



什么是复述教导 (Teach-Back)?



这本小册子将概要介绍如何进行复述教导 (Teach-Back)。它提供示例性的场景和话稿，帮助您练习。请利用这些练习工具。您将可以初步了解相关过程，学会如何开展复述教导谈话。



基本步骤

复述教导是一种确认病人理解您的教导内容的方法。这也是一种确认您清晰表达的方法。在这种方法中，您要求病人用自己的语言复述您告诉他们的事情。

1. 组织好您想要说明的事情。考虑将需要表达的信息分成小块，也就是听者可以容易记住和复述的简短逻辑单元。并将这些信息块按逻辑顺序排列。
2. 告诉听者您想表达的信息的第一个部分（信息块）。
3. 请此人将其解释给您听。检查此人是否能够向您重复您刚刚表达的信息块。
4. 如果此人不能准确地复述信息，用另一种方法重新解释。记住只重新解释没有被准确复述的部分。
5. 再次请此人向您复述。检查您是否很好地解释了该信息块。



复述教导起初可能令您感到有些尴尬，但是做的越多，这种感觉越轻。如果您更多练习，这就会变得更容易、更快。病人也能够更容易听懂您的指示并遵照执行。

6. 解释您想说明的信息的下一个部分。也就是，解释您想表达的下一个信息块。
7. 请此人向您复述您刚刚表达的信息块。检查您是否很好地解释了该信息块。
8. 重复此过程，直到完成所有信息。



复述教导的开场词

以下是医护人员与病人进行复述教导谈话时的几种开场语句。

- 我们刚才讨论了很多内容。如果您复述我刚才说的话，就可以让我知道我的解释是否清楚。
- 用您自己的语言，请告诉我我刚才说了什么？
- 您可以告诉我您刚才听到我说了什么吗？
- 您可以告诉我您会怎样向朋友、伴侣或家人解释该内容吗？
- 您回到家中，到了 [遵照某项医嘱] 的时候，您会怎么去做呢？
- 您回到家中，到了 [遵照某项医嘱] 的时候，您要做的第一件事情是什么？

复述教导的成功贴士

- 不要将复述教导环节留到客户或病人看诊时段的末尾。应该在给与医嘱或希望确认病人理解的时候随时进行。
- 复述教导方法不是只有临床人员才能使用。医护工作场所的任何人都可以使用复述教导方法。
- 记住，您有责任确保听者理解信息，如果听者不理解，过错不在他们。
- 不要因为挫折而感到沮丧，复述教导随着坚持使用会变得更加容易。
- 为了表现您对听者的关注，使用眼神接触、友善的身体语言、以及关心的语气。
- 使用简单清晰的语言进行解释：每次只提供少量信息，尽量使用直白语言。



用于练习的复述教导话稿

以下页面包含您可以用于练习复述教导方法的话稿。如果您与合作伙伴一起练习，可以轮流扮演医生和病人的角色。



更多资源

包括视频在内的更多资源请见 oralhealthsupport.ucsf.edu/oral-health-literacy-toolkit, 查找“口腔健康知识工具套件资源”(Oral Health Literacy Toolkit Resources) 部分。

在复述教导期间：留意这些行为

在练习一个或多个话稿之后，您可以暂停并审视效果。病人扮演者可以观察医护人员的复述教导技能，并给予非正式的反馈。如果有第三者在场观察角色扮演练习，您可以得到更多反馈，以更有效地练习和提高。

以下是练习中应该注意的事情：

- 表达的信息是否清晰、易懂？例如，句子是否简短，抑或病人可能因为您说的句子太长而感到混淆？
- 医务人员是否语速较慢并使用友善的身体语言，例如微笑和点头？
- 是否请病人复述医嘱或演示相关操作？
- 向病人提出的问题是否采用非评判性的语气？
- 病人第一次没有听明白之后，医护人员是否重复了信息？其后是否又请病人再次复述？
- 病人正确复述内容之后，医护人员是否表示鼓励？

解释牙齿涂氟

医生:	家长:
<p>我们想要在您的孩子的牙齿上涂氟化物。氟化物让孩子的牙齿质地更硬、更强，更不容易患龋齿。您可以用自己的语言告诉我氟化物有什么作用吗？</p>	<p>我想它是一种涂料或清漆，就像木头上用的那种？而且可以帮助预防龋齿。</p>
<p>比较接近。我再清楚地解释一遍，好让您有作出决定所需的信息。我们是用像指甲油刷子一样的小刷子，在孩子的牙齿上涂一种液体，也就是氟化物。它很快变干和硬化。变干和硬化之后就可以帮助预防龋齿。好的，我想确认我把事情讲明白了。请您试着向我复述。</p>	<p>您说氟化物很快变干和硬化，然后就可以保护孩子的牙齿</p>
<p>对的。</p>	<p>好啊，那么我们就做吧。</p>
<p>我认为这是一个好的决定。我们今天就在你们离开之前实施这个操作。需要记得的一件事情是，您的孩子今天可能会感到牙齿发粘，所以我们希望您等到明天才给孩子刷牙。孩子今天也不应该吃脆硬的东西，或者吃喝很热的东西。您是否可以把我刚才给您的医嘱复述给我听，以确认我讲清楚了？</p>	<p>我可以让他们吃喝正常的东西，但是不要给他们刷牙。</p>
<p>是的，对的。还有，今天不要给他们吃喝很热或脆硬的东西。</p>	<p>好的，他们可以吃喝正常的东西，但是不能是热或脆硬的东西。</p>
<p>完全正确。关于牙齿涂氟，您还有别的问题要问吗？</p>	

医生:	病人:
<p>您的一颗后牙上的填充物裂开了，在边缘上我还观察到一些龋齿的情况。我认为我们应该重新补牙，替换旧的填充物。请您跟前台安排一个预约，前来更换填充物。为了确保我刚才把事情讲清楚了，您可以用自己的语言重复我说的话吗？</p>	<p>您好像是说我的补牙材料上有一个龋洞。</p>
<p>实际上是这样的，几年前您做了补牙，用填充物补上了一个龋洞。由于正常的磨损，现在发现填充物有裂缝。这可以导致发生进一步龋齿，所以我们应该修补填充物。</p> <p>接下来是这样的。我们今天结束之后，前台人员将为您安排一个新的预约。下次看诊将需要大约两个小时。一开始，我会实施牙科麻醉。在您的口腔和牙齿麻醉之后，我会取出旧的填充物及任何有蛀牙的组织。然后我将补上新的填充物。我刚才说了很多内容。您是否可以重复给我听，好让我知道我的解释是否清楚？</p>	<p>我今天要跟前台安排一个新的预约，我明白我需要请两个小时的假，另外加上到这里的交通时间。您会麻醉我的牙齿，然后更换填充物。</p>
<p>完全正确。现在我们谈谈重新补牙之后的事情。在下次看诊之后我会给您详细的医嘱，但是基本情况是这样的：在操作完成之后您的口腔会继续麻木一段时间。在麻木感消失之前不要咀嚼，以免咬到自己的面颊内侧或舌头。我又说了很多，您可以重复给我听吗？</p>	<p>我的口腔将麻木一段时间，我要小心不要咬到自己的面颊内侧或舌头。</p>
<p>说的不错。避免咬到面颊内侧和舌头的一个方法是，在更换填充物后的几个小时内不要吃东西。您可以重复说给我听吗？</p>	<p>您说，麻木感消失之后才可以吃东西。</p>

医生:	病人:
<p>看起来您有很好刷牙和用牙线，但是牙齿外面的一层坚硬物质，也就是牙釉质，正在被您喝的运动饮料中的酸性物质腐蚀变薄。如果运动饮料中的酸长时间接触牙齿，就会使得牙齿强度变弱。如果您更多地喝水，就可以改善牙齿健康。如果您仍然想喝运动饮料，可以一次性喝完，而不是在很长的时间里小口小口地喝。我刚才说了很多。您是否可以用自己的语言重复给我听，好让我知道我的解释是否清楚？</p>	<p>好的，您是说虽然我很好地刷牙，运动饮料对我的牙齿不好。</p>
<p>是的，主要用喝水来补充液体可以避免牙齿强度变弱。如果您仍然想喝运动饮料，应该一次喝完，不要整天小口慢慢喝。您可以重复给我听吗？</p>	<p>如果我想喝运动饮料，我只应该喝一瓶？</p>
<p>嗯，可以喝，但是不要一整天小口慢慢喝。我希望您一次喝完，这样饮料不会整天留在牙齿上。我知道这比较复杂，我想确保您听明白了我的解释。您可以告诉我我刚才说了什么吗？</p>	<p>您是说，如果我喝运动饮料的话，一次喝完，不要小口慢慢喝。</p>
<p>对的。我们还想增加您的牙齿的强度。我们将给您高氟牙膏，每天用两次。它比一般的牙膏含有更多的氟化物，可以帮助增加牙齿的外层，也就是牙釉质的硬度。为了让氟化物有更多的时间增强您的牙齿，请您在刷牙之后不要漱口，只要吐出牙膏沫子，让剩余的牙膏整晚留在牙齿上。好的，为了确保我解释清楚了，您可以告诉我您将如何使用新的牙膏吗？</p>	<p>我要每天两次用新的牙膏刷牙… 我要去药店买，对吧？还有，刷完牙用漱口水漱口。</p>
<p>您不要到药店买高氟牙膏。今天我们会给您一小管牙膏带回家。刷完牙不要漱口，而是把残留的牙膏大部分吐出来，但是不要漱口。这样的话，会有一个薄层的氟化物整晚留在牙齿上。您可以重复一遍我说的话，好确认我解释清楚了吗？</p>	<p>哦，好的。您会给我特别的牙膏带回家。我刷完牙后可以吐出残留的牙膏，但是不要漱口，这样的话有一些牙膏会留在牙齿上。</p>

解释给幼儿刷牙

医生:	家长 / 病人:
<p>您的孩子的牙齿看起来不错。但是现在肯定可以开始给他们刷牙了。幼儿的牙齿可以用于吃东西、帮助发音说话、以及为恒牙生长保留位置。定期刷牙、保持牙齿健康是很重要的。您可以使用幼儿牙刷并抹上米粒大小的含氟牙膏。要刷到所有牙齿的各面。您可以告诉我您要如何护理孩子的牙齿吗？</p>	<p>哎呀，我以前不知道要这样做呢。听起来不容易。她不会安静下来合作，而且想自己刷。</p>
<p>很多人都不知道家长要为婴幼儿护理牙齿。您说的没错，精力旺盛的幼儿会带来困难和挑战。我可以给您一个单张，上面有其他家长的成功经验。我们也可以给您一枝儿童牙刷和含氟牙膏样品。这样回家就可以马上开始，每天两次，每次抹上米粒大小的牙膏。您可以用自己的语言重复给我听吗？我想知道我的解释是否清楚。</p>	<p>我应该开始为孩子刷牙了，而且您会帮助我。</p>
<p>是的，我今天会尽可能帮助您，好让您可以自己在家执行。我会给您婴幼儿尺寸的牙刷和牙膏，以及关于如何为孩子刷牙的单张资料。您可以找到一个大人和孩子都舒服的刷牙姿势。可能需要尝试几次，但是那个单张上有一些建议，而且您自己知道孩子的舒适姿势。抹上少许含氟牙膏，刷到所有牙齿的各面。您可以重复给我听吗？</p>	<p>您说使用含氟牙膏，刷到牙齿的所有表面。</p>
<p>对，说的很好。那您要用多少牙膏呢？</p>	<p>抹上米粒大小的牙膏。</p>
<p>没错。你们两个很快就会养成这个好习惯。如果出现问题，请打电话给诊所，我们会试图帮助您。</p>	

