

失智症溝通技巧與演練

湯麗玉 老師

社團法人台灣失智症協會秘書長

台南1071021-1:30-3:00



失智症之照護歷程

健康 MCI 輕度 中度 重度/末期

身體
照護

身體
照護

身體
照護

心理社會
照護

心理社會
照護

互動



沟通能力逐漸退化
溝通方式隨之調整

照護目標

失智者能痊癒？能恢復過去狀態？
要記得吃過飯？不要一直重複問？
出門能自己回來？出門記得鎖門？
半夜不要自己跑出去？
不要在店裡拿東西吃卻不付錢？
想尿尿時，知道要去廁所尿？
不要白天睡，半夜卻起來煮飯？

病人無病識感

VS

家屬無病識感

照護目標

失智者及家屬有好的生活品質

能維持最佳功能狀態

基本需求能被滿足

延緩退化

珍愛記憶 依然精彩

失智照顧基本原則-1

失智症依據其不同的病程，各有其照護上的重點與原則，以下為基本的照護原則。

1. **把焦點放在他的能力與長處**。疾病奪去失智者的部份能力，但他仍有許多能力還保有的，如能自己洗臉、會掃地、會拔草、會唱歌、會說話等，請把焦點放在他會的事務上，儘量讓失智者做他會的工作或活動。
2. **在安全的前提下，允許他做他想做的事，適度調整照顧者的標準和習慣**。允許他較多的自由，降低照顧者對失智者的控制。



可是那一年我就在頂溪下車的時候

00:01:01

00:03:30



失智照顧基本原則-2

3. **失智者原本會做的但現在不會做，您可以先提醒他、帶著他做，必要時才替他做。**失智者拒絕時，勿勉強，先順著他，稍後再嘗試另一方式。
4. **了解失智者過去背景及生活經驗，儘量配合長輩的習慣及喜好，**多談他熟悉的往事，以維持言語能力並促進愉悅情緒。多引導協助失智長輩與他人互動，可促進其語言能力及人際滿足感。

失智照顧基本原則-3

5. **維護失智者尊嚴，不以對待孩子的態度待之，但以疼惜孩子的心情愛他。**多讚美他、顧到他的面子是有效的方式。在失智者可接受的範圍內，多以身體接觸的方式傳達溫暖與關懷。
6. **沒有兩位失智者是一模一樣的，請尊重每一位失智者的獨特性。**失智者的狀況會隨病程而改變，照顧者需要配合其狀態來調整照護方式。多分享他人照護經驗，可激發自己發展出更好的照護方式。

避免



• 對質、教訓

「這沙發椅溼了，是不是你尿在上面的？明明你褲子都溼了，還不承認！」
「你再尿下去，沒有人要照顧你了啦！」

「女兒每天來看你，你還說她沒來、說她不孝，你真沒良心！」

• 指責、糾正、考試

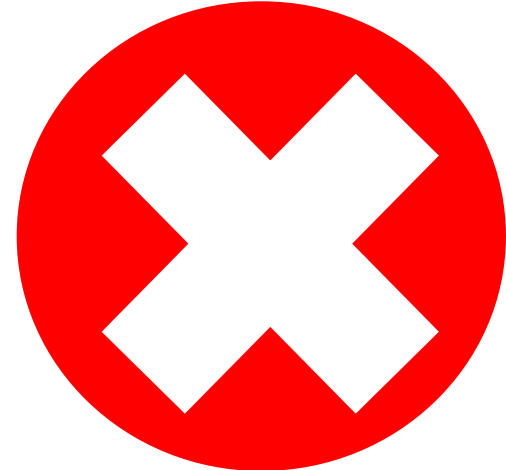
「這是隔壁王奶奶的衣服，你怎麼可以拿來穿呢！」

「你怎麼只夾前面的菜來吃呢！這樣不行哦！」

「你已經講一萬遍了啦！拜託你不要再講了啦！」

「我叫什麼名字？她叫什麼名字？我每天來照顧你，你怎麼連我名字都記不得呢？」

避免



•幼稚化

「奶奶乖！不要吵！我們回房間哦！」

對失智者說話口氣如同對小孩子說話一樣。

未徵詢失智者意見，將失智者打扮像小孩一樣。

•說「不可以」、「不對」

「這是隔壁王奶奶的衣服，你不可以拿來穿！」

「現在是半夜，不可以出去！」 「這裡很危險，不可以進來！」

「坐下來，不可以走來走去！」 「牛奶壞了，不可以吃！」

與長者做好朋友

- 檢視自己與失智者關係
- 安頓與失智者間關係
- 和失智者維持 **好朋友** 關係

顧到面子 多讚美

- 尊重（顧到面子）
- 肯定讚美失智者的努力與表現
- 著重在非語言的了解與互動如身體接觸、按摩
- 笑容常掛在臉上

練習題目一

- 三人一組
- 輕中度失智者（行動力佳）、友善居民、觀察員
- 友善居民在公園遇見失智者，為了幫助他想和他建立友善關係。
- 觀察員記錄技巧

理解失智者生命故事

透過與失智者及家屬來了解失智者的生命故事

目的

- 幫助照顧者理解失智者行為
- 增加溝通過程的話題
- 運用失智者生命經驗來改善精神行為症狀
- 拉近失智者與照顧者之距離

活動

- 協助失智者製作人生故事書

同理心

進入失智者的世界

失智症對溝通之影響-1

- 依腦受損的部位及程度，
依不同病因、病程而有個別差異。
- 可能出現的語言困難有：
 1. 重複相同言語/問題
 2. 無法找到正確用語，而使用替代詞句
 3. 理解能力逐漸退化

失智症對溝通之影響-2

4. 說到一半, 忘了接著要說什麼
5. 流暢但無意義的言語
6. 讀寫能力逐漸退化
7. 無法以恰當的方式表達情緒感受
8. 虛談

失智症對溝通之影響-3

常見精神行為症狀如下

- 妄想
- 睡眠問題
- 暴力 (肢體, 語言)
- 走失
- 錯認
- 聽幻覺
- 視幻覺

*逐步失去社交技巧，可能打斷他人言談

如何溝通

- 用長者熟悉+聽得懂的語言
- 言談時得到長者的注意力
- 著重在非語言的了解與互動如身體接觸、按摩
- 重述摘要 同理患者

隨著長者認知功能退化調整與長者溝通方式

如何溝通

- 簡短、清晰、音調避免高昂
- 配合文字 **實物或動作**
- 提供簡單選擇機會 一次一步驟
- **現實導向**說明當下人事物 **不考試**

隨著長者認知功能退化調整與長者溝通方式

練習題目三

- 三人一組
- 中重度失智者（表達及理解力較差）、友善居民、觀察員
- 友善店員在便利商店遇見中重度失智者，失智者找不到東西，店員要幫助他。
- 觀察員記錄技巧。

順勢轉彎

<https://www.youtube.com/watch?v=ikvwctKIcTo>



觀賞影片

順勢轉彎

- 同理失智者當下的需求
- 適度轉移注意力
- 理解失智者過去生命經驗、人生角色、過去專長與嗜好、病前特質與貢獻，據以轉移注意力

隨著長者認知功能退化，調整與長者互動方式

練習題目四

- 三人一組
- 中度失智者、家屬、觀察員
- 阿嬤因為記性不好不斷藏東西，現在一直不斷說外傭偷他的東西。一直哭，又不斷重複自己的東西被偷。
- 觀察員記錄技巧。

我們的遠景

We can make a difference

珍愛記憶 依然精彩

創造沒有失智的未來

結束

