

悉心聆听两分钟

文献引用 Smart H. Giving two minutes of time. WCET® Journal 2024;44(3):8.

DOI <https://doi.org/10.33235/wcet.44.3.8>

影响患者体验的因素绝非仅仅局限于医院规模、临床医生的专业知识或可用的临床资源。每一次有意义的接触，核心都是人与人之间的情感联结。若无此联系，即便拥有顶级的资源与最为专业的护理，也可能无法令人满意，让患者与临床医生皆心存遗憾。

在这篇社论中，我想深入探讨作为伤口和造口护理临床医生，我们如何才能打造超越市场宣传范畴的患者体验。我们深知，患者感受深刻，我们所给予的护理将在他们的记忆中烙下难以磨灭的印记。这些记忆，不仅影响着患者的治疗结果，更对他们干预后的未来态度以及对持续护理的反应起着关键作用。对于部分患者而言，这是迈向完全康复的道路；而对另一些患者，则意味着生活方式的重大转变、永久的身体变化甚至是失去。

我们深刻意识到，在与患者初次接触的最初两分钟进行良好沟通，乃是建立临床信任、开放性、依从性和接受度的关键所在。只需给予患者两分钟不间断的时间，让他们尽情享受自己的故事——而不是如往常般平均11秒就被打断¹——我们便能收集到近80%的信息，进而做出明智决策，并通过反馈他们分享的核心内容，建立起强有力的双向沟通渠道。^{1,2}这一看似简单的举动，让我们成为善于倾听的临床医生，更重要的是，能让患者真切感受到自己作为一个有实际问题的人得到了应有的关注。在当今快节奏的医疗环境中，时间堪称稀缺资源，而这种做法可能会为患者带来深刻且愉悦的惊喜体验。

倘若初次接触未能建立起“值得”的核心价值，那么其他关切可能就无法传达，从而可能导致临床医生的努力付诸东流。遗憾的是，在没有建立信任关系的情况下，并无一种公式可以识别这些关切。其中许多问题极为私密或令人尴尬，可能只有随着时间的推移才会渐渐显现。我们或许永远不会知道，患者因家庭成员没有足够的食物而未遵守高蛋白饮食；或者因为室内不允许穿鞋，所以患者没有使用糖尿病足减压疗法。我们甚至可能没有意识到，患者每晚都在为自己的现状感到悲伤，带着泪水入

睡。

作为国际跨专业伤口护理小组的成员，我们将以患者为中心的关注点作为学术优先事项，这对临床结局和患者体验有着重大影响。我们的下一次会议将于2024年3月8日和9日在阿联酋阿布扎比的ADNEC中心举行，您可以借此机会分享以患者为中心的护理经验。我们期待听到您如何通过建立信任关系取得超出预期的成果，并将这些经历转化为宝贵的学习时刻。

请记住，两分钟不间断的倾听就能建立变革性的关怀，进而创造能够治愈心灵的记忆。

参考文献

1. Phillips KA, Ospina NS, Montori VM. Physicians Interrupting Patients. *J Gen Intern Med.* 2019 Oct;34(10):1965. doi: 10.1007/s11606-019-05247-5. PMID: 31388903; PMCID: PMC6816596.
2. Huntington B, Kuhn N. Communication gaffes: a root cause of malpractice claims. *Proc (Bayl Univ Med Cent).* 2003 Apr;16(2):157-61; discussion 161. doi: 10.1080/08998280.2003.11927898. PMID: 16278732; PMCID: PMC1201002.