

美国一流医疗机构文化透视

黄金娟,赵劲梅,黄晓延,彭望清,钱朝南
(中山大学肿瘤防治中心,广东 广州 510060)

摘要:美国一流的医疗机构在其发展的历史中形成了鲜明的医院文化特色,有如阳光、空气和水,渗透在医院规划布局、医疗服务等整个医院运营管理的诸多方面,真正成为了引导医院发展的灵魂与旗帜。全文试图从这些医院的建筑、医疗服务以及文化建设本身等文化表现形式来透视其文化本质,以资借鉴。

关键词:美国医疗机构;人文医疗;人文精神

中图分类号:R197 **文献标识码:**C **文章编号:**1004-0242(2014)01-0032-04
doi:10.11735/j.issn.1004-0242.2014.01.A008

Analysis on Hospital Cultures of the Top-ranking Medical Institutions in United States

HUANG Jin-juan , ZHAO Jin-mei, HUANG Xiao-yan, et al.

(Sun Yat-sen University Cancer Center, Guangzhou 510060, China)

Abstract: During the long history of hospital development, the top-ranking medical institutions in the United States have formed unique hospital cultures. Like sunshine, air and water, these hospital cultures penetrate across a broad range of hospital management, such as hospital construction and medical services, and become a flag to lead hospital development. In this article, we summarized the hospital cultures, including hospital construction, medical services, and cultural development, of top-ranking medical institutions in the United States and aimed to borrow their experience for our use.

Key words: American medical institutions; medical services; humanistic spirit

近期,我们有幸赴美国加州大学(University of California, Los Angeles, UCLA)医学中心、哈佛大学 Dana-Farber 癌症中心、罗斯威尔癌症中心考察与学习。这些一流的医疗机构在医院规划、医疗服务、医院管理等诸多方面都有着自己鲜明的特色,给人留下经久难忘的印象,寻其根源,是其背后支撑的以医学人文精神为核心的优质文化,引导着医院的规划与布局、运营及管理,将患者的地位、尊严、价值、权利及自由与发展放在首位加以关怀,形成了这些医院无可替代的鲜明特色和品牌。

1 美国一流医疗机构文化特色

1.1 明确的办院宗旨与办院理念

我们走访的这三家医院都有着明确的办院宗旨

与办院理念。UCLA 医学中心的办院宗旨是治愈人类;办院理念是每时每刻为每一位病人带来最好的就医体验。Dana-Farber 癌症中心的理念则是用先进的预防和诊疗为患有癌症的儿童和成人提供专业而富于同情心的照顾。罗斯威尔医院的办院宗旨是理解、预防和治疗病人。

1.2 尊重生命的核心价值观

与明确的办院宗旨与理念相伴的是医院/癌症中心的价值取向。此次,我们强烈地感受到美国的医疗机构价值取向的核心:对生命的尊重甚至是敬畏,这种价值取向渗透在癌症中心的建设、管理、医教研等活动之中。当你走进这所癌症中心,你就会被浓郁的人文气息包围,感受到他们对服务对象无微不至的关爱,你所见所闻的一切无不向你昭示着他们的文化与价值观,每时每刻强烈地冲击着你的心灵。

比如 Dana-Farber 癌症中心一所即将投入使用的新门诊大楼玻璃外墙上,用各色喷漆清晰地印着

收稿日期:2013-07-16;修回日期:2013-07-23
通讯作者:黄金娟, E-mail:huangjj@systucc.org.cn

大大的名字;大厅的门口放着两头牛模型,上面横七竖八地印着大小不一的彩色手印,这些是治愈的白血病儿童自己写的名字和留下的手印。门诊的两层康复区选择性地种满了不同的绿色植物,这里还设置了一个假植物区域,是专门为过敏体质的病人安排的。他们对病人、尤其是儿童患者的关怀可谓细致,令人感动。

1.3 与历史同行

走进罗斯威尔癌症中心大厅,我们看见走廊两侧的墙壁上就是醒目的医院发展历史介绍;在病区的走廊里,我们看见了各部门对自己学科发展历史的追溯与展示。而每一家医院机构在介绍自己医院的创始人与发展历史时均满怀自豪,Dana-Farber 以及罗斯威尔癌症中心都是因为纪念先人而得名,彰显与纪念医学发展史上的里程碑,有利于激励年轻一代在重温历史、纪念先人、传承优良传统的过程中去攀登医学高峰、推进医学进步。这也是各个医学中心展现独特发展历史的重要意义之一。

1.4 注重公共关系与影响力

在每一家医院,都专门设有负责病人与客户服务的国际公共关系部门,包括我们考察的接待安排,都是由这些部门参与协助完成的。里根医院负责接待我们的 Frini Li-Chiu 是一位资深心理咨询师,拥有双硕士学位,她最初是作为一名义工走进这间医院的,在十余年与癌症病人及家属的沟通中深深感受到专业知识和心理支持对于他们的重要性,目前她已经是医院病人与客户服务的国际公共关系代表。正是这些杰出的公共关系人员,大大拓展与延伸了医院的影响力。

而且,这些医疗机构宣传的路径也是极其广泛的,在抵达水牛城机场时,我们还惊诧地发现机场有罗斯威尔癌症中心的巨幅宣传海报以及他们重点研究的禁烟工作的公益广告。

1.5 爱与感恩

在医疗市场激烈竞争的大气候下,一个医院在国内外形成影响力与自己的品牌、实力与公共关系相关,更与优秀的医院文化有关。在美国,无论是国立还是私立医疗机构,只要你赢得了社会的信赖,就有机会得到企业和个人的捐助支持,募捐善款是医院的经费主要来源之一,在这里有一个爱的传递链:社会——医院——医护人员——病人,几乎在每家

医院的大厅都有捐助者的画像或标志牌,医院以此来表达永远的感恩之心,正是在这种力量的驱动下,医院致力于临床工作与科学研究,关爱广大医护人员,最后由医护人员将这份爱传递、馈赠给病人,从而回馈社会。

2 医院规划、布局展示医院文化

2.1 充沛的自然光线给人以希望

我们走访的第一站加州大学里根医院于 2008 年落成并投入使用,建设历时十年之久,这所高雅端庄、质朴简洁的医院由世界知名的华裔建筑师 I.M.Pei(贝聿铭)联合国际知名的医疗设计公司 Perkins+Will 共同设计的。据介绍,在设计医院大楼时一直遵循一个原则,即从人文的角度进行设计,充分反映 UCLA 的学术精神和人文理念,为患者和他的家人以及在医院里工作的员工提供一个舒适、充满希望的环境。

I.M.Pei 先生认为,让人感觉舒适的最关键点是自然采光。为了实现病房充沛采光的最大可能性,在设计之前,他曾在拟建设的用地上观察光线的变化达三天之久。现在里根医院的每一间病房都做到自然采光,每个房间都有落地长窗,包括走廊里都有明亮的窗户,在医院里可以随时感受户外的美景,使人心旷神怡。

2.2 相对集中的功能区方便病人

美国的医疗机构对医院总体规划非常重视,除了注重医院与周边城市环境的协调外,还非常注重医院内各种功能区域的组合。这些医院在总体平面布置上绝大多数是采用了相对的集中布置,即以病房为中心及为病房服务的其他辅助用房为主体,使整个医院显得非常紧凑、简洁,从而减少了病人诊疗时往返的距离,使整个医院的所有医疗活动更为便捷,方便病人就医。另外公共服务的设施都安排在首层和大厅,并且让应急的区域和诊疗检查区域紧密相邻,从而使紧急入院的病人能得到及时的诊治。

2.3 朴素典雅的建筑外观抚慰心灵

我们拜访的这些医院其建筑外观都非常简洁,用色也显得极为淡雅,绝无哗众取宠抑或是引人注目之意,但这些建筑造型各异,别致而有特色,给人以端庄典雅、自然静谧之感。当我们来到罗斯威尔癌

症中心时,简直误以为来到了某个街心花园。美国的医院非常注重外部环境,碧绿的草坪,盛开的鲜花,绿意婆娑的参天大树随处装点着整个医院,让整个就医环境显得洁净优美,静谧惬意的同时又生机勃勃,给焦虑的患者带来安宁,给绝望的患者带来希望。

2.4 以人为本的医院布局体贴入微

里根医院在病房布局上,遵循的理念是把最好的光线和风景留给病人,病房都是单人间,落地玻璃窗,保证病人能充分地感受阳光和窗外的景色。Dana-Farber 在建的一栋楼,准备开辟两层作为绿化之用,其中一层种植真正的绿色植物,一层为虚拟的绿色世界,供给有花粉过敏的病人使用。

美国医院的大厅充满强烈的文化和艺术感,而病区的陈设与布置则有如亲切温馨的家:轻柔的乐曲在耳边回荡,时新的报刊杂志伸手可及。咖啡屋、小餐室、悠静的谈话休息室散布在医院的各个角落。医院大厅、走廊、病区随处可见各异的盆景,悬挂的壁画,各种各样的艺术品。

3 医疗服务中彰显医院文化

3.1 精心的病房布局

病房是医院的基本护理单元。在功能设计上,里根医院经过多次探讨,开发出一个新的设计理念和设计原则,称其为“以疾病为中心”原则,即并不像其他医院那样把 ICU 集中在一起,而是在每一个楼层,针对各个专科病种而设计相应的重症监护病房,同时也设置了该专科的内科病房和外科病房,以便同一专科疾病的医生照料不同治疗阶段的患者。病房里面的各种设施均从病人的角度出发来设计,例如病床连着活动式餐台、厕所离病床不远,就连电源插头的位置都精心设计。

3.2 人性化的医疗服务

为患者提供身、心、灵全方位的医疗照顾,这些医院对癌症病人及其家属的心理护理非常到位。从病人在门诊确诊癌症开始,心理护士就开始全面评估病人及其家庭的情况,之后在治疗的全过程、出院后的家庭康复以及临终关怀,心理护士都全程跟踪服务,适时地给予病人专业的指导和心理疏导。美国的医院为患者及其家属设有专门的阅览室,在这里有各种宣教的书籍,供需要者查阅与学习。

这些医疗机构还有着庞大的志愿者团队,如罗斯威尔医院,经过培训后服务的志愿者达到了 1000 余人,调动社会的力量为患者提供无偿的帮助与服务是美国医院的共同特征。这些措施既给那些有善心的人士创造了奉献的平台,又使患者感受到来自医院以外的整个社会的温暖与关爱。

美国的医院还非常注重医疗服务的私密性,如里根医院的病房都是单人间,并配有私人淋浴间,而每一个病房的门口都按有遮帘;医院大楼内的交通通道,设计了不同人群使用的电梯、通道,病人和探视者就不会出现在同一部电梯里,避免了病人的尴尬;在美国医院的参观须知中明确规定,如要拍摄医院的照片,必须得到院方的同意,而要拍病人的照片,必须征得病人的同意。针对参与各种临床试验的患者,医院方面都有专职人员,用几个小时的时间与患者及其家属在一个安静的小房间里深入介绍临床试验的利弊和危险性,医院会特别留出充分的时间给患者考虑是否参与临床试验以及接受各种诊疗手段,从各种角度来确保患者的隐私和权益。总之,这些医院医疗服务的每一个细节都充分考虑到了患者的心理、需求和权益,令患者在就医的过程中充分感受到尊重与关爱。

4 启示与体会

在美国的这些一流医疗机构中,你会感受到浓郁的人文关怀,有如阳光、空气和水,无处不在,在整个就治疗过程中,你无时无刻不会感受到它带来的温暖与温馨,在阳光充沛的走廊,在温馨如家的病房,在你与医务人员接触的每一个瞬间,一切都会给你留下深刻的美好印象。究其本质,你会发现那是因为医院的每一个细节设计都是站在病人的角度来思考与设计的。1969 年美国学者 Balint 提出,患者应该被视为独一无二的人。可以说当今美国医疗领域内没有人能够否定以病人为中心作为基本的价值取向^[1]。正是这种基本的价值取向形成了美国一流医院的核心文化特征,无论是整个医院最初的整体规划与布局,还是医疗用房的陈设布置,医疗服务的流程设计,都是以方便病人和有利于病人为第一要义的。而这种医学人文精神也深深扎根在医务工作者的内心,令他们在日常的医疗服务中高度关注患者

的需求与感受,注重与患者的交流与沟通。

当下,国内医患关系的紧张已成为不争的事实,也成为当前探讨与研究的热点问题。体制机制因素、纷繁复杂的社会因素只是影响医患关系的一个大的方面,行业发展的因素、医学人文的因素也是一个我们无法回避的事实,尤其是人文因素^[2]。人文精神的寥落带来了沟通的不畅以及人与人之间的阻隔,包括病人与医生之间,病人作为“人”的存在被淡化了,医生关注的焦点是“病”,失落的是对活生生的“人”的关注。作为医生,不仅要为病人解决病痛,更应该注重对待病人的态度和行为方式,通过对病人的同情、关心、安慰等,给予病人情感的关照^[3]。作为医务工作者,无法去改变体制问题、社会因素,但却可以通过学习、借鉴提高自身的医学人文素养,使患者在接受诊疗的过程中充分感受到医院对他们的尊重、同情与关爱,从而让他们对医护人员满怀信任与尊重,良性的互动与沟通因此形成。建设人文型医院既是当前医院发展的必然趋势,又是当代社会进步的客观要求,更是广大医务人员的医院管理者义不容辞的职责和使命^[4]。

美国一流医疗机构的文化,在医疗活动中演绎了当代医学的人文精神内涵。究其本质,即是对人

性的深刻理解,对患者真诚的尊重,对生命的敬畏,对特殊生命境遇中同类的悲悯。它深深启迪我们在医疗技术服务中带着一颗悲悯之心,使之传达更多人性的温度。

参考文献:

- [1] Tang J. Study on the AMA's patient-centered communication[J]. Chinese Journal of Hospital Administration, 2010, 26(1):76-78.[唐健.美国医学会以病人为中心的沟通模式研究[J].中华医院管理杂志,2010,26(1):76-78.]
- [2] Cao SJ. The role of medical humanities in optimizing the doctor-patient relationship[J]. Chinese Hospital Management, 2011, 31(6):47-48.[曹书杰.医学人文在优化医患关系中的作用[J].中国医院管理,2011,31(6):47-48.]
- [3] Li Y. Medical humanism and harmonious doctor-patient relationship[J]. Tribune of Social Sciences, 2007, 3:109-110.[李颖.医学人文精神与和谐医患关系[J].社会科学论坛,2007,3:109-110.]
- [4] Xie ZJ, Chen BX. Analysis and route selection of the hospital culture of "moralization through medical humanism" [J]. Chinese Hospital Management, 2013, 33(4):68-69.[谢志娟,陈炳锡.医院文化“以文化人”的本质分析和路径选择[J].中国医院管理,2013,33(4):68-69.]

《中国肿瘤》编委会名单

主 编:赫 捷

名誉主编:赵 平 余传定

副 主 编:毛伟敏* 曹雪涛 郝希山 詹启敏 游伟程 陈万青 (*为常务副主编)

编 委:(以下按姓氏笔画排序)

于世英	于金明	马 骏	马保根	支修益	王安平	王士杰	王明荣	王贵齐
王绿化	冉宇靓	石远凯	乔友林	刘 明	刘 奇	刘玉琴	孙文勇	孙喜文
孙喜斌	汤国伟	杜灵彬	吴 凡	吴一龙	吴良有	应敏刚	张沂平	张保宁
张国庆	李广灿	李其龙	杨红健	沈洪兵	沈 锋	陈 坤	陈 震	陈可欣
陈主初	陈正堂	陈君石	陈学忠	陈建国	陈振东	陈晓钟	陈焕朝	单保恩
周 琦	周宝森	周清华	周燕荣	庞 达	林东昕	林洪生	林能明	林栋榆
武 鸣	罗娅红	郑 树	郑 莹	郑树森	柏 和	柳 青	段纪俊	赵 峻
赵亚双	赵晓航	项永兵	顾 晋	徐惠绵	唐步坚	唐金海	夏庆民	夏时畅
秦叔逵	袁 媛	郭小毛	高中度	高国兰	梁小波	黄天壬	黄启洪	黄欧平
程 颖	焦顺昌	熊墨年	樊晋川	樊 嘉				

编辑部主任:陈万青 夏庆民