

以人为本



“以人为本”的方法系统地考虑个人、家庭和社区的观点，并将其视为值得信赖的卫生系统的参与者和受益者。因此，免疫服务的设计、管理和提供应由个人和社区的需求决定，并对这些需求作出反应，包括特别侧重于解决基于年龄、地点、社会、文化和性别相关因素阻碍获得免疫服务的障碍。以人为本的服务不仅包括临床接触，还包括人们在其社区中的福祉及其在制定卫生政策和卫生服务方面所起的关键作用¹。

与缺乏医护机会相比，医护不周造成的死亡率负担更大²。如果患者觉得不能得到重视和尊重，即使在名义上可以获得服务，他们也不太可能利用卫生服务³。

以人为本的方法重视医护接受者作为平等伙伴的贡献，他们与专业人员一起为计划、监测和实现其健康和福祉的最佳结果而努力。以人为本的医护围绕人们的健康需求和期望而非疾病进行组织，有助于改善服务体验和满意度。反过来，这也鼓励继续与各系统和服务进行接触，并最终促成更好的健康结果。有证据表明，以人民和社区需求为导向的卫生系统更加有效，成本更低，提高了健康素养和患者参与度，并能够更好地准备应对卫生危机⁴。以人为本的卫生保健代表着思维方面的结构性转变，有望加强初级卫生保健，并有助于实现全民卫生保健⁵。

1. http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_A69_39-en.pdf?ua=1&ua=1; <https://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/ipchs-what/en/>
2. Kruk, Margaret E等。《在全民健康覆盖时代中因卫生系统质量低下导致的死亡：对137个国家中不应发生的死亡进行的系统分析》。《柳叶刀》392.10160 (2018): 2203-2212。《柳叶刀》。《把质量和人作为卫生系统的核心》。《柳叶刀》(英国伦敦) 392.10150 (2018): 795。
3. Mead, Nicola, and Peter Bower。《初级保健中以患者为中心的会诊和结果：文献回顾》。患者教育和咨询 48.1 (2002): 51-61;
4. McMillan, Sara S等。《卫生保健以患者为中心的方法：对随机对照试验的系统回顾》。医学研究和审查 70.6 (2013): 567-596。
5. 《柳叶刀》，T。《使初级保健以人为本：21世纪的蓝图》。《柳叶刀》384.9940 (2014): 281; Cloninger, C. Robert等。《行动起来，解决卫生不公平现象：2014年关于为所有人提供以人为本的综合卫生保健的日内瓦宣言的基础》。International journal of person centered medicine 4.2 (2014): 69. Quality as defined by WHO in ‘Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage’, <http://www.who.int/servicedeliverysafety/quality-report/en>

在实践中,以人为本意味着确保卫生服务适应人们的需求和喜好,确保人们被视为卫生工作中的伙伴,与专业人员一道进行计划、监测和实现其健康的最佳结果。这意味着人们、家庭和社区都受到尊重、知情、参与活动、获得支持并能够维持尊严和得到同情。

制订以人为本的规划时,还必须考虑如何促进和支持卫生工作人员组织和提供对个人和社区需求作出反应的服务。这种方法的核心是,在设计、管理和提供卫生服务时要明确注重质量⁶。

更广泛地说,以人为本的方法将免疫接种定位为对人民获得最高可达到的身心健康水平的基本权利的根本性贡献。

1 为什么“以人为本”是对实施《2030年免疫议程》至关重要的一项核心原则？

这一原则设想了两个根本性的变化。首先,以人为本的服务改变了受益者与卫生保健提供者之间关系的性质——从被动接受转变为主动参与和对话,从而将接受者定位为卫生领域内的平等伙伴。这超越了单一的服务互动,并借鉴了对人和社区累积的知识,包括个人在一生中不断演变的需求和观点。其次,该原则把免疫定位为初级卫生保健的组成部分,因此也是对实现全民健康覆盖的重要贡献。

以人为本的综合卫生服务意味着将人民和社区(而不是疾病)作为卫生系统的核心。以人为本的常规免疫接种为更多的初级卫生保健服务提供了独特和公平的切入点。与任何其它常规卫生服务相比,免疫接种是最公平的卫生干预措施之一,能够以同等的比率为男女性儿童提供服务以及为更多的家庭提供服务⁷。生命全程免疫的方法提供了重要机会,可以与涉及年龄的其它卫生干预措施相结合。以人为本的综合卫生服务是增强患者能力、消除卫生系统碎片化、促进与卫生保健环境中各组织和服务提供者加强协调与合作的重要新途径,以便提供符合人民需求的卫生服务。

6. 世卫组织在《提供优质卫生服务:全民健康覆盖的全球必要条件》中对质量的定义, <http://www.who.int/servicedeliverysafety/quality-report/en>

7. 免疫接种:加强初级卫生保健,促进全民健康覆盖。全球疫苗和免疫联盟;2019年 (<https://www.gavi.org/sites/default/files/publications/immunisation%20-%20a%20platform%20for%20universal%20health%20coverage.pdf>, 2020年6月4日访问)。

面临破坏性事件和突发事件时,以人为本的方法和应变能力

免疫规划的实施向以人为本的方法转变,将使互动和相互依存的社区和服务实体能够适应和应对今后发生的任何事件或环境变化(如疾病暴发或大流行)。这种适应能力对突发事件中的服务连续性、规划可持续性以及维持在覆盖面和公平性方面来之不易的成就的能力具有特别重要的影响。

这些转变对免疫规划的设计、管理和实施有影响,能够确保规划反应迅速,在不同和不断变化的环境中满足人们的需要。此外,这意味着全民健康覆盖的政策对话和发展进程必须充分考虑到确保安全有效的免疫所需的因素,而且同样重要的是,免疫界积极地参与围绕免疫规划的设计、综合服务和全民健康覆盖的政策辩论。

要成为以人为本的规划,就必须系统地征求并接受所服务的个人、家庭和社区的观念。《2030年免疫议程》认识到,评估和处理影响正面服务体验和推动接受免疫的背景因素——从服务的便利性和质量到传播关于疫苗的错误信息,有助于建立公众对疫苗、免疫服务和卫生机构的信任,从而为积极参与和接受免疫接种创造环境。归根结底,人民和社区应该把免疫接种看作是一种社会规范、权利和责任。

2 以人为本的卫生方法和《全球疫苗行动计划》的经验教训要结合具体背景进行考虑

可持续发展目标(SDGs)将人作为涵盖经济、社会和环境等各方面发展的综合方法的核心。提供和获得高质量的免疫服务在初级卫生保健系统的运作中发挥着重要作用,而初级卫生保健系统又是可持续发展目标(特别是目标3.8:全民健康覆盖)取得成功的关键因素。

《全球疫苗行动计划》(GVAP)阐明了个人和社区参与活动的重要性,以增进公众对“疫苗价值”的了解,并刺激“要求将免疫接种作为他们的权利和责任”⁸。《全球疫苗行动计划》将“以人为本”定位为产生疫苗需求的工具。在规定这一核心原则时,《2030年免疫议程》将以人为本作为一种至关重要的方法,不仅是为了提供免疫接种,而且是为了在生命全

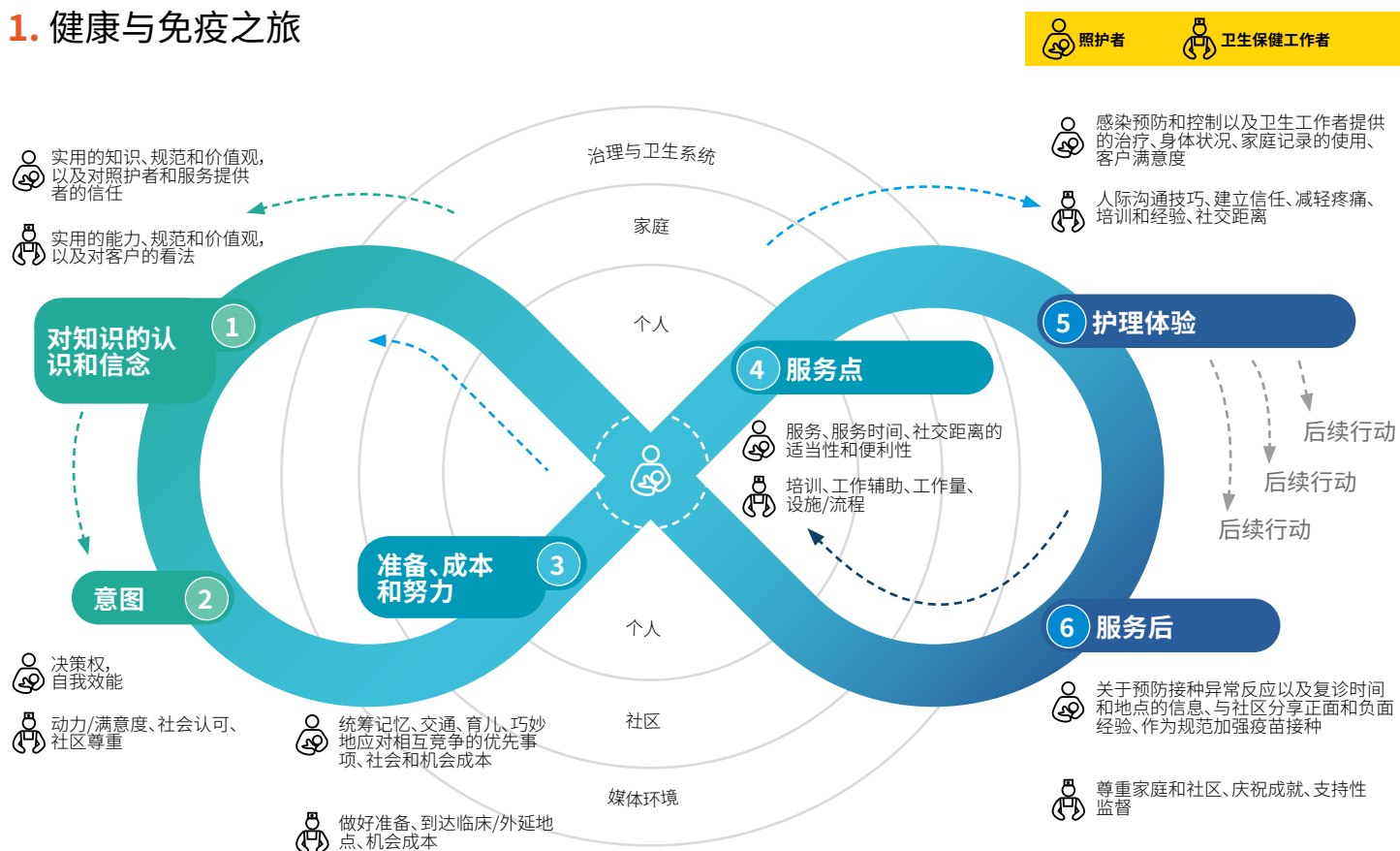
8. https://www.who.int/immunization/global_vaccine_action_plan/en/

程中更广泛地提供初级卫生保健。该议程指导如何设计和提供高质量的规划,以确保每个人,无论在何处,在各个年龄段,都能充分受益于拯救生命的疫苗,解决不平等问题,并在医护提供者和他们所服务的社区之间建立信任。

3 如何设计和实施以人为本的规划

设计以人为本的规划需要一种包容性的方法来解决问题,例如“免疫之旅”框架⁹。这需要以围绕免疫覆盖率低下等挑战的人为因素和背景为出发点,直接与所有可能受益于该服务的人合作,以便形成创新、适当和可持续的解决方案。

1. 健康与免疫之旅



9. www.hcd4health.org

重要的是,有针对性地提高覆盖率的战略必须建立在关于全范围的疫苗接种驱动因素和障碍的证据之上,并基于对现有免疫规划的认真评估。“定制免疫规划”(TIP)等工具提供了有用的指导,将阻碍免疫接种的社会、行为和环境障碍与战略干预措施进行对照,以确保规划能够满足社区的需要¹⁰。

设计以人为本的规划是一个反复的过程,要考虑反馈以取得更好的结果,并考虑关键要素,例如人员、治理、卫生服务和整个卫生部门的协调¹¹。

以人为本的方法需要以心理、社会和行为科学以及人类决策研究方面日益增多的证据为根基¹²。为了支持这些新兴技术的应用,全球和国家的计划必须考虑收集和使用关于影响接受疫苗接种的各种因素的本地数据,包括心理、社会和行为数据。除了这些方面的深刻了解之外,能够改变见解和制订适合特定背景的干预措施的当地合作和学习网络对于量身定制的实施活动至关重要。

各国必须考虑免疫服务体验,制定以疫苗接种的社会和行为驱动因素为根基并应用最新变革方法和理论的高质和以人为本的国家免疫战略。在一些国家,如英国和澳大利亚,已经建立了“助推小组”或行为洞察团队,以便应用说服技能方面的最新思维¹³。合作伙伴可以帮助政府在规划中应用行为和社会科学。区域和国家免疫技术咨询小组等机构可以鼓励各规划优先考虑对行为知情的计划。

由于卫生工作者是父母最信任的信息来源,卫生工作者必须有能力以对人尊重和关心的方式与他们进行接触,因此需要有效的人际沟通技能。

-
10. <http://www.euro.who.int/en/health-topics/communicable-diseases/measles-and-rubella/activities/tailoring-immunization-programmes-tip>
 11. <https://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/strategies/en/>
 12. Brewer N, Chapman G, Rothman A等。增加疫苗接种:将心理学付诸实践。APS 2017, Vol 18(3) 149-207
 13. <https://www.mq.edu.au/research/research-centres-groups-and-facilities/healthy-people/centres/australian-institute-of-health-innovation;>
[https://www.bi.team/;](https://www.bi.team/) 社会科学和免疫的合作(国家免疫研究与监测中心和悉尼大学)
-

通过为以下关键职能提供人力和财政资源，各国可以表明对这一核心原则的承诺：

1. 定期收集和系统地整合关于服务的社会、心理和实践经验的数据。
2. 整合让社区积极参与提供服务的参与性计划技术，包括服务的适当性和社会责任。
3. 设计和实施量身定制的规划和服务，以便在行为科学最新证据的基础上促进和维持公众对疫苗的接受程度。
4. 为卫生工作者提供支持性监督和能力建设，以帮助这种动态转变，确保他们有能力了解和满足人民和社区的需求。

制订以人为本的规划将促进服务的公平获得和一体化，提高社区级的信任和接受程度，以便形成对作为初级卫生保健核心组成部分的免疫接种的有力支持。侧重于以人为本，不仅在服务的计划和提供方面至关重要，而且在免疫接种更广泛的所有方面都至关重要，包括疫苗研究和创新，其方向和机会由人们真实的生活、需求和愿望所决定。这些步骤将有助于提高对社区需求的反应能力、面对与疫苗有关的事件、疫情或突发事件时的应变能力和适应能力，并能增进公众对免疫接种及其对健康社区重要性的认识。

4 资源和最佳做法示例

世界卫生组织。什么是以人为本的综合卫生服务？

www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/ipchs-what/en/

以人为本的综合卫生服务的快速指南。

世界卫生组织。以人为本的综合卫生服务的潜在好处。

www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/IPCHSbenefits.pdf?ua=1

以人为本的综合卫生服务对个人及其家庭、社区、卫生专业人员和卫生系统好处的综述。

世界卫生组织。以人为本的综合卫生服务框架。

www.who.int/servicedeliverysafety/areas/people-centred-care/strategies/en/

实施以人为本的综合卫生系统的五项战略。

以人为本的综合卫生服务。
www.integratedcare4people.org/
促进生成和传播实施工作知识、经验教训和工具以支持以人为本提供服务的合作网络平台。

Nolte E. 实施以人为本的方法。
BMJ.2017;358:j4126. doi: 10.1136/bmj.j4126.
关于实施以人为本方法的社论, 强调为人力队伍提供支持性监督和培训以及适当的政策框架的重要性。

世卫组织、经合组织、世界银行。提供优质卫生服务: 实现全民健康覆盖的全球当务之急。2018年。日内瓦: 世卫组织。请查阅:
<https://www.who.int/servicedeliverysafety/quality-report/publication/en/>
这份文件强调了质量在卫生服务中的重要作用, 并将保健质量定位为以人为本的保健的基础。

Brewer NT, Chapman GB, Rothman AJ, Leask J, Kempe A. 增加疫苗接种: 将心理学付诸行动。Psychol Sci Public Interest.2017;18(3):149-207. doi: 10.1177/1529100618760521.
关于疫苗接种的三项心理学主张及其对提高接受率的干预战略影响的证据回顾。这项工作作为疫苗接种提供了一个行为模型。

Berman CJ, Clark J, O'Brien JD, Juarez L, Kahn R, Miller J等。增加疫苗接种: 行为科学方法。2018年。杜克大学高级后见之明中心。
从心理和行为角度对疫苗接种不足的情况进行审查, 描述错误信念的问题、导致疫苗接种不足的背景障碍以及旨在应对这些挑战的解决办法。

Thomson A, Vallée-Tourangeau G, Suggs LS. 提高疫苗接受度和接种率的战略: 从行为洞察到针对具体背景、文化上适当、基于证据的沟通和干预措施。《疫苗》。2018;36(44):6457-6458. doi: 10.1016/j.vaccine.2018.08.031.
介绍应用于免疫规划的社会和行为科学最新思想和战略的社论。社论提出了量身定制和有针对性的参与和沟通战略, 作为提高疫苗接种覆盖率的最好方法。

世卫组织欧洲区域办事处。定制免疫规划 (TIP)。2019年。哥本哈根: 世卫组织。请查阅:
<http://www.euro.who.int/en/health-topics/communicable-diseases/measles-and-rubella/activities/tailoring-immunization-programmes-tip>
本指导性方法概述了了解目标人群接种疫苗时所面临障碍的必要步骤, 并设计了支持、激励和促进人们接种疫苗的解决方案。该做法以科学证据和国家经验为根基, 旨在将注重人的研究和行为见解纳入免疫规划的计划和政策中。

Thomson A, Watson M。对疫苗的犹豫心态:袖珍指南v1.0。《疫苗》。2016;34(17):1989-92. doi: 10.1016/j.vaccine.2015.12.049。处理对疫苗犹豫心态的战略袖珍指南。

联合国儿童基金会。以人为本的卫生方法。
<http://www.hcd4health.org>
应用注重人的设计原则来应对健康挑战的指南。

联合国儿童基金会。促进免疫接种的人际交流:改变免疫对话。
<https://ipc.unicef.org/>
人际沟通技能培训资源。

疫苗接种需求中心。疫苗接种的行为和社会驱动因素:测量行为和社会驱动因素的重要性。
<https://www.demandhub.org/besd/>
行为和社会驱动因素专家组的成立是为了开发一套全球工具,衡量疫苗接种的社会和行为驱动因素。行为和社会驱动因素工具包由定性和定量工具组成,支持各国对疫苗接种的驱动因素和障碍进行评估,并包括相应的用户指导,以促进工具的实施、计划过程和数据的使用。

全球疫苗免疫联盟。通过全球疫苗免疫联盟的投资实现免疫结果。
<https://drive.google.com/open?id=1Bk-5hAAi6T81OZ1rnVdi8EhendHsCvGE>
指导和支持全球疫苗免疫联盟需求生成规划的资源。

联合国儿童基金会。免疫沟通。
<https://agora.unicef.org/course/info.php?id=2063>
免疫沟通电子学习课程。