

香港中文大學那打素護理學院 流金頌培訓計劃

CTP004—腦退化症之預防及照顧

非正規及家庭照顧者培訓工作坊

腦退化症之社區照顧手冊

2012 7/9, 14/9, **21/9**, 28/9, 5/10

2013年流金頌培訓計劃版權所有



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

非正規及家庭照顧者培訓工作坊

腦退化症之照顧錦囊

本課內容

第一課	•何為腦退化症?
第二課	•腦退化症的照顧原則
第三課	•與腦退化症患者的基本溝通要訣
第四課	•介紹有關社區支援服務
第五課	•淺談腦退化症的行為問題及處理方法

上堂回顧

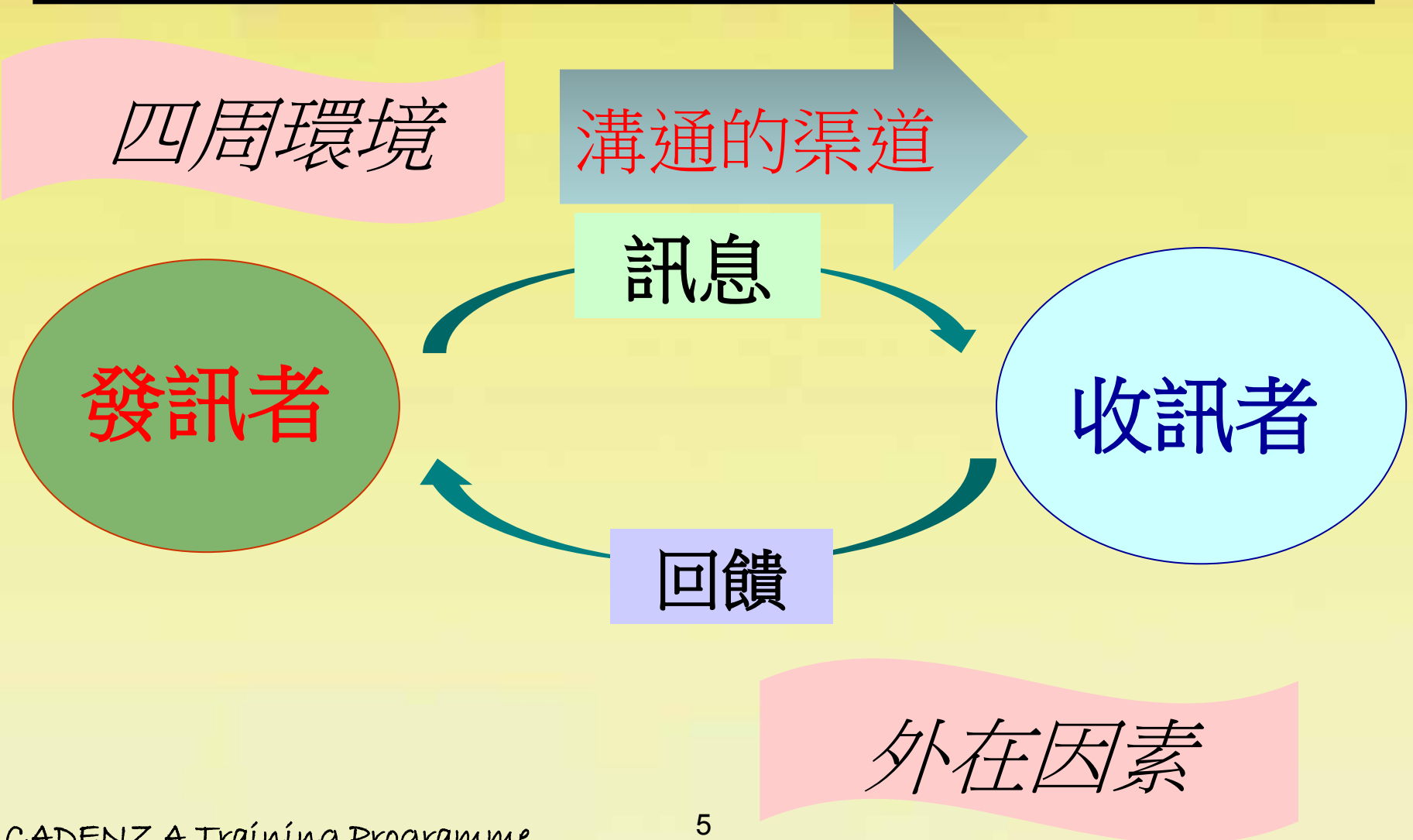
- 腦退化患者的需要
- 腦退化患者的照顧原則
 - 日常照顧
 - 環境
 - 溝通技巧
 - 其他



講座內容

- ◆ 何為有效的溝通?
- ◆ 與腦退化患者溝通時有什麼困難?
- ◆ 如何與患者溝通?
- ◆ 實際溝通例子分享?

溝通要素



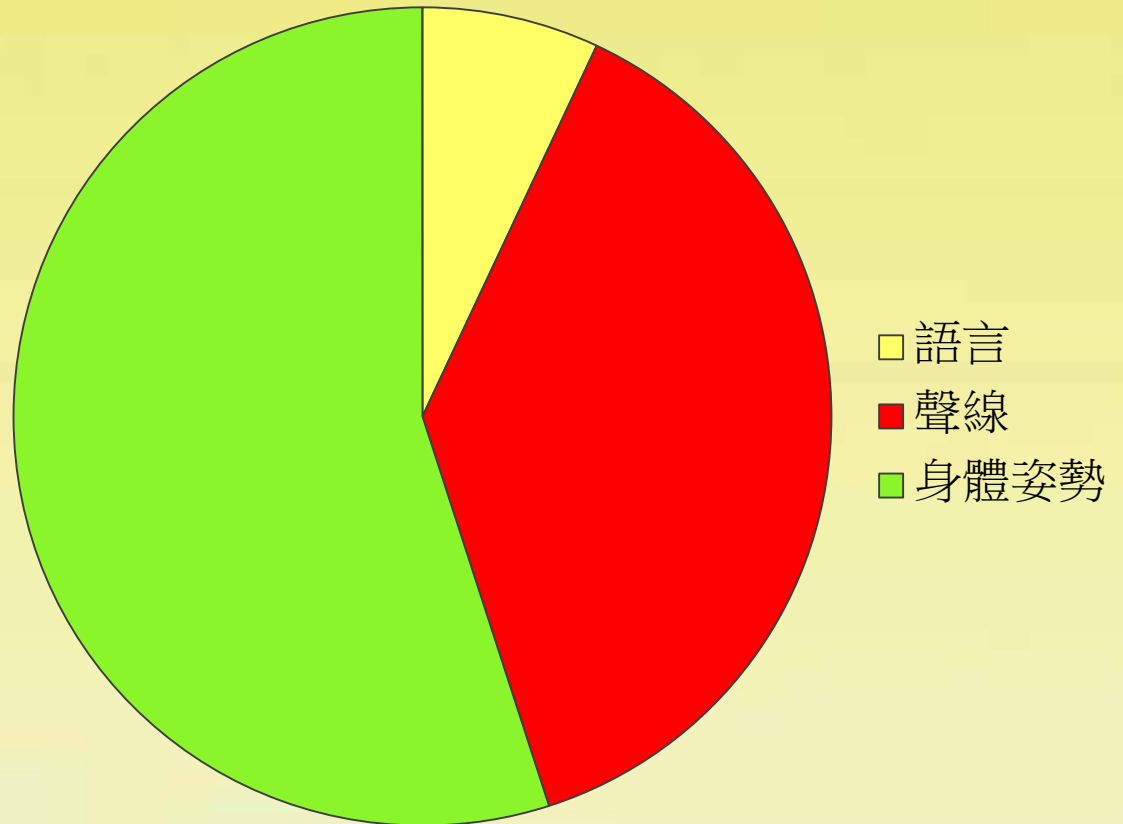
何謂溝通

- ✓ **兩個或以上**的人，互相交換和傳遞訊息。
- ✓ 透過**不斷的訊息傳遞交流**，讓雙方可以達成溝通的目的
- ✓ 是**互動**性的
- ✓ 溝通是一個**過程**
- ✓ 溝通是有**意義**的
- ✓ 溝通會創造**關係**



溝通要素

- 55% 姿勢
- 38% 聲線
- 7% 語言



常見的非語言溝通

□ 目光接觸或注視

□ 臉部表情

- 喜悅、憤怒、悲哀、恐懼、驚訝、嫌惡

□ 觸摸行為

□ 空間距離

□ 聲線

□ 衣著打扮



溝通障礙原因

患者	照顧者	環境
記憶力衰退	說話太快	環境嘈雜
判斷能力和理解能力減低	內容過多	光線不足
集中精神之能力低	不耐煩的情緒	
情緒較易波動及發怒	不當語調	
患者聽覺問題	過多動作	

腦退化症患者常用的表達模式

1. 忘記或搞錯一些詞彙

例如：「我去嗰度囉」「我食緊D野」
將「梳子」說成「和我頭髮有關的東西」
將「乘火車回家」說成「車……家」

2. 經常重覆使用一些「口頭」禪

例如：「係咁架啦」「你話點就點啦」「好
難講」「無所謂啦」「唔知道」，經常說
「不」，即使並非患者意思

腦退化症患者常用的表達模式

3. 不合適的字句

找不到合適的字眼而停頓將「收音機」

說成「**電視機**」

將「大衣」說成「**帽子**」

4. 不能理解別人說什麼

- 「**你剛剛說了什麼？**」
- 雖能讀出報紙文章，但不明文章內容

腦退化患者常用的表達模式

5. 不能表達身體需要及不適

- 「我...我...你...你...」
- 「我...想.....」

6. 不願與人溝通

- 整天不說話及不理會別人，
以免講多錯多
- 只發出難以理解的聲音

腦退化患者常用的表達模式

7. 不願掩飾語言障礙

- 「我當我傻的？」
- 「我實得啦，你咁都要問？」

8. 出現幻覺/妄念

例如：「我覺得有人睇我沖涼呀」
有人偷我的東西呀!!!

溝通障礙原因

患者	照顧者	環境
記憶力衰退	說話太快	環境嘈雜
判斷能力和理解能力減低	內容過多	光線不足
集中精神之能力低	不耐煩的情緒	
情緒較易波動及發怒	不當語調	
患者聽覺問題	過多動作	

照顧者的回應

我同你講左好多次
啦，唉，真係比你
佢激死！

你依依哦哦究竟想
講乜啫？

等陣先啦！

你又想食野？你頭
先先食完，無呀無
呀！

你記唔記我係邊個？
死囉，你連我都唔
認得呀？！我係你
老婆呀！

照顧者的回應

照顧者

1. 說話太快
 - 聲調太高，對患者構成壓力，難以接收訊息
2. 內容過多
 - 令訊息變得太複雜，難以理解
3. 不當語調
 - 大聲呼喝會使患者誤會受到責備和遭受不禮貌對待

照顧者的回應

照顧者

4. 不耐煩的情緒

- 由於身心疲累，產生沮喪、失望或憤怒，令訊息變得複雜
- 「你知否這是今天第幾次要提醒你…」

5. 過多動作

- 使患者分心、誤會、感到混亂或迷惘

溝通障礙原因

患者	照顧者	環境
記憶力衰退	說話太快	環境嘈雜
判斷能力和理解能力減低	內容過多	光線不足
集中精神之能力低	不耐煩的情緒	
情緒較易波動及發怒	不當語調	
患者聽覺問題	過多動作	

環境的障礙

環境

1. 環境嘈雜

- 未能分辨聲音來源
- 未能判斷照顧者的聲音
- 不能作出適當的回應

2. 光線不足

- 無法看清照顧者的面貌、表情及動作
- 影響理解對話內容

小結

- 「溝通障礙」便是指那些在溝通過程**影響** **訊息接收的清晰程度**的各種因素。
- 溝通是一個極複雜的過程；就算我們**以積極聆聽的態度和方法**，我們亦未必可百份百掌握對方所發訊息的每一個含意。
- 透過**盡量認識溝通障礙的成因**，相信才較易達致有效的溝通。

溝通前的準備功夫

時、地、人

時= 時間/事情

地= 環境

人= 家人/患者

時地人

時= 預留充足時間

- 因患者的反應或思考比較緩慢
- 若被急促地提問，會令患者加添心理壓力，出現混亂和害怕

地= 避免嘈雜環境

- 關電視機、收音機
- 單獨在房內對話

人= 家人/患者

先與家人溝通

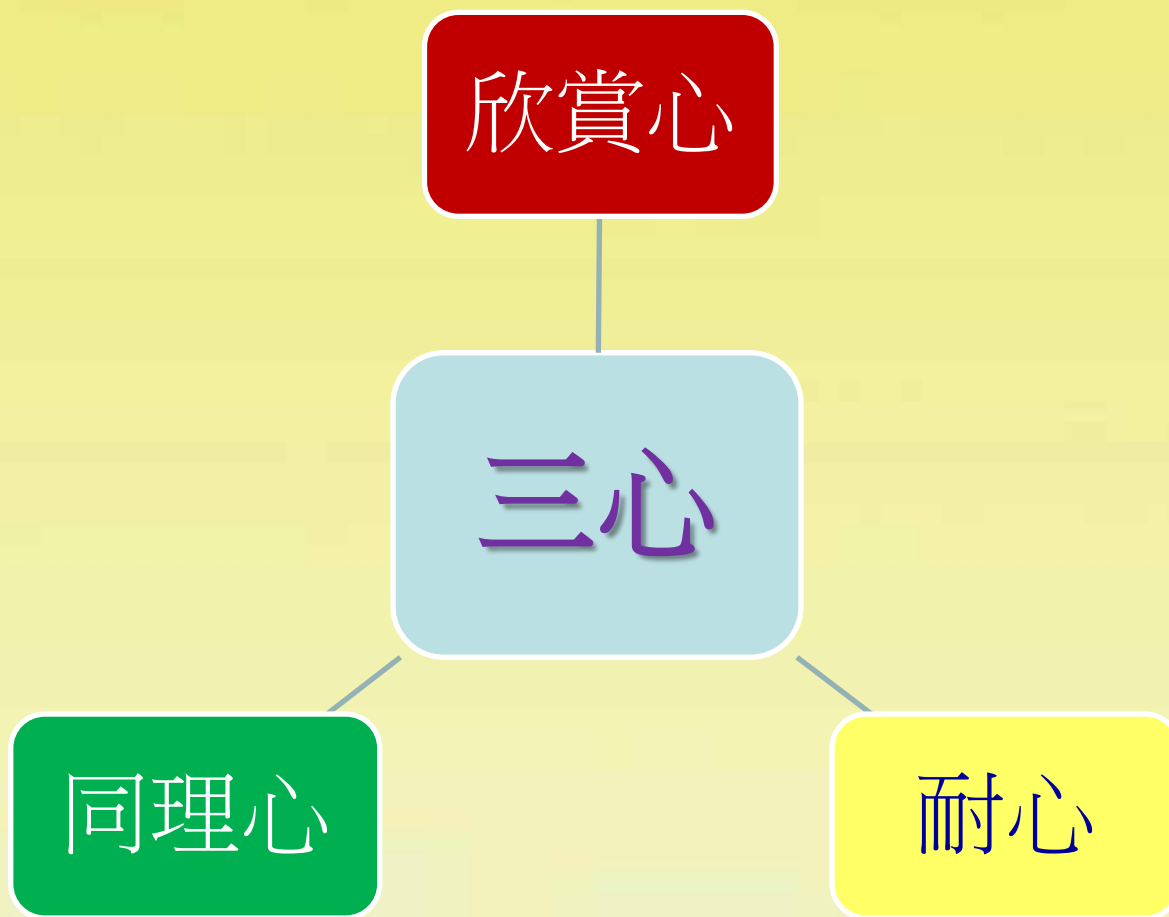
- 了解患者的情緒及行為背後的原因
- 認識患者的背景，有助建立關係

減少對話被打斷

- 其他家人不宜打岔



三心五到的溝通秘笈



同理心

- 明白這是一個疾病
- 以“無知”的心去面對患者的幻覺及妄念
- 主動詢問患者身體狀況
- 體諒患者的情緒及脾氣
- 接納他們因誤解引起的責罵



耐心

- 耐心補充患者的說話內容
- 耐心聆聽其需要

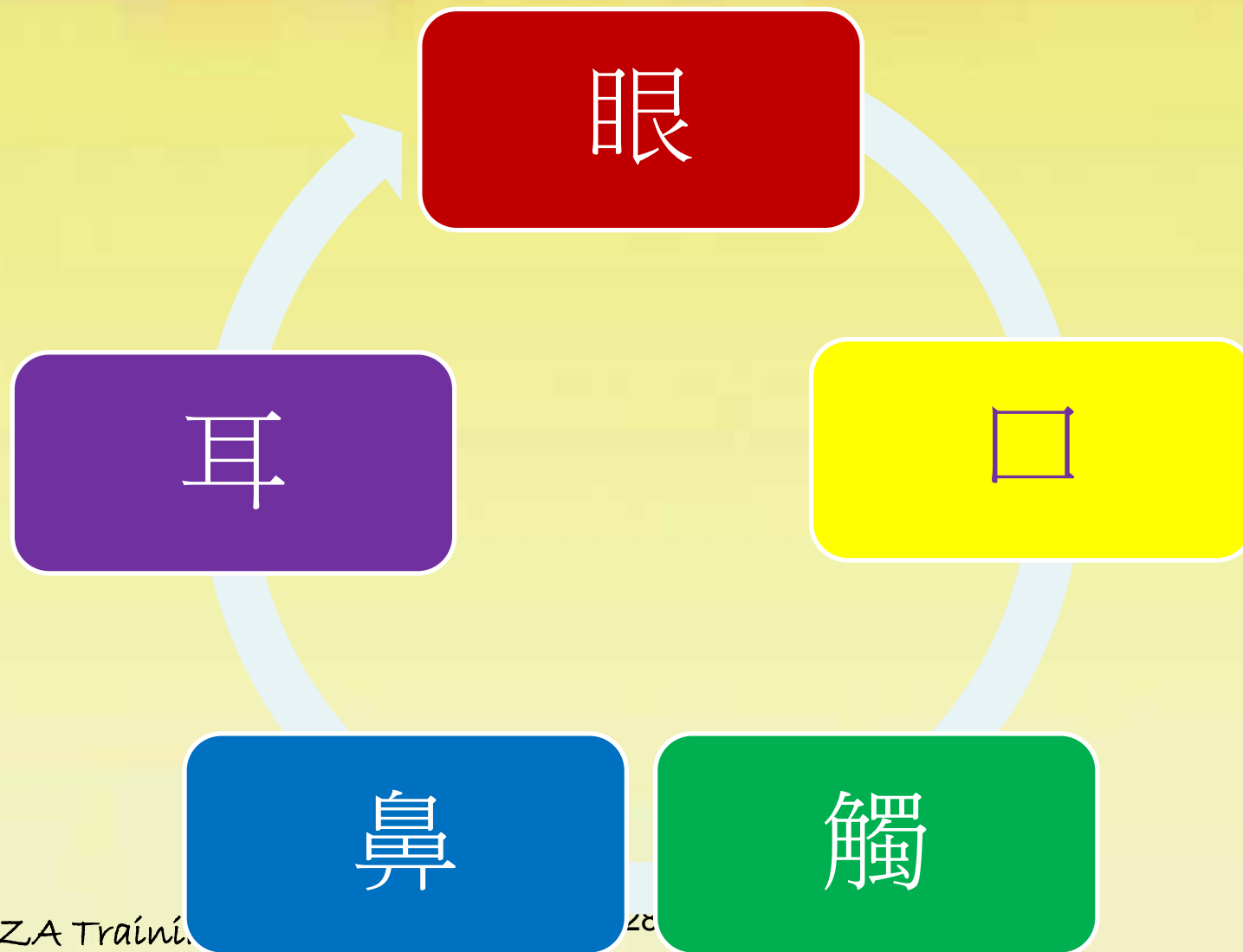


欣賞心

- 多從正面欣賞的角度出發
- 多學習讚賞



五到秘訣



眼到

- 眼神接觸
- 正面接觸

耳到

- 耐心聆聽患者的需要

口到

- 留意要「簡」「清」「平」
- 「簡」= 談話內容要簡短
- 「清」= 咬字清晰
- 「平」= 語調平和

鼻到

- 敏感於患者的需要

觸到

- 身體接觸/語言的重要性
- 避免不必要的動作



實例溝通例子分享

1. 當長者有不正確的信念時, **不要立刻否定或當面對質**

- 可轉移話題或用其他活動以**分散其注意力**

- 例子: 我想回家找女兒...

- “現在已經很晚了...”

- 明天我們一起回去吧...

- 你是否很掛念她?

- 你們的感情是不是很好呢?.....”

實例溝通例子分享

2. 確認他們的“現實”，避免直斥其非

- 避免：“你老婆死咗好耐喇，佢唔會再嚟！”

- 例子：我的太太會來接我...
- 你的太太很關心你
- 你們怎樣認識的？
- 太太剛才打電話來，說她明天才來接你...

實例溝通例子分享

3. 細心聆聽他們看似無意思的說話及背後隱藏的意思

- 例子: 快快...邊個...快啲啦
- 我知你好心急，唔駛擔心，我會陪你！
- 其後詢問家人或熟悉患者的親友有關情況

總結



失語 ≠ 毋須溝通！

~ 本節完 ~



謝謝！