



# 科学人文交融，改善患者就医体验

徐永健 教授

华中科技大学同济医学院附属同济医院

2015年8月 厦门

# 目录



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

- 患者体验的重要性
- 科学人文交融的医学发展史
- 百年同济文化中的科学与人文
- 举措
- 成效



# Chapter I

## 患者体验的重要性



# 患者体验的重要性

- 目前卫生服务仅仅关注效率和结果，忽视了患者体验，有时甚至以牺牲患者体验为代价。
- 英国国家卫生服务体系（NHS）认为医疗质量包含三个维度，分别是医疗效能、安全性及患者体验。
- 而在我国，医疗机构的就医环境和流程、医生的服务态度等广为诟病，批评之声常常见诸报端。



# NHS 患者体验评价框架

- 尊重患者的价值观、偏好和表达的需要
- 协同、整合的卫生服务
- 信息、沟通和教育
- 生理舒适
- 情感支持
- 欢迎患者家人及朋友的参与
- 转移和连续性
- 服务可及性



# 好的患者体验的关键驱动力

- 贯彻所有层面，从领导到医院文化
- 吸引员工，赢得人心
- 吸引患者、患者家属及照顾者
- 创造康复的环境
- 有循证基础的医疗服务

# 卫计委《进一步改善医疗服务行动计划》



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

- 一、 优化诊区设施布局，营造温馨就医环境
- 二、 推进预约诊疗服务，有效分流就诊患者
- 三、 合理调配诊疗资源，畅通急诊绿色通道
- 四、 发挥信息技术优势，改善患者就医体验
- 五、 改善住院服务流程，实现住院全程服务

# 卫计委《进一步改善医疗服务行动计划》



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

六、

持续改进护理服务，落实优质护理要求

七、

规范诊疗行为，保障医疗安全

八、

注重医学人文关怀，促进社工志愿服务

九、

妥善化解医疗纠纷，构建和谐医患关系

十、

落实政府管理责任，营造良好工作环境



## 启示：改善患者体验？

- 提高患者体验，需要从患者角度出发，重新优化医疗服务。
- 即医疗服务的出发点和落脚点都是人。

科学与人文交融，改善患者体验！



## Chapter II

# 科学人文交融的医学发展史



- 最早确定行业规范的学科是医学
  - 扁鹊“六不治” (B.C. 407)
  - 希波克拉底宣言 (B.C. 500)
  - 珀西瓦尔的医学伦理学 (1803)
  - 美国医学会伦理准则 (1847)



古希腊 希波克拉底：医学=美德+技艺

中国 “医者，易也”——医学是自然哲学

“医者，臆也”——由臆达悟

“医者，艺也”——经验医学

“医者，益也”——医疗保健的公益性

传统人文医学：重视美德与艺术的技术，注重内在体验和个体性

现代科学医学：强调精细准确的知识和技术，重视试验观察和普遍性



- 恩格尔的“生物-心理-社会”医学模式
- WHO对健康的新定义：“健康不仅是没有疾病，而且包括躯体健康、心理健康、社会适应良好和道德健康”。

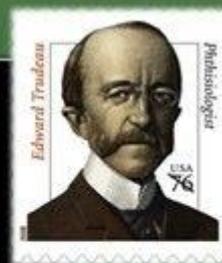


有时，去治愈；常常，去帮助；总是  
去安慰！

——特鲁多宣言

*To cure sometimes,  
To relieve often,  
To comfort always.*

—— E. L. Trudeau





没有科学的人文是残缺的人文，人文需要科学的基础与科学的精髓；

没有人文的科学是残缺的科学，科学需要人文的精神与人文的内涵！



杨叔子

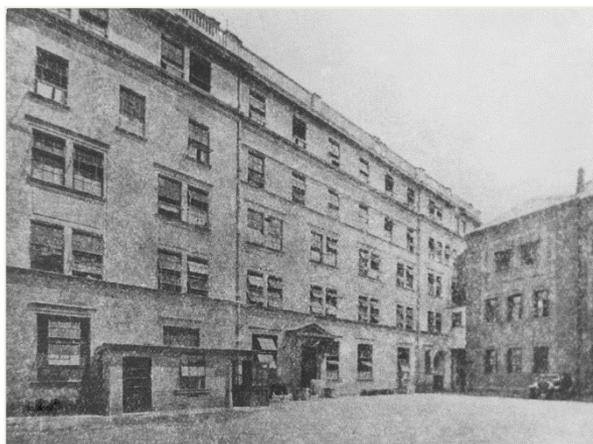


## Chapter III

# 百年同济文化中的科学与人文



- 1900年创建于上海
- 1955年，为缓解中南地区卫生事业发展滞后的问题，整体搬迁至武汉





- 同济院训：格物穷理（科学）  
同舟共济（人文）
- 同济精神：严谨求实（科学）  
开拓创新（科学）  
一心赴救（人文）  
精益求精（人文）

# • 抗战共赴国难

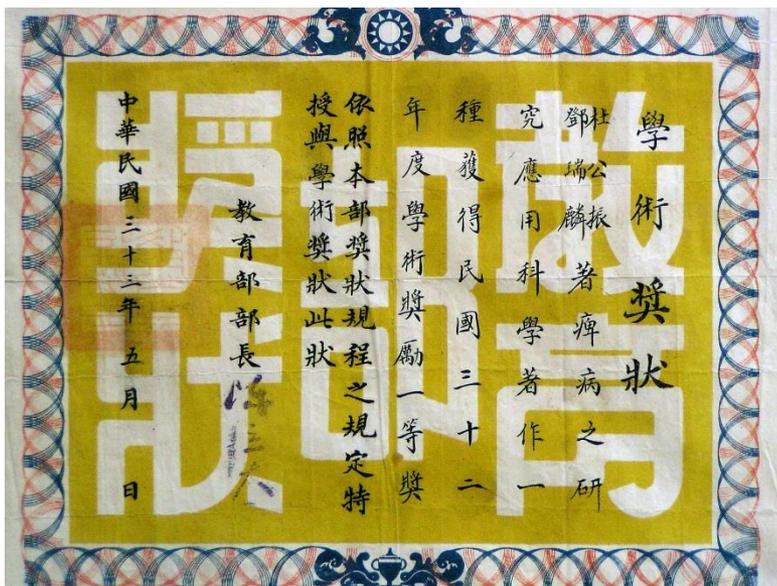


为庆祝抗日战争胜利，为国民义诊3天

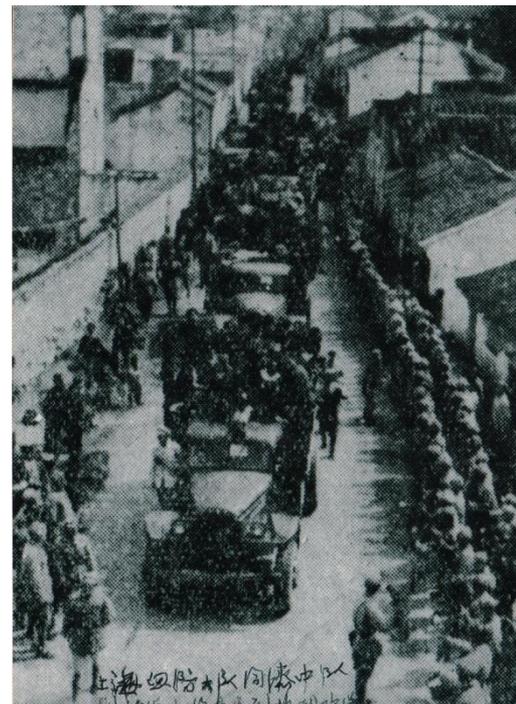


抗美援朝，组建多批医疗队赴前线

# 救灾除疫，挺身而出



瘧病研究獲得1943年度學術獎勵一等獎



上海血防大隊載譽歸來

## • 抗震救灾，永在一线



在唐  
山地震  
灾区展  
开救援  
同济医  
院医疗  
救护队



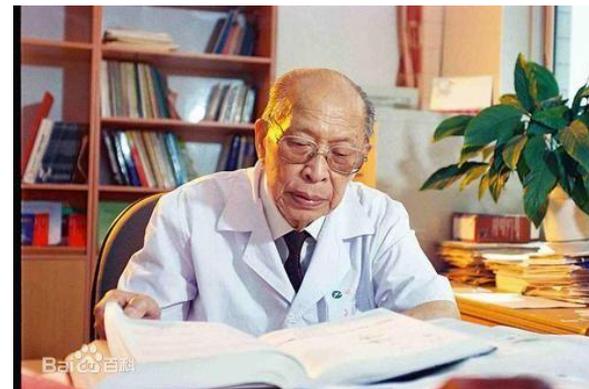
1998年，同济医院医疗队在洪湖



“什邡小子”姜刘父子在同济医院帮助下团聚



德不近佛者不可以为医，  
才不近仙者不可以为医！



设“裘法祖医德风范奖”



## 林竞成教授 —— 中国社会医学开创者

“研究生仅有较高的学术水平而缺乏较高的思想境界，还不能攀登学术高峰，有德无才不行，有才无德更要不得”





## 吴在德教授——中国首个器官移植研究所副所长

提倡“三思”：

“慎思”——每项诊疗措施前，要深思熟虑

“反思”——手术无论成功与否，事后需要反思

“换位思考”——视人如己，视病人如亲人

“没有厚德仁心做基础，艺高胆大往往是惹祸的根源”





## 科技与人文，协同推进

	开拓创新，精益求精	严谨求实，一心赴救
40年代	发现疟病并找到救治方案	教授无一赴台，为新中国卫生事业发展保留了力量
50年代	首创“酒石酸锑钾三日疗法” 治疗血吸虫病	深入疫区，以身试险
60年代	发现钩端螺旋体脑动脉炎	率先开展“两减一保”改善患者就医体验
70年代	“三图一片”首创肺心病诊断标准	积极响应社会号召 参加唐山大地震救治
80年代	率先发展器官移植术	甘为人梯，无私传播移植技术
90年代	“体外培育牛黄”成功	荣获抗洪救灾集体一等功



- “八毛门”事件，为医患关系注入正能量





- 圆“暴走妈妈”割肝救子梦，感动中国





志存高远，  
继往开来！  
大鹏一日同风起，  
扶摇直上九万里





## Chapter IV

# 举措



坚持“两手抓，两手都要硬”  
一手抓医疗技术  
一手抓服务质量



1999年医院制定“文明优质服务三十条”

2000年医院制定“创建国际一流医院”的战略目标：

- ✓ “左手”抓医疗技术使医院“看的好病”
- ✓ “右手”抓服务质量使医院“患者满意”



华中科技大学同济医学院附属

同济医院



医学高峰无止境，  
同济众志勇攀登！

# 一、创新驱动发展，打造“三个基地”



华中科技大学同济医学院附属

同济醫院

- 疑难急危重症救治基地
- 手术治疗基地
- 高知高干医疗保健基地

## 二、实施TOP战略，激励创新



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

- “同济新名医”
- “同济十大品牌技术”
- “同济十大科研探索”
- “同济十大教改项目”
- “同济重点实验室”

# 三、文明优质服务，提高患者就医体验

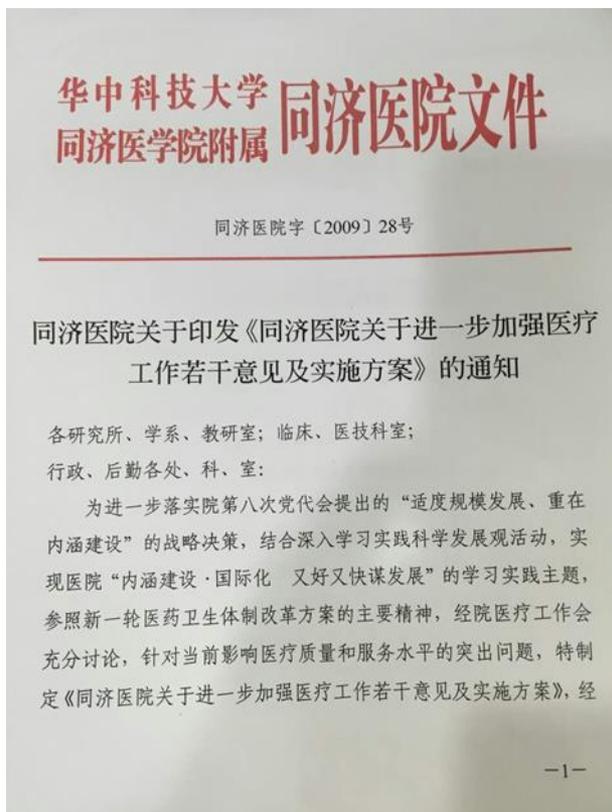


华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 1. 提高医疗质量,强化优质服务,减轻病人经济负担

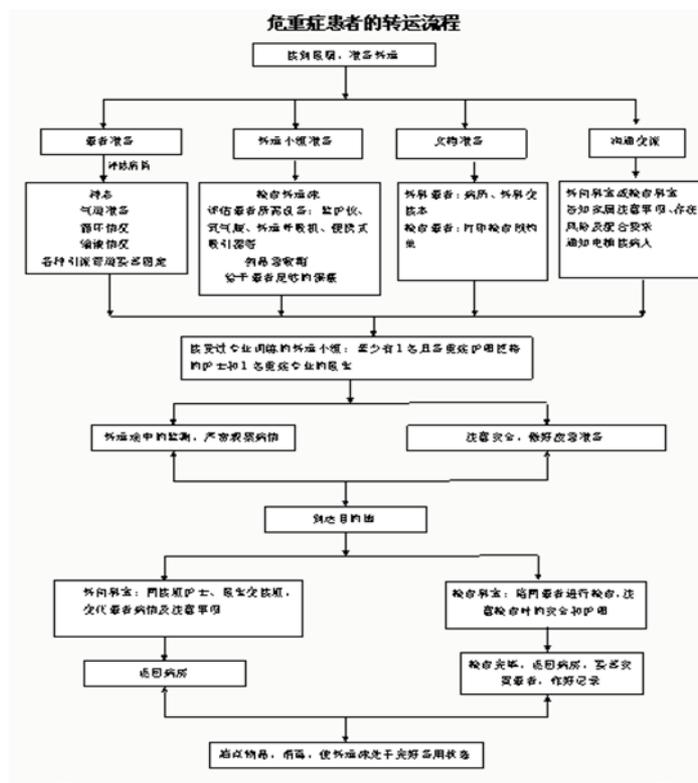
### 措施三十条



# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



## 2. 依照KTQ理念，改善服务细节



### 危重患者标准化转运

# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 2. 依照KTQ理念，改善服务细节

### 一、花园山天主堂

教堂有罗马式风格，由山南德 本拿的主任委员设计，由 恩和都修建。教堂之中心，因此，写有福音的万寿天主堂。这座教堂是罗马巴洛克式建筑，由本拿的主任委员设计。教堂于1851年，由罗马万寿天主堂，由本拿设计，教堂建于1851年，由罗马万寿天主堂，由本拿设计，教堂建于1851年，由罗马万寿天主堂，由本拿设计。

地址：武昌花园山2号



同济医院  
一肿瘤科

### 二、柏泉天主堂

这座教堂是天主教在柏泉最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在柏泉最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在柏泉最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。

地址：武汉东西湖柏泉商业街后街

## 武汉市教堂寺庙一览

### 三、汉口教士堂

教堂建于1885年，由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在汉口最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在汉口最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。

地址：武汉汉口鄞阳街48号



同济医院  
一肿瘤科

### 四、柏泉天主堂

这座教堂是天主教在柏泉最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在柏泉最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在柏泉最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。

地址：湖北武汉东西湖柏泉商业街后街



同济医院  
一肿瘤科

### 五、博学中学教堂

教堂建于1907年，由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在博学中学最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。这座教堂是天主教在博学中学最大的天主堂，曾由意大利传教士 恩和都修建。

地址：解放大道347号



同济医院  
一肿瘤科

## 武汉市教堂分布和地址

让病人更安全 让家属更安心

- 一、花园山天主堂** (地址：武昌花园山2号)

这座教堂是罗马巴洛克式建筑风格，是由当时的意大利人江城德主教亲自设计。这种庄严肃穆，豪华漂亮的教堂，屹立在湖北省是个孤例。
- 二、上海路天主堂** (地址：武汉市汉口上海路16号)

这座教堂是武汉现存体量最大的天主堂，堂内设有五大祭坛，可同时容纳1000多人做弥撒。
- 三、汉口东正教堂** (地址：武汉市汉口鄞阳街48号)

是武汉市唯一的俄国东正教堂。
- 四、柏泉天主堂** (地址：湖北省武汉市东西湖柏泉商业街后街)

东西湖柏泉圣多尼小修院，是天主教意大利传教士于1842年在武汉地区创办的首家宗教教育机构。
- 五、博学中学教堂** (地址：解放大道347号)

该堂建成于1907年，是基督教英国伦敦会当年兴建的校园建筑。
- 六、武昌圣本笃教堂** (地址：武昌复兴路)

它是基督教美国圣公会在武汉兴建的许多带圣子的教堂之一。
- 七、武昌圣亚堂** (地址：武昌粮道街湖北中医学院内)

这是基督教美国圣公会在武汉兴建的第一座教堂。
- 八、显正街天主堂** (地址：武汉市汉阳区显正街163号)

系爱尔兰巴洛克式建筑风格，是汉阳目前最美最大的一座教堂。
- 九、汉口荣光堂** (地址：武汉市汉口黄石路26号)

该堂是武汉市现存最大的基督教教堂，该堂除了举办正常的宗教活动外，它还是武汉市基督教“两会”开展大型活动的地方。
- 十、汉口救世堂** (地址：汉口汉正街475号)

该堂所在地是基督教英国循道会在武汉最先传教的地方，救世堂曾经作过该会在湖北的中心教堂。

2012/11/15

华中科技大学同济医学院附属  
同济医院 重症医学科

所有护士站均张贴武汉教堂寺庙一览卡，帮病人找到心灵的寄托

### 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 2. 依照KTQ理念，改善服务细节



严格对患者隐私保护的要求

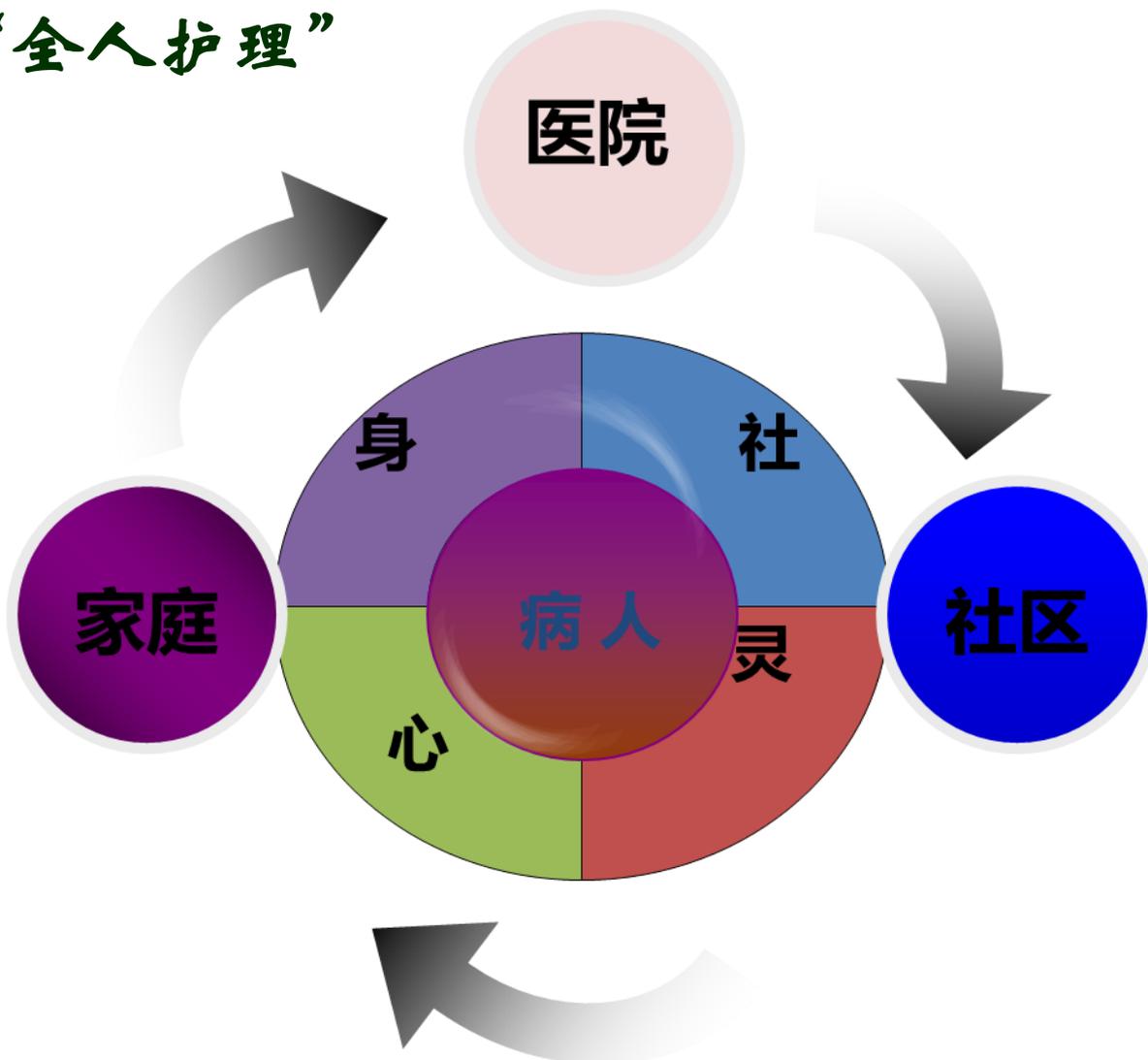
# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 3. 推行“全人护理”



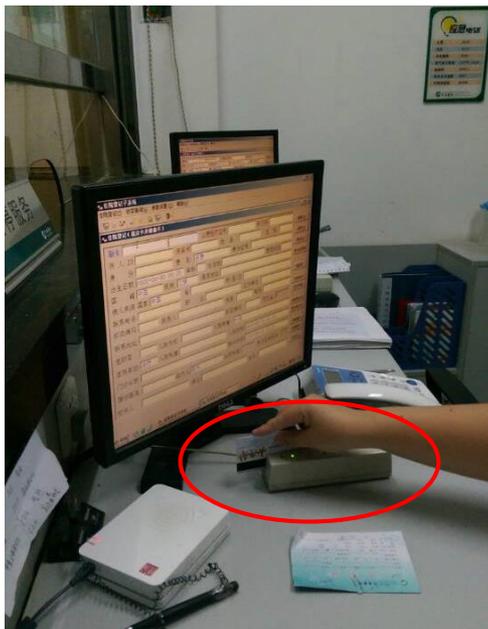
# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济醫院

## 3. 推行“全人护理”



小小卡片机，优化入院流程，  
减少病人排队等候时间



支助人员护送患者入院，  
避免患者自行寻找病区

# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 3. 推行“全人护理”

- 主动迎接入院病人
- 主动相送出院病人
- 主动帮助困难病人
- 主动安慰手术病人
- 主动巡视住院病人

用关怀之情，用关爱之心去抚慰我们的病人

您做到了吗？

人性化关怀是护理的魅力所在，您一句轻声的问候、一个关切的眼神、一次真诚有力的握手都会给病人及其家属带来甘露般的滋润。让我们从最简单、最朴实、最真诚的“五个一”入手，从心出发，给病人留下一份关怀之情。

- 1、**坐一坐**：病人入院时或身体虚弱时，请扶病人坐一坐；外出检查时请主动提供轮椅。
- 2、**握一握**：每日查房时或当病人需要得到鼓励、安慰时，请给予真诚有力的握手，传递爱的正能量。
- 3、**笑一笑**：面对病人、家属、同事及为病人进行护理操作时，请展现您美丽而温馨的微笑。
- 4、**挡一挡**：当操作需要暴露身体部位时，请为病人拉上隔帘保护隐私。
- 5、**换一换**：当病人或家属提出疑问或需求时，请换位思考，不轻易说“不”，尽最大努力帮助其解决。

坐一坐 握一握 笑一笑 挡一挡 换一换

人性化关怀措施无关大小，只因有心。坐一坐、握一握、笑一笑、挡一挡、换一换，每一个细节都能传递真挚温暖的关怀。白衣天使们，赠人玫瑰，手留余香，您会因为爱而变得更美丽！

同济医院护理部  
2014年9月

## 人性化关怀无微不至

# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 3. 推行“全人护理”

- 糖友俱乐部
- 造口患者“玫瑰花俱乐部”
- 粉红丝带俱乐部
- 强直性脊柱炎患者俱乐部
- 器官移植患者俱乐部
- 帕金森病患者俱乐部
- 肿瘤患者俱乐部
- .....



满足病人“社会”需求

# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 3. 推行“全人护理”

- 临终关怀研究
- 癌症告知策略研究
- 濒死体验研究
- 生前预嘱调查研究
- .....



李克强副总理接见护理界代表并合影留念

2009年8月19日 中新网南京电 王成成摄



## 满足病人“人性”需求

# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 3. 推行“全人护理”



建立护理心理咨询团队



建立责任护士与病人联系卡、随访卡制

### 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济醫院

#### 4. 借助信息化手段，优化门诊流程

- 香港艾力彼医院管理研究中心“门诊流程优化”诊断
- 全面升级更新医院信息系统，门诊医师工作站全面开通
- 加强公共区域导医导诊服务
- 分诊排队叫号系统
- 实施预约诊疗：公共电话平台；现场预约；APP预约。



### 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

### 4. 借助信息化手段，优化门诊流程



2012年8月15日，原卫生部部长陈竺在同济医院居民健康卡首发仪式现场



2012年12月21日，卫生部在同济医院举行“大型医院发放使用居民健康卡试点工作会议”

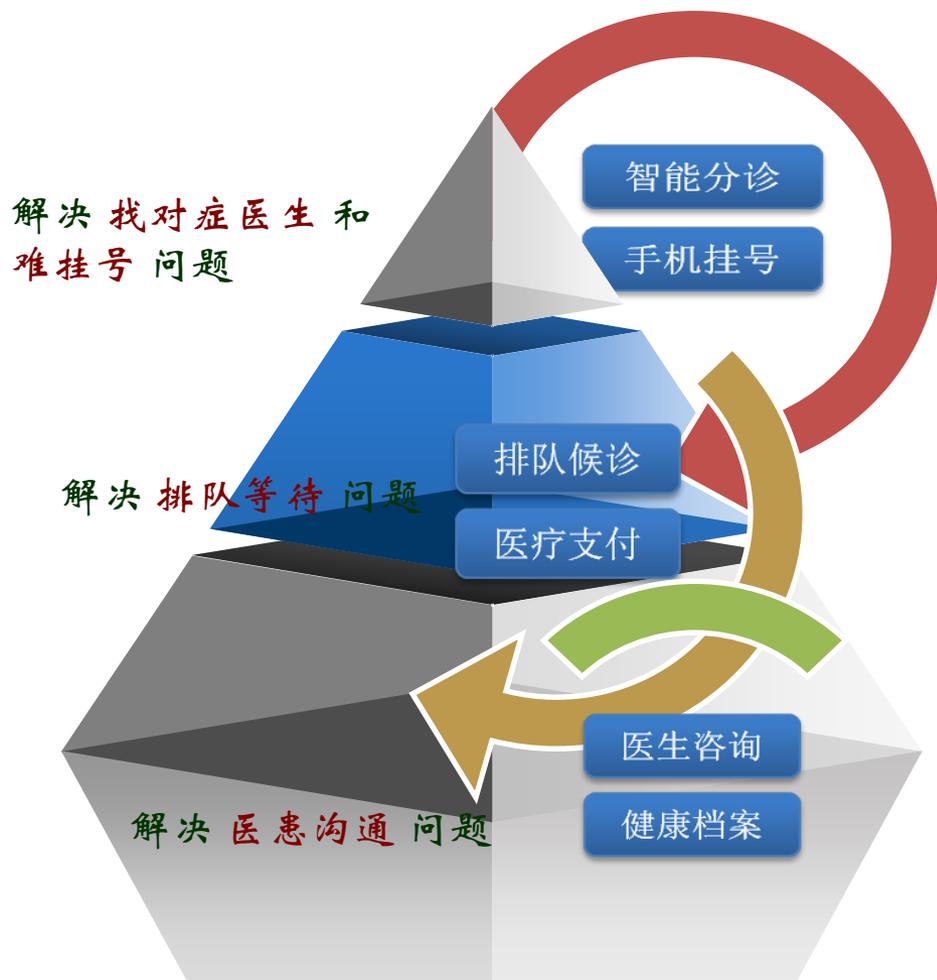
# 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 4. 借助信息化手段，优化门诊流程



推动医院APP发展

### 三、文明优质服务，提高患者就医体验



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

#### 4. 借助信息化手段，优化门诊流程



名称	用途	数量(360台)
自助办卡机	身份证建卡	54台
自助挂号充值机	挂号、转账	60台
自助查询挂号充值机	挂号、转账、费用查询、价格查询	80台
自助打印机	检验报告/检查报告打印、发票打印	90台
自助充值查询机 (住院部)	转账、费用查询、价格查询	60台
银行ATM机及发卡机	银行卡发卡、存款、消费查询	16台

#### 自助服务系统建设



# 四、多措并举，增加组织认同感

## 1. 开展职工人文教育工程



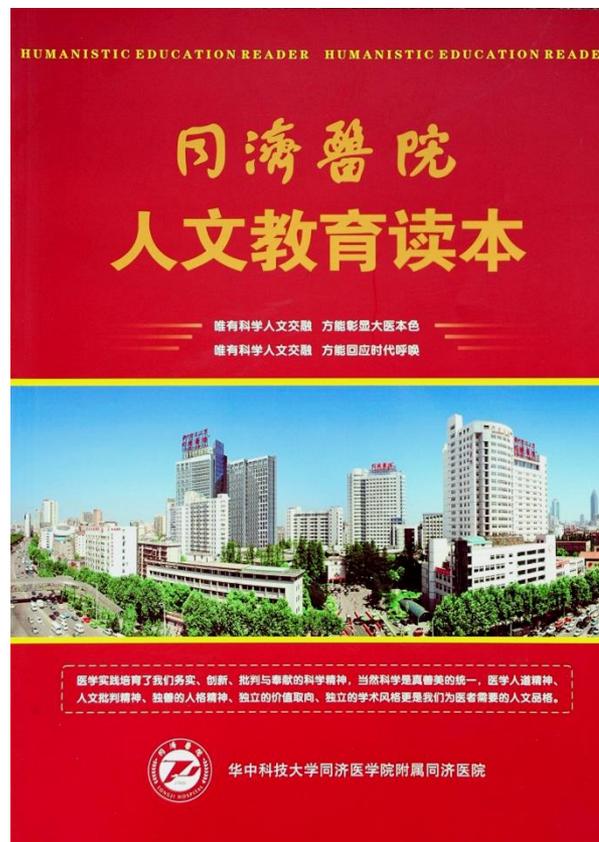
## 四、多措并举，增加组织认同感



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

### 2. 编印《同济人文教育读本》人手一册





## 四、多措并举，增加组织认同感

### 3. 院史学习成为新职工入院第一课



## 四、多措并举，增加组织认同感

### 4. 丰富多彩的职工活动

- 同济“非诚勿扰”举办多年
- “八十岁生日聚会”成同济传统
- 职工运动会，艺术节弘扬同济文化
- 文体培训丰富职工业余生活
- .....



## 五、下沉优质资源，助力分级诊疗



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

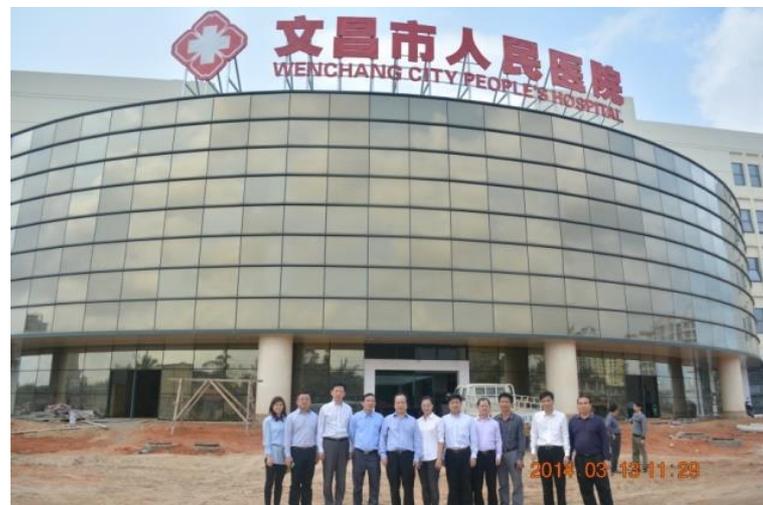
- 托管4家中小型医院
- 万名医师下基层
- 城乡医院对口支援
- 卫生援疆援藏

# 五、下沉优质资源，助力分级诊疗



华中科技大学同济医学院附属

同济医院



患者在家门口享受同济服务

## 五、下沉优质资源，助力分级诊疗



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

- 多年来共派驻长期专家共计144名
- 完成门诊量约61万余人次
- 完成手术量7300余台次
- 开展业务培训约32000余人次
- 开展新技术新业务项目50余项



## Chapter V

成效

# 技术、科研跨越式发展



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

- NSF项目连续3年超过100项，全国仅两家医院
- 2004-2013年十年国际论文被引用篇数全国第二
- 心脏年移植量据全国第三位
- 成功完成世界年龄最小供体肾移植
- 成功完成华中年龄最小受者肝移植
- “同济标准”成全国妇科3D腹腔镜手术标准
- .....

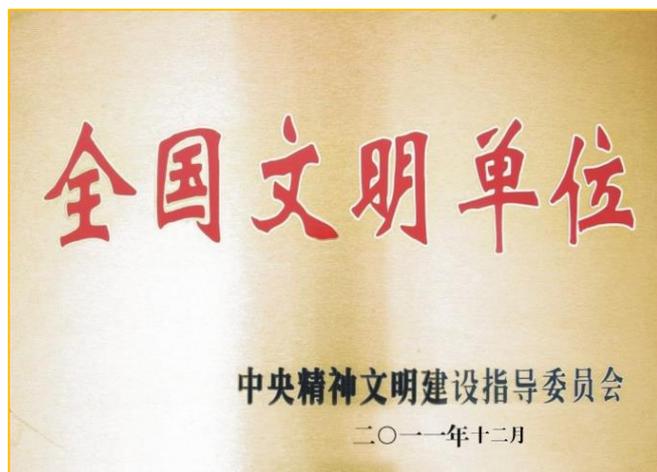
# 和谐人文进一步发扬同济精神



华中科技大学同济医学院附属

同济醫院

- 连续四次获全国文明单位
- 全国职业道德建设十佳单位
- 全国五一劳动奖状单位
- 多人获全国劳动模范



# 门诊流程优化效果显著



华中科技大学同济医学院附属

同济医院



优化前



优化后



- 患者当日就诊人均排队由4.3次降为1.4次
- 人均节省时间25分钟
- 平常时段无需排队，高峰时段时患者等候时间由23分钟降为6分钟

# 患者满意度不断提高



华中科技大学同济医学院附属

同济醫院

## • 2014年住院病人满意度各条目得分情况

调查内容	均分
1、入院时，护士热情接待，并主动向您介绍病区环境、经管医生及护士、订餐及安全知识（如财物保管、安全通道、禁用电器等）。	99.24
2、住院期间，护士主动为您介绍疾病、饮食及康复等方面知识，并说明检查、治疗及给药等注意事项。	99.14
3、护士经常巡视并主动换药、拔针，当您打呼叫铃时，能及时到您床边。	99.31
4、当您有疑问或需要帮助时，护士能及时给予解答和帮助。	99.34
5、当您有困难找护士长时，能及时找到护士长并给予帮助。	99.39
6、护士长经常关心您的病情、治疗、饮食等。	99.24
7、医务人员在为您进行暴露性操作时，能为您提供适当的遮蔽。	99.40
8、在您住院期间，医生对您态度亲切、热情。	99.41
9、医生主动向您介绍检查结果、治疗方案及用药相关知识等。	99.30
10、当您有疑问或需要帮助时，医生能及时给予解答和帮助。	99.41
.....	

# 医院社会影响力不断扩大



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## 2012-2013年度医院最佳雇主排名第四

综合排名前10医院排行榜<sup>1</sup>

排名	医院名称	综合得分	2012排名
①	复旦大学附属中山医院	4.18	①
②	北京协和医院	4.12	②
③	中国人民解放军总医院	4.06	- <sup>2</sup>
④	华中科技大学同济医学院附属同济医院	4.02	⑤
⑤	复旦大学附属华山医院	4.00	⑱
⑥	四川大学华西医院	3.99	③
⑦	吉林大学第一医院	3.96	④
⑧	第三军医大学第一附属医院	3.96	- <sup>2</sup>
⑨	广东省中医院	3.96	⑱
⑩	上海市第二军医大学附属长海医院	3.95	⑳



▲ ▲ ▲  
一般 好 很好

丁香园  
WWW.DXY.CN

### • 2014度医院科技影响力排名第五

序号	医院名称
1	四川大学华西医院
2	中国人民解放军总医院
3	北京协和医院
4	上海交通大学医学院附属瑞金医院
5	华中科技大学同济医学院附属同济医院
6	第四军医大学西京医院
7	复旦大学附属中山医院
8	浙江大学医学院附属第一医院

### ● 2014年度最具影响力医院排名第七

排名	医院
1	北京协和医院
2	中国人民解放军总医院
3	四川大学华西医院
4	中南大学湘雅医院
5	第四军医大学西京医院
6	上海交通大学医学院附属瑞金医院
7	华中科技大学同济医学院附属同济医院
8	上海长海医院
9	北京大学第一医院
10	复旦大学附属中山医院

# 医院社会影响力不断扩大



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

## ● 2013年度最佳医院排名第八（复旦版）

排名	医院
1	北京协和医院
2	四川大学华西医院
3	中国人民解放军总医院
4	上海交通大学医学院附属瑞金医院
5	第四军医大学西京医院
6	复旦大学附属华山医院
7	复旦大学附属中山医院
8	华中科技大学同济医学院附属同济医院
9	中山大学附属第一医院
10	北京大学第一医院

# 亚洲第一家通过德国KTQ认证



华中科技大学同济医学院附属

同济医院



2012年顺利通过KTQ质量认证，正准备2015年KTQ复评

# 输出管理模式，实现多方共赢



华中科技大学同济医学院附属

同济医院

- 通过“管理输出、技术帮扶”，实现政府满意、医院发展、百姓受益
- 新华社内参、健康报、光明日报、湖北日报等对同济医院探索“医院托管”进行了系列报道
- 托管医院迅速重获当地群众信任，成了当地的领头羊
- 部分被托管医院通过德国KTQ质量认证



“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”



医疗卫生事业是关乎国计民生的大事，国家卫生计生委历来高度重视人民群众在医疗卫生服务方面的感受，同济医院将在现有成绩的基础上，继承发扬优良传统，着眼于“看得好病、看得了病、感受良好”，努力攀登医学科学高峰，持续改善患者就医体验，为满足群众日益增长的卫生服务需求而做出新的努力！



谢谢！