

## Εργαλείο 3. Η μέθοδος Teach-Back



Image by Elf-Moondance from Pixabay. <https://pixabay.com/illustrations/doctor-patient-clinic-consultation-6029164/>

## Σύνοψη

Ανεξάρτητα από το επίπεδο εγγραμματοσύνης υγείας των ηλικιωμένων ατόμων, είναι σημαντικό οι επαγγελματίες υγείας να διασφαλίζουν ότι τα ηλικιωμένα άτομα κατανοούν τις πληροφορίες που τους παρέχονται. Με τη μέθοδο Teach-Back ελέγχουμε την κατανόηση των πληροφοριών από τα ηλικιωμένα άτομα ζητώντας από εκείνα να μας πουν με δικά τους λόγια τι πρέπει να γνωρίζουν ή να κάνουν για την υγεία τους. Έτσι επιβεβαιώνουμε ότι έχουμε εξηγήσει τα πράγματα με τρόπο που κατανοούν οι ίδιοι. Με ανάλογο τρόπο, και η μέθοδος show-me επιτρέπει στους επαγγελματίες υγείας να επιβεβαιώνουν ότι τα ηλικιωμένα άτομα μπορούν να ακολουθήσουν συγκεκριμένες οδηγίες (π.χ. πώς να χρησιμοποιούν μια συσκευή εισπνοής).

■ ■ Οι μέθοδοι Teach Back και Show Me είναι πολύτιμα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιούν όλοι με κάθε ασθενή. Οι μέθοδοι αυτές μπορούν να σας βοηθήσουν ώστε:

- Να βελτιώσετε την κατανόηση και την τήρηση των οδηγιών από τα ηλικιωμένα άτομα.
- Να μειώσετε τις τηλεφωνικές κλήσεις και τις ακυρώσεις ραντεβού.
- Να βελτιώσετε την ικανοποίηση του ατόμου και τη φροντίδα υγείας .

## Γεγονός

Μελέτες έχουν δείξει ότι το 40-80% των ιατρικών πληροφοριών που ακούν οι ασθενείς κατά τις επισκέψεις στο ιατρείο ξεχνιούνται αμέσως, και σχεδόν οι μισές από τις πληροφορίες που συγκρατούν είναι λανθασμένες.

## Αναλαμβάνοντας Δράση

### Μάθετε τη μέθοδο Teach Back

- [Βίντεο Teach-Back](#) διάρκειας 5'. Αυτό το πεντάλεπτο βίντεο δίνει δύο παραδείγματα χρήσης του teach-back κατά την τροποποίηση της φαρμακευτικής αγωγής (υποτιτλισμένο στα Ελληνικά)

#### Προσωπικές Εμπειρίες

«Αποφάσισα να εφαρμόσω το Teach Back σε πέντε ηλικιωμένους ασθενείς. Με μια ασθενή ολοκλήρωσα την επίσκεψη λέγοντας «πες μου, λοιπόν, τι θα κάνεις όταν πας στο σπίτι»... Δεν μπορούσε να επαναλάβει τις οδηγίες που μόλις της είχα δώσει. Εξήγησα ξανά τις οδηγίες και μετά μπόρεσε να μου τις επαναλάβει... Δεν είχα ιδέα ότι δεν κατάλαβε. Είχα εστιάσει τόσο πολύ στην παράδοση του μηνύματος που δεν συνειδητοποίησα ότι δεν είχε ληφθεί». – Γηρύατρος

### Δοκιμάστε τη μέθοδο teach-back.

- **Να θυμάστε ότι δεν πρόκειται για κάποια εξέταση των γνώσεων του ηλικιωμένου ατόμου.** Το αντικείμενο της εξέτασης είναι το πόσο καλά εξηγήσατε εσείς τις οδηγίες. Προσπαθήστε να αποφύγετε το στίγμα απέναντι στα ηλικιωμένα άτομα με ερωτήσεις «Καταλάβατε τι σας είπα;» ή «θέλω να δω εάν καταλάβατε τις οδηγίες, μπορείτε να τις επαναλάβετε;».

- **Προετοιμάστε τη στρατηγική σας.** Σκεφτείτε πώς θα ζητήσετε από τα ηλικιωμένα άτομα να επαναλάβουν τις πληροφορίες. Για παράδειγμα: «Είπαμε πολλά σήμερα και θέλω να βεβαιωθώ ότι τα εξήγησα όλα με σαφήνεια. Ας επαναλάβουμε λοιπόν τι έχουμε πει. Μπορείτε να περιγράψετε τα τρία πράγματα που συμφωνήσατε να κάνετε και τα οποία θα σας βοηθήσουν να ελέγξετε τον διαβήτη σας;»

■ **Σύνοψη πληροφοριών και Έλεγχος.** Μην περιμένετε μέχρι το τέλος της επίσκεψης για να εφαρμόσετε τη μέθοδο teach back. Συνοψίστε τις πληροφορίες σε μικρότερα τμήματα και ζητήστε από τον ασθενή να τις επαναλάβει. Επαναλάβετε πολλές φορές κατά τη διάρκεια μιας επίσκεψης.

■ **Διευκρινίστε και ελέγξτε ξανά.** Αν η μέθοδος teach-back αποκαλύψει κάποια παρανόηση, εξηγήστε ξανά χρησιμοποιώντας διαφορετική προσέγγιση. Ζητήστε από τους ασθενείς να σας επαναλάβουν ξανά τι τους είπατε μέχρι να μπορέσουν να περιγράψουν σωστά τις πληροφορίες με δικά τους λόγια. Αν παπαγαλίσουν τα δικά σας λόγια, ενδεχομένως να μην έχουν καταλάβει.

■ **Ήπια Νοητική Διαταραχή και αρχόμενη άνοια.** Στα ηλικιωμένα άτομα που εμφανίζουν διαταραχές μνήμης η μέθοδος teach-back μπορεί να σας βοηθήσει να επιβεβαιώσετε ποιες πληροφορίες θυμάται ο ασθενής και τις έχει κατανοήσει και ποια σημεία χρειάζεται να επαναλάβετε ή και να απλοποιήσετε. Ειδικά, στις περιπτώσεις ατόμων με Ήπια Νοητική Διαταραχή που μπορεί να προσεγγίζουν για πρώτη φορά ένα Ιατρείο μνήμης και να μην συνοδεύονται από κάποιο φίλο ή την οικογένεια. Θυμηθείτε να συνοδεύετε πάντα την προφορική πληροφορία με έντυπο υλικό (για παράδειγμα, υπενθύμιση των ραντεβού, ενημέρωση προς την οικογένεια, ενημέρωση για τη διάγνωση κ) .

■ **Ξεκινήστε σταδιακά και με συνέπεια.** Στην αρχή, μπορείτε να δοκιμάσετε το teach-back με το τελευταίο χρήστη που θα συνομιλήσετε για την ημέρα. Μόλις νιώσετε άνετα με τη μέθοδο, χρησιμοποιήστε το teach-back με όλους, οποιαδήποτε στιγμή.

■ **Εξάσκηση.** Θα χρειαστεί λίγος χρόνος, αλλά μόλις γίνει μέρος της ρουτίνας σας, το teach back μπορεί να γίνει χωρίς αμηχανία και χωρίς να παίρνει χρόνο.

■ **Χρησιμοποιήστε τη μέθοδο show-me.** Κατά τη συνταγογράφηση νέων φαρμάκων ή στην αλλαγή της δοσολογίας, η έρευνα δείχνει ότι ακόμη κι όταν οι

ασθενείς επαναλαμβάνουν σωστά τότε και πόση δόση φαρμάκου θα πάρουν, πολλοί θα κάνουν λάθη όταν τους ζητηθεί να δείξουν τη δόση. Θα μπορούσατε να πείτε, για παράδειγμα: «Έχω προσέξει ότι πολλοί άνθρωποι δυσκολεύονται να θυμηθούν πώς παίρνουν το αντιπηκτικό τους. Μπορείς να μου δείξεις πώς θα το παίρνεις;»

■ ■ **Χρησιμοποιήστε φυλλάδια/έντυπο υλικό μαζί με τη μέθοδο teach-back.**

Γράψτε βασικές πληροφορίες για να βοηθήσετε τα ηλικιωμένα άτομα να θυμούνται τις οδηγίες στο σπίτι. Επισημάνετε σημαντικές πληροφορίες διαβάζοντας το γραπτό υλικό, για να ενισχύσετε την κατανόηση τους. Μπορείτε να επιτρέψετε στα ηλικιωμένα άτομα να ανατρέχουν σε φυλλάδια κατά την εφαρμογή της μεθόδου teach-back, αλλά βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιούν δικά τους λόγια και δεν αναπαράγουν το υλικό αυτολεξεί.

Ανατρέξτε στο **Εργαλείο 7: Αποτελεσματική χρήση του έντυπου εκπαιδευτικού υλικού**

■ ■ **Εκπαιδεύστε το μη-ιατρικό προσωπικό.** Τα μέλη του μη-ιατρικού προσωπικού που αλληλεπιδρούν με ηλικιωμένα άτομα θα πρέπει επίσης να χρησιμοποιούν το teach-back. Για παράδειγμα, το προσωπικό που κλείνει ραντεβού μπορεί να το χρησιμοποιεί για να διασφαλίζει ότι τα άτομα κατανοούν τι απαιτείται από αυτούς στην επόμενη επίσκεψη, όπως ώρα άφιξης, έγγραφα, φάρμακα, και λεπτομέρειες σχετικά με παραπεμπτικά σε ιατρούς.

■ ■ **Μοιραστείτε ιστορίες για τη μέθοδο teach-back.** Ζητήστε από ένα άτομο σε κάθε συνάντηση προσωπικού να μοιραστεί μια διαφωτιστική περίπτωση χρήσης του teach-back. Αυτό χρησιμεύει ως υπενθύμιση της σημασίας της αδιάλειπτης χρήσης του teach-back.