

最近三伏貼來診的人比較多，大家真的辛苦了。面對患者各種詢問、焦慮情緒，還有一些一不小心可能踩雷的說法，Dr. Right 把常見情境整理成比較簡單、能同理對頻的溝通方式，盡力化解應對的負擔，幫大家更好的趨吉避凶喔！

1. 同理關懷類型：

(1) 當患者提到關鍵詞「刺痛、紅腫」 | 先給關心、再給指標

對應例句：抱歉讓您這麼擔心，跟您關心目前皮膚有哪些不舒服的情形呢～（尾音拉長），我會詳細記錄下來（語速稍放慢）。

(2) 當患者提到關鍵句「維持多日」 | 先給關心、再約回診

對應例句：跟您關心皮膚狀況維持幾天/幾個小時呢～（尾音拉長）。我會詳細記錄下來和醫師確認，不曉得您今天是否有時間回診讓醫師檢查皮膚狀況（展現主動安排的態度）。

(3) 當患者提到關鍵句「已經回診過還是不舒服」 | 先同理、再確認焦慮程度、務必主動回電追蹤

對應例句：回診後還是持續不舒服，抱歉讓您這麼擔心。

能不能跟您關心目前皮膚一樣維持不舒服的情形是哪一些呢？我先幫您記錄下來目前狀況為您判斷（覆述具體狀況一遍）。

因為，藥物剛擦需要一段時間觀察，請幫我觀察__（帶入具體指標）__。如果紅腫、疼痛有持續上升，門診時間幫我來電診所，我們都會優先幫您安排，請您放心～（尾音拉長）。

(4) 當患者提到關鍵句「聲稱嚴重傷害」 | 現場需審慎接住 | 再往上回報

- ✓ 先用同理安撫，回應疼痛多久受到哪些影響
- ✓ 再說明呈報後，會有客服單位致電關心處理
- ✓ 同步化解同仁接聽電話、在現場溝通的恐懼

對應例句：抱歉讓您不舒服2天了、也影響到睡眠品質（稍微停頓），我已經紀錄下來您目前皮膚的狀況（覆述具體狀況一遍），掛掉電話就會同步反映給主管，客服會主動回電給您。請您放心，我馬上就去處理（展現積極）。

2. 地雷回應趨避：

(1)	「還好」，例如：「目前症狀聽起來還好，如果有更嚴重再回診檢查」
(2)	「沒關係」，例如：「沒關係，可以再觀察看看就好」
(3)	「很多人都這樣」，例如：「很多人貼完都會這樣，過幾天就好了」

3. 同理對頻溝通：

「承接情緒」



「確認資訊」



「醫師評估」



「衛教指引」

1. 承接情緒 | 關心在先，說明在後

「明白現在一定很擔心，抱歉我先跟您關心目前伏貼後的情況，也會再確認是否需要安排回診喔～」

！ 請留意！先完成情緒同理後 | 再開始引導做狀態確認

2. 確認資訊 | 聆聽在先，覆述在後

「您剛剛描述的（務必覆述情況）我都已經記錄下來，我會先向醫師確認後，再回覆您的。」

！ 請留意！避免第一時間直接回覆「還好」「沒關係」，會淡化民眾感受的結論用語。

3. 醫師評估 | 衛教指引

「經醫師確認，目前的情況屬於敷貼後可能出現的反應，可以先比較放心（語速放慢）。我這邊提供衛教指標，請您幫我們依照衛教內容觀察，如果觀察後仍未改善，或是症狀持續不舒服，門診時間來電診所，我們都會優先確認安排（語氣積極）」

！ 請留意！如果患者明確反應，不想觀察、明顯焦慮，請當下約回來，避免衍伸不被重視、不願處理的觀感喔。

接下來的日子中，如果遇到卡關的情境疑問，不用一個人心煩，請大家在群組提出來，我們會一起協助處理或給予建議，讓 Dr. Right 團隊為大家・一・起・分・憂・解・勞。