

全国肿瘤医院患者服务中心模式的探索与推广

滕 菲,高 菲,常 鹤,付凤环
(中国医学科学院肿瘤医院,北京 100021)

摘 要:针对肿瘤患者及家属的特点,成立肿瘤医院患者服务中心,组建志愿者团队,在就诊的各环节开展医疗专业及志愿服务。用专业知识和爱心奉献为患者提供医院医疗诊治外的服务,帮助人们科学有效就诊、正确认识肿瘤、树立信心、提高生活质量,推动肿瘤疾病由“单一治疗”转向“全人关怀”。随着对患者服务中心项目的探索和研究,以点带面,可以进一步构建出全国肿瘤医院患者服务中心网络,使更多的患者及家属受益,具有重要推广意义。

关键词:肿瘤患者;志愿者服务;患者服务中心;探索

中图分类号:R197 文献标识码:B 文章编号:1004-0242(2015)06-0481-05

doi:10.11735/j.issn.1004-0242.2015.06.A010

Exploration and Generalization of the Modal of the Cancer Hospitals' Patient Service Centre in China

TENG Fei,GAO Fei,CHANG Hu,et al.

(Cancer Hospital,Chinese Academy of Medical Sciences,Beijing 100021,China)

Abstract:According to the characteristic of cancer patients and their relations,the hospital established the Patient Service Center and set up volunteer teams to carry out medical treatment and volunteer service in all aspect of the treatment. Besides diagnosis and treatment of the hospital,the system provided the service by specialized knowledge and warm heart. The system helped patients getting scientific and effective treatment,having correct understanding of cancer,building confidence,improving life quality,and promoting the cancer treatment from "monotherapy" to "Holistic Care". Along with the exploration and research of Patient Service Center project from point to an area,the system can structure a nationwide cancer hospital network of Patient Service Center. The system can help more patients and their relations benefited from it,which has a significant generalize meaning.

Key words:cancer patients;volunteer service;patient service centre;exploration

志愿服务作为一种社会工作形态,已经成为我国建立和完善社会主义市场经济体制下的社会保障和社会服务体系的有益补充^[1],成为文明社会不可或缺的一部分。在医疗机构中建立志愿服务这种新型的服务模式,对于打破传统形式、制度、观念和医疗服务模式,建立“以病人为中心”的人性化医疗服务模式,将起到积极的作用^[2]。2012年8月,依托中国癌症基金会、中国医院协会肿瘤医院管理分会,中国医学科学院肿瘤医院成立了全国首家肿瘤专科医院患者服务中心。患者服务中心旨在引入社会资源力量,组建专业服务团队,针对肿瘤患者特点,为患者及家属提供医疗诊治以外的服务。

患者服务中心的成立是医院新型医疗服务模式的有益探索,是对公立医院公益性服务的有益补充。

1 成立背景

1.1 癌症防控严峻形势

近几年,我国恶性肿瘤的发病及死亡呈上升趋势,与其它疾病相比,癌症是一种诸多因素导致的复杂疾病,治疗难度较大、治疗时间较长。据全国肿瘤登记中心数据显示,2010年全国癌症新发病例3 093 039例,因癌症死亡病例1 956 622例。我国肿瘤疾病负担日益严重,得到了全社会的普遍关注^[3]。

收稿日期:2015-01-05;修回日期:2015-02-15
通讯作者:付凤环,E-mail:fufh2006@126.com

1.2 癌症患者身心负担

癌症患者普遍存在焦虑、抑郁、悲伤、恐惧等心理反应,而这些反应直接影响着患者的生活质量及治疗的连续性,进而影响生存期。对患者和家属而言,他们会面对各种健康、情绪、经济、心理及社会问题,服务需求呈现多样化、多层次的特点。

1.3 患者需求难以满足

我国肿瘤专科医院尚未设立针对癌症患者需求的服务性部门,心理、饮食、疼痛、康复等方面的服务欠缺。传统的医疗模式已不能满足现代生物-医学-心理模式的需要。如何帮助病人配合医学治疗,建立起良好的生理、心理状态,以及较强的社会适应能力,是针对肿瘤患者开展医疗外服务的重要内容。

1.4 医改形势的新要求

2009年中共中央、国务院发布了《关于深化医药卫生体制改革的意见》,提出开展医务社会工作、增进医患沟通的主张。2012年,国家卫生部出台《全国医疗卫生系统“三好一满意”活动方案》,明确提出要深入开展“志愿服务在医院”活动。志愿服务作为一种高尚的社会行为和一项重要的社会公益事业,在弥补政府资源不足、维护社会和谐稳定、服务社会经济生活和道德构建等方面发挥着重要作用^[4]。在新医改背景下,坚持防治结合,以完善人民健康需求为导向,满足病人及家属“身-心-灵”需求的服务体系建设势在必行。

2 成立基础

2.1 医院提供硬件设施:患者服务中心开展的基础

医院配备房间及硬件设施,主要包括:招牌1块;服务柜台1组;心理咨询谈话空间及桌椅1组;健康宣教资料展示柜2组;书报展示架2组;公告栏1组;办公桌椅1组;计算机桌椅1组;计算机1台(应具备上网功能);专用电话2组;假发展示模具;头巾帽展示柜等。

2.2 组建专业服务团队:专业医疗咨询与社会服务团队共同参与

患者服务中心由专职人员管理,运用医务社会工作方法,专业医疗咨询服务与社会专业志愿服务共同参与。服务团队包括营养师、心理咨询师、药师、护士等专业医务人员;具有心理咨询资格的专业义

工;癌症康复者;高校学生志愿者;社会志愿者。

2.3 设立专项基金:引入社会资本,保障项目运行

志愿服务是否高效、持久的开展,关键取决于志愿者组织的支持系统是否强大有力,运行机制是否科学合理。强大有力的支持系统和科学合理的运行机制为志愿服务的开展提供了保障,使志愿服务能够在强大动力的促进下规范化、有序化地进行^[5]。中国癌症基金会设立志愿者专项基金和患者扶助专项基金,引入社会资本投入,最大限度地取得社会各界的大力支持与密切合作,多方整合社会资源募集善款和物资,形成强大合力,开展各类患者服务项目。志愿者专项基金保障志愿者的基本权利(如餐费、交通费等),为志愿者工作的开展提供了有力的资金保障。患者扶助专项基金专门用于开展患者关爱、患者帮扶项目。

3 服务内容

针对肿瘤患者需求开展专业服务,并在服务过程中,进一步创新服务项目,使得患者服务中心提供的服务能够满足患者日益增长的需求,做到专业、适时、创新、合理。

3.1 就医帮手项目

包括门诊导医、就医咨询热线、编制患者就医指南,向患者及家属提供就诊流程指导、情绪辅导、经验分享、周边服务信息及全国就诊资源共享等服务,使患者在就诊过程中可以更加方便、快捷。

3.2 健康教育项目

定期在医院为患者及家属举办健康大讲堂;每月走进社区、学校为社区居民、学生等进行防癌科普知识健康讲座、心理讲座、营养讲座、义诊咨询等;编印19种肿瘤科普读物,免费向患者及家属提供健康类、科普类读物;医院B超等候区、CT等候区安装显示器,播放科普宣传片。

3.3 康复交流项目

由癌症康复者组成的志愿者队伍每天定时进行康复、营养咨询;每月定期进行病房探访,用自身的抗癌历程鼓励肿瘤患者增强信心,科学抗癌。

3.4 患者关爱项目

由癌症康复者、医务人员、志愿者组成团队,按照不同主题,每月到病房,对患者及家属进行慰问、

交流、讲座、咨询等服务。包括理发服务、读报陪伴等方便患者服务项目;每月组织一次患者关爱活动,如病房慰问、逢年过节主题活动;病友会/康复会活动等。

3.5 心灵关怀项目

由具备国家二级心理咨询师资格的医务人员和专业人员、社会工作者组成专业心灵关怀团队,定期进行一对一心理咨询、互助小组活动,开展音乐放松、阅读放松、艺术放松等活动。

3.6 专业咨询项目

服务团队由专业医护人员、癌症康复志愿者及社会工作者组成,帮助肿瘤患者及家属树立战胜癌症的信心,科学配合医生治疗,早日康复。咨询内容包括:营养咨询、心理咨询、药物咨询、护理咨询、戒烟咨询。

3.7 爱心捐赠项目

爱心礼品互赠:由爱心人士捐赠全新的生活日用品,帮助有需要的患者。轮椅免费借用:为方便患者就诊,由社会各界及医院职工捐赠的49台轮椅,分别放在患者服务中心、门诊服务台及各个病区,免费提供给病人使用。假发/头巾帽捐赠:为化疗脱发患者捐助假发/头巾帽,并联合社会各界力量,建立假发资源中心,截至目前为止,共计198例患者受益。

3.8 问卷调查项目

由专门的人员每日对前一日出院的患者以访问调查的方式进行住院期间满意度调查。上岗前进行语言沟通技巧、专业知识、专科知识的培训。

4 应用与效果

4.1 提供志愿服务,体现公益性质

患者服务中心向具有特殊性的癌症患者提供无偿服务。在服务过程中,志愿者团队的爱心、责任感和奉献精神都能得到最大化体现,医院患者服务中心的成立有助于与病人及家属建立和谐、互信的医患关系,这也是公立医院坚持以病人为中心,发挥公益性的直接体现。如医学生参与医院志愿服务,让这些将来的医护工作者站在“治病”之外的角度考虑患者的需求,提前了解医院的就医环境和就诊流程、同时理解医务人员的工作辛苦,是“医者仁心”教育的

途径之一。

4.2 科学引导就医,提升就诊舒适度

患者服务中心不是医院内设机构,它的服务性、志愿性、无偿性在一定程度上实现了对现有医疗服务不足的有益补充,在帮助患者优化就医流程、间接降低患者费用,节约医疗资源,提升社会效益、构建和谐医患关系等方面起到不可替代的作用。对来自全国各地的患者,在就诊前、治疗期及康复期开展多层次的就医引导服务,通过就诊热线、导医服务、轮椅借用等帮助其有效就诊;通过专业咨询、康复咨询帮助其科学治疗及康复;通过心理疏导、假发赠送等特色服务帮助其建立抗击病魔的信心,积极配合治疗。截止目前为止,我院患者服务中心服务量共达840 000余人次。

4.3 针对需求,开展有效服务

在本院开展的需求调查中,患者及家属对各项服务的需求排在前4位的是:对健康教育的需求占80.7%,对营养支持的需求占70.1%,对心理支持的需求占67.5%,对就诊流程指导的需求占67.2%^[6]。患者服务中心创新项目的开展,以肿瘤患者的特殊性为基础,以患者和家属的需求、社会的需求为导向,组织志愿者团队,运用社会工作理念,提供志愿者的专业知识和技能,整合社会资源,凝聚各方力量,最终构建以服务对象为中心,以专业团队为保障,以社会力量为支撑的服务模式。

4.4 学习成功经验,可操作性强

近年来癌症的发病和死亡率一直呈上升趋势,通过对肿瘤医院门诊患者和住院患者的需求调查,以及借鉴国外及香港、台湾地区患者关爱服务理念,创新了医疗专业志愿服务的形式和内容,拓展服务的广度和深度,由点及面,辐射全国肿瘤医院网络。

5 讨论

近年来,中国肿瘤诊治的主力主要集中在肿瘤专科医院,目前全国省级、地市级肿瘤专科医院达120余家。为了满足肿瘤患者及家属不断提升的服务需求,为患者及家属提供生理、心理、肿瘤临床营养膳食指导、康复指导等服务,帮助他们树立战胜癌症的信心,建立良好的带瘤生活习惯。2012年8月,中国医学科学院肿瘤医院率先建立肿瘤医院患者服

务中心,并与中国医院协会肿瘤医院管理分会及各级肿瘤医院共同搭建中国肿瘤患者服务中心网络,构建出行之有效的围绕“患者和家属”为中心的肿瘤三级预防网络,为肿瘤教育方面的研究提供借鉴。

5.1 推广基础

创新性的理念:作为政府的公立医院,医院管理者逐渐认识到肿瘤患者需求的多样性,在借鉴国外和港台地区癌症资源中心经验的基础上,从“单一治疗”模式向“全人”关怀理念转变,率先建立中国肿瘤医院患者服务中心,运用社会工作理念,结合志愿者团队为患者及家属提供医疗诊治以外的专业志愿服务,向社会各界打开一扇了解公立医院之门。

管理创新:服务团队的整合——在项目运作过程中,在主管部门的领导下,由专业人员和医务志愿者、社会志愿者组成专业志愿者团队,运用医务社会工作管理与志愿者参与的联动机制,开展具有创新性、针对性的服务项目。

支持体系的建立—以患者服务中心为平台,以中国癌症基金会为依托,整合社会资源,凝聚各界力量,成立志愿者专项基金和患者扶助专项基金,为志愿者团队和患者关爱活动提供有力的资金保障,使社会资源取之于社会用之于社会。

特色的服务内容:服务项目的开展基于患者需求调查的基础上,服务内容具有多元化、多样性和针对性。

5.2 推广前期工作

2012年8月,召开全国肿瘤医院患者服务中心培训会,在中国医学科学院肿瘤医院的牵头作用下,现已有7家省市级肿瘤专科医院初步建立患者服务中心;2014年8月,北京市医政医管局组织北京市21家三甲医院共同参与“中国医学科学院肿瘤医院志愿者开放月活动”,体验患者服务中心,为患者服务中心向北京市三甲医院的推广打下基础;2014年7月19日,全国肿瘤护理学术年会中,我院介绍并推广“患者服务中心”;2013年11月28日~12月1日,在全国第23届肿瘤医院学术研讨会中介绍“中国医学科学院肿瘤医院患者服务中心经验”;2014年11月13~15日,在全国第24届肿瘤医院学术研讨会中,介绍“患者服务中心项目”并模拟展示我院患者服务中心;2015年4月24日,全国肿瘤专科护士培训班上我院患者服务中心以“护理的延续性”

为主题,进行交流。

在前期工作的基础上,逐步形成由点到面、由局部到全局、由基层到中央的、层次分明的建设肿瘤患者服务中心平台,以中国医学科学院肿瘤医院为肿瘤患者服务基地,提供指导和服务等,以更好的帮助各试点患者服务工作的开展。

5.3 推广意义

患者服务中心创建以来,本着“以人为本”“促进医患和谐”的理念,创新开展就医帮手、患者关爱、捐助项目、心灵关怀、专业咨询、科普宣教等一系列专业志愿服务,有较强可操作性和复制性。对患者和家属而言,可以帮助他们科学就诊,提高其生活质量,减轻患者及家属身心负担,增强其抗癌信心;对医护人员而言,减轻工作压力,有效缓解医患矛盾,激发医护人员的志愿热情,对于构建和谐环境有重要意义;对于医院管理而言,患者服务中心的开展有效提高患者满意度,优化医院就诊流程,进一步开拓服务功能,使得服务资源共享;对志愿者而言,能够帮助志愿者搭建奉献爱心平台,使其能够发挥各自专长,从服务的过程中获得自我成长;在社会中传递正能量,凝聚社会力量,使公众了解公立医院,是医改的具体实践。

如何与医务社会工作进一步结合,成为当前工作的重点。随着对患者服务中心项目的探索和研究,依托中国医院协会肿瘤医院管理分会的平台,以点带面,进一步构建出全国肿瘤医院患者服务中心网络,提高患者生命质量,使更多的患者及家属受益,具有重要推广意义。医院患者服务中心在全国尚早开展,学习美国及香港台湾地区的经验,结合大陆患者的特点,创新性开展了一系列本土化的志愿服务,积累了大量相关做法和经验,在此基础上,将出台《患者服务中心操作指南》,向全国推广。今后,还将进一步拓展对患者的“全人”服务,开展康复指导、安宁疗护、疼痛指导、临床关怀等,逐步加强癌症三级预防工作,将服务深入社区、走进家庭,提升患者的生存质量和家庭幸福指数。

参考文献:

- [1] Xie J. Volunteer organization in social public affairs: current situation, problems and strategies [D]. Shanghai Fudan University, 2008.[谢涓. 社会公共事务中的志愿者组织:

- 现状、问题与对策[D].上海:复旦大学,2008.]
- [2] Sun JL. A discussion on introducing voluntary service in medical institutions [J]. Chinese Medical Ethics,2007,20(6):77-79. [孙建丽.在医疗机构中引入志愿服务的探讨[J].中国医学伦理学,2007,20(6):77-79.]
- [3] Chen WQ,Zhang SW,Zeng HM. Report of cancer incidence and mortality in China,2010 [J]. China Cancer, 2014,23(1):1-10. [陈万青,张思维,曾红梅.中国2010年恶性肿瘤发病与死亡[J].中国肿瘤,2014,23(1):1-10.]
- [4] Chen ZH,Yang YW. Reflection on building a long-run mechanism for medical students' voluntary services [J]. Health Vocational Education,2010,28(19):14-15. [陈志宏,杨亚伟.关于建立医学生志愿服务长效机制的思考[J].卫生职业教育,2010,28(19):14-15.]
- [5] Zhao N. Community volunteer campaign:an important force of Chinese community construction in age of post-unit system [J]. Journal of Beijing Youth Politics College, 2009,18(1):3-9. [赵凝.社区志愿行动:后单位制时代中国社区建设的一种重要力量[J].北京青年政治学院学报,2009,18(1):3-9.]
- [6] Gao F,Teng F,Chang H. The practice of professional medical volunteer services to cancer patient according to patient's needs[J].Chinese Hospitals,2014,18(8):74-75. [高菲,滕菲,常鸽.针对肿瘤患者需求开展医疗专业志愿服务的实践[J].中国医院,2014,18(8):74-75.]

《肺癌可防可治》征订单

肺癌虽然是癌症死亡中的“第一杀手”,但它却是各种癌症中病因最为明确,因而是最可以预防的一种癌症。

本书内容及特色:①汇国内外新成果;②聚数十年临床功力;③析肺癌攀升发病原因;④解诊断新方法和新技术;⑤提切实有效防控措施;⑥讲家属关心的问题;⑥选肺癌典型病例。

主编:毛伟敏 男,主任医师,教授,博士生导师,浙江省胸外科学科带头人;从事肿瘤外科临床、科研、教学工作三十余年。擅长胸部、消化道肿瘤的转化性研究和临床诊治。

许沈华 女,研究员,从事肿瘤的基础与临床研究。1996年获国务院颁发国家政府特殊津贴的荣誉,获得浙江省政府科技成果奖9项。出版的科普读物有:《癌症浅谈》、《认识基因》等6本。

回 执 单

书 名	肺癌可防可治		
定 价	定价:30元 征订价:200本起订,每本22元,免运费	订 数	
单 位			
单位地址			
联 系 人		电 话	

汇款后请务必将汇款凭证及回执单传真至 010-59787033,款到发书。

订购200本以下的读者,请到我社官网购买 www.pmph.com,邮费自付。

银行转账方式:户名:北京人卫文化传播有限公司 开户银行:农业银行北京先农坛支行 银行账号:200101040001467

征订负责人:王中阳 电话:010-59787033

地址:北京市朝阳区潘家园南里19号 人民卫生出版社销售部 邮编:100021