

医学人文关怀视角下乳腺肿瘤患者全流程关爱体系建设探究

纪伟伟 杨惠莉 孙蓓

天津医科大学肿瘤医院, 中国·天津 300060

摘要: 在医疗技术不断取得进步以及社会经济蓬勃发展的大背景下, 大众对于健康的重视程度与日俱增, 而在众多健康需求之中, 乳腺癌这类高发的恶性肿瘤的预防、治疗以及康复方面的需求显得更为急切。论文以《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027年)》作为依据, 聚焦于如何在医疗服务过程中强化乳腺肿瘤患者人文关怀。通过融合现代信息技术, 打造多维度实践路径, 以进一步提高医疗服务的质量, 让患者拥有更好的就医体验、收获更佳的治疗效果, 同时也会为医疗机构的整体服务质量以及品牌形象产生积极的推动作用。

关键词: 医学人文; 乳腺肿瘤; 全流程管理

Exploration on the Construction of Whole-process Care System for Breast Cancer Patients from the Perspective of Medical Humanistic Care

Weiwei Ji Huili Yang Bei Sun

Tianjin Medical University Cancer Hospital, Tianjin, 300060, China

Abstract: Against the background of the continuous progress of medical technology and the vigorous development of social economy, the public pays more and more attention to health. Among many health needs, the prevention, treatment and rehabilitation of high incidence malignant tumors such as breast cancer are more urgent. This paper is based on the *Action Plan for Enhancing Medical Humanistic Care (2024—2027)* and focuses on how to strengthen humanistic care for breast cancer patients in the medical service process. By integrating modern information technology and creating multidimensional practical paths, we aim to further improve the quality of medical services, provide patients with better medical experiences and achieve better treatment outcomes, and also have a positive impact on the overall service quality and brand image of medical institutions.

Keywords: medical humanities; breast cancer; full process management

0 前言

随着医疗技术的进步和社会经济的发展, 健康中国战略的深入实施和医疗服务模式的不断优化, 人们对健康的关注日益增加, 尤其是对于慢性疾病如乳腺癌等恶性肿瘤的预防、治疗及康复需求更为迫切。根据相关数据, 2020年乳腺癌新发病例226万, 超过肺癌, 成为全球第一大恶性肿瘤。中国是乳腺癌大国, 发病和死亡例数分别占全球的11.53%和9.46%, 且发病率呈逐年上升趋势^[1]。《中国乳腺癌筛查与早期诊断指南》^[2]也指出, 中国乳腺癌的发病率持续上升, 特别是在大城市和经济发达地区。数量不断攀升的乳腺肿瘤患者在就医过程中也会面临的多方面的问题, 如何通过科学有效的全流程人文化管理来提高患者的生活质量成为当前亟待解决的问题之一。国家发布了《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027年)》, 该方案强调了在医疗服务中融入更多的人文关怀元素, 以提升患者的就医体验与满意度, 构建更加和谐的医患关系^[3], 将医学人文关怀融入患者管理当中, 通过构建一套符合中国国情“本土化”且具有可操作

性的乳腺肿瘤患者医学人文关爱体系, 不仅能够有效应对疾病挑战, 还能促进医疗机构服务质量的整体提升, 从而改善患者的就医体验和治疗效果。

1 人文关怀建设的核心原则

1.1 坚持因地制宜

体系建设要秉持因地制宜、循序渐进的原则, 深度聚焦医疗机构的品牌定位以及独具的特色优势所在, 精准明晰医学人文建设的定位与核心价值内涵, 将各类资源进行集中整合, 有的放矢地开展与之契合的相关活动, 进而塑造出别具一格的工作模式, 并打造出辨识度极高的品牌形象^[4], 并尊重乳腺肿瘤管理的发展规律, 积极学习借鉴成功经验, 根据医疗机构自身的功能定位、专业优势, 培育多元、务实、高质量、可持续的工作机制和服务格局。不断解放思想, 更新观念, 依托“互联网+”、大数据等先进技术, 稳步推进服务创新, 确保乳腺肿瘤患者全流程管理工作的科学性和有效性, 让医疗机构管理发展时刻紧跟时代步伐, 持续提升自身在医疗领域的竞争力与影响力。

1.2 坚持专业引领

肿瘤的综合治疗已然迈入了精准化的新阶段。在开展治疗时，会充分考量患者的基因类型、肿瘤所处的分期以及身体状态等多方面因素，为患者量身定制个体化的治疗方案。通过这样的方式，能够在最大程度上提升治疗效果，同时有效减轻患者在治疗过程中出现的各类副反应，为患者的康复提供更有力的保障^[5]。坚持专业引领，是提升医疗服务质量、满足人民群众健康需求的关键所在。在乳腺肿瘤患者的全流程管理中，这一原则尤为重要。

1.3 坚持需求导向

相关研究表明乳腺癌患者往往存在信息、决策支持、家庭支持、同辈支持等多方面的需求^[4]，这是因为乳腺癌作为一种严重的疾病，患者在面对诊疗的诸多环节时，会面临诸多挑战和不确定性，从而产生了这些多样化的需求。因此以医学人文为视角，以患者的需求为核心，制定和调整全流程管理方案，非常有必要。通过定期调查和反馈，了解患者的实际需求和期望，确保医疗服务和管理始终围绕患者的实际需求展开，并积极地回应患者的普遍需求，打破信息壁垒，提供个性化的支持和帮助。

1.4 坚持温情化服务

肿瘤患者在治疗的整个周期中不仅要承担长期的身体上痛苦，还要面对心理、经济上的高压，这使得他们对优质高效的医疗服务需求更为强烈^[6]。在肿瘤患者的全流程管理中，注重服务的温情化和人性化，医护、社工、志愿者、管理人员应以同理心和关怀的态度对待每一位患者，营造适宜的环境，给予患者更多的心理支持，舒缓其焦虑、恐惧的情绪，让患者感受到温暖，增加她们面对疾病的勇气，进一步增强患者的信任感和归属感，从而提升患者的满意度和治疗依从性和医疗机构黏性。

2 全流程管理的实践路径优化与模式探索

2.1 全程跟踪与协作

在全流程过程中要明确服务覆盖的全流程环节与对应的内容，实现标准化管理。如图 1 所示，构建起涵盖诊断、治疗以及康复的全程追踪体系，可保证患者在各个阶段均能获得及时且有效的医疗服务与支撑。针对乳腺术后患者也可在门诊设置中增加伤口护理门诊、淋巴水肿门诊、康复门诊，以便患者进行对症治疗。同时，加强多学科协作，整合医疗资源提高管理效率，将医学人文关怀嵌入到各个环节当中，

逐步满足人民群众的高质量需求，提升人民群众的获得感。

2.2 个性化评估与管理

在全流程管理中特别重要的环节即需要深入了解患者的具体病情、心理状态、家庭环境以及社会支持情况，为患者提供更为精准和人性化的医疗服务。这种评估不仅关注疾病本身，更关注患者的全面需求。可由医务社工通过面对面访谈、问卷调查等方式，收集患者的基本信息、病史、家庭背景、经济状况等，在此基础上，对患者的生理状况、心理状况、社会支持等方面进行综合评估。这包括评估患者的身体基本情况、病情、副反应、生活质量、心理压力水平及应对机制等，并建立个人档案，并与医疗团队一起制定个性化的治疗和支持计划。

2.3 心理疏导与社会支持

心理健康问题对癌症患者的影响不容忽视。通常情况下，心理健康问题，如抑郁和焦虑，会对癌症患者的免疫系统产生负面影响，从而降低其生存率并缩短生存期^[7]。乳腺癌作为女性中常见的恶性肿瘤之一，其发病率随着生活方式的改变以及心理压力的增加而逐年上升^[8]。因此，对于患有抑郁、焦虑或同时患有这两种心理问题的乳腺癌患者来说，及早采取干预措施至关重要。这个过程中可以充分利用全流程信息化管理平台或者预约挂号系统，嵌入必要的心理测评，患者自主选择，医护据此精准指导，特殊患者打破时空限制。同时积极对接社会资源，联合公益组织、志愿者团队，通过线上社群共享抗癌知识、心理疏导资讯，全方位给予患者支持。

2.4 健康教育与预防

医学知识的广泛传播对提升全民健康素养至关重要，同时也为医学领域的创新注入活力。为了让更多人受益于医学科普，不仅局限于医疗机构内的患者，构建“院内+院外”全方位科普场景显得尤为重要。根据健康促进理论，公众获取健康信息会影响其就医选择、健康观念、日常行为等。特别是对于乳腺癌患者，早期筛查和诊疗技术的进步显著改善了治疗效果^[9]。良好的自我调控能力是患者科学管理病情、达成优质诊疗目标的关键助力^[10]，建立乳腺健康知识线上平台，提供多样化的科普内容和在线答疑服务，有助于长期健康管理。此外，开展自我管理技能培训，教会患者正确的乳房自检方法、合理用药及应对不良反应的策略，从而提升患者的自我健康管理的能力。通过引导健康生活方式，帮助患者培养良好习惯，进一步提高生活质量与健康水平。

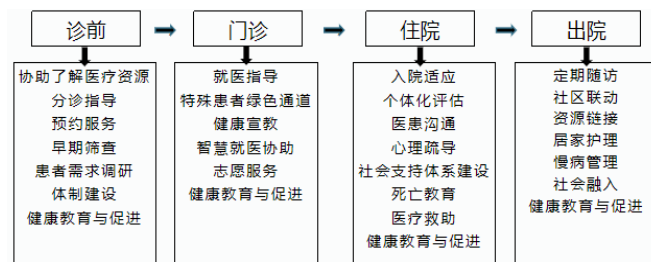


图 1 全流程服务管理流程图

2.5 特殊患者与家庭照护

针对特殊乳腺肿瘤患者（如老年患者、失独、重度残疾患者等），提供个性化的支持和帮助，协助畅通就医通道、为患者提供多渠道便利型一站式服务。结合老龄化现状，积极探索“医疗+养老”新模式，对于需要长期照护的老年乳腺肿瘤患者，提供集预防保健、疾病治疗及日常生活照料于一体的综合服务方案，更好地满足老年乳腺肿瘤患者的健康服务需求，切实增强其就医获得感、幸福感、安全感。

2.6 公益与主题活动组织

“生物—心理—社会”医学模式倡导下的全人康复理念，强调了在治疗和康复过程中综合考虑患者的生理、心理和社会层面的需求。医学力量与人文力量的联合是实现综合治疗的关键。在临床疾病的治疗中，注入更多的人文关怀，可以帮助患者更好地应对疾病带来的挑战。同时，调动和发挥患者的主观能动性，有助于促进患者的全人康复，提升他们的疾病适应能力和生活质量。医疗机构可以通过医务社工、志愿者等群体所代表的人文力量，可以更好地关注患者的心理和社会需求，从而在治疗和康复过程中提供更全面的支持。以医务社会工作为基础，结合节日和科室特点开展科普宣讲、园艺治疗、手工DIY、音乐治疗、健康操、患者心声等活动，能够将人文关怀落实到护理工作方方面面，提升患者就医体验。

2.7 康复与随访

定期对患者进行随访，了解其病情变化和康复情况。对于有复发风险的患者，加强监测和随访频率，及时与主治医生沟通，指导患者就医，采取积极的治疗措施。与其他医疗机构建立紧密合作关系，形成上下联动的服务体系，使基层医疗机构能够及时转诊复杂病例至上级医疗机构，同时也能为出院后的慢性病患者提供持续的健康管理和支持。不仅能够有效改善乳腺肿瘤患者的预后情况，还能极大地丰富和完善中国现有的医疗卫生服务体系，真正实现让广大人民群众享受到更加优质便捷的医疗卫生服务目标。

2.8 资源链接

运用医疗机构和社区资源，为社区居民提供健康讲座、义务咨询与诊疗、疾病预防信息供给和大型健康项目开展等服务。具体措施包括：定期在社区组织健康讲座或义诊，提高居民的健康知识；通过社区宣传栏、社交媒体等途径，定期发布疾病预防信息；策划和实施大型健康项目，如全民健康检查、抗癌素养提升活动等。

3 结语

为推进乳腺肿瘤患者的医学人文关爱工作，医疗机构需要构建一个全面、细致、全流程化且充满人文关怀的管理体系。首先，加强思想引领，坚持党建引领，提高临床科室对该项工作重要性的认识，构建“理念—实践—反馈—提升”

循环机制，营造和谐医疗氛围。其次，强化组织领导，建立工作推进联席会议制度，由职能处室与临床科室组成，全流程关爱专职人员负责总体推进，各部门协同合作。再者，健全完善制度，将患者人文关爱建设与医疗机构高质量发展相结合，推进小组加强总结评估，持续改进管理流程和方法。然后，落实与管理，对全流程管理环节监控评估，制定隐私保护政策，定期培训医护人员，利用信息技术建设高效信息管理系统。最后，强化舆论宣传，发挥社会舆论作用，多角度宣传医疗机构特色技术与人文关怀水平，营造浓厚人文氛围，助力工作深入开展，打造医疗机构品牌文化和资源整合型服务模式。将医学人文关怀理念深深嵌入到乳腺肿瘤患者的全流程管理实践中，不仅能够关注患者的生理治疗，更能了解其心理健康和社会适应能力，并在多学科协作、信息化手段和社区资源的整合，实现了对乳腺肿瘤患者从诊断到康复的全程关爱。这种管理模式有助于提升患者的治疗效果和生活质量，同时也为中国医疗卫生服务体系的完善提供了有益探索。

参考文献：

- [1] 本刊讯.国际权威机构发布全球癌症发病率和死亡人数最新状况[J].人人健康,2024(11):9.
- [2] 中国抗癌协会乳腺癌专业委员会.中国乳腺癌筛查与早期诊断指南[J].中国癌症杂志,2022,32(4):363-372.
- [3] 本刊讯.国家卫生健康委办公厅联合多部门发布《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027年)》[J].上海护理,2024,24(10):24.
- [4] 贝兰,彭峰,曾左宽,等.构建慢性病健康促进工作模式的探索与实践——以湖北省第三人民医疗机构为例[J].现代医疗机构,2024,24(9):1453-1455+1459.
- [5] 郑阳春.医学人文助力提升医疗服务质量[J].中国医学人文,2024,10(11):52-53.
- [6] 纪伟伟,李超.全人健康视角下肿瘤专科医院门诊改善医疗服务路径探索[J].现代医院,2024,24(2):208-210+214.
- [7] 牛龙腾,游鑫平,钱浩,等.乳腺癌患者抑郁、焦虑发病率及影响因素分析[J].心理月刊,2022,17(22):1-4.
- [8] 戴园园,张雅倩,钟常艳,等.基于磁性理念的人文关怀护理对晚期乳腺癌患者自护能力、遵医行为及希望水平的影响[J].川北医学院学报,2024,39(10):1432-1436.
- [9] 商木岩,郭帅,张强,等.中国乳腺癌筛查现状[J].实用癌症杂志,2020,35(11):1911-4.
- [10] 纪伟伟,王伟平,李超.老龄化视角下肿瘤患者中医药健康科普体系的建设路径探讨[J].天津科技,2024,51(12):100-103.

基金项目：2022年天津市科学技术普及项目（项目编号：22KPHDRC00030）、天津医科大学医院管理创新研究项目（项目编号：2024YG09）。