

以空间、服务、设施为导向探索儿童友好就医体验的建设路径

Exploring the Construction Path of Child-friendly Medical Experience Oriented by Space, Service and Facility

朱成煜 熊家乐 郝晓赟 何雨露 秦晴*

ZHU Chengyu, XIONG Jiale, HAO Xiaoyun, HE Yulu, QIN Qing*

基金项目: 中央高校基本科研业务费专项资金 (编号: 2024WKYXQN018); 湖北省自然科学基金青年项目 (编号: 2024AFB480); 湖北省社科基金一般项目 (后期资助项目) (编号: HBSKJJ20243310); 武汉市城乡建设局科技计划项目 (编号: 202244)

摘要

近年来, 国内外儿童友好医院建设进展显著, 我国及地方政府不断推出儿童友好医院建设的相关政策, 以期儿童提供安全、舒适、高效的就医环境, 促进医疗卫生资源的合理配置和高效利用。然而, 当前医院内普遍存在空间布局不合理、设施陈旧、服务流程繁琐等问题, 不仅影响儿童医疗体验, 还可能对其身心健康产生负面影响。因此, 通过文献研究、实地调研和案例分析等方法, 收集国家卫生健康委员会等部门的相关政策文件, 从空间、设施和服务3个方面深入探讨儿童友好医院建设的路径及策略。结果发现, 儿童专科医院和综合医院差别明显, 儿童专科医院针对儿童, 其空间布局方便孩子和家长, 景观、设施和服务也专门为孩子打造; 综合医院则要满足多种人群需求, 强调多功能等。最终提出具有可操作性的3点建议: 根据科室需求进行空间优化; 配置儿童友好关怀设施; 以家庭为中心, 提供多元化服务。

Abstract

In recent years, significant progress has been made in the construction of child-friendly hospitals both at home and abroad, and China and local governments have continued to launch policies related to the construction of child-friendly hospitals, with a view to providing children with a safe, comfortable and efficient medical environment, and promoting the rational allocation and efficient utilization of medical and health resources. However, the current hospitals are generally characterized by irrational spatial layout, outdated facilities, and cumbersome service processes, which not only affect children's medical experience, but also may have a negative impact on physical and mental health. Therefore, through the methods of literature research, field research and case study and collecting relevant policy documents from the National Health Commission and other departments, etc., the paths and strategies for the construction of child-friendly hospitals are explored in depth from 3 aspects, namely, space, facilities and services. It is found that there is a clear difference between children's specialized hospitals and general hospitals. Children's specialized hospitals are designed for children, with a convenient spatial layout for both children and their parents, and their landscape, facilities and services are also built specifically for children; general hospitals, on the other hand, have to meet the needs of multiple populations and emphasize multi-functionality, etc. Finally, three recommendations with operability are put forward: space optimization according to departmental needs, configuration of child-friendly care facilities, and provision of family-centered and diversified services.

关键词

儿童友好城市; 儿童友好医院; 儿童设施; 高质量儿童景观

Keywords

Child-friendly cities; Child-friendly hospitals; Children's facilities; High-quality children's landscapes

收稿日期: 2024-07-15

修回日期: 2024-09-12

文章亮点

1) 从空间、设施和服务 3 个方面深入探讨儿童友好医院建设的路径及策略; 2) 优化空间设施、提高儿童医疗体验, 提供多元化服务, 为我国儿童友好医院的细节建设提供参考; 3) 从高质量城乡儿童友好的视角促进医疗卫生资源的合理配置和高效利用。

在全球儿童健康备受关注的背景下, 儿童友好医院的建设成为关键议题。儿童作为社会的未来和希望, 其健康与福祉是社会可持续发展的核心要素^[1]。近年来, 国内外在推动儿童友好医院建设方面取得了显著进展^[2]。国家卫生健康委员会等 10 部门联合印发的《关于推进儿童医疗卫生服务高质量发展的意见》(国卫医政发〔2024〕1 号) 明确提出深化医药卫生体制改革, 以推进儿童医疗卫生服务高质量发展为目标, 加快儿科优质医疗资源扩容和区域均衡布局; 上海市和温州市分别发布了《儿童友好医院建设指引(试行)》和《儿童友好医院创建指引及评价细则》。这些政策旨在通过科学、合理、前瞻性和引领性的建设, 为儿童提供安全、舒适、高效的医疗环境^[3-4], 保障儿童的身心健康^[5]。同时儿童友好医院的建设能够优化医疗服务流程, 促进医疗卫生资源的合理配置和高效利用, 从而提升儿童和家长对医疗服务的信任度和满意度, 构建和谐稳定的医患关系^[6]。

然而, 当前医院内普遍存在空间布局不合理、设施陈旧、服务流程繁琐等问题, 不仅影响儿童医疗体验, 还可能对儿

童的身心健康产生负面影响^[7-9]。因此, 本研究采用文献研究、实地调研和案例分析等方法, 收集相关政策文件, 并对湖北省华中科技大学同济医学院附属协和医院肿瘤中心的各儿童相关部门开展实地调研及观察, 并结合患者和医护人员的反馈信息, 从空间、设施和服务 3 个方面深入探讨儿童友好医院建设的路径及策略, 以期为相关领域的研究提供新的思路和方法, 为我国儿童友好医院的建设提供有益借鉴。

1 国内外儿童友好医疗环境的研究发展历程

随着儿童健康和福祉的受关注度日益提升, 儿童友好型医疗环境的研究与实践逐渐成为国内外备受瞩目的重要议题。既往文献多从儿童福祉、社会学、公共卫生以及建筑布局等方向出发, 较少针对就医流程所历经的空间领域, 从儿童友好设施及相应服务配置的视角, 为儿童友好医院全面建设或改造给予理论性指导(图 1)。儿童友好医院的营造应以儿童为中心进行公共资源分配和政策制定, 其设计应遵循儿童心理特点, 提升儿科医疗服务的舒适化和智慧化水

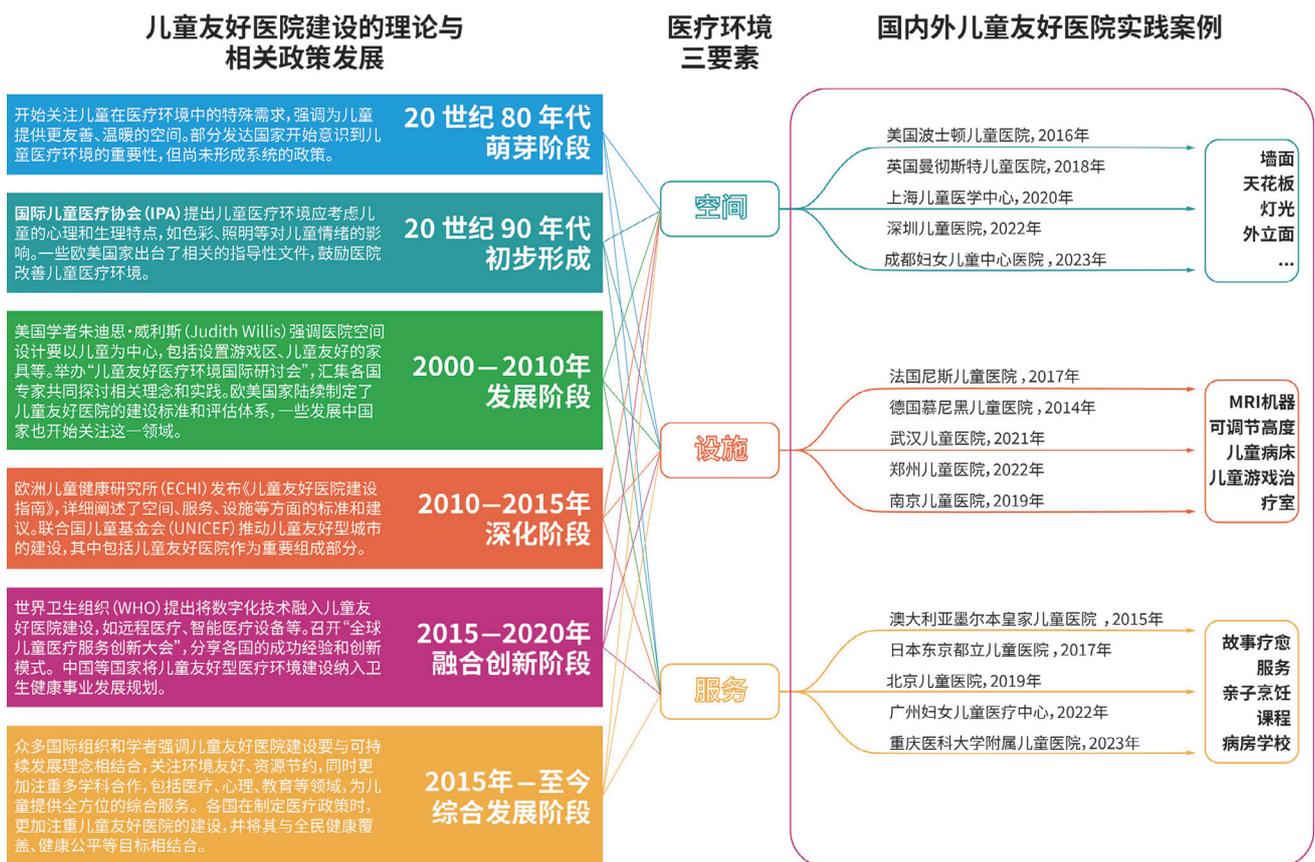


图 1 儿童友好理论及就医体验相关实践发展历程

Fig.1 Child-friendly Theory and the development of practice related to the experience of health care

平^[10-11]。在“适儿化”设计与设施营造方面，国内外已积累了丰富的案例和深入的理论研究：Laure Verschoren教授^[12]在其研究中指出，儿童友好型医疗环境设计需充分考虑儿童心理需求，通过柔和色彩和娱乐设施营造温馨氛围；2018年美国波士顿儿童医院（Boston Children's Hospital）引入互动式的医疗设备，如带有动画和游戏的检查仪器，帮助儿童分散注意力，减少就医恐惧，同时推行了“音乐治疗服务”，帮助儿童缓解疼痛和焦虑^[13-14]；湖南妇女儿童医院实施“安抚式诊疗”，借温馨环境、专业安抚人员及多种安抚手段，舒缓儿童就医紧张情绪，提升就医体验^[15]；温州医科大学儿科学院在医疗空间适儿化改造中引入儿童喜爱的元素和设施^[6,16]；北京儿童医院在病房内设置了专门的儿童游乐区，配备了滑梯、秋千等设施。在服务领域，儿童友好医院注重提供安全感和个性化服务。上海、深圳等地发布的建设指引提出优化服务流程、提升服务质量的具体举措^[17-20]；武汉市儿童医院启动了“线上健康课堂”服务，借由网络平台为患儿及家长进行疾病预防、康复护理等方面的知识讲解。

由于儿童友好医院起步较晚，社会对其内涵、意义、建设方式等的认识普遍不足，全国统一的建设标准尚未出台；同时由于硬件建设成本较高，儿童友好医院无论是在空间改造还是在适儿化设施添补方面，都亟需约束规范和建设指导。其次，近些年来我国积极推动公立医院的高质量发展，这首先体现在高质量的医疗服务上。以儿童诊疗为实践，聚焦特定人群医疗服务并优化其服务路径，在儿童相关科室进行试点建设，将为新模式的探索和创新提供有益借鉴。加之，众多海内外学者普遍认同医疗环境的要素应涵盖医疗服务、空间设施、医院管理等主要方面^[21-24]，且在国际儿童健康环境研究会等重要学术会议及一些国家和地区发布的儿童友好医院建设标准和指引中，空间设施、医疗服务等也被明确列为儿童友好型医疗环境的重要考量因素^[25]。因此，研究团队选取了湖北省华中科技大学同济医学院附属协和医院肿瘤中心作为实地调研对象。该中心虽并非儿童专科医院，但因其拥有较为齐全的儿童相关科室，在儿童医疗服务方面具有一定的综合性与复杂性，能够较好地代表综合医院在儿童医疗领域的实际情况。研究团队于2024年4月24日对其各

儿童相关部门展开了详细调研（图2），以便后续与儿童专科医院进行全面且深入的对比分析，从而获取更具说服力的研究结果，为儿童友好医院建设路径的探索提供有力依据。本文结合文献及案例收集与分析，从空间、设施和服务3个视角切入儿童专科医院及非专科医院的儿童友好就医体验建设路径研究。

2 儿童专科及综合医院对比

随儿童专科医院数量、体量、专业精度的不断上升，儿童专科医院与综合医院的建设差距愈加明显。亟需明确两者在空间设计、基础设施、服务管理等方面的确切差异，并总结儿童友好概念进一步应用于医疗体系及医院建设的方法，从而打造儿童友好就医体验。

2.1 空间视角对比

2.1.1 平面布局

对比宝安区儿童医院项目、墨尔本皇家儿童医院（The Royal Children's Hospital）、英国谢菲尔德儿童医院（Sheffield Children's NHS Foundation Trust）等国内外儿童专科医院案例与综合医院案例得出，儿童专科医院服务对象特定且特殊，空间布局以儿童和家长的便利为出发点，其平面布局更注重交通空间和个性化空间的塑造，空间融合性更强，非必要空间墙体遮挡少，大块面积空间相对较多，且一般预留大块中庭空间于中心位置，主线清晰，功能组团分布于主线两侧。而综合医院的交通空间相对较小，流线相对复杂，空间的数量更多、类型更复杂、排布更为碎片化。除此之外，部分儿童专科医院采用个性空间形态设计，将具有娱乐功能的空间复杂化，一些弧形、不规则形空间也得到大面积应用；病房、就诊、休憩区域尽量靠窗，是为增强采光，营造轻松美好氛围，在视觉上放大医院面积^[26]。

2.1.2 风格设计

从风格上来看，专科儿童医院整体空间风格多样、色彩丰富，且空间中各元素考虑儿童偏好，多为卡通风格；在公共娱乐空间增加黄色、橘色一类充满活力的色彩以缓解儿童心理压力，而在儿童输液等需长时间停留空间大面积使用蓝色等一类较为平静的色调。综合医院则以简约的黑白灰三色



图2 武汉同济协和医院肿瘤中心儿童院区现状

Fig.2 Status of the children's campus of Wuhan Tongji Union Hospital Cancer Center

为主，突出严肃感，而这样的空间氛围在一定程度上会给儿童带来心理压力和负担，使儿童对医院环境更为抗拒。

2.1.3 景观空间

专科儿童医院具备更丰富且独特的室内景观，而综合医院以室外大面积开敞性景观为主。专科儿童医院在各类空间融合景观设计要素，如景观长廊、景观墙、半开放室内景观、休憩景观等等^[27]。在儿童的候诊、就诊空间增加合适的自然景观，可缓解儿童和家长身心压力，为儿童提供积极的心理暗示，潜移默化增强儿童与自然的互动，发挥植物疗愈功能。综合医院同样注重景观打造，但其重点为大片广场式开敞的室外景观，对于室内空间则更强调展现严肃性和专业性，在景观设计上格外注重空间利用率。同时，由于患者众多，人员动线复杂且流量极大，综合医院面临绿化空间较小、难以持续打理等问题，在开展儿童友好改造上有一定难度。

2.2 设施视角对比

为提供更优质服务，研究深入探索设施对儿童就医体验的影响，根据一般医院所包含设施类型，主要比较专科医院及综合医院在医疗设施、人性化服务设施、卫生设施、软装及建材设施4个方面的区别。

2.2.1 医疗设施

儿童专科医院除配置和综合医院相似的一般病症治疗所需设施外，还会配备一些特殊的医疗设施，以满足儿童患者的特定医疗需求。部分医疗设施为适应儿童身体机能及行为需求，进行了儿童友好处理，不仅为儿童定制专属尺寸、造型，还增添特殊功能以提升儿童体验感和舒适感。例如著名的大型医用成像设备设计者 Doug Dietz，在考察儿童需求后将核磁共振器设计成海盗船、丛林探险等样式，通过游戏化引导核磁共振项目，削减儿童就医恐惧^[28]。再以北京儿童医院为例，输液区配备可移动电子屏输液椅，使儿童在输液的同时可以观看动画，既分散儿童注意力，也保障了输液过程中医院环境安静，减轻了家长的负担。

2.2.2 人性化服务设施

儿童专科医院的服务设施充分考虑各阶段儿童的特性和需求以及家长的需求，着重于提供儿童娱乐互动及休憩相关的设施。儿童专科医院于开敞空间或墙面、桌椅等处布置儿童娱乐设施如小型滑梯、益智玩具等，以及休憩设施如儿童专用沙发、矮脚凳等，还有日常服务设施如儿童饮水机等。受启发于家长利用露营车作为儿童的“移动输液床位”的现象，儿童专科医院增添推车等可移动输液设施，既满足家长移动看护的需求，也适应儿童自由活动的天性。同时，一些国外儿童专科医院也设计了无障碍设施，如日本川崎市立多摩医院，其卫生间隔间均设置了适儿化扶手、置物台、自动冲水装置、紧急呼叫按钮等，并针对母婴群体设置了婴儿搁置台和婴儿折叠椅等，这些细节极大方便了儿童就医，带给儿童更好的就医体验^[27]。

2.2.3 卫生设施

鉴于儿童抵抗力较成人差，儿童专科医院更应确保卫生设施完备且安全。儿童专科医院相对综合医院的卫生设施数量更丰富，且参考《上海市儿童友好医院建设指引（试行）》

导则，儿童专科医院卫生设施根据儿童身高、尺寸定制坐便器、小便器、洗手池、安全扶手等。儿童医院除了注意卫生设施的儿童自主性和适配性外，还应设计亲子卫生间便于家长对儿童的辅助。

2.2.4 软装及建材设施

软装设施主要分为功能性软装和装饰性软装，除地面和墙面的装饰外，主要由家具、灯光、窗帘、床品等构成。儿童专科与综合医院在软装应用手法上有明显区别：综合医院大多数选用造型简约、材质耐用的软装设施，重点考虑其利用率和使用效能；儿童专科医院则注重对医院整体氛围的营造，装饰手段及互动类型丰富，从儿童视角出发布置互动性、趣味性强烈的软装设施，增加书籍、游戏互动装置等，舒缓儿童的紧张情绪。以美国奥兰多的内穆尔儿童医院（Nemours Children's Hospital）为例，其病房灯光设施色彩丰富，颜色可由儿童自由选择，同时大部分区域实现智能监控^[29]。许多医院也愈加重视儿童的选择，选择软装设施前会调研当地儿童偏好，摆放多种尺寸的儿童用品^[30]。

在建材方面，相较于传统综合医院的石材地砖和石膏板天花板，儿童专科医院更倾向于大面积使用新材料，如PVC板和橡胶地板，其材质更柔性，也更具备吸音效果，还能降低因儿童脚步重而发出的噪声。如重庆佑佑宝贝儿童医院选用更具抗菌和吸音效果的玻璃纤维合成板^[29]。可见，儿童专科医院在材料的选择上拥有更严苛的标准，除了保障安全，对儿童无毒、无害、无化学刺激外，还考虑儿童好动、易闹的天性，重视材料的吸音效果及清洁难易程度。在窗口、柜台等一类小范围景观材质应用处，综合医院多采用砖石材料，儿童专科医院更多采用软性材料如地毯和木制柜台，通过布艺取代砖石材料和工程塑料，在形态上更为圆润，质感上更亲肤柔和^[31]。除此之外，为避免儿童磕碰，儿童专科医院较少使用经磨砂处理等颗粒感较重的分隔材质，多选用透光性较强的材质类型，打造更敞亮、视线更广阔的空间。

2.3 服务视角对比

除基本医疗服务及各类综合性服务外，儿童专科医院相较于综合医院，为儿童提供更具针对性的服务：在就诊前端（包括等候、休憩等环节）、儿童病症治疗中端以及家庭配合治疗后端，通过提供等候服务、休憩服务、住院服务、儿童特殊需求服务等，使儿童就医体验更舒适，并减轻家长带孩子看病的负担。现有的儿童专科医院力推数字化建设简化就医流程，减少患者等候时间，增设多处指引标识和增派专业人员进行指引，并在候诊区增加丰富的服务设施和游戏类型，安抚儿童情绪。以内穆尔儿童医院为例，该医院将同一病症的临床治疗放在同一层，方便儿童和家长受同一团队的疗养接待，降低双方的沟通成本，提升了家长的信任度^[32]。部分儿童专科医院还同步增加儿童治疗特色服务，如儿童营养餐调配服务、儿童推拿按摩服务、儿童看护服务、儿童心理辅导服务等。例如重庆小米熊医院，不仅提供小礼品、零食、书籍等，还定期开展大型娱乐活动，如扮演多种儿童喜爱的动漫角色与小朋友互动、与病房中接受治疗的小朋友共同绘画等，同时在家庭配合流程上，创新地构建门诊

诊断、康复治疗和家庭指导的三层次康复体系，将医疗环节从医院衍生至家庭。相较于综合医院独立门诊诊断和治疗的流程，该儿童专科医院针对儿童缺少独立能力的特点，增加了对家长的教育和监管，强调了家庭配合的重要性^[33]。

2.4 儿童友好就医体验的异同

作为提供医疗服务的重要公共空间场所，儿童专科医院及综合医院都需要满足相关规定及标准。参考住房和城乡建设部2015年颁布的《综合医院建筑设计规范》(GB 51039-2014)，医院建筑建设应符合安全、卫生、经济、适用、节能、环保等多方面要求。儿童专科医院及综合医院在空间布局、服务措施及基础设施等方面均以患者为核心，满足“患者优先、高效、安全”原则，但因儿童专科医院服务对象更为具体，两者在这些方面各有侧重(表1)，儿童专科医院注重垂直领域细分，强调专业性、针对性；综合医院强调多功能性、灵活性与扩张性。

在空间设计上，儿童专科医院更为简洁明了，主要目的为保障儿童就诊便利、卫生、无障碍，从儿童角度出发增加多种特殊功能空间，而对于不同空间类型也增设了活动分区。综合医院则需满足更多功能需求，在区域设计上兼顾成人和儿童，更多采用模块化结构和标准化空间单元，减少不必要的空间类型，并将未来可能的拓展病理研究领域及改进研究方法列入考虑。综合医院更多考虑的是多世代友好就医体验。

从服务来说，儿童专科医院对儿童的服务更具针对性，包含儿童营养餐食、儿童心理咨询、儿童专业按摩等服务，并鼓励家长参与儿童治疗，强调家庭对儿童治疗的重要性；针对儿童好动、吵闹的天性增加娱乐及家长看护设施，为儿童的独特性定制解决方案。综合医院由于需满足的人群面广、需求众多，其服务则更为基础与全面，除了设立基础服务设施外，需平衡好各类人群的需求关系，针对儿童及成人的服务按照相同流程进行。

从设施上看，儿童专科医院从尺寸、材质、安全性等多方面考虑儿童体质和需求，设施除了具备实用性外，还应具

备美观性、舒适性等多种扩展功能。综合医院则以实用性为主，提供更多类型的医疗设施以满足多种人群需求。

3 儿童友好就医体验建设路径探索

结合上述分析，参考《关于推进儿童医疗卫生服务高质量发展的意见》，针对当下儿童友好医院建设的问题，归结儿童友好就医在空间、设施、服务方面的优化路径，旨在构筑更为安全、舒适且有教育意义的儿童友好就医环境。

3.1 空间营造友好的设计策略

不同人群对于医院内部空间的设计诉求与空间类型的关联总结如图3所示。儿童友好就医体验通常以儿童就医需求以及家长看护需求为核心。儿童就医涉及科室涵盖儿内科、儿外科、急诊科、新生儿科等儿童常见病症科室，心理科、康复科及血液科等治疗科室，以及小儿检测医学中心与影像诊断中心等诊断科室。儿童及家长行为模式主要为就医问诊、治疗住院、休憩等候等，故需要多种空间类型。空间要素皆需围绕儿童视角予以布局规划，例如温和的材质与颜色、适宜安抚儿童的照明、儿童与家长易懂的导视系统、满足休憩需求的互动设施及绿化景观，并以灵活的空间设计应对空间不足等问题，还应满足特殊儿童患者对于无障碍环境等的需求。

3.2 设施关怀友好的建设路径

优良的环境布局和设施配置能够显著增进儿童就医体验。当下的儿童医院基础设施可从尺寸、色彩、功能等诸多方面进行改进。

1) 选择适合儿童的医疗设备，实现儿童友好医疗设备全覆盖。无论是医疗设施、服务设施、卫生设施还是软装设施，都可针对儿童身体特性进行定制或改良，除了在尺寸上适应儿童，还应重视提升美观度、舒适度、趣味性。

2) 注重细节，施行无障碍设计，构建儿童专用导视系统。重视儿童无障碍设计，需确保儿童便捷轻松地使用设施，例如在病床周边、走廊等区域增加儿童扶手，在电梯增添契合

表1 儿童专科医院与综合医院在空间、设施、服务视角的对比

Tab.1 Children's specialized hospitals versus general hospitals in terms of space, facilities, and service perspectives

视角	儿童专科医院	综合医院
平面布局	具有针对性和特殊性，以儿童和家长便利为出发点，注重交通空间和个性化空间的塑造	交通空间小，流线复杂，空间的数量多、类型多样复杂、排布碎片化
空间	风格多样、色彩丰富，且空间中各元素考虑儿童偏好	简洁干练，氛围严肃
景观空间	更丰富且独特的室内景观设计	以室外大面积开敞性景观为主；室内空间突出严肃性与专业性，注重空间利用率
设施	<p>医疗设施 儿童患者特定医疗需求</p> <p>人性化服务设施 考虑各阶段儿童及家长需求</p> <p>卫生设施 卫生设施数量更多</p> <p>软装及建材设施 注重对医院整体氛围的营造，装饰手段及互动类型丰富；强调互动性、趣味性</p>	<p>常规病症治疗需求</p> <p>常规设施</p> <p>常规卫生设施</p> <p>造型简约、材质耐用的软装设施，重点考虑其利用率和使用效能</p>
服务	更具针对性的服务：儿童就医体验、家庭配合、家长看护需求	基本医疗服务及各类综合性服务

儿童身高的专用按钮，在儿童可自由活动的区域减少门和隔板的设计。还可针对儿童进行视觉系统设计，运用图形语言引导儿童行为，进行医院礼仪基本教育。

3) 借助新技术或智能设备辅助治疗，增加治疗趣味性。如在治疗中使用虚拟现实（VR）技术，减轻儿童疼痛和焦虑；提升软装设施与儿童的互动性，除一般娱乐设施外，可利用水装置、灯光装置等激发儿童的主动性和好奇心，使其在适当区域自由探索，从而增加儿童对医院的信任度。

3.3 服务体系友好的优化路径

就服务对象而言，儿童友好医院实际是为以儿童为中心的家庭提供整体服务。建设儿童友好医院，不仅需提升儿童本身就医舒适感和安全性，更需减轻家长负担；并且在潜移默化中对家长予以引导，从而构筑起良性的“短期家庭医院协作关系”。服务优化可从流程、内容、方式等多方面着手。

1) 设计以家庭为中心的服务流程，减少儿童的焦虑和不确定性。通过构建完善的线上就诊平台和线下就诊导向标识体系，实现简易化、智能化就医服务流程。对年轻家长而言，使用线上平台已成为习惯，通过线上渠道进行预约就诊、停车位查询、挂号就

诊、拿药服务、住院办理等，不仅能提高效率、节省时间，更能透明化就诊流程。而针对不擅长电子信息使用的家长，则通过线下清晰的导览系统和流线规划辅助其带孩子就诊。许多医院还增设智能机器人或咨询台等讲解服务，在候诊区设立自助挂号机器，智能化播报就诊进程，预测就诊时间，减少儿童及家长的等待时间。

2) 提供更多元定制服务内容，满足不同年龄段儿童的特殊需求。除诊疗方案遵循医嘱严格执行外，医院可针对儿童和家长的需求提供衍生服务，例如面向工作繁忙无法时时陪伴孩子的家长开设儿童托管服务，划定托管区看护儿童；同时注重儿童的娱乐服务，除图书室、室内外活动场地外，可针对需长期就诊的儿童群体开展丰富的线上线下活动，丰富儿童社交网络，满足孩子多元放松需求。而对于特殊儿童患者群体，可提供更有针对性的服务，从儿童营养、身体状况、心理健康等方面提供更深入的服务。

3) 强化培训，重视与儿童家庭建立联系。加强对医护人员的儿童心理知识培训，使其深入了解儿童心理特点和需求，积极主动与儿童家庭建立紧密联系，通过及时沟通和有效互动，深入了解家长痛点，建立良好信任关系，进而提升整体服务质量。相比一

般就职人员，儿童专科就职人员更应当重视参与儿童相关事项培训，建立起对儿童心理的基本认知，了解儿童喜恶，以更平等开放的心态与儿童相处。可对专业服务接待人员进行培训，并由其和医护团队构建与就医家庭的联系，以便了解家长痛点，建立良好信任。由于儿童缺少一定医疗知识储备和独立能力，实现友好就医不仅需要良好的医院就诊环境，还应包含家庭的支持与监督，即儿童的就医治疗环境由家庭和医院共同组成。对于家长的教育和科普也是医疗服务的重要环节，不仅能增进家庭与医院的相互信任，还能进一步保障儿童就医效果。

4 结语

本文从空间、设施和服务3个方面出发，深入探讨儿童友好医院建设的路径和策略；结合国家卫生健康委员会等部门的政策要求以及各地实践的经验，对医疗环境的空间布局、服务流程、设施配置进行深入分析。研究表明，空间优化能显著提升儿童就医体验；遵循儿童心理导向的设计原则，实现医疗空间的功能性与情感性的有机结合，不仅有助于缓解儿童就医焦虑，也为医疗空间设计提供了新的理论视角。在设施配置方面，儿童专用医疗设备的研发与使用，互动式游戏和娱乐设施的设计，以及家庭友好型休憩区的设立，均为儿童就医体验的提升提供了物质保障。这些设施的完善，不仅丰富了儿童就医体验，也推动了医疗设施向更加人性化、智能化方向发展。在服务层面，强调以儿童为中心的服务模式；精细服务流程、引入游戏医疗互动等措施，能有效提升医院的人文关怀。

然而，本研究亦存在一定局限，如研究样本或许未能涵盖所有类型的医院；以空间、设施与服务为核心的指标体系尚未构建。未来研究可深入探究不同年龄段人群个性化医疗的具体需求，探讨如何将人工智能、互动式健康教育资源、多感官疗愈、家庭参与式护理模式、数据驱动的服务优化、跨学科的绿色就医环境等新技术、新思潮，有效运用于儿童友好医院的建设中。

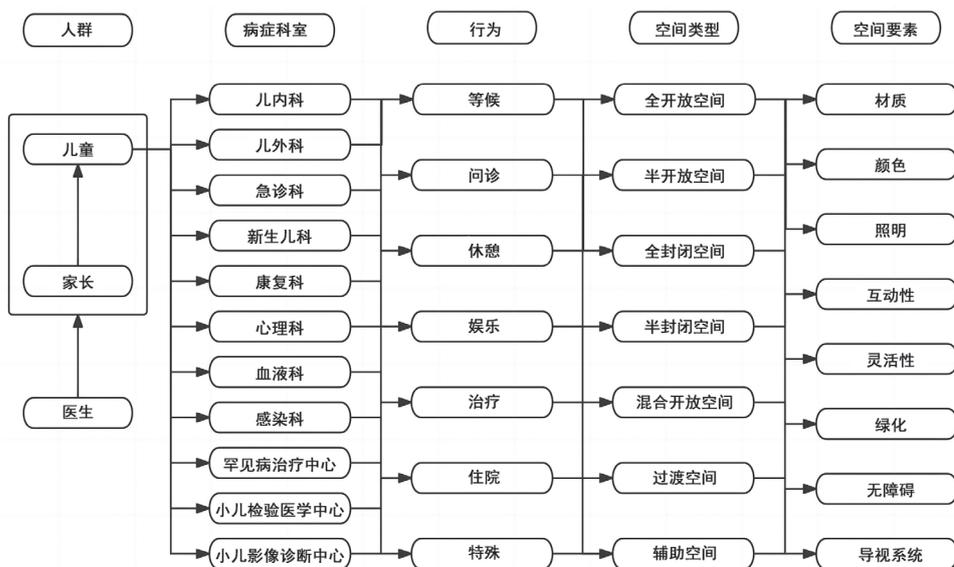


图3 医院内部空间设计诉求与空间类型联系

Fig.3 Hospital Interior space design claims and space type connections

注：图片均由作者自拍自绘。

参考文献：

- [1] 夏正伟, 丁小雪, 王轩轩, 等. 走向儿童友好医院: 背景、理念与路径 [J]. 建筑学报, 2023 (S2) : 101-107.
- [2] 姚瑶, 申世广. 儿童友好型城市研究进展 [J]. 广东园林, 2020, 42 (2) : 42-46.
- [3] 郭潇雅. “儿童友好医院”的上海实践 [J]. 中国医院院长, 2022, 18 (2) : 80-82.
- [4] 张振, 陈思锦. 立足国情建设中国特色儿童友好城市 [J]. 中国经贸导刊, 2021 (20) : 4-8.
- [5] 刘小鹏. 医疗建筑设计中注重人文关怀分析研究 [J]. 建筑技术开发, 2017, 44 (13) : 18-19.
- [6] 秦江梅, 林春梅, 张丽芳, 等. 我国基层医疗卫生机构儿科资源及医疗服务能力现状研究 [J]. 中国全科医学, 2019, 22 (13) : 1511-1515.
- [7] 丁玎. 人性化医院建设与运营典范——澳大利亚奇伦托夫人儿童医院 [C]//中国医学装备协会, 《中国医学装备》杂志社. 中国医学装备协会第二十六届学术与技术交流年会论文汇编. 北京: 《中国医学装备》杂志社, 2017: 6.
- [8] 韩雪原, 陈可石. 儿童友好型城市研究——以美国波特兰珍珠区为例 [J]. 城市发展研究, 2016, 23 (9) : 26-33.
- [9] 彭福伟. 构建儿童友好型社会的思考 [J]. 中国国情国力, 2020 (12) : 39-41.
- [10] 许蕾, 张琰, 马新星, 等. 儿童友好型医院建设的探索与实践 [J]. 中国当代医药, 2022, 29 (18) : 137-140.
- [11] 马辉, 孙焱. 浅析儿童住院空间设计 [J]. 美术文献, 2019 (6) : 90-91.
- [12] VERSCHOREN L, ANNEMANS M, VAN STEENWINKEL I, et al. Designing child-sized hospital architecture: beyond preferences for colours and themes [C]//Proceedings of the 20th International Conference on Engineering Design (ICED15). Milan: The ICED15 Team, 2015: 505-514.
- [13] 左旺, 刘婷, 蒋帅. 儿童医院标识标牌导向情感化设计策略及分析 [J]. 江苏卫生事业管理, 2024, 35 (9) : 1336-1338+1342.
- [14] 万瑛, 叶欣宇, 廖惠娴, 等. 寻找和谐: 音乐与医学融合的疗愈力量——“第六届音乐与医学国际学术会议”综述 [J]. 武汉音乐学院学报, 2020 (3) : 53-66, 166.
- [15] 徐书贤, 孙维佳. 打造有温度的新型医院 [J]. 中国医院院长, 2021, 17 (9) : 52-53.
- [16] 余同笑, 耿阔, 王楠, 等. 公立医院高质量发展视域下儿童友好型医院建设刍议 [J]. 中国社会医学杂志, 2024, 41 (3) : 257-261.
- [17] 国家卫生健康委. 关于推进家庭医生签约服务高质量发展的指导意见 [EB/OL]. (2022-03-03) [2024-10-03]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-03/15/content_5679177.htm.
- [18] 上海市人民政府. 市发展改革委关于印发《上海市推进儿童友好城市建设三年行动方案(2023-2025年)》的通知 [EB/OL]. (2023-09-28) [2024-10-03]. <https://www.shanghai.gov.cn/nw12344/20230928/8c4f72ef96e349329c5a63f17a4d1417.html>.
- [19] 上海市卫生健康委员会. 关于印发《上海市儿童友好医院建设指引(试行)》的通知 [EB/OL]. (2024-01-25) [2024-10-03]. <https://wsjkw.sh.gov.cn/fybj2/20240125/97439fb7017845c9938d9f1a65e1ef8f.html>.
- [20] 深圳市妇女儿童工作委员会办公室. 深圳市儿童友好医院建设指引(修订版) [EB/OL]. (2021-10-20) [2024-10-03]. http://www.szfwg.cn/gzdt/tzgg/content/post_745388.html.
- [21] CAVET J, SLOPER P. Participation of disabled children in individual decisions about their lives and in public decisions

- about service development [J]. Children & society, 2004, 18 (4) : 278-290.
- [22] BAHAR M, BURNS E A. Perception, concern, competency: children's understanding of physical and non-physical aspects of urban environment in Iran [J]. Children's Geographies, 2021 (1) : 147-162.
- [23] LAMBERT V, COAD J, HICKS P, et al. Social spaces for young children in hospital [J]. Child: care, health and development, 2014 (2) : 195-204.
- [24] ROBINSON D. Effective inclusive teacher education for special educational needs and disabilities: Some more thoughts on the way forward [J]. Teaching and Teacher Education, 2017, 61: 164-178.
- [25] BIRCH J, CURTIS P, JAMES A. Sense and Sensibilities: In Search of the Child-Friendly Hospital [J]. Built Environment, 2007, 33 (4) : 405-416.
- [26] 林圻. “掌上医院”智能平台实现医院门诊全流程诊疗服务 [J]. 中国卫生产业, 2018, 15 (10) : 157-160, 174.
- [27] 翟宇. 妇女儿童医院建筑设计探索——德州市妇女儿童医院设计总结 [J]. 建材与装饰, 2017 (18) : 121-122.
- [28] DOUG DIETZ. The Design Thinking Journey: Using Empathy to turn Tragedy into Triumph [EB/OL]. (2017-09-01) [2024-10-25]. https://www.ted.com/talks/doug_dietz_the_design_thinking_journey_using_empathy_to_turn_tragedy_into_triumph.
- [29] 李尧, 邵世琦, 高方. 儿童友好型医院设计探索 [J]. 中国医院建筑与装备, 2023, 24 (11) : 30-35.
- [30] 赵耀. 浅析儿童诊疗空间设计如何趋向家庭化 [J]. 城市开发, 2022 (2) : 71-73.
- [31] 费璇, 陆俊. 色彩在现代儿童医院中的应用 [J]. 中国医院建筑与装备, 2022, 23 (5) : 49-52.
- [32] 米书书. 重庆儿童医院单人住院病房卡通风格软装设计研究 [D]. 重庆: 重庆师范大学, 2021.
- [33] 柴妹. 儿童医院无障碍设施浅析 [J]. 新材料新装饰, 2013 (7) : 188-189.

作者简介：

朱成煜/1985年生/男/湖北咸宁人/硕士/湖北省武汉市汉阳市政建设集团有限公司(武汉430050)/高级工程师/专业方向为交通工程

熊家乐/2002年生/女/浙江丽水人/华中科技大学建筑与城市规划学院(武汉430073)/在读本科生/专业方向为废弃地修复与微更新及儿童友好空间

郝晓赞/1980年生/女/湖北宜昌人/硕士/湖北省武汉博宏建设集团有限公司(武汉430050)/专业方向为建筑设计

何雨露/2002年生/女/湖北恩施人/华中科技大学建筑与城市规划学院(武汉430073)/在读本科生/专业方向为儿童友好空间

(* 通信作者) 秦晴/1989年生/女/湖北十堰人/博士/华中科技大学建筑与城市规划学院(武汉430073)/讲师/研究方向为儿童游乐景观及废弃矿坑修复与再利用/E-mail: qinqing@hust.edu.cn