

人性化体验宣言

我们过去一年的共同经历永远改变了医疗保健行业的基础，暴露出的系统性弱点和创伤不能再置之不理了，必须予以解决。在全球疫情中，我们敏捷且紧急地采取行动，以前所未有的速度开展创新工作。

医疗保健组织和医疗保健专业人员毫无保留地响应患者及所服务社区的需求，即使医院人满为患亦如此，而配备足够的人员及保障供应水平变得越来越难，同时医护人员也疲惫不堪。随着新冠肺炎病例和死亡人数不断攀升，有色人种和边缘人群面临的系统性差异、不平等和不公正所带来的破坏性影响变得非常明显。

医疗保健专业人员一次又一次表现出的强烈同情心和关怀激励了全世界，但这样的服务和牺牲让我们付出了沉重的代价。随着新冠肺炎疫情的阴霾开始散去，医疗保健工作人员将需要面对这次重创带来的实际影响，并且越来越需要快速实施变革，但在疫情爆发之前的几年中，就有迹象表明他们已倍感压力且产生了倦怠感。

虽然这些问题并不是新问题，但在这一刻表明，我们的方法有缺陷，并且我们需要在思维和发展方向上做出根本性改变。现在，我们正处于一个关键的转折点。无法回归常态；那些退缩的人要么是想找回过去的舒适生活，要么是不不知道该如何向前发展，这些人可能会在新世界里被淘汰。

从目前的现实情况来看，我们需要打造新常态，首先要将目光投向患者体验、员工敬业度或社区健康等不同孤岛以外，关注将其中各个领域联系在一起的主线，即人性化体验。通过提升和转变医疗保健中的人性化体验，我们可以创建一个更有效、响应更快且更公平的医疗保健系统，从而为各种背景的患者带来更好的体验和结果，为医疗保健专业人员创造支持性更好、更有活力且合作性更强的工作环境，并建设更健康的社区，消除医疗保健障碍。

我们需要勇敢领航，并要明白我们首先要关爱他人。为了响应该号召，我们做出以下承诺：

承认并消除系统性种族主义和偏见、解决差异并竭尽所能提供高质量且公平的医疗保健服务。

了解医疗保健团队的需求和弱点并据此采取行动，尊重他们的付出，以确定他们的目标并重新激发他们对目标的渴望。

了解并始终关注对患者、患者家属和护理合作伙伴最重要的事情，以确保提供卓越的医疗保健服务以及努力提升健康和幸福感。

通过在组织、系统以及更广泛的医疗保健系统内部以及它们之间分享学习经验来进行合作，以全新大胆的方式建立一个更加人性化、更公平和更有效的医疗保健系统。

我们以个人名义公开做出此宣言时，即表示我们在医疗保健行业会做到这一切且必须要做到这一切。为了确保我们言行一致，以共同推动这一事业向前发展，我们承诺为所有患者、医疗保健人员以及我们所服务的社区改变医疗保健中的人性化体验。

登录 transformHX.org 签署这份具有历史意义的宣言，加入这项伟大的全球性事业。

