



環球觀點

該如何解釋「以病人為中心」：一個追求極致者的告白

by Donald M. Berwick

(摘要)

撇開與安全、效率等目標相輔相成的論調，「以病人為中心」本身即為衡量健康照護品質的一把量尺。當這個理念徹底滲入新的健康照護體制的同時，可能會從照護提供者與接受者的手中對控制、權力關係間造成前所未見的急劇轉移與破壞。這種以消費主義為起點的健康照護，與傳統上所認知、以專業為首的體制，對「品質」有相當不同的認知。故在進行新健康照護體系規劃，像是所謂「醫療之家」(Medical home)的同時，應該也要納入這樣的考量。

醫療之家(一個跨越療程、專科並統合個人照護的小組)的概念今日已在重塑美國健康照護體制這樣的理想下，扮演著舉足輕重的角色。幾個重要的基層照護組織，像是美國專科醫學會(American College of Physicians)、美國家庭醫師學會(American Academy of Family Physicians)、美國兒科學會(American Academy of Pediatrics)與美國骨科學會(American Osteopathic Association)皆在這樣的理念下相互扶持。經過權力轉換下，基層、整合與預防照護將獲得更多資源與重視，部分人士固然會樂見這個情況。然而在這裡仍存有一個問題，即上述護理之家該把多少的權力轉交給病人、家屬、甚至是社會。在本文中作者提到不論在醫療之家，甚至在今日醫療照護的聖殿——醫院，都需要做出徹底的權力轉移，以及給予「以病人為中心之照護」一個更具體的意義。

接著作者以自身三年前與友人在醫院遭遇的經驗為例，說明為何現有體制並不符合以病人為中心的理念。他認為目前健康照護架構行使的權力已逾越道理、邏輯，純粹是為了滿足體制內人員之所需，而非病人的需求。

美國國家醫學研究院(Institute of Medicine, IOM)於1998年開始了一個關於美國健康照護品質的計畫，而作者本身亦曾擔任此計畫兩個附屬委員會其一之主席，這個附屬委員會又因其主要功能，即向當局建議一個新的健康照護設計——一個更好的「底盤」(chassis)，故此附屬委員會又俗稱「底盤委員會」。同年在進行圓桌論壇後，於美國醫學會雜誌(Journal of the American Medical Association)上發表了一篇被視為里程碑的重要文章，闡述將可用於日後領導委員會的基本架構，並明列與品質相關的三個主要問題，即「使用過度、使用過少、使用錯誤」(overuse, underuse, misuse)。

然而事後IOM健康照護品質委員會認為「使用過度、使用過少、使用錯誤」雖然是個好的起點，但仍然有不足的地方，即太過偏重技術上的問題。故在2000年的夏天，委員會擬定出了一個新的目標：「安全、有效、病人控制、即時、效率以及公平」(safety, effectiveness, patient control, timeliness, efficiency and equity)。

但是委員會對當中第三個要點，也就是「病人控制」意見分歧。當中的疑慮包括極端消費者主義(像是「顧客永遠是對的」)，或是專業主義(如果病人做出的決定並不是對病人本身最有利的)，甚至有人質疑，「難道這代表如果病人要求要做CT，我們就要同意嗎？」因此，經過各方妥協之後出現了若干選擇，像是「夥伴關係」(partnership)、「共享」(sharing)、「病人尊重」(respect for patients)等。最後決定「以病人為中心」定案。

接著作者闡述社會學家Eliot Freidson在其著作中提及之「專業」，尤其是醫療專業的定義。然而這樣的理念卻也讓IOM左右為難——當「專業主義」代表的是「相信我們，我們知道該怎麼幫助你」來面對消費者主義所定義的品質，即「讓我們知道你需要、想要的是什麼，我們就會照辦」。故「以病人為中心」等的字眼幾乎淪為口頭上的止痛劑，掩飾底下的痛楚。

十年前作者亦曾在協助一個改善醫療行為的計畫下提出，理想的目標應該是讓病人認為「他們確實在我需要並想要的情況下給了我需要並想要的協助」。由此可看出，重心已不再只是「需要」，而是「需要並想要」兩者有同等的重要性。

至於該如何恰當的定義「以病人為中心」？作者提出三個來自不同背景，被奉為圭臬的準則：

- 一、 以病人的要求優先
- 二、 病人有知、參與的權利
- 三、 每一個病人都是獨特且唯一的

然而作者提出自身的看法，認為以病人為中心的適當定義應為「在健康照護體制中不論在何種情況下，病人皆可感受到其透明化、個人化、獲得認可、尊重、尊敬與選擇的權利。」對於上述的看法，

作者認為反對聲浪在所難免。然而為了追求一個真正以病人為中心的體制，應貫徹資訊透明化、服務個人化及客制化、以相同標準教育健康照護提供人員等，使得這個龐大的體系具有更多的人性。

原文連結：[What "Patient-Centered" Should Mean: Confessions Of An Extremist](#)

發行單位 公共衛生暨營養學院
衛生政策暨健康照護研究中心