

以人为本的听力康复服务 PCC Ida 中国电子期刊 No.2

总编的话

今年世界爱耳日 WHO 发布了世界听力报告，给出下一步全球政府层面的 10 年战略: 将以人为本的服务整合到耳和听力康复 (IPC-EHC)。Ida 研究所是全球知名的独立非盈利公益组织，14 年来秉承独立运作、专业信誉和多学科合作创新的精神，把贯彻 PCC 并提高患者获得听力康复的能力作为使命，是听力康复领域倡导和促进 PCC 的先驱和全球推动者。如今其作为 PCC 的权威机构和知识中心，与 WHO 以及世界各国领先的专业组织、大学、以及病人团体共同发展听力行业。Ida 研究所从去年开始进行了全球科研项目-未来听力旅程 Future Hearing Journey，调查覆盖了全球各个国家的 1500 个行业代表，项目报告的结论指出: 听力问题作为整体身体健康的一部分，未来的听力康复行业一定是以人为本的，无论技术如何发展，86%的患者对人性化的听力服务有强烈的需求，专业人员需要为即将来到的改变做好准备。2021 年 Ida 研究所正式推出中国项目，对所有机构开放并提供免费公益 PCC 服务，本期主要汇报这 6 个月来我们的工作，主要包括以下方面：**PCC 理念的发展和宣教，临床工具本土化和开发，临床应用和患者支持，以及学术交流会议**等活动。我作为项目负责人，先衷心感谢在这起步阶段大家的热情参与和大力支持!

PCC 理念的发展和宣教

PCC 的发展演化来源于医患双方满意度提高的动力，PCC 服务的本质是在关注人整体生理、心理、社会基础上实现医患之间的新型沟通互动和健康方案; PCC 的实施方法是在改变理念基础上，利用 PCC 工具将理念整合到耳和听力康复流程中，不仅仅是对待疾病本身，而是利用技术和人文的结合为人谋福祉。围绕 PCC 的核心要素我们一方面探索推广适合我国的 PCC 道路，一方面分享了 PCC 在临床、教育、科研和行业发展等方面国际上的进展，共发布文章 16 篇，其中 3 篇在中国听力语言康复科学杂志上发表。我们同时开创了“Ida 研究所”公众号，全部文章发布在公众号上，同时在国际官网上开辟了中文板块 (https://idainstitute.com/tools/tools_in_translation/chinese/)，大部分中文资料也汇集在此。这些文章具体如下:

1. [以人为本的听力康复服务](#)
2. [应用激励工具开展以人为本的听力康复](#)
3. [以人为本听力康复对听障儿童家庭的益处](#)
4. [以人为本的听力康复服务 PCC Ida 中国 电子期刊 No.1](#)

5. [以人为本的听力康复服务](#)
6. [听力康复行业的未来发展和 PCC](#)
7. [以人为本的听力康复服务在中国的开展](#)
8. [首份世界听力报告和 WHO 官员 Dr.Shelly Chadha](#)
9. [以人为本听力康复服务 PCC 研讨会通知](#)
10. [播下未来 PCC 的种子-加拿大蒙特利尔大学的故事](#)
11. [以人为本听力康复服务 PCC 研讨会总结](#)
12. [听力康复专业人员的职业幸福感:应对职业倦怠的 PCC 新课程](#)
13. [迈向以人为本的全球听力康复服务之路](#)
14. [同理心和共同决策：以人为本的服务 PCC 在中国有深厚基础](#)
15. [PCC 理念的学习心得和使用 Ida 工具的助听器验配案例分享](#)
16. [以人为本的听力康复服务 PCC Ida 中国 电子期刊 No.2](#)

PCC/Ida 临床工具本土化和开发

Ida 研究所经过 14 年的创新，已经开发各种 PCC 沟通咨询工具和资源，应用于听力诊断、助听器验配、人工耳蜗、康复训练和耳鸣管理等。我们一开始就把探索适合中国国情的 PCC 临床工具作为重点，目前主要在进行 Ida 工具的中文翻译、本土化和制作等过程。已经完成并投入使用的临床工具有 7 个，可以在国际官网中文板块上下载使用。

1. **线条工具 The Line**：提供了一种快速的方法，通过 2 个问题评估患者行为改变的准备程度和使用助听器或人工耳蜗的信心，可以直接放入病史记录表中应用。
2. **盒子工具 TheBox**：通过四个问题让患者看到采取行动和不采取行动的优缺点，在助听器验配中非常有助于解决患者的犹豫心态，尽快配机。
3. **圆圈工具 The Circle**：描绘了患者通常经历各阶段,用于评估患者在听力旅程中处于什么阶段，针对所处阶段选择针对性的信息提供和康复手段。

以上 3 个统称**激励工具 Motivation Tools**，是 PCC 服务中最典型且在全球应用最广泛的工具，简单易用，在几分钟内帮助展开医患对话，了解客户的核心需求，提高他们改善听力和验配助听器的动力，并进行有针对性的咨询，立竿见影。

4. 我的听力解释工具 My hearing explained：利用患者的语言以实用的方式解释听力测试结果，结合患者的日常沟通给出下一步康复行动。

5. 优质生活工具 Living well：帮助患者确定日常生活中重要的交流情景和需求，共同制定交流策略和康复方案。

6. 听力之旅工具 Patient journey：通过分析服务对象的具体情况和在听力之旅中的阶段，定制听力中心的服务和发展战略

7. PCC 听力康复业务拓展指南 The Ida change guide：通过回顾如何让 PCC 使本中心的服务更好，制订听力中心未来发展战略和优势

PCC 临床应用和患者支持

随着 PCC 理念的推广和临床工具的推出，大家对 PCC 的热情不断提高，全国几十家听力中心有关专家立即开始了践行理念和试用临床工具的行动中，包括医院，大型听力中心连锁，康复中心和相关机构等，例如：北京的中国康复研究中心，济南的山东省耳鼻喉医院，上海的中医药大学附属医院，徐州的医科大学附属医院临床眩晕听力中心，西安的盛逸轩听力中心，博聆听觉康复中心连锁，佳音听力中心连锁等。有些听力师不断总结经验，并分享成功案例，如上海市的田宏斌博士，嵊州市的郑志红听力师，济南的张丽萍博士等。我们在这个过程中提供持续的指导、支持和反馈收集，以不断改进提高。我们看到，一方面 PCC 理念可以渗透到临床的每次接诊沟通中，适合每一位专业人员和患者，另一方面 PCC 必须和各种已有的技术、流程、指南结合，采用因地制宜的工具使用，为患者提高人性化、个性化的综合服务，最大程度地提高医患双方的满意度。同时我们能也与中国聋人协会合作，部分患者用户直接参与相关的 PCC 活动。

PCC 学术交流会议

我们已经召开 3 次以人为本听力康复服务 PCC 学术会议，前 2 次分别和行业内的专家领导们探讨了中国 PCC 发展的基本方向和在临床、教育培训、科研和学科发展的设想。第三次 [PCC 网上研讨会](#) 于 2021 年 4 月盛大召开，来自全国各地和国外的近 300 人注册参加了此次会议，参与人员包括耳科医生，大学教师，听力师，助听器验配师，康复老师，相

关专业学生, 和患者代表; 其中 50 多位为行业领导者, 包括大学听力学教育主任, 耳鼻喉科主任, 听力协会领导, 大型听力连锁机构总经理, 聋人协会领导和企业主管等, 会议包括开幕式、主题论坛、4 个专题演讲, 圆桌会议和总结, 主持人为马芙蓉教授。讨论了以下议题: 全球听力康复发展方向和 PCC, PCC 在英国的开展情况, PCC 在我国的开展, PCC 在医院和大学的应用, 在连锁听力中心开展 PCC 成人听力康复工作的初探。我们把会议讲座制作成了 [7 个视频](#), 学习浏览次数达到 6000 多次, 估计约 900 位专业人员学习受益。

再次感谢大家! 更多内容, 欢迎浏览 Ida 研究所网站, 欢迎联系我们

微信群: PCC 专题交流群

邮件: difn@idainstitute.dk

微信公众号: Ida 研究所

网站: <https://idainstitute.com/>