



医疗服务的前景如何？

文/凯斯·洛基特 By Kath Lockett

在技术驱动型的未来，医疗机构要应对全球挑战，就必须进行脱胎换骨的改变。

全球医疗保健业正处在重大转型期，因为大量新技术彻底改变了 21 世纪医疗服务的方式。例如：人类胚胎的 DNA 在“编辑”后可以消除某种疾病；外科医生在 3D 打印的解剖模型上练习新生儿心脏手术；2019 年，人们首次利用无人机运送肾源给等待移植多年的患者。这些令人惊叹的情景都发生在近几年，预示着创新医疗的黎明已破晓。

在今年 5 月召开的第 75 届世界卫生大会上，[世界卫生组织](#)总干事特德罗斯·阿达诺姆·盖布雷耶苏斯（Tedros Adhanom Ghebreyesus，别名谭德塞）说：“我们要一起努力让 10 亿人享有更好的健康和福祉。我们预计在 2023 年达成这一目标，但目前的进展缓慢，只完成了相关的[联合国可持续发展目标](#)的四分之一左右。尽管如此，仍有喜人的势头和成功案例值得我们庆祝。”



这些新趋势会对未来医疗系统的运营方式，以及医疗设施的分类、设计和员工配备方式产生重大影响。人口增长、经济发展、科技进步和消费主义盛行使我们能在门诊中提供更多的医疗服务，将住院医疗资源留给更复杂的病例。那么，这是如何影响医疗的呢？我们如何在保证患者安全和健康的同时，跟上新趋势呢？

ISO 医疗机构管理技术委员会（[ISO/TC 304](#)）正着眼于涉及改善医疗服务的需求。制定中的标准 [ISO 7101](#) 旨在提供以人为本、高效、及时、风险最小化并且安全的护理服务，为临床医生、患者和护理人员提供适应当下医疗行业所需的体系和明晰要求。

十年后的全球医疗会是什么样呢？

标准太多了！

那么，十年后的全球医疗会是什么样呢？ISO/TC 304 召集了临床医生、医院管理者、卫生部门官员和质量专家等来自医疗服务各个领域的专家，共同研究医疗计划、风险管理、公平性与弱势群体、员工培训等议题。目的是让专家分享

从不同医疗模式中获得的经验，制定出一套公认的高质量医疗机构管理标准，用于改善世界各地的医疗体系、提升患者治愈率。

安吉拉·麦卡斯基尔（Angela McCaskill）是一名注册护士，她担任医疗标准研究院通信和审计项目主任，也是制定 ISO 7101 的专家工作组的项目负责人：“当我开始研究全球的医疗质量时，我发现各个大学、医疗机构和非政府组织都出版过很多最佳实践出版物，但并未在国际层面传播或实施。”她说，ISO 的目标是制定一项便于国际采用和理解的标准，为个人、利益相关方、政府和投资人等提供参考。

就目前的情况来看，医疗机构和投资者都承认，如果标准的质量过差而无法产生持久的影响，那再多的标准也没有意义。因此，ISO 的专家们旨在制定医疗质量管理体系标准，让世界各地拥有不同资源、不同规模的医疗机构都能采用。



塑造医疗服务的未来

亚当·莱兰德教授（Prof. Adam Layland）是英国国家医疗服务体系的高层领导，也是一名护理人员。由于在医疗领域拥有丰富的管理经验，莱兰德还担任英国医疗机构管理委员会主席，以及 ISO/TC 304 医疗质量标准工作组召集人，他认为我们现在比任何时候都更需要一项新的 ISO 标准。“近年来，医疗

机构面临着三重威胁：日益减少的资金来源、劳动力短缺和人口老龄化。”他认为，这项 ISO 标准要尽快制定出来以打破困局。

新冠肺炎疫情凸显了以全新的、不同以往的方式提供医疗服务的重要性。莱兰德教授相信，这次疫情能激发全球医疗行业的积极改变。“借此机会，我们能帮大家尽可能实现最佳的医疗服务效果。制定这项新标准将有助于提高医护人员的服务质量，克服我们共同面临的健康危机。这是为全世界制定的标准，而我們也在汇聚全世界之力制定它。”

达成了全球共识，医疗机构就能兑现其对质量、持续改进及由注重成果的目标和指标支撑的政策承诺。收集到的数据将用于评估医疗机构的表现，并为感兴趣的利益相关方提供实证。最终，这将有助于各国的医院和护理机构分享最佳实践，从而提高全球患者所享受到的医疗服务质量。

在现代历史进程中，我们前所未有地迫切需要 ISO/TC 304 的工作。

呼吁行动

正因如此，这项标准需要全球参与。ISO/TC 304 扩大了参与范围，邀请了新成员国加入，以期制定出对全球患者产生积极影响的标准。麦卡斯基尔说，出于这种考虑，他们已成功吸纳来自经合组织成员国的专家，这些成员国经济发展水平各异。他们还努力倾听来自南半球国家的声音，这些国家包括加纳、马拉维、喀麦隆、尼日利亚和巴西。“这是我们面临的重大机遇之一，对一项凝聚全球共识的标准的易于获取、适用性和成功来说至关重要。”她说，“我们能从彼此身上学习到改变人生的珍贵经验，与经济状况无关。”

麦卡斯基尔坦言，这一过程的确需要花费时间。但她相信，从目前的形势来看，在现代历史进程中，我们前所未有地迫切需要 ISO/TC 304 的工作。“我

们并未低估制定这样一项标准所需的工作量。过去的 16 个月，一个强大又尽责的团队不辞辛苦地工作。任何有意向提高医疗服务质量或想要分享最佳实践的国家或组织机构，我们都欲与其开展合作并分享经验。”这对我们取得成功至关重要，将帮助 ISO 制定出真正引领世界、举足轻重的标准。

如果你想加入 ISO/TC 304 或者医疗服务质量管理工作组（WG 5），
请联系技术委员会经理李·韦伯斯特（Lee Webster），
lwebster@ingenesis.com.

想了解更多关于 ISO/TC 304 的信息，请点击：

<https://www.iso.org/committee/6131376.html>