

以病人為中心衛教模式(運用 teach-back 模式)

萬芳醫院 邱妃杏護理師

以病人為中心的衛教模式是提升自我管理重要原則，透過積極的血糖控制，輔以生活方式的改變，是延緩合併症發生有效且重要策略。糖尿病人需要在日常生活中對疾病進行積極的自我管理行為，患者自我管理教育和支持對糖尿病患者至關重要。然而，許多糖尿病人難以理解和遵循醫療服務提供者的建議（例如飲食、運動、藥物）；根據文獻，幾乎有 50% 的糖尿病人不容易遵守疾病管理規範。

糖尿病管理需要長期衛教計劃，其成功與否取決於病人和健康提供者之間有效和高效的互動。這強烈的證據促使美國糖尿病學會(ADA) 將糖尿病自我管理教育(DSME) 和以患者為中心的衛教方法作為糖尿病患者衛教內容標準的組成。

臨床上與病人溝通之間最重要的是病人感到衛教人員聽到了他們與血糖控制相關的擔憂。此外，如果他們彼此之間相互理解，病人很可能會參與他們治療計劃的決策過程。通過患者和衛教人員之間的這種有效和互動的溝通，也可以增強信任關係。

本文章採用 The 5Ts for Teach Back: An Operational Definition for Teach-Back

Training發表在Health Literacy Research and Practice, 2020;4(2):e94 - e103研究旨在探索病人運用teach back(回授或演示)體驗的模式，並確定其與以病人為中心的照護因素和糖尿病衛教內容的關聯。有三個研究主題。

(一)有多少病人在就診期間經歷了teach back？

(二)哪些患者特徵與teach back經驗相關？

(三)teach back經驗對照護結果有何影響，包括以患者為中心的護理（例如，患者體驗、共同決策）和糖尿病護理教育（例如，醫療建議、對自我護理的信心）

總而言之，回授過程將有助於建立更好的醫病關係，從而提高健康資訊的品質和完整性，從而實現以病人為中心的照護。

結論：

這些病人就診衛教中只有 25% 經歷過teach back方式。這表明，在執行衛教但忙碌大量工作中，teach back方法的採用和利用並不是最理想的，這也真實反映出臨床衛教人員的忙碌工作量。儘管大家努力想要以更好方式來幫助病人。

何謂 Teach-Back Method 回授或演示方法

自英文-回授方法，也稱為“演示”方法(見維基百科)，是醫療保健提供者用來確認病人是否理解向他們解釋的內容的溝通確認方法。如果患者理解，他們就能夠準確地“回傳”信息。這是一種旨在提高健康素養的交流方法。在對患者需要多少信息或提供方溝通的有效性的認識上可能存在很大差距。

Teach-Back 5個操作型定義：

1. 專注一個焦點，一次解決一個問題。
2. 工具可用文字、圖像、統計等方法幫助病人理解。
3. 承擔責任，教導病人承擔及確認自己健康責任。
4. 病人與衛教人員彼此無礙溝通，能互相理解健康資訊，病人也能回饋說出
5. 如果必要時，再試一次。

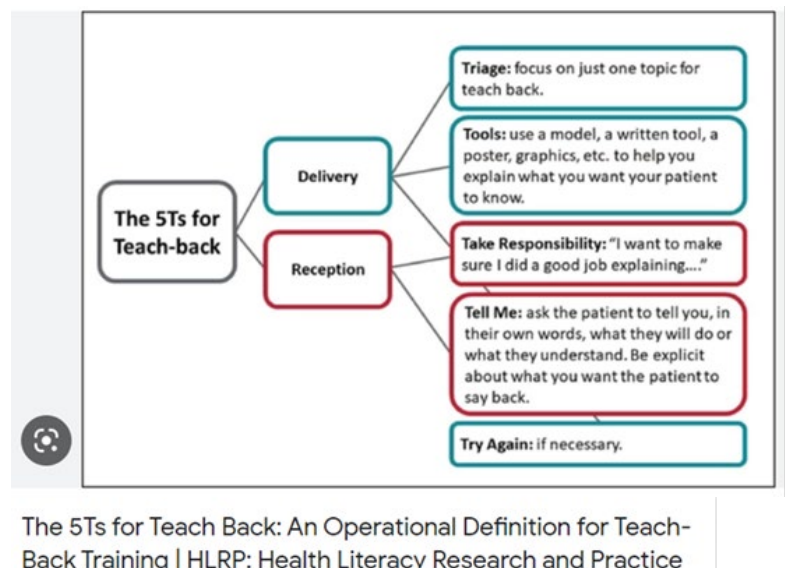
Teach Back 是一種健康溝通策略，用於以非羞辱的方式確認患者的理解。儘管 Teach Back 被廣泛推薦

為改善患者結果和組織健康素養的最佳實踐策略，根據5個標準化操作定義和五個特定的可觀察內容，即 5Ts for Teach Back。此溝通技巧可用於培訓任何醫護人員。通過輔導和練習活動，提高 Teach Back 的能力。

與病人的對話中，醫護人員往往更注重傳遞信息，而不是檢查是否理解。October、Dizon 和 Roter (2018 年)發現醫護人員在談話中占主導地位，他們的發言次數密集，每輪發言量更多，而患者每輪發言更少。當提供者說得太多時，提供者和患者都無法評估對方對資訊接收是否準確。

我們要做是把話語權還給病人重新回到病人對於醫療資訊的理解，在此過程中，讓患者用自己的話描述他們所學的資訊或對糖尿病控制的了解，以確認對資訊的理解共識是否在同一水平線。

理解與同理心是執行有效衛教以病人為中心衛教模式 是二個重要元素。



圖一 Teach-Back 5 個操作型定義