

活得健康 保養有方

社區保健員外展計劃

Healthy Living

Chinese Lay Health Worker Outreach Project

預防大腸癌 培訓手冊

Lay Health Worker Training Manual
Colon Cancer Prevention

Prepared by:

Lei-Chun Fung, MPH, MSW
Elaine Chow, BA
Kent J. Woo, MSW
Corina Liew
Ching Wong, BS
Janice Tsoh, PhD
Stephen J. McPhee, MD
Gem Le, PhD
Jun Wang, PhD
Tung Nguyen, MD

NICOS
華人健康組織聯會

◆ **SFSU**
三藩市州立大學 ◆

UCSF
三藩市加州大學

目錄

1.	計劃概述	4
2.	社區保健員的職責	5
3.	為社區保健員提供的資源	6
4.	社區保健員活動時間表	7
5.	預防大腸癌教材	8
6.	大腸癌及其預防方法	11
7.	練習 1：使用活頁手冊	12
8.	如何進行大便潛血檢查	14
9.	對於大腸癌檢查的常見想法及總結	15
10.	練習 2：使用活頁手冊	16
11.	功課	17

12.	進行小組健康教育	18
13.	練習 3：使用活頁手冊	26
14.	問題解答	27
15.	參觀醫生診所	28
16.	進行電話跟進	29
17.	電話跟進表	30
18.	電話跟進示範	32
19.	練習 4：電話跟進	33
20.	社區資源指南	34
21.	附錄	35
	附錄A. 大便潛血檢查:愈創木脂測驗 (Guaiac Test)	36
	附錄B. 大便潛血檢查:大便免疫化學測驗 (FIT)	37
	附錄C. 做大腸癌檢查的四種不同情況	38
	附錄D. 如何根據組員情況提供相應的支持	39
	附錄E. 電話跟進培訓資料:詳細指引	40
	附錄F. 電話跟進培訓資料:對話示例	47

1. 計劃概述

大腸癌是影響美國華人的第二常見癌症。如果人們定期進行大腸癌檢查，就可以及早檢驗出大腸癌。三藩市加州大學(UCSF)、三藩市州立大學(SFSU)以及華人健康組織聯會(NICOS) 共同推出了一項名為「活得健康 保養有方：社區保健員外展計劃」，鼓勵年齡介於 50 至 75 歲的華人定期接受大腸癌檢查。

「活得健康 保養有方：社區保健員外展計劃」目的在於教育及鼓勵華人接受大腸癌檢查。社區保健員外展是一種成功及有效宣傳癌症檢查的方法。社區保健員外展培訓人員曾使用這種模式，成功開展了針對越南裔人士推廣乳腺癌及子宮頸癌檢查的大型計劃，以及針對華人推廣大腸癌檢查的初步計劃。培訓出來的社區保健員成功地幫助自己的親朋好友獲得適當的癌症檢查。而同樣重要的是，參加這些計劃的社區保健員都認為自己學到了更多有關健康的知識，也懂得如何教導他人。很多社區保健員參加了這些計劃之後，變得更有自信，更有興趣在社區內幫助他人。

活得健康 保養有方：社區保健員外展計劃的目標是向你所招募的 15 名組員推廣大腸癌檢查。我們會為你提供培訓，幫助你獲得所需的知識及技能，讓你能向組員講解有關大腸癌及其預防方法。我們挑選你成為社區保健員，是因為你已符合這計劃所要求的條件，並願意幫助他人活得健康。在幫助組員的時候，你只需表現自然就可以了。

2. 社區保健員的職責

作為預防大腸癌組的社區保健員，你除了參加本次為期兩天的培訓之外，還需要完成以下的職責：

- 進行 2 次小組健康教育，向組員講解大腸癌及其檢查的知識。
- 進行 2 次電話跟進鼓勵及協助組員獲取大腸癌檢查。
- 參加 1 次跟進培訓，為第 2 次的小組健康教育聚會及電話跟進做準備。
- 在計劃結束時參加 1 次社區保健員答謝會。
- 盡你所能幫助組員獲取大腸癌檢查。
- 在計劃進行期間，將所有活動記錄下來，並每月提交給計劃負責人。

本手冊能助你教育其他華人甚麼是大腸癌、如何預防大腸癌、以及如何完成社區保健員的任務。培訓人員及計劃負責人會全程向你提供協助。

3. 為社區保健員提供的資源

在你需要幫助或更多資料的時候，你可以利用周圍的很多資源，包括：

- 計劃負責人
- 培訓人員及研究人員
- 同組的其他社區保健員
- 預防大腸癌培訓手冊
- 活頁手冊
- 預防大腸癌小冊子
- 社區資源指南

如果你不確定該向誰尋求幫助，請聯絡計劃負責人。

4. 社區保健員活動時間表

以下是你在本計劃進行期間每個月參與的各種活動的時間表。

時間表	活動
第 1 個月	<u>入職培訓</u> <ul style="list-style-type: none">社區保健員參加培訓，學習研究方法及如何招募組員
第 1-2 個月	<u>招募 15 名組員(年齡 50 至 75 歲)</u>
第 3 個月	<u>預防大腸癌培訓</u> <ul style="list-style-type: none">社區保健員參加 2 天的培訓，學習有關大腸癌的知識及如何組織小組健康教育
第 4-5 個月	<u>小組健康教育 1</u> <ul style="list-style-type: none">社區保健員安排小組健康教育 1 (每組 5 至 8 名組員)社區保健員通知計劃負責人小組時間及地點計劃人員取得組員簽署的同意書後，進行初步問卷調查
第 5-6 個月	<u>電話跟進 1</u> <ul style="list-style-type: none">社區保健員致電組員進行跟進將跟進內容記錄在電話跟進表上 <u>參加跟進培訓</u> <ul style="list-style-type: none">社區保健員參加跟進培訓，為小組健康教育 2 作準備
第 6-7 個月	<u>小組健康教育 2</u> <ul style="list-style-type: none">社區保健員安排小組健康教育 2 (每組 5 至 8 名組員)社區保健員通知計劃負責人小組時間及地點
第 7-8 個月	<u>電話跟進 2</u> <ul style="list-style-type: none">社區保健員致電組員進行跟進將跟進內容記錄在電話跟進表上
第 10-11 個月	<u>社區保健員答謝會</u> <ul style="list-style-type: none">與其他社區保健員一起參加答謝會分享心得及意見

5. 預防大腸癌教材

在本計劃中，你將會使用「我們如何預防大腸癌？」活頁手冊，在兩次小組健康教育聚會中向組員講解有關大腸癌的知識。活頁手冊包括以下三大主要部份：

第 1-19 頁 大腸癌及其預防方法

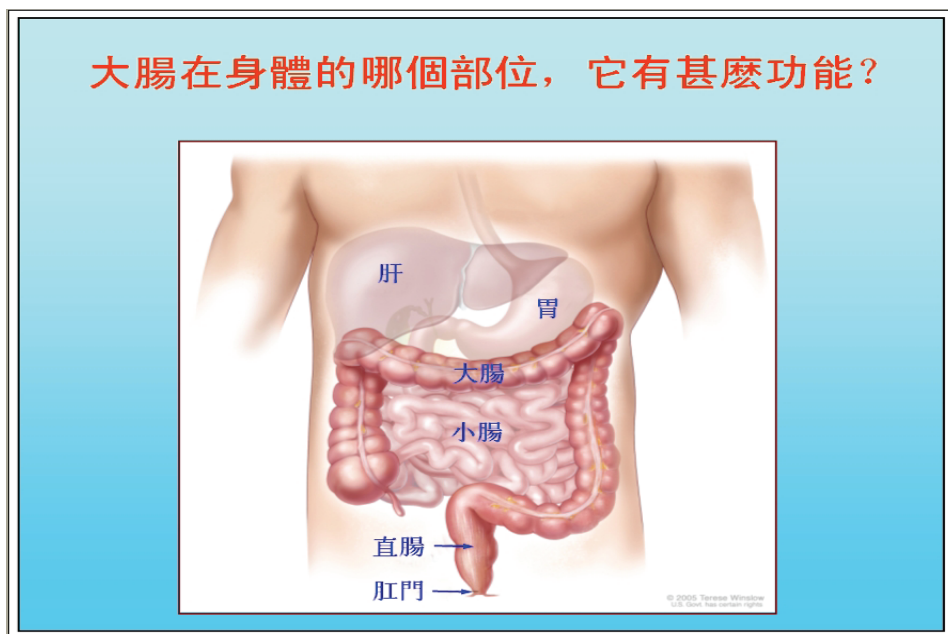
第 20-28 頁 對於大腸癌檢查的常見想法及總結

第 29-38 頁 進行大腸癌檢查時可能遇到的障礙

在培訓結束時，你將會懂得如何使用此手冊來向你的組員講解有關大腸癌及其預防方法。

活頁手冊內頁樣本

手冊正面（面向組員）



手冊背面（面向社區保健員）

大腸在身體的那個部位，它有甚麼功能？

- 大腸就是消化系統的末端。它位於胃部的下方
- 大腸的上端連接小腸，下端則連接肛門
- 大腸有三個主要的功能：
 1. 吸收消化後食物中剩餘的水分，維生素和礦物質
 2. 接收並儲存不能消化的廢物
 3. 將廢物排出體外

WHERE IS THE COLON LOCATED AND WHAT DOES IT DO?

- The colon is the lower section of the digestive tract. It is located in the abdominal cavity below the stomach.
- The top of the colon connects to the small intestine. The bottom of the colon connects to the anus.
- Three main functions of the colon are:
 1. To absorb the remaining water, vitamins and minerals from digested food.
 2. To receive and store indigestible waste.
 3. To eliminate waste from the body.

大腸在身體的哪個部位，它有甚麼功能？

WHERE IS THE COLON LOCATED AND WHAT DOES IT DO?

- Stomach
- Small intestine
- Colon
- Rectum
- Anus

下一頁

甚麼是大腸癌？

3

活頁手冊背面的註解：

背面（面向社區保健員）

要清楚讀出的內容

以上內容的英文翻譯

大腸在身體的那個部位，它有甚麼功能？

- 大腸就是消化系統的末端。它位於胃部的下方
- 大腸的上端連接小腸，下端則連接肛門
- 大腸有三個主要的功能：
 1. 吸收消化後食物中剩餘的水分，維生素和礦物質
 2. 接收並儲存不能消化的廢物
 3. 將廢物排出體外

正面圖文

正面圖文的英文翻譯

下一頁正面的圖文預覽

頁數

WHERE IS THE COLON LOCATED AND WHAT DOES IT DO?

- The colon is the lower section of the digestive tract. It is located in the abdominal cavity below the stomach.
- The top of the colon connects to the small intestine. The bottom of the colon connects to the anus.
- Three main functions of the colon are:
 1. To absorb the remaining water, vitamins and minerals from digested food
 2. To receive and store indigestible waste
 3. To eliminate waste from the body

3

7. 練習 1：使用活頁手冊

在本部分的培訓中，我們希望你能練習使用活頁手冊的第一部份。我們希望大家分爲兩人一組，輪流向對方讀出手冊內容。

從第 1 頁開始，到第 19 頁結束。每人有 30 分鐘的時間來練習這部份。我們其中一位計劃人員會在旁觀察你們的練習過程，並給大家意見和提議。

在練習結束後，你應該：

1. 熟悉如何使用活頁手冊。
2. 瞭解 3 種建議的大腸癌檢查方法。
3. 瞭解組員應該多久進行一次每一種大腸癌檢查。
4. 熟悉每一種檢查是如何進行的。

<u>如何使用活頁手冊</u>	<u>竅門及技巧</u>
1. 將手冊放在你前面，手冊正面面對組員	<ul style="list-style-type: none"> ● 你也可以把手冊放在大腿上，或者放在你身前面或身旁的桌面上。 ● 要確保每一位組員都很容易就能看到手冊。
2. 首先介紹手冊的用途	<ul style="list-style-type: none"> ● 你可以說： 「我會用這個活頁手冊來告訴大家有關大腸癌以及如何預防大腸癌的知識。如果你有任何疑問，可以隨時向我提問。」
3. 清楚地讀出每頁背面的內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 讀的時候，要慢慢大聲讀，讓大家都聽得到。 ● 在讀出內容時，注意組員的反應。
4. 讀完每頁內容後要稍作停頓，看看組員是否有任何問題	<ul style="list-style-type: none"> ● 記得要看看組員，讓他們更投入到講授的過程中。 ● 允許組員打斷你的講解，提出他們的疑問。
5. 如果你不知道問題的答案，則告訴組員你會去查找答案，以後再回答他們。	<ul style="list-style-type: none"> ● 寫下你無法作答的問題，以便事後查找答案，在下次小組健康教育聚會或電話跟進的時候，回答這些問題。

8. 如何進行大便潛血檢查

首先，你會觀看一段講解如何做大便潛血檢查的短片。然後，培訓人員將會模擬示範兩種進行大便潛血檢查的不同方法。如果你在觀看短片時有任何問題，請寫在下面。

9. 對於大腸癌檢查的常見想法及總結

培訓人員現在會向你講解一些華人對接受大腸癌檢查的常見想法。相關內容可見活頁手冊第 20 至 28 頁。如果你對講解內容有任何問題，請寫在下面。

10. 練習 2：使用活頁手冊

在本部分的培訓中，我們希望你能練習如何使用活頁手冊的第二部份。我們希望大家再次分成兩人一組，輪流向對方讀出手冊內容。從第 20 頁開始，到第 28 頁結束。每人共有 20 分鐘的時間來練習這部份。我們其中一位計劃人員會在旁觀察你們的練習過程，並給大家意見和提議。

在此練習結束後，你應該：

1. 熟悉如何使用活頁手冊。
2. 瞭解華人對接受大腸癌檢查的常見想法。
3. 懂得如何利用活頁手冊來回應這些想法。

11. 功課

恭喜你！你已經成功完成了第一天的預防大腸癌培訓。我們會在_____（日期）

再次聚集，進行第二天的培訓。

為下次培訓做好準備，請按照下面的指示做功課，完成之後在空格內打✓號：

- 練習大聲朗讀整套活頁手冊，直至熟讀內容。
- 練習兩種進行大便潛血檢查的不同方法

12. 進行小組健康教育

作為社區保健員，你將向組員進行兩次關於大腸癌及其檢查的小組健康教育。

小組健康教育可以在其中一位組員家中、你自己家中、或其他由計劃負責人安排的地點進行。重要的是挑選合適的場地，使組員感到舒適，並環境安靜便於授課，以及地點方便，使沒有交通工具的組員也可前來。

我們鼓勵你在每次舉行小組健康教育的時候邀請 5 至 8 名組員。因此，你將要多過一次小組健康教育才能教完全部 15 名組員。

分組時，你要考慮到組員的語言能力。要說明你將會用哪種語言進行授課。你必須確保每次出席小組健康教育的組員都能明白同一種語言。你可以說：「我現在開始用廣東話講課了，大家聽廣東話沒有問題吧？」如果有人無法聽懂廣東話，就請他在下一次用國語或英語講解的時候再來。

小組健康教育活動：

活動	目標	議程及時間分配建議
小組健康教育聚會 1	<ul style="list-style-type: none"> ● 讓組員互相認識 ● 講解活頁手冊 ● 小組討論 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由計劃人員負責組員的同意書簽署及初步問卷查 (50 分鐘) 2. 介紹 (5 分鐘) 3. 講解活頁手冊 (40 分鐘) — 大腸癌及常見想法 (第 1-28 頁) 4. 討論 (10 分鐘) 5. 派發預防大腸癌小冊子*及社區資源指南 (5 分鐘) 6. 提醒組員有關電話跟進 1 及小組健康教育聚會 2 (5 分鐘) <p>攜帶你的計劃手提袋，裡面應有： 活頁手冊，社區資源指南，筆，組員聯絡電話，筆記本</p> <p>*計劃人員將會提供小冊子</p>
小組健康教育聚會 2	<ul style="list-style-type: none"> ● 讓組員互相認識 ● 複習活頁手冊重點知識 ● 解答組員的問題 ● 小組討論 <ul style="list-style-type: none"> - 鼓勵大家分享個人經歷或見證 - 鼓勵每一位組員分享自己對大腸癌檢查的個人計劃、意願及想法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 歡迎 (10 分鐘) 2. 複習以下有關大腸癌基本知識的活頁 (5 分鐘) <ul style="list-style-type: none"> ● 為甚麼要關注大腸癌 (第 2 頁) ● 甚麼是大腸癌 (第 4 頁) ● 哪些人會患上大腸癌 (第 6 頁) ● 我們如何預防大腸癌 (第 8 頁) ● 甚麼是大腸癌檢查 (第 9 頁) ● 應該多久做一次大腸癌檢查 (第 18 頁) ● 鼓勵組員馬上做大腸癌檢查 (第 26 頁) 3. 回應關於大腸癌檢查的障礙及顧慮— 如果組員不積極參與討論，我們建議你按照所列出的障礙一條條讀出 (第 29-38 頁) (15 分鐘) 4. 定立個人目標 (10 分鐘) 5. 提醒組員有關電話跟進 2 (5 分鐘) 6. 派發營養飲食資料給組員** (2 分鐘) <p>攜帶你的計劃手提袋，裡面應有： 活頁手冊，小冊子，社區資源指南，筆，組員聯絡電話，筆記本，營養飲食資料**(計劃人員將會在跟進培訓時提供此資料)</p>

關於小組健康教育的一些建議

以下是一些幫助你準備小組健康教育的建議。

準備工作	建議及解釋
<p>小組健康教育 聚會前 做好準備 瞭解你的教材。</p> <ul style="list-style-type: none">• 活頁手冊會引導你講解所有的基本知識。	<ul style="list-style-type: none">• 與組員及計劃負責人確定聚會日期、時間及地點。• 將所需的工具全放入手提袋中，以免遺漏。• 若果你瞭解你的教材，講解時就會有自信• 按照第十九頁建議的議程進行。• 在聚會前，重讀活頁手冊及講解要點。• 熟能生巧，請與朋友或家人練習。
<p>小組健康教育 聚會後 思考改進方法。</p>	<p>問問自己：</p> <ul style="list-style-type: none">• 小組進行得如何？• 我說話時聲音是否夠響亮，是否夠清晰？• 我有否注意每一位組員的反應？• 組員是否都很投入？• 組員是否明白內容的重點？• 我是否有按照大綱來講課？• 我講話的速度是否合適，是否每張活頁圖文都解釋清楚，以及給予組員足夠的時間來消化所學知識？• 我是否全面的回答了組員的問題？• 下次我該如何改進？

小組健康教育的内容	建議及解釋
1. 介紹自己及主題	<ul style="list-style-type: none"> • 首先介紹自己及今日的主題。即使你認識每一位組員，也不要假設所有組員都認識你或將講解的題目。 • 你可以說：「大家好。我叫 _____，我是『活得健康 保養有方：社區保健員外展計劃』的保健員。今天，我會向大家講解有關大腸癌的知識、大腸癌如何影響華人、以及我們該如何面對這個問題。」
2. 讓組員自我介紹	<ul style="list-style-type: none"> • 首先讓組員感到輕鬆自在是很重要的。這也能幫助他們積極參與。組員亦能彼此鼓勵學習及接受檢查，因此讓大家都投入小組是很重要的。 • 你可以說：「雖然大家很多都彼此認識，但我們在開始前，請大家先自我介紹自己的名字。」 • 你可以添加一些介紹內容，例如讓每人都說出他從哪裡來，或為甚麼會來參加這聚會。根據你自己的個性及你對組員的認識來決定該如何做。
3. 讓組員知道你將要講解的内容	<ul style="list-style-type: none"> • 若你先給組員一些指引，他們會更容易明白講授內容。 你可以說： • 「首先，我會向你簡單介紹一下本計劃。然後我會向你講解大腸癌的基本知識，以及我們為甚麼要關注這個健康問題。」 • 「最後，我們會談及從個人、家庭及社區的角度來面對這問題。這樣可以嗎？」 • 「在結束前將有時間給大家發問。如果我無法回答你的問題，我會去尋找答案，以後再回覆你。」

<p>4. 了解組員</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 了解一下組員已經知道些甚麼，問大家：「你對大腸癌的瞭解有多少？」或「這裡有誰接受過大腸癌檢查？」 • 根據組員的瞭解程度，你可能要多花時間講解甚麼是大腸癌、該如何預防大腸癌或者一些接受大腸癌檢查的障礙。 • 如果組員中有人接受過檢查，你可以問他：「既然你曾做過大腸癌檢查，你的看法是什麼？」
<p>5. 鼓勵組員提出問題</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 很多人即使不明白你所說的内容，也不會打斷你的。因此，讓組員明白他們可以提出問題是很重要的。 • 你可以說：「我知道自己在學習這些知識的時候，也有很多疑問。所以，如果你有任何問題，請隨時發問。有些問題可能在講解時就會解答。每部份結束時，我會暫停，讓大家可以提出問題。如中途有不明白的地方，可以舉手讓我重複講解或用另一種方式來講解這個部份。」
<p>6. 使用活頁手冊</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 按照活頁手冊去講解，指出重點或重要的圖片。聲線要夠響亮及清晰，讓組員能跟從你講解的内容。 • 對於大多數人來說，圖片是小組教育中最重要部份。 • 確保組員坐的地方能看得清楚活頁手冊。你可以問：「大家是否都能看得清楚活頁手冊上的圖片以及文字？」

<p>7. 總結</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 總結要點。請組員重述你所講的內容。 ● 「我們已經講解了為甚麼華人做大腸癌檢查是這麼重要。我們也介紹了不同的檢查方法。你們可以告訴我有些甚麼檢查方法嗎？」 ● 如果組員能說出正確答案，可給予讚賞。如組員不能說出正確答案，則重複講解有關內容。
<p>8. 感謝組員參與小組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 感謝組員參加小組並提出問題。提醒大家你會進行電話跟進。別忘記跟組員確定方便進行電話跟進的時間。 ● 你可以說：「多謝大家參與。我知道大家都很忙。希望大家學到關於大腸癌的知識，知道如何預防。」 ● 你可以說：「在此提醒大家，我會在一個月後打電話給你們。希望與你們傾談一下，解答你們的問題，看看我如何能幫助你獲得大腸癌檢查。」 ● 「如果你在電話跟進前想到任何問題，可以打電話給我。電話號碼是 XXX-XXXX。」
<p>9. 成功小組教育秘訣： 表現你自然的一面</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 記住，我們挑選你成為社區保健員是因為我們相信你已經具有教導親朋好友的技能。 ● 你越放鬆，別人越能從你的講解中得益。 ● 如果你對大腸癌有任何個人的經歷，也可以隨意分享一下自己的感受。

需要考慮的其他事項	建議及解釋
1. 社區保健員不應做的	<ul style="list-style-type: none"> ● 不理會組員的意見。 ● 表現冷漠，或不關心的態度。 ● 不要操控組員。你應該講授知識、提供幫助，使組員獲得檢查，而不是強迫他們去接受檢查。 ● 討論時給予太多或不足的指引。使討論離題。 ● 質疑組員及其反應。 ● 不應過度強調或講解某一點 ● 不必要的重複講解。
2. 社區保健員應做的	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供一個舒適、有支持及無威脅感的環境。 ● 尊重所有組員的看法。接受他人的意見都是合理的。 ● 鼓勵所有組員互相尊重。 ● 鼓勵組員積極參與及掌握自己的健康。 ● 聆聽組員想法，增強理解，澄清誤解。 ● 幫助組員理解所學知識。 ● 在適當時諮詢組員意見及想法。 ● 確保討論順利進行。 ● 重溫及總結，強調要點。

應對困難的組員	建議及解釋
<p>1. 「過於健談」的人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 這些人一直在說話，可能控制整個討論。 	<ul style="list-style-type: none"> • 多謝該組員，告訴他我們希望能給每位組員公平的發言機會。 • 總結相關要點，將討論引回主題，然後繼續下一個話題。 • 在小組以外花時間聆聽他的看法。 • 利用身體語言。問問題時眼光不要注視過於健談的組員。 • 私下與他溝通，稱讚他對討論的貢獻，以及請他協助其他組員參與討論。
<p>2. 「默不作聲」的人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 這些人在討論時不發一言，或者不積極參與活動。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在自由討論及問題解決時，仔細觀察他想參與討論的跡象（例如：身體語言）。如果他表演出有興趣參與，可先請這位組員發言。 • 課間休息時與這位組員交談，了解他對小組的看法。 • 如果他真的不願意發言，請尊重其個人意願；這並不代表他從小組中學習不到。
<p>3. 喜歡說「雖然，但是…」的人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 這些人會同意大原則，但接著就不斷重複指出某一論點對自己行不通。 	<ul style="list-style-type: none"> • 要承認該組員的顧慮或情況。你可以說「我明白你為甚麼會這麼說。」 • 讓小組的成員來幫助他。你可以說：「其他人對他說的有什麼看法？」 • 如果該組員說了三次「雖然，但是」之後，你要說明你必須要繼續討論，請他會後再跟你詳談。問題也許太複雜，不適合在小組討論時解決；或者尚未找出真正的問題。你可以說：「如果我們有時間，可以在講解完後再來討論這個問題，或者會後我再跟你私下討論。」
<p>4. 「無所不知」的人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 這些人總是打斷別人，急於表達自己的想法、意見或給予答案。 	<ul style="list-style-type: none"> • 不提他的名字，限制其發言機會。 • 感謝他正面的意見。 • 如果該問題持續發生，便要行使討論的規則：每人有權就一個問題發表兩次評論，但如果小組有其他希望發言的成員尚未發言，則不得作第二次評論。

13. 練習 3：使用活頁手冊

在本部分的培訓中，我們希望你練習講解活頁手冊。我們希望大家分成 3-5 人一組，輪流向整個小組講解指定的內容。每人有 10 分鐘時間來練習這部份。我們其中一位計劃人員會在旁觀察你們練習的情況，並給予意見及提議。

在此練習結束後，你將會：

1. 熟悉如何使用活頁手冊。
2. 能更輕鬆及自然地向一組人講解活頁手冊。

16. 進行電話跟進

A. 簡介

作為社區保健員其中一個職責是要通過兩次的電話跟進與組員保持聯絡。兩次電話跟進的內容是相似的，每次電話跟進大約需要 10 到 15 分鐘。

何時進行電話跟進？ 在每次小組健康教育聚會後約一個月。

電話跟進的目的是甚麼？

- 看看組員做大腸癌檢查的情況
- 給予鼓勵及回答有關大腸癌檢查的問題
- 提醒他們參加下次的聚會

如何挑選電話跟進的最佳時間？

- 挑選一個你和組員不會受到干擾的時間，約 10 到 15 分鐘。
- 為了節省時間，你可以連續打電話給幾位組員，但也可以隨你安排。

B. 如何進行電話跟進

1. 電話跟進前：

- 準備好電話跟進表，筆及組員的電話號碼。
 - 進行電話跟進 1 時，要準備好小組健康教育聚會 2 的日期、時間及地點以備參考。

2. 電話跟進時（請使用下一頁的電話跟進表）：

- 在電話跟進表上記錄組員姓名，電話，跟進日期，是電話跟進 1 或 2，及開始時間。
- 問候組員並說明致電目的(2 分鐘)。
- 向組員提問，了解組員做大腸癌檢查的情況，並將答案記錄在跟進表上(2 分鐘)
- 根據組員的情況，提供相應的支持及鼓勵(5 至 10 分鐘)
- 提醒組員參加下次的聚會(1 分鐘) -- 進行電話跟進 1 時，提醒組員參加小組健康教育聚會 2；而在進行電話跟進 2 時，則提醒組員參加總結聚會。

- ### 3. 電話跟進後：
- 在跟進表下方記錄結束時間，及完成整個電話跟進表。你記錄在電話跟進表上的資料對本研究來說是非常重要的。你也可以根據這些資料來為小組健康教育聚會 2 作準備。

備注：附錄 C，附錄 D 和附錄 E 有額外的說明和使用電話跟進表的詳細步驟。

17. 電話跟進表

電話跟進表

組員姓名: _____ 電話: _____ 日期: _____ 電話跟進 1 或 2 開始時間 ____:____早/午/晚

請按照黃色箭頭 所指示的程序來填寫表格。

- 電話跟進 1: 先寫下第 2 次小組聚會的日期, 時間及地點。當遇到標有(*)項目, 請參閱背頁的備註和建議。
- 電話跟進 2: 如果你從電話跟進 1 中已經得知組員是[已完成] 檢查和未過期, 請再確定 (或有需要時作更改) 第二步中的檢查和日期。如果組員仍然是[已完成], 請往第三步*鼓勵 (參考背頁電話跟進 2 的建議)。



第一步: 問候組員並解釋致電目的

1. 說: “[組員名字], 你好, 我是[自己名字]”
2. 問: “我打電話來是想跟進一下你在參加預防大腸癌小組聚會後的情況。現在跟你談 10 到 15 分鐘方便嗎?”
3. 組員回答:
 - 方便, 不方便。 → 安排其他致電時間。 問: “那我什麼時間打電話給你較方便呢?” 記錄: ____月____日____點早/午/晚

第二步: 向組員提問, 瞭解情況

1. 說: “我很高興你那天來參加小組。自從上次聚會後, 希望瞭解一下你對大腸癌檢查有什麼看法。”
2. 問 A: “你有否曾經做過大腸癌檢查?”
3. 組員回答:
 - 沒有, 有。 → a. 問: “是那種檢查? 什麼時候做?”
 - b. 記錄組員上次(大便潛血/結腸鏡/大腸鏡)檢查的日期: _____
 - c. 計算檢查限期:(大便潛血每 1 年; 結腸鏡每 5 年; 大腸鏡每 10 年)
 - 未過期。 → 往第三步[已完成]情況
 - 過期。 說: “[?]檢查]應該每[?]幾年]做一次的。” 繼續問題 B
1. 問 B: “你是否打算在未來幾個月裏做大腸癌檢查?”
2. 組員回答:
 - 是, 否。 → 往第三步[無計劃]情況
1. 問 C: “你是否已經跟醫生或診所預約做大腸癌檢查?”
2. 組員回答:
 - 否。 → 往第三步[有計劃]情況
 - 是。 → 往第三步[進行中]情況

第三步: 按組員情況, 提供相應支持及鼓勵

[已完成]

1. 問動力: “是甚麼因素促使你完成大腸癌檢查?”
2. 記錄動力: _____
3. 鼓勵* 然後往第四步

[無計劃]

1. 問顧慮*: “我相信你沒有打算做大腸癌檢查, 一定是有自己的原因。你能告訴我是甚麼原因嗎?”
2. 記錄顧慮: _____
3. 鼓勵* 然後往第四步

[有計劃]

1. 問動力: “請告訴我什麼使你決定做大腸癌檢查?”
2. 記錄動力: _____
3. 問顧慮*: “你對檢查還有哪些顧慮嗎?”
4. 記錄顧慮: _____
5. 鼓勵* 然後往第四步

[進行中]

1. 問: “是甚麼檢查? 你打算幾時做?”
2. 記錄: 大便潛血/結腸鏡/大腸鏡, 或與醫生預約日期: _____
3. 問動力: “什麼使你決定做檢查?”
4. 記錄動力: _____
5. 問顧慮*: “你對檢查還有哪些顧慮嗎?”
6. 記錄顧慮: _____
7. 鼓勵* 然後往第四步

第四步: 提醒並感謝

- 如果是電話跟進 1: 說: “多謝你跟我交談的時間。下次小組聚會將在 ____月____日____點早/午/晚在 _____ 舉行。盼望屆時能見到你。”
- 如果是電話跟進 2: 說: “最後想提醒你, 大約 2 個月內, 我們的計劃人員會打電話給你, 提醒你參加計劃總結聚會, 填寫問卷及提供意見, 完成後, 你將獲得\$30 的酬勞。”

注意: 你記錄所有的答案嗎? 請記下電話結束時間: ____: ____ 早/午/晚

*備註及建議

1. 對組員顧慮的回應

- 根據培訓以及活頁手冊內容，回答任何你覺得容易解答的疑慮。
- 你也可以鼓勵組員預約他的醫生討論其餘的問題，可以說：“我相信你的醫生也可以為你解答這些問題。”
- 當組員提出疑問時，你可回應：
 - “我明白”
 - “我知道很多人都有相同的顧慮” 或
 - “我們可以在下次小組聚會討論這個問題，看看其他人是怎麼處理的。”

2. 按組員情況給予相應鼓勵

- 電話跟進 1：鼓勵組員在第 2 次小組聚會分享看法及經驗
 - a. 已完成：“你是大家的榜樣，請在下次小組聚會的時候和大家分享你的經歷。”
 - b. 無計劃：“我相信其他組員也有跟你一樣的顧慮，我們最好下次聚會的時候一起討論這個問題。”
 - c. 有計劃：“我相信其他組員在下次聚會時也希望聽到你的看法。”
 - d. 進行中：“我相信其他組員也希望在下次聚會時聽聽你的進展如何。”
- 電話跟進 2：給予最後的鼓勵
 - a. 已完成：“聽到你已經接受了大腸癌檢查，這太好了！你是你的家人和朋友的好榜樣。”
 - b. 無計劃：“我知道你會為自己的健康作出最好的決定。希望你能保留我們在聚會中發給你的小冊子並參考裏面的內容。”
 - c. 有計劃：“不要再推遲做檢查啦！本週就打電話給你的醫生預約吧，並帶上我發給你《如何預防大腸癌》的小冊子。”
 - d. 進行中：“很高興聽到你已經安排了大腸癌檢查，你給你的家人和朋友都樹立了一個好榜樣。”

18. 電話跟進示範

A. 電話跟進示範

我們現在會向大家示範如何使用電話跟進表來進行電話跟進。請參考附錄 F 的電話跟進示例。你可以將筆記或問題寫在下面。

B. 電話跟進須知

1. **用你平常與人溝通的方式與組員交談。**記住，你被挑選為保健員是因為你懂得與人交往。像平時那樣對待組員便可。
2. **留心聆聽。**你無需一定要說服組員接受檢查。也不要覺得自己必須向組員提供一個解決方法。記住，你的目標是要聆聽！
3. **讓組員感到你對他的支持，尊重及肯定的態度。鼓勵他參加下一次的聚會及完成整個計劃。**例如：
 - 當組員分享接受檢查的原因時，你可作出以下的回應：
「這真的很重要。」
「聽到你的想法，我都很高興。」
「我同意。」
 - 當組員提出顧慮時，你可作出以下的回應：
「我明白。」
「我知道很多人都有相同的顧慮。」
「我們可以在下次小組聚會上討論這個問題。看看其他人是怎麼處理的。」
4. **做好電話跟進記錄。**在進行跟進時或在跟進結束後，就要趁還記得，趕快將記錄寫好。將你或組員的顧慮寫在跟進表上，然後告知計劃負責人。
5. **有顧慮或疑問，要致電計劃負責人。**請記住，你可以隨時致電計劃負責人，他會向你提供所需資料及幫助。

19. 練習 4：電話跟進

在這個練習中，我們希望你練習電話跟進 1 及電話跟進 2。
我們希望你們二人一組，輪流讀出電話跟進示例。

你們每人有 15 分鐘的時間來練習這個環節。計劃人員會在旁觀察，以便給予意見和提議。

練習結束後，你將會：

1. 熟悉電話跟進的目標及程序。
2. 知道如何使用跟進表進行電話跟進。

20. 社區資源指南

三藩市低收費醫療服務

無論你是否享有醫療保險，均可在下列診所獲得低收費醫療服務。

Low-Cost Health Care In San Francisco

Health clinics offering low-cost health care whether or not you have health coverage.

華埠 Chinatown	公共巴士 Bus Lines	美慎區 Mission	公共巴士 Bus Lines
華埠公共衛生局 CHN- Chinatown Public Health Center 1490 Mason Street (夾 Broadway) San Francisco, CA 94133 (415) 364-7600	Cable Car 纜車, 30, 45, 12, 8x, 8AX, 8BX, 27, 1, 39, 41, 91, 10	CHN- Castro Mission Health Center 3850 17th Street (夾 Noe Street) San Francisco, CA 94114 (415) 934-7700	F Market, J, K/T, L, M, S, 22, 24, 35, 37, 33
東北醫療中心 North East Medical Services (NEMS) 1520 Stockton Street (夾 Columbus) San Francisco, CA 94133 (415) 391-9686	12, 30, 39, 41, 45, 8X, 8BX, 8AX, 10, 91	CHN- Potrero Hill Health Center 1050 Wisconsin Street (夾 23 Street) San Francisco, CA 94107 (415) 648-3022	19, 48, 10
日落區 Sunset		三藩市總醫院 San Francisco General Hospital 1001 Potrero Ave. 1 st Floor (夾 24 Street) San Francisco, CA 94110 (415) 206-8492	
CHN- Ocean Park Health Center 1351 24 th Ave. (夾 Irving Street) San Francisco, CA 94122 (415) 753-8100	N, NX, 28, 28L, 71, 71L, 29, 91	田德隆區 Tenderloin	
華康醫務中心 Sunset Health Services 1800 31 st Ave. (夾 Noriega Street) San Francisco, CA 94122 (415) 677-2388	16X, 71, 71L, 29, 48, 66	聖安東尼免費醫療診所 St. Anthony Free Medical Clinic 150 Golden Gate Ave. 2 nd Floor San Francisco, CA 94102 (415) 241-8320	F, J, K/T, L, M, S, N, 5, 6, 9 ,9L, 21, 31, 71, 71L, 19, 27, 14, 14X, 38L
東北醫療中心 (NEMS) 1450 Noriega Street (夾 22 nd Ave.) San Francisco, CA 94122 (415) 391-9686	16X, 28, 71, 71L, 91, 48, 66	其他區域 Other Districts	
列治文區 Richmond		CHN- Maxine Hall Health Center (Western Addition / 西增區) 1301 Pierce Street (夾 Ellis Street) San Francisco, CA 94115 (415) 292-1300	5, 24, 31, 38, 38L, 2, 3, 22
三藩市免費醫療診所 San Francisco Free Clinic 4900 California Street (夾 11 th Ave.) San Francisco, CA 94118 (415) 750-9894	1, 1AX, 2, 38, 38BX, 38L, 1BX, 92, 28L, 28, 44, 91	聖瑪利醫療診所 St. Mary's Health Center (Western Addition / 西增區) 2235 Hayes St. 5 th Floor San Francisco, CA 94117 (415) 750-5515	5, 21, 71, 71L, 31, 33, 37, 43, 66
訪谷區 Visitacion Valley		CHN- North of Market Senior Services (城北區) 333 Turk Street (夾 Hyde Street) San Francisco, CA 94102 (415) 885-2274	F, J, K/T, L, M, S, N, 5, 6, 9, 9L, 19 31, 38L, 21, 27, 38
CHN- Silver Avenue Health Center 1525 Silver Ave. (夾 San Bruno Ave.) San Francisco, CA 94134 (415) 657-1700	8X, 9, 9L, 44, 8AX, 23, 24, 54, 67,90	CHN- South of Market Health Center (城南區) 551 Minna Street, SF, CA 94103 (415) 503-6000	F, J, K/T, L, M, S, N, 5, 6, 9, 9L, 19 21, 31, 71, 71L, 8X, 12, 14
東北醫療中心 (NEMS) • 82 Leland Ave., SF, CA 94134 (415) 391-9686 • 2574 San Bruno Ave. SF, CA 94134 (415) 391-9686	8X, 8AX, 8BX, 9, 9L, 56, K/ T 8X, 8AX, 9, 9L, 44, 54, 29, 90		
華康醫務中心 Excelsior Health Services 888 Paris Street, #202 (夾 Geneva Ave.) San Francisco, CA 94112 (415) 677-2488	8X, 14, 29, 43, 54, 88, 91		

Updated 6/12/2012 (NICOS)

21. 附錄

- A. 大便潛血檢查：愈創木脂測驗 (Guaiac Test)
- B. 大便潛血檢查：大便免疫化學測驗 (FIT)
- C. 做大腸癌檢查的四種不同情況
- D. 如何根據組員情況提供相應的支持
- E. 電話跟進培訓資料：詳細指引
- F. 電話跟進培訓資料：對話示例

附錄 A. 大便潛血檢查：愈創木脂測驗 (Guaiac Test)

收集大便之前，請閱讀以下提示：

- 需要收集 3 次大便樣本
- 如果痔瘡有出血的症狀，請勿收集大便
- 女士們：不要在月經期間收集大便

在進行檢查的前幾天，您可能要在服藥及飲食上作出改變：

服藥方面

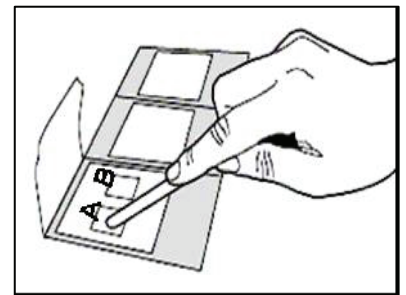
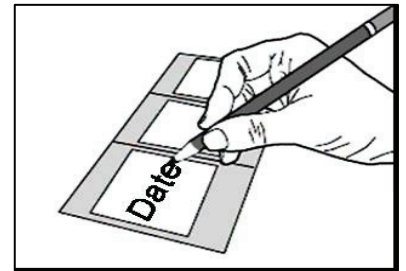
從收集大便前 7 天開始，直到大便樣本收集結束期間，不要服用布洛芬類藥物 (Ibuprofen, 如 Advil, Motrin) 或類似的止痛藥物。一天內不要服用超過一片阿司匹林(Aspirin)。如果您日常有服用醋氨酚類藥物 (Acetaminophen, 如 Tylenol)，則無需停止服用。

飲食方面

從收集大便前 2 天開始，直到大便樣本收集結束期間，不要吃未煮熟的紅肉。不要吃山葵、哈密瓜，白蘿蔔，西蘭花、椰菜花、小紅蘿蔔或歐洲蘿蔔。也不要吃豬紅或用豬血做成的香腸。

收集 3 次大便的指示：

1. 在每張收集卡上記下收集大便的日期。
2. 收集大便之前，取出廁缸水箱內的清潔劑，並沖洗廁缸 2 次，直至裡面只有清水，沒有清潔劑。
3. 收集大便的步驟：
 - a. 讓大便像往常一樣掉入水裡
 - b. 使用信封內的小棒，來收集小量的大便樣本
 - c. 將少量大便抹在標有“A”的地方
 - d. 在大便另一個位置上，取少量大便，抹在“B”的地方
 - e. 待收集卡乾後，再關上前蓋
 - f. 不要讓收集卡弄濕
4. 按照同樣的步驟，收集另外 2 次的大便。



附錄 B. 大便潛血檢查：大便免疫化學測驗 (FIT)

收集樣本前，請仔細閱讀以下提示。

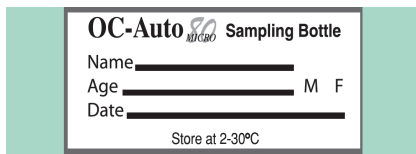
若未能正確依照指示，測驗結果可能無效。

樣本放置

1. 把所提供的收集紙放置在廁缸的水面上。
2. 將大便放置在收集紙上。
3. 在收集紙未沉下去，大便樣本未接觸廁缸裡的水之前，即收集大便樣本。
4. 沖水。收集紙可自然分解，因此不會損害排污系統。

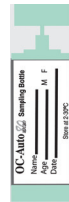
樣本收集

1. 在樣本收集瓶上填上所需資料。

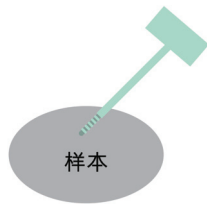


OC-Auto Micro Sampling Bottle
Name _____
Age _____ M F
Date _____
Store at 2-30°C

1. 扭轉綠色瓶蓋以取出小棒。



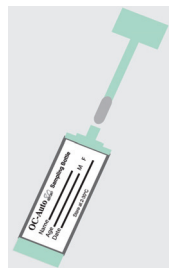
2. 用小棒來收集小量的大便樣本。



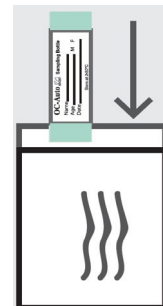
2. 將小棒頂端完全覆蓋大便樣本。



3. 將覆蓋大便的小棒放入收集瓶內，並將綠色瓶蓋壓緊。收集瓶關閉後請勿再打開。



3. 將收集瓶放入信封內，交給醫生或寄回給化驗所。



附錄 C. 做大腸癌檢查的四種不同情況

每一位組員對於接受大腸癌檢查可能會有不同的想法和經歷。瞭解組員的情況，你才能知道怎樣更有效地幫助組員。下面說明每一種不同的情況。

四種情況

1. 已完成



- 做過大腸癌檢查並且檢查未過期*

2. 無計劃



- 從未做過大腸癌檢查或曾經做過但已過期
- 尚未打算接受檢查

3. 有計劃



- 從未做過大腸癌檢查或曾經做過但已過期
- 有打算做檢查

4. 進行中



- 從未做過大腸癌檢查或曾經做過但檢查已過期
- 有打算做檢查並已為做檢查作出預備，如：
已經與醫生預約進行檢查、已收到做大便潛血檢查的測試卡或收集瓶、正在預約或已經安排好做大腸鏡或結腸鏡檢查

備註：「檢查未過期」的定義是指在過去 12 個月內做過大便潛血檢查，過去 5 年內接受過結腸鏡檢查或 10 年內接受過大腸鏡檢查。

附錄 D. 如何根據組員情況提供相應的支持

你的目標是幫助組員“按情況一步步走”。幫助那些無計劃做檢查的組員變成有計劃做檢查或在檢查進行中，讓有計劃的或在檢查進行中的組員變成已完成檢查。



1. **已完成**（做過大腸癌檢查並且檢查未過期 — 過去 1 年內做過大便潛血檢查，過去 5 年內做過結腸鏡檢查或過去 10 年內做過大腸鏡檢查）

- 這些組員能受益於更多的鼓勵，以保持定期檢查。藉著詢問他們接受檢查的原因能提醒他們檢查的益處。
- 鼓勵他們作好榜樣，並與其他組員分享接受檢查的原因及經驗。
- 他們會是你的好幫手。他們能幫助你推動及鼓勵其他組員做檢查。



2. **無計劃**（未來幾個月尚無計劃接受檢查）

- 這些組員對於你所給予關於預防大腸癌的建議，可能仍然有抗拒心理。
- 最重要是讓組員參加下次聚會，聽聽他人的經歷，可能有助他們重新考慮檢查的重要性。
- 保留你的建議。你無需刻意改變他們的想法，或解決他們的疑問。
- 留心聆聽他們的顧慮，讓他們覺得自己的意見受到尊重。
- 感謝他們的參與和與你分享他們的看法。



3. **有計劃**（打算未來幾個月接受檢查）

- 這些組員可能已信服大腸癌檢查的重要性，但仍有一些顧慮需要得到解決。
- 藉著詢問他們打算接受檢查的原因能讓他們自我提醒檢查的益處。
- 詢問他們的顧慮好讓你能回應這些顧慮或利用下一次小組聚會再次激勵他們。



4. **進行中**（已經與醫生預約進行檢查，已收到做大便潛血檢查的測試卡或收集瓶，正在預約或已經安排好做大腸鏡或結腸鏡檢查）

- 這些組員只要多些鼓勵就很容易完成這個過程。要給他們加油！
- 詢問他們何時能完成檢查，這樣能促使他們按計劃完成檢查。
- 詢問他們接受檢查的主要原因，這樣能提高完成檢查的可能性。

附錄 E. 電話跟進培訓資料：詳細指引

本指引一步步地詳細說明了如何進行電話跟進。你也可以根據自己的社交方式，從組員那裡獲得所需的資料，給予他們所需的支持。電話跟進 1 和電話跟進 2 的程序相同。要注意的在進行電話跟進 1 和電話跟進 2 時所用的鼓勵和提醒的內容會有所不同，請參看以下指引及電話跟進表的詳細說明。

進行電話跟進的程序有四個步驟：

- 第 1 步 - 問候並解釋致電目的
- 第 2 步 - 向組員提問，瞭解情況
- 第 3 步 - 按組員情況，提供相應支持及鼓勵
- 第 4 步 - 提醒並感謝

第 1 步：問候並解釋致電目的（建議時間：2 分鐘）

解釋及示範	
<ul style="list-style-type: none">• 像平時(此計劃以外的場合)一樣問候組員。• 告訴組員致電目的，是爲了跟進他在參加上次大腸癌檢查小組教育聚會後的情況。	<p>“[組員名字], 你好, 我是[自己名字]”</p> <p>“我打電話來是想跟進一下你在參加預防大腸癌小組聚會後的情況。現在跟你談 10 到 15 分鐘方便嗎?”</p> <ul style="list-style-type: none">• 如果“是”，繼續第 2 步（詢問有關組員檢查情況的問題）。• 如果回答“不方便”，安排其他時間：“那我什麼時間打給你方便呢?” 並將時間記錄在跟進表上。

第 2 步：向組員提問，瞭解大腸癌檢查的情況（建議時間：2 分鐘）


- 按照電話跟進表問問題，將組員歸類為四種情況中的其中之一（可參照附錄 C 有關“大腸癌檢查四種不同的情況”的說明）。
- 把組員的答案記錄在跟進表。
- 如果你知道組員已進行了大腸癌檢查，且檢查並未過期，可以跳過此步，直接往第 3 步[已完成]的部分繼續跟進（提供相應支持及鼓勵）。


解釋及示範	
<ul style="list-style-type: none"> ● 簡單引出問題 ● 按跟進表的問題順序，向組員提問以下一或多個問題： <ul style="list-style-type: none"> - 問題 A. “您有否曾經做過大腸癌檢查？” - 問題 B. “你是否打算在未來幾個月內做大腸癌檢查？” - 問題 C. “你是否已經跟醫生或診所預約做大腸癌檢查？” 	<p style="text-align: center;">“我很高興你那天來參加小組。自從上次聚會後，希望瞭解一下你對大腸癌檢查有甚麼看法。”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 如果組員回答“我已經做了檢查。”你可以問：“你做的是甚麼檢查？幾時做的？” <ul style="list-style-type: none"> - 如果檢查未過期，往跟進表的第 3 步 [已完成]部分（提供相應支持及鼓勵）。 - 如果檢查已過期，告訴組員 “[XX 測試]應該每 [幾年]做一次。”然後繼續問問題 B。 ● 如組員回答“我還沒做檢查”，繼續問問題 B。 ● 如果回答是“是”，“也許”或“有可能”在未來幾個月內做檢查，繼續問問題 C。 ● 如果回答是“不”，“不確定”，“可能不”，“不想告訴你”或“或許遲一點”，往跟進表的第 3 步的[無計劃]部分。 ● 如果回答是“是”，“已經與醫生預約了”，“打給了醫生，正等著確定預約”，“已經拿到了大便潛血測試卡”，“正等著預約結腸鏡或大腸鏡檢查”，則往跟進表的第 3 步的[進行中]部分。 ● 如果回答是“否”，“不確定”或“不知道”，往跟進表的第 3 步的[有計劃]部分。

第 3 步：按組員情況，提供相應支持及鼓勵（建議時間：5-10 分鐘）


- 根據組員的情況，按照電話跟進表問問題及參照跟進表背面的建議給予組員相應支持及鼓勵。通常，你會：
 - 詢問甚麼**動力**促使 組員接受大腸癌檢查
 - 詢問阻礙組員接受檢查的**顧慮**
 - 根據組員的情況給予**鼓勵**（注意：電話跟進 1 及電話跟進 2 所用的鼓勵語有些差別）
- 以下為按組員情況，給予相應支持及鼓勵的示例及建議。



 已完成	解釋及示範 （第 3 步：提供支持及鼓勵）
<ul style="list-style-type: none"> ● 詢問促使完成檢查的動力 	<p>“是甚麼因素促使你完成大腸癌檢查？”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 將動力記錄在跟進表上
<ul style="list-style-type: none"> ● 如果組員講述了一次檢查的負面經歷，仔細聆聽並做好記錄。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 回答時，應注重於組員已接受了檢查的這個事實 — 因為這是預防大腸癌的最佳途徑： “我明白，是真的有點不方便，但我很高興你完成了整個檢查。正如你所說的，對自己身體健康有益的事重要的，因此，接受檢查是值得的。”
<ul style="list-style-type: none"> ● 給予鼓勵 電話跟進 1：鼓勵組員在第 2 次小組聚會分享看法及經驗 電話跟進 2：給予最後的鼓勵 	<p>“你是大家的榜樣。請在下次小組聚會的時候向大家分享你的經歷。”</p> <p>“聽到你已經接受了大腸癌檢查，這太好了。你是你的家人及朋友的好榜樣。”</p>

 無計劃	解釋及示範 (第 3 步：提供支持及鼓勵)
<ul style="list-style-type: none"> • 詢問組員不確定或不想做大腸癌檢查的原因。 	<p><i>“我相信你沒有打算做大腸癌檢查，一定有自己的原因。你能告訴我是甚麼原因嗎？”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 將原因或顧慮記錄在跟進表上。 • 根據自己接受的培訓以及活頁手冊內容，回答任何你覺得容易解答的疑慮。 • 仔細聆聽。
<ul style="list-style-type: none"> • 給予鼓勵 <ul style="list-style-type: none"> - 電話跟進 1：鼓勵組員在第 2 次小組聚會分享看法及經驗 - 電話跟進 2：給予最後的鼓勵 	<p><i>“我相信其他組員也有跟你一樣的顧慮。我們可以在下次小組聚會討論這個問題，看看其他人是怎麼處理的。”</i></p> <p><i>“我知道你會為自己的健康作出最好的決定。希望你能保留我們在聚會中發給你的小冊子及參考裏面的內容。”</i></p>



 有計劃	解釋及示範 (第 3 步：提供支持及鼓勵)
<ul style="list-style-type: none"> • 詢問有關促使他打算做檢查的動力 	<p style="text-align: center;">“請告訴我什麼使你決定做大腸癌檢查?”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將動力記錄在跟進表上
<ul style="list-style-type: none"> • 詢問有關顧慮的問題 	<p style="text-align: center;">“你對檢查還有哪些顧慮嗎?”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將顧慮記錄在跟進表上 • 根據自己接受的培訓以及活頁手冊內容，回答任何你覺得容易解答的疑慮。 • 你也可以鼓勵組員與他自己的醫生預約，探討其他疑慮：“我相信你的醫生也能解答你這些疑問。”
<ul style="list-style-type: none"> • 給予鼓勵 - 電話跟進 1：鼓勵組員在第 2 次小組聚會分享看法及經驗 	<p style="text-align: center;">“我相信其他組員在下次聚會時也希望聽到你的看法。”</p>
<ul style="list-style-type: none"> - 電話跟進 2：給予最後的鼓勵 	<p style="text-align: center;">“不要再推遲做檢查啦。本週就打電話給你的醫生預約吧，並帶上我發給你《如何預防大腸癌》的小冊子。”</p>



進行中

解釋及示範
(第 3 步：提供支持及鼓勵)

<ul style="list-style-type: none"> • 詢問多些資料及促使做檢查的動力 	<p>“你打算做哪一種檢查？幾時做（或幾時會把大便潛血測試卡寄回給醫生）？”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將回答記錄在跟進表上 • “什麼使你決定做檢查？” • 將動力記錄在跟進表上
<ul style="list-style-type: none"> • 詢問有關顧慮的問題 	<p>“你對檢查還有哪些顧慮嗎？”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將顧慮記錄在跟進表上 • 根據自己接受的培訓以及活頁手冊內容，回答任何你覺得容易解答的疑慮。 • 你也可以鼓勵組員與他自己的醫生預約，探討其他疑慮：“我相信你的醫生也能解答你這些疑問。”
<ul style="list-style-type: none"> • 給予鼓勵 <ul style="list-style-type: none"> - 電話跟進 1：鼓勵組員在第 2 次小組聚會分享看法及經驗 - 電話跟進 2：給予最後的鼓勵 	<p>“我相信其他組員也希望在下次聚會時聽聽你的進展如何。”</p> <p>“很高興聽到你已經安排了大腸癌檢查。你給你的家人及朋友都樹立了一個好榜樣。”</p>

第 4 步：提醒並感謝（建議時間：1 分鐘）

- 這是電話跟進的最後一步。****留意第 1 次與第 2 次電話跟進內容的差別**
- 完成此步驟，你可以與組員道別，或繼續閒聊。

解釋及示範	
電話跟進 1：提醒並鼓勵組員參加第 2 次的小組聚會。	<p>“多謝你跟我交談的時間。下次小組聚會將在__月__日__點在__舉行。盼望屆時能見到你。”</p> <ul style="list-style-type: none">• 如果組員看起來不太確定會參加下一次的小組聚會，讓他瞭解其參與對整個小組的重要性。• 儘量為其解決問題，看看能否做些甚麼以確保組員能參加下次聚會。盡你所能。
電話跟進 2：提醒組員 2 個月後會的計劃總結聚會，屆時他們會得到最後的酬勞。	<p>“最後想提醒你，大約 2 個月內，我們的計劃人員會打電話給你，提醒你參加計劃總結聚會，填寫問卷及提供意見，完成後，你將獲得\$30 的酬勞。”</p>

附錄 F. 電話跟進的培訓資料：對話示例

本附錄提供 4 個『電話跟進 1』的示例。為每個大腸癌檢查的不同情況：『已完成』、『無計劃』、『有計劃』及『進行中』，各提供一個例子。

這些對話示例可用來練習如何使用電話跟進表進行電話跟進。當使用這些示例練習進行『電話跟進 2』時，把那些標記**的保健員對話替換適用於『電話跟進 2』的語句便可。請參看電話跟進表建議適用於『電話跟進 2』的語句。



電話跟進示例 1： 已完成

- 保健員： “ [組員名字]，我是[自己名字]，你好嗎？”
- 組員： “我很好，謝謝。”
- 保健員： “我打電話來是想跟進一下你在參加預防大腸癌小組聚會後的情況。現在跟你談 10 到 15 分鐘方便嗎？”
- 組員： “好啊，現在我方便。”
- 保健員： “我很高興你那天來參加小組聚會。自從上次聚會後，希望瞭解一下你對大腸癌檢查有什麼看法。您有否曾經做過大腸癌檢查？”
- 組員： “有啊。”
- 保健員： “你做的是甚麼檢查？幾時做的？”
- 組員： “大腸鏡檢查。我去年滿 50 歲時，我的醫生建議我去做了。”
- 保健員： “所以去年就做了大腸癌檢查。”
- 組員： “是啊。醫生建議我做就做啦。”
- **保健員：** “你真的是大家的榜樣。請在下次小組聚會的時候向大家分享你的經歷。”
- 組員： “謝謝，我很高興與他人分享我的經驗。”
- **保健員：** “多謝你跟我交談的時間。下次小組聚會將在__月__日__點在__舉行。盼望屆時能見到你。”

討論要點:

- 1) 若組員報述一個負面的檢查經驗，怎辦?
- 2) 若組員不想在小組聚會中分享經驗，怎辦?
- 3) 若組員說下一次不一定能來小組聚會，怎辦?
- 4) 若是『電話跟進 2』，對話將會有什麼不同？(參看電話跟進表的建議，可把那些標記**的保健員對話替換適用於『電話跟進 2』的語句。)



電話跟進示例 2： 無計劃

- 保健員： “ [組員名字]，我是 [自己名字]，你好嗎？”
- 組員： “ 我很好，謝謝。”
- 保健員： “ 我打電話來是想跟進一下你在參加預防大腸癌小組聚會後的情況。現在跟你談 10 到 15 分鐘方便嗎？”
- 組員： “ 好啊，現在我方便。”
- 保健員： “ 我很高興你那天來參加小組聚會。自從上次聚會後，希望瞭解一下你對大腸癌檢查有什麼看法。您有否曾經做過大腸癌檢查？”
- 組員： “ 沒有”
- 保健員： “ 你是否打算在未來幾個月內做大腸癌檢查？”
- 組員： “ 我不肯定，可能不會。”
- 保健員： “ 我相信你沒有打算做大腸癌檢查，一定有自己的原因。你能告訴我是甚麼原因嗎？”
- 組員： “ 對我來說太不方便了。我沒有時間去看醫生。”
- 保健員： “ 我明白。但你知道健康是財富。這是值得你花時間去問問醫生有關這些可以挽救性命的檢查。”
- 組員： “ 我仍是不肯定。”
- **保健員：** “ 我知道很多人都有相同的顧慮。我們可以在下次小組聚會討論這個問題，看看其他人是怎麼處理的。”
- 組員： “ 也許吧。”

****保健員：**“多謝你跟我交談的時間。下次小組聚會將在__月__日__點在__舉行。盼望屆時能見到你。”

討論要點：

- 1) 若組員說他不想在小組聚會中談及其顧慮，怎辦？
- 2) 若組員說他無醫療保險，或不知找那個醫生或去哪間醫院檢查，怎辦？
- 3) 若組員提出其他顧慮，可是你又不知怎樣回答，怎辦？
- 4) 若是『電話跟進 2』，對話將會有什麼不同？（參看電話跟進表的建議，可把那些標記**的保健員對話替換適用於『電話跟進 2』的句語。）



電話跟進示例 3： 有計劃

保健員： “〔組員名字〕，我是〔自己名字〕，你好嗎？”

組員： “很好，謝謝。”

保健員： “我打電話來是想跟進一下你在參加預防大腸癌小組聚會後的情況。現在跟你談 10 到 15 分鐘方便嗎？”

組員： “可以，無問題。”

保健員： “很高興你那天來參加小組聚會。自從上次聚會後，希望瞭解一下你對大腸癌檢查有什麼看法。您有否曾經做過大腸癌檢查？”

組員： “未，但我正在考慮。”

保健員： “你是否打算在未來幾個月做大腸癌檢查？”

組員： “應該會。”

保健員： “你是否已經跟醫生或診所預約做大腸癌檢查？”

組員： “未啊！”

保健員： “請告訴我什麼使你決定做大腸癌檢查？”

組員： “我在醫生醫務所見過一份傳單，似乎這個對我健康是有幫助。”

保健員： “我同意。這真的很重要。你對檢查還有哪些顧慮嗎？”

組員： “我擔心檢查會很骯髒。”

保健員： “我曾用過大便潛血檢查的用具，不會太污的，封套裡有備齊你所需的東西，不會弄髒你的手。”

組員：“好啦，我會試試看。但預約醫生需花很多時間。”

****保健員：**“健康是財富，肯定這是值得花時間向你醫生查問這些能救命的檢查。我相信其他組員在下次聚會時也希望聽到你的看法。”

組員：“我會試想想。”

****保健員：**“多謝你跟我交談的時間。下次小組聚會將在__月__日__點在__舉行。盼望屆時能見到你。”

討論要點：

- 1) 如組員有其他顧慮，怎辦？
- 2) 如組員不被說服，怎辦？
- 3) 若組員說下一次不一定能來小組聚會，怎辦？
- 4) 若是『電話跟進2』，對話將會有什麼不同？（參看電話跟進表的建議，可把那些標記**的保健員對話替換適用於『電話跟進2』的語句。）



電話跟進示例 4： 進行中

- 保健員： “ [組員名字]，我是 [自己名字]，你好嗎？”
- 組員： “ 我很好，謝謝。”
- 保健員： “ 我打電話來是想跟進一下你在參加預防大腸癌小組聚會後的情況。現在跟你談 10 到 15 分鐘方便嗎？”
- 組員： “ OK”
- 保健員： “ 我很高興你那天來參加小組聚會。自從上次聚會後，希望瞭解一下你對大腸癌檢查有什麼看法。您有否曾經做過大腸癌檢查？”
- 組員： “ 未啊。但我兩個星期後約了醫生預備拿大便潛血檢查卡。”
- 保健員： “ 什麼使你決定做檢查？”
- 組員： “ 我的朋友剛被診斷患上大腸癌。令我想到我亦應該去做檢查。”
- 保健員： “ 檢查真的很重要。你對檢查還有哪些顧慮嗎？”
- 組員： “ 我怕發現我有大腸癌，我現在不想面對。”
- 保健員： “ 如你患有癌症，你早晚都要面對。如果及早檢查大腸癌，能夠及早醫好。要把你的顧慮告訴醫生。”
- 組員： “ 好，我會考慮一下。”
- **保健員： “ 我相信其他組員也希望在下次聚會時聽到你的進展如何。”
- 組員： “ 好啦，我會想一想。”
- **保健員： “ 多謝你跟我交談的時間。下次小組聚會將在__月__日__點在__舉行。盼望屆時能見到你。”

討論要點:

- 1) 若組員提出一個疑問使你覺得不便回答。怎辦?
- 2) 若組員改變主意不去作檢查，怎辦?
- 3) 若組員不想來下次小組聚會，怎辦?
- 4) 若是『電話跟進 2』，對話將會有什麼不同？（參看電話跟進表的建議，可把那些標記**的保健員對話替換適用於『電話跟進 2』的語句。）

This Chinese version of "Lay Health Worker Training Manual--Colon Cancer Prevention" has been developed and published by the Healthy Living: Chinese Lay Health Worker Outreach Project of the Vietnamese Community Health Promotion Project (Suc Khoe La Vang!) at the University of California, San Francisco in collaboration with the San Francisco State University and the NICOS Chinese Health Coalition through funding from the National Cancer Institute (NCI Grant 1R01CA138778).

For more information, please contact:

Vietnamese Community Health Promotion Project (Suc Khoe La Vang!)
University of California, San Francisco
Tel: (415) 476-0557
www.HealthIsGold.org

All rights reserved. June, 2011