气赢人心

重点指标统筹推进。加强行政执法、疾病防控、卫生应急、阳光监督、安全维稳等工作力度，严格出生人口性别比、非法行医致死致残、婚检率等指标执行率。坚持计划生育基本国策不变、党政一把手负总责不变、“一票否决制”不变，强化党



委、政府的主体责任。稳定适度低生育水平，提高出生人口素质。完成政府各项考核任务和实事工程指标。

合理配置健康资源。以医养护一体化服务为载体，积极探索完善相关保障政策。加快推进新城新区医疗机构建设，桥西、申花地块社区卫生服务中心规划落地并启动建设。运河新城社区卫生服务中心、桃源社区卫生服务中心装修运行，上塘社区卫生服务中心开工建设，并投入运行；康桥社区卫生服务中心、半山国医馆、计生指导站等改造提升。

引入高端民营机构。积极扶持社会资本办医，鼓励辖区民营医疗机构做优做强，充分利用好运河新城、申花地块等资源，争取引入树兰医疗等国际国内高端项目落地，打造本土培育的省级三甲医院，促进社会办医疗机构向规模化、高端化、特色化发展，形成配置合理、竞争有序的基层医疗服务网络。

2. 重点项目提品牌聚人心

深化老人康复医养护服务。围绕“看中医到拱墅”目标，以浙江老年关怀医院中医特色为龙头，推行以中医为特色的“2+8+X”模式医养护一体化模式，探索融治疗、康复、适宜技术、护理、教育、心理、临终关怀等为一体医养护服务模式，按需设置机构型、家庭型、日托型医养护服务模式，积极引入社会资本以医务室、诊所、门诊部、护理院等形式试水医养护服务项目，为辖区老人提供安全、价廉、方便、贴心的分级诊疗、签约服务、“医养护”一体化服务。



深化适宜技术推广覆盖服务。打造以运河为轴线的中医适宜技术便民服务带，持续提升基层中医药服务能力，培育身边名中医师，拓展科研实训基地，全部社区卫生服务中心、站点按国家适宜技术推广规范推广针灸、拔火罐、推拿等中医适宜技术服务，力争把米市巷中心打造流程合理、环境温馨的“中医适宜技术区”与“中医康复病区”，积极推进拱宸中心“1+8”浙江省基层中医药适宜技术示范基地建设。

深化女性美丽抗衰老服务。扎实推进“健康女性”、“幸福家庭”惠民工程，全面开展家庭文明倡导、优生优育、健康促进、致富发展、计生家庭扶助等“五大行动”。发挥“一个中心两个基地”作用，即“拱墅区妇女医学抗衰老中心”暨“民革牵手博爱服务基地”、“拱墅区统战同心服务基地”，关爱更年期妇女，做好妇女围绝经期干预，提供心理评估、指标检查、咨询等服务，提高老年人口素质。定期开展育龄妇女“健康女性、传递关爱”的爱心门诊，为流动人口育龄妇女提供常见妇科病诊疗、避孕节育手术等免费服务。

3. 特色项目增后劲振人心

推广“四梁八柱”签约服务。推广米市巷中心“四梁八柱”全科医生服务模式，以全科医生、全科护士、医生助理、专科医生（公卫医生、中医医师）为“四梁”，以家庭医生为主导、人群健康为目标、签约服务为重点、预约服务为抓手、循证医学为标准、中医中药为特色、信息技术为基础、双向转诊为依托等的团队为“八柱”，以中西医融合的“1+X”健康



管理为内涵，推行“双向选择”契约服务，引入“服务考量”绩效评价，落实“组团网格”责任管理，提供以医疗护理康复进家庭为基础，医疗、养老、护理一体化的健康服务。

拓展“信息五通”预约服务。探索以预约为核心、以全科医生签约为抓手、以健康档案为基础、全人全过程的区域健康管理信息化新模式。建设局本级容灾备份系统、区域B超系统和满意度评价系统，推进卫生计生信息资源整合共享，拓展“智慧医疗”服务项目的广度和深度，拓展智慧医疗惠民化应用，以“检验通、转诊通、预约通、自助通、掌上通”的“五通”服务为抓手，提高市民卡诊间结算使用率，提升社区居民省市级三甲医院社区预约专家服务，积极引导居民到签约全科医生处首诊，逐步实现全科医生、社区首诊、分级诊疗和双向转诊的基层实践样本。

再造“五大中心”转诊服务。深化与杭州附属医院的合作，对传统诊疗流程再造，发挥区域信息化、临床检验、影像会诊、远程心电和消毒供应等五大中心优势，切实提升基层医疗技术水平和诊断能力。开展省中医院与我区中西医结合信息化合作，推动中医预约诊疗服务。深化浙江中医药大学附属中山医院与半山中心综合病房、米市中心适宜技术基地合作。开展浙江中医药大学附属新华医院与米市中心信息化、与康桥中心综合病房合作，让居民在家门口享受大医院的优质医疗服务。

4. 关爱项目送真情暖人心

探索“个性化”特殊帮扶项目。坚持“情系失独家庭、关



爱特殊群体”的理念,完善扶助制度,妥善解决计划生育特殊家庭照料、养老、病疗及精神慰藉等问题。心理咨询解心忧,注重心灵沟通,通过上门走访,举办讲座,案例沟通,为失独父(母)进行心理疏导,重拾生活的希望。从关心关爱计划生育家庭的出发点,“助孕送子”驱阴霾,为有生育能力和生育愿望的失独家庭,提供孕前身体健康检查、生育风险评估、再生育指导咨询及产后跟踪随访等服务外,对于有收养愿望的失独家庭,在收养手续的办理上提供一切便利和帮助。经济补助缓压力,发放计划生育家庭特别扶助金、生活护理补助费、家政服务费和生育公益金等,切实帮助解决计划生育特殊家庭的生活困难和后顾之忧。

探索“五关怀”连心家园项目。建立区、街道、社区三级联动机制,组建一支以党员、协会会员、社会热心人士为主的志愿者亲情队伍,设立区级生育关怀项目专项基金,聘请专业团队开展家庭心理评估,定期为全区计生特殊家庭开展以心灵关怀、再生育关怀、生活关怀、健康关怀和帮扶关怀“五关怀”为主要内容开展的各项服务,实现“家庭发展有扶持、日常生活有关照、患病就医有照顾、年老生活有保障”。

探索“三优”生殖健康关怀项目。实施妇幼机构改革,整合重组区妇幼保健站、计生指导站、婚育中心等职能,落实免疫规划和孕产妇系统管理,提高妇女优生优育。开展生殖健康新技术检查,为2万名常住已婚妇女开展以宫颈癌、乳腺癌筛查为主的女性生殖健康体检;开展神经管畸形筛查,与省



服务站)，做好重性精神疾病社区管理和免费治疗、世健会糖尿病教育干预等项目。持续深化爱国卫生运动，强化社会联动。推进“健康拱墅”建设，开办“健康教育微课堂”，编发“四季健康生活故事汇”，开展“一街道一特色”10大健康促进行动和12个健康服务公益项目。

和谐医患保障群众就医安全。进一步推进和谐医患关系，优化医疗服务环境，维护正常医疗秩序。加强医疗服务质控管理，严格落实医疗质量核心管理制度，增强医疗安全防范意识，提升医疗服务质量和水平。定期开展卫生法规和医疗安全防范知识培训，有效控制医疗事故和医疗纠纷的发生。依法妥善处置医患纠纷，畅通患者投诉举报渠道，定期征求患者对医疗服务和医院管理的意见，不断提高患者的满意度。加强与公安、民政部门的联系，建立健全保安联动等群防群治组织，维护正常医疗秩序。

(三) 引领新常态，以绩效为导向塑造卫计形象

以群众满意为目标，凝聚共识，统一思想，广招人才，增强事业发展后劲，提升行业美誉度。

实行梯级成长培养机制。通过有组织、有序列、有系统、有激励的培养，强化人才培养与科，教培育，以全科医生、社区中医师为重点，实施全科医生“121健康育才工程”和社区中医师“123杏林育才工程”，配齐配强现有计生服务站点专业技术人员队伍，选派培育优秀社区医生参加临床医学硕士研



究生班学习，组织境内外进修培训，举办全区中、高级职称医务人员继续教育业务培训，切实提升人才队伍健康服务能力。加强管理干部队伍多元培养，深化“星耀医坛”青年人才培育工程和局后备干部培养，探索“导师帮带、团队成长”模式和科级干部成长积分制管理，通过健康沙龙、专题讲座、自主学习、网络课堂、交流学习、实践演练、上挂下派等多种形式，提升干部队伍的沟通、应急、决策、接待等综合能力。

完善人才扶持保障机制。建立健全长效稳定的财政保障体系，完善医疗卫生机构资金补偿机制，设立人才扶持基金、育才工程专项基金和适宜技术培训基金各 100 万，每年增加中医药专项经费 200 万，不断强化政府对卫生的增长投入，用于人才培养、师承结对、科教、基地建设等。完善以平衡计分卡为核心的绩效考核机制和激励约束机制，探索适合我区卫生系统实际的绩效分配制度，多劳多得、优绩优酬，重点向一线岗位、优秀人才和成绩突出人员倾斜，通过绩效奖励、职称晋升和评先评优等制度创新和政策的灵活运用，充分调动医务人员的积极性。

深化效能行风监督机制。严格落实党风廉政建设责任制，强化对基层单位主要领导的约束和监督机制，认真履行“一岗双责”。推进作风效能建设，严格执行中央“八项规定”、省“六条禁令”及市区有关规定，认真落实基层调研、定期接访下访等制度，着力解决群众反映强烈的突出问题。狠抓廉政文化建设，强化理想信念、党性党风党纪、从政道德教育、示范



教育、警示教育 and 岗位廉政教育，深化关爱提醒教育的内涵，努力形成特点鲜明、务实管用、具有卫生和计生特色的廉政教育品牌。提升群众满意度，继续推进满意度测评信息化建设，认真查找薄弱环节，落实整改，巩固党的群众路线教育实践活动成果。

创树先进建设行业文化，继续在全系统开展学习创新型、团结务实型、勤廉服务型 and 满意和谐型的“四型组织”建设。大力倡导“救死扶伤、为医精诚”的行业核心价值观和“医学有局限勇于攀登、服务无止境追求卓越”的工作理念。加大正面典型宣传、教育力度，精心设计活动载体，建设医疗服务满意度测评系统，通过评优、技能比武、争创“文明单位”、“巾帼文明号”、“青年文明号”等形式，弘扬正能量，提升医务人员形象。试点招募社会志愿者参与全科医生签约服务、企退休体检等工作，扩大志愿服务的覆盖面，树立服务品牌。通过党员活动、职工之家、文体社团等形式，组织职工开展丰富多彩、积极向上的文体活动增强团队凝聚力。

五、保障措施

1. 强化政府职能，切实加强对卫生和计生工作的领导

把卫生和计生事业的发展放在社会寂静发展大局中，纳入经济和社会发展规划和部门工作日程，加强对卫生和计生事业发展新问题的研究，按照政府主导、部门配合、全社会参与的要求，建立卫生、发改、财政、人事、民政等部门和各街道的沟通协调机制，广泛动员全社会力量参与，促进卫生和计生事



业的发展。

加大对卫生和计生事业的投入，建立有与经济发展水平相适应的财政投入动态增长机制，卫生和计生事业投入的增长高于财政支出增长的幅度，卫生和计生事业投入占同级财政支出的比例达到5%以上，中医事业费占卫生事业费比例 $\geq 10\%$ 。落实公共财政和卫生投入政策，逐步完善医疗机构补偿机制，保障基本公共卫生服务、社区卫生服务资金，提高财政资金使用效益。

2. 加强依法行政，切实提高卫生管理水平

从增强政府公共管理和公共服务能力出发，坚持依法行政，依法管理卫生事业，强化卫生监督执法职能。加强卫生应急指挥与决策系统和卫生应急日常管理，加强专家库和卫生应急队伍建设，加强卫生应急人员和专业人才培养，优化物资准备和应急装备，提高卫生应急能力与水平。健全基层卫生管理体系和绩效考核制度，加强政府公共卫生经费使用的考核管理，完善公共卫生工作的绩效评估，探索政府购买服务的机制，确保政府公共卫生职能的有效落实。

3. 加强队伍建设，履行服务宗旨

充分认识卫生计生事业发展的公益性、全局性，以及卫生计生工作在保民生、促和谐中的重要地位，切实加强党风廉政建设和精神文明建设营造廉洁、正气的行业氛围。大力弘扬“立德、求精、争先、创新”的拱墅卫生文化，塑造“自尊、品位、专业、廉洁”的拱墅卫生形象。以“学习型组织”为总载体和



长远目标，以规范、标准建设为抓手，提高卫生队伍整体素质，正确处理社会效益和经济效益的关系，把社会效益放在首位，保证人民群众以比较低廉的费用享受到优质的医疗卫生服务，实现卫生工作为人民健康服务，为社会主义现代化建设服务的宗旨。

