

# 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

腦退化症照顧技巧篇

2013 4/1, 11/1, **18/1**, 25/1, 1/2

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

## 腦退化症照顧技巧篇

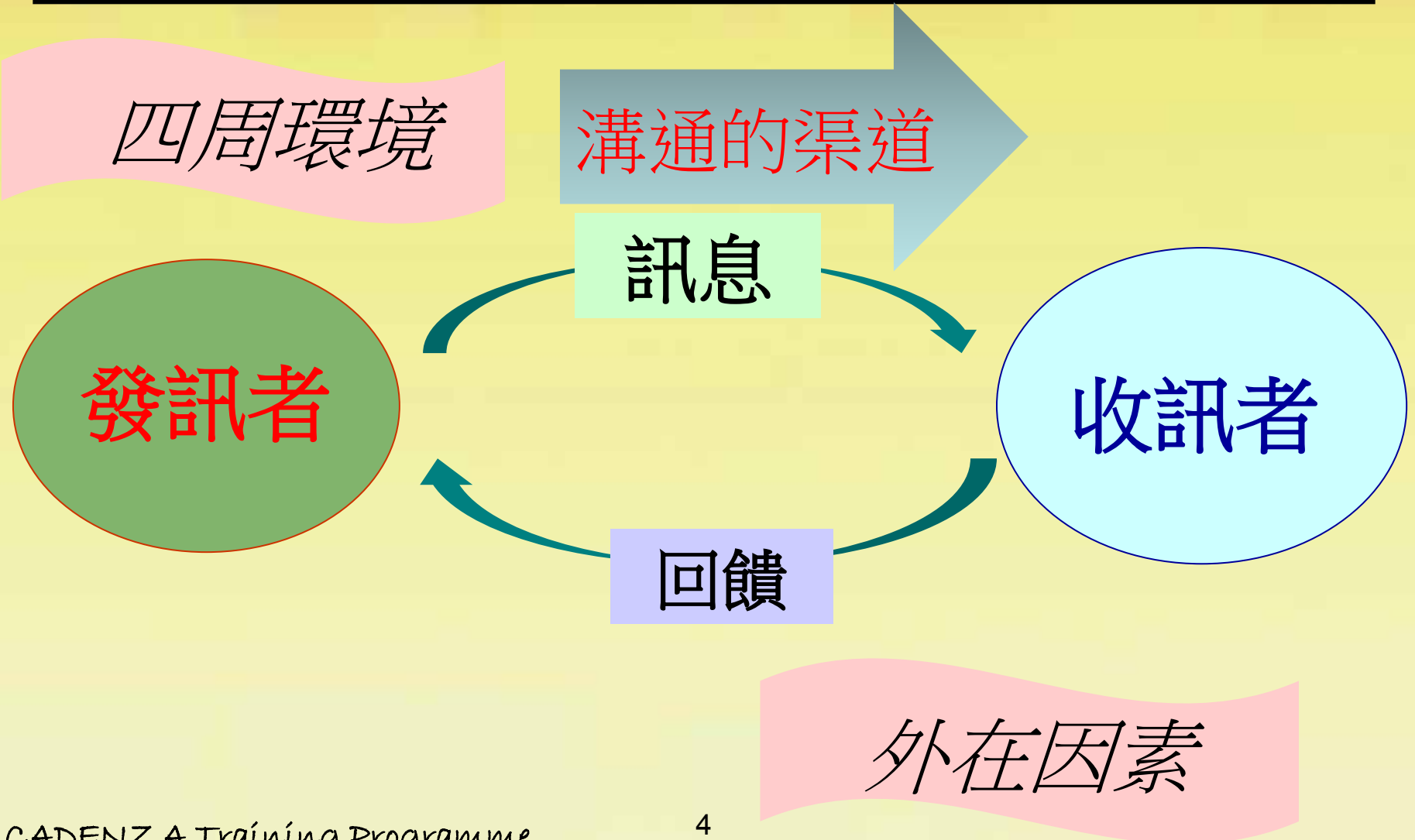
### 本課內容

第一課	• 了解腦退化症及心理行為問題?
第二課	• 學習日常照顧技巧及正確使用藥物法
第三課	• 與腦退化症患者的基本溝通要訣
第四課	• 介紹腦退化症的家居環境設計
第五課	• 討論腦退化症患者之飲食問題

# 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



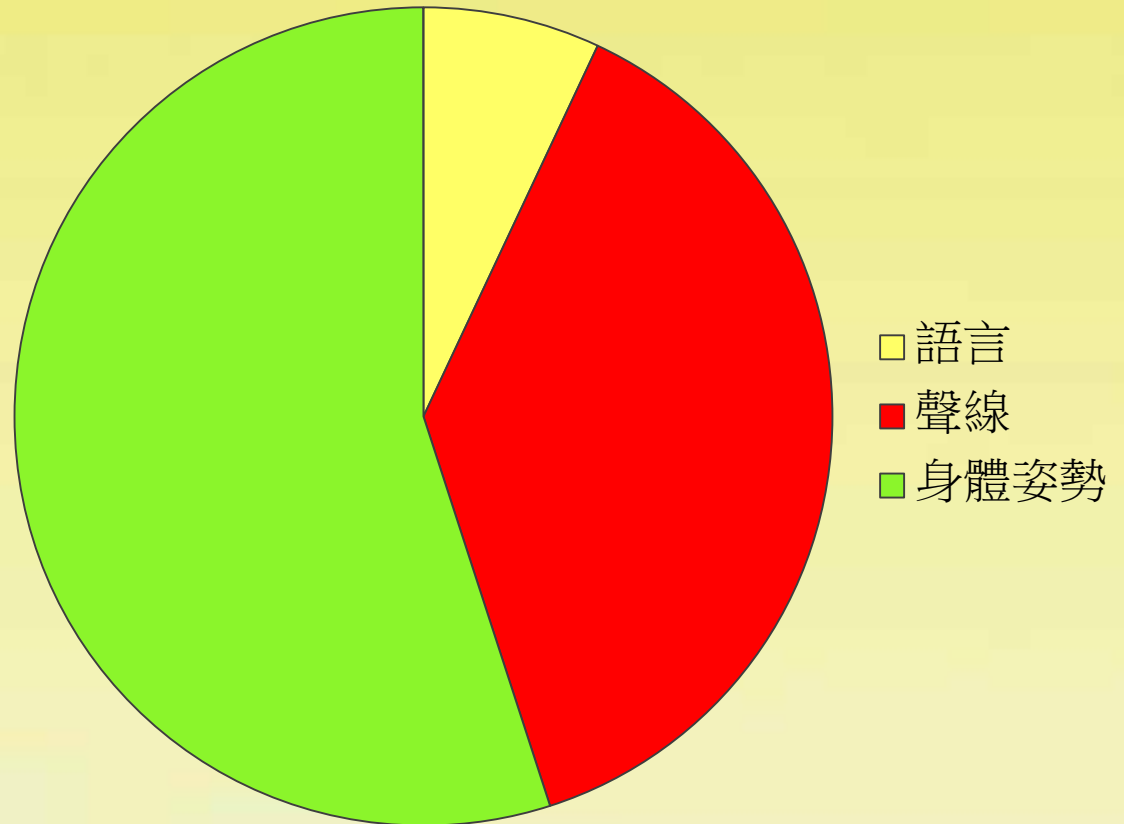
# 何謂溝通

- ✓ **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**，讓雙方可以達致溝通的目的
- ✓ 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





## 活動二：與痴呆症患者溝通時有什麼困難？

試用五分鐘的時間，想出四個與腦退化患者溝通時會遇到的問題。

患者	照顧者	環境
		





# 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

# 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

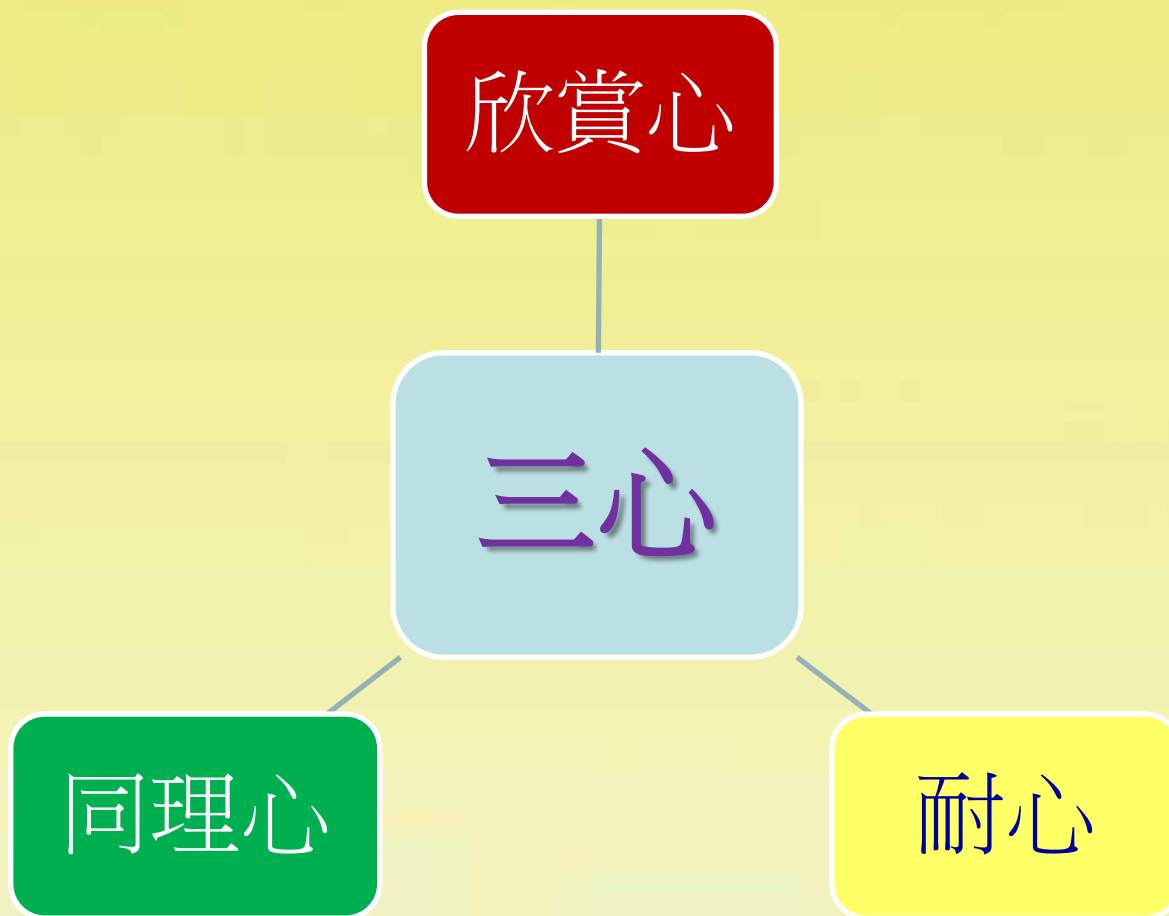
- 了解患者的情緒及行為背後的原因
- 認識患者的背景，有助建立關係

## 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

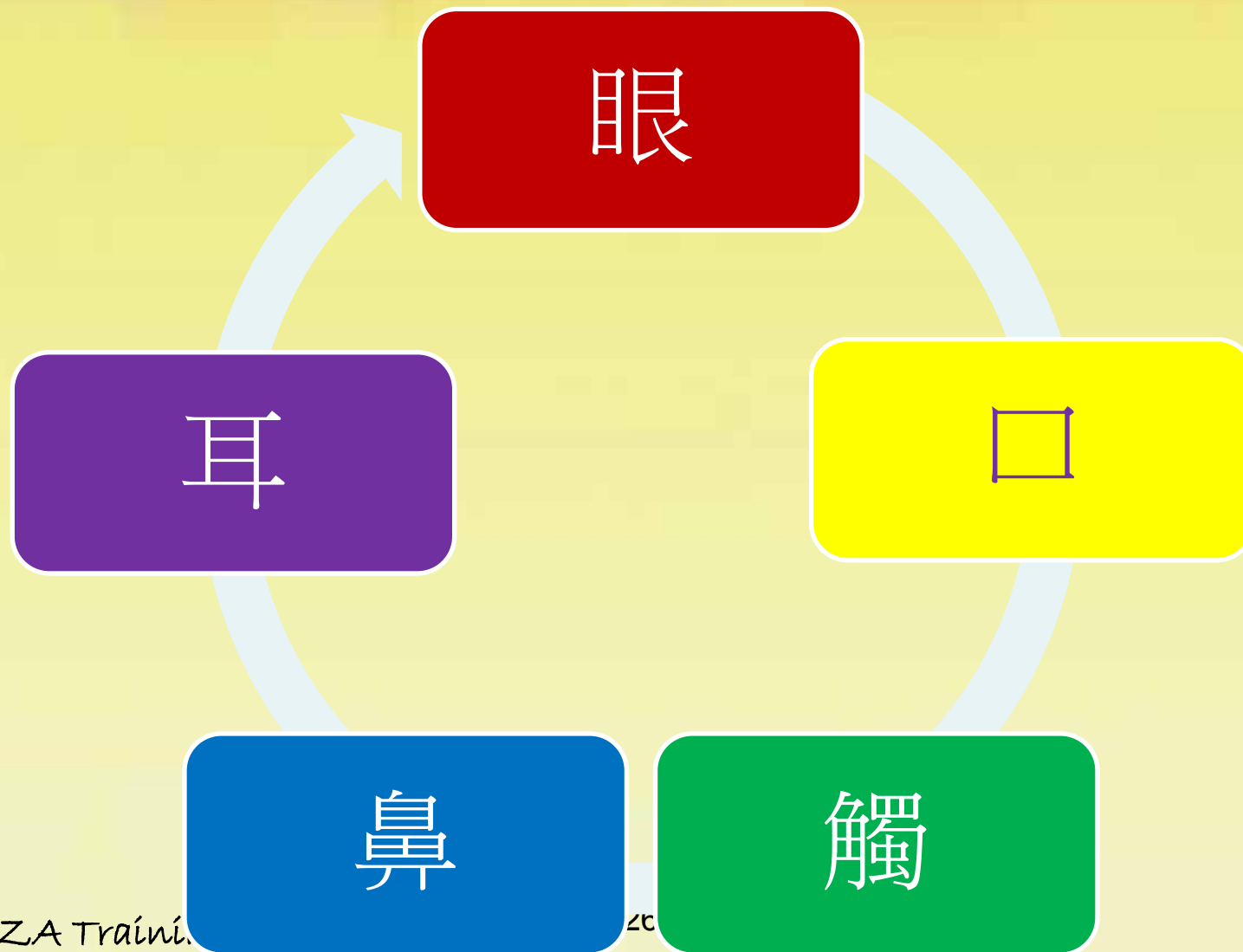


# 欣賞心

- 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



# 不同階段的模式

# 早期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
接收	<ul style="list-style-type: none"><li>• 看得不清楚、聽得不清楚</li><li>• 注意力下降</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 為患者準備適合的眼鏡和助聽器</li><li>• 避免突然轉換話題</li><li>• 需要時要歸納或重複內容</li><li>• 保持環境安靜、舒適</li></ul>

# 早期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
理解	<ul style="list-style-type: none"><li>• 認知能力退化，例如：未能理解太長的句子、未能理解太抽象的內容</li><li>• 專注力下降</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 用簡單、直接的語句</li><li>• 給予患者充足時間回應</li></ul>

# 早期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
回應	<ul style="list-style-type: none"><li>• 表達能力下降，例如：以模稜兩可的回答避免作解釋，如「係咁架啦」、「你話點就點啦」、「唔清楚」等</li><li>• 遣詞用字有困難，例如以用空泛的語句代替人物／物件／地方，如「個度」、「個啲」、「個個人」等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 鼓勵長者表達自己，例如：自己的情緒、對事物的感覺等</li><li>• 保持態度溫和</li><li>• 避免與患者爭論</li></ul>

# 中期腦退化的溝通障礙及應對

## 溝通障礙

## 應對方法

### 接收

- 接收速度緩慢，例如需較長時間接收訊息
- 注意力進一步下降，例如：突然想起陳年往事，便不會留意別人說甚麼

- 溝通時面對患者
- 對話時先稱呼患者及介紹自己的名字
- 保持適當的音量
- 留意患者的表情，如患者顯得疑惑不安，便使用更簡單的說法再說一次
- 保持環境安靜、舒適

# 中期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
理解	<ul style="list-style-type: none"><li>• 認知能力進一步退化，例如：只能理解簡單指示、只能理解眼前事物、只能理解母語</li><li>• 專注力進一步下降，例如：只回應句子內的一個詞語，造成答非所問</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 溝通時善用實物、語調、圖畫、文字、表情、手勢等，令患者更易掌握</li><li>• 給予患者更多時間理解及反應</li><li>• 避免用代名詞，如：他、他們等等</li></ul>

# 中期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
回應	<ul style="list-style-type: none"><li>• 表達能力進一步下降，例如：未能說出完整句子</li><li>• 遣詞用字有困難，例如：說錯人物、地點的名稱</li><li>• 失去聲音及語調運用的能力</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 保持態度溫和</li><li>• 多點提示和讚賞</li><li>• 避免與患者爭論</li></ul>



# 晚期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
接收	<ul style="list-style-type: none"><li>接收能力有限，例如：不知道別人在和他說話</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>確定患者看到你後再進行溝通</li><li>對話時先稱呼患者及介紹自己的名字</li><li>保持適當的音量</li><li>多些笑容，並適當地給予身體接觸，例如：輕按手臂、手背等</li><li>保持環境安靜、舒適</li></ul>

# 晚期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
理解	<ul style="list-style-type: none"><li>• 認知能力有限，例如：不能理解說話，只能理解動作及觸摸</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 溝通時善用實物、語調、圖畫、文字、表情、手勢等，令患者更易掌握</li><li>• 放慢說話速度，確保咬字清楚</li></ul>

# 晚期腦退化的溝通障礙及應對

	溝通障礙	應對方法
回應	<ul style="list-style-type: none"><li>• 表達能力有限，例如：只能回答「好」、「唔好」或難以理解的聲音</li><li>• 只能以動作、聲音等非語言方法來表達自己</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 即使患者缺乏反應，也要永遠相信患者明白你的說話，持續溝通</li><li>• 多留意患者的非語言訊息</li><li>• 嘗試回應患者的不明反應，例如：患者握你的手時輕撫他的手背</li></ul>

# 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！**