

與失智症者溝通的原則

講師：廖悅如

學歷：國立成功大學醫學院-老年學研究所
經歷：成大醫院復健科、老年科、骨科 護理長
現任：護理部高齡專責護理師

2019/2/25

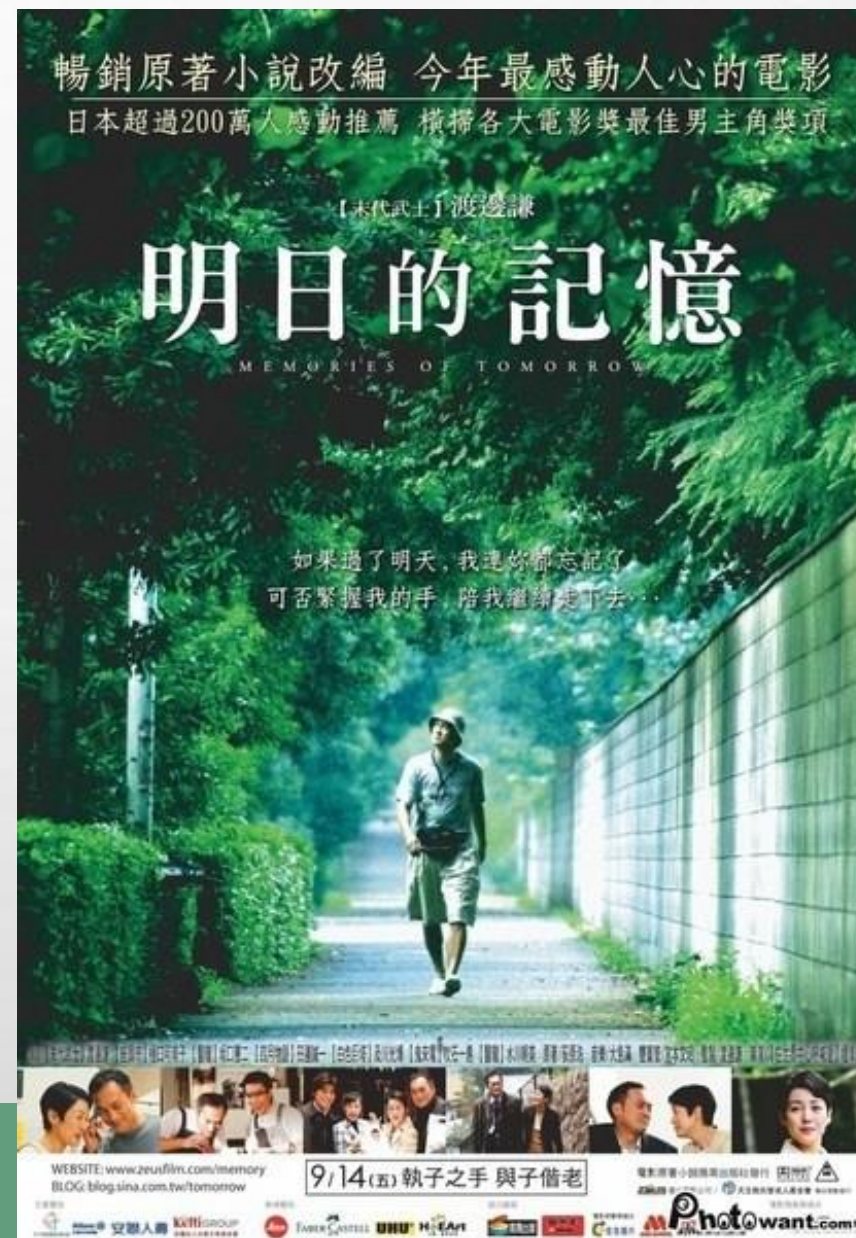
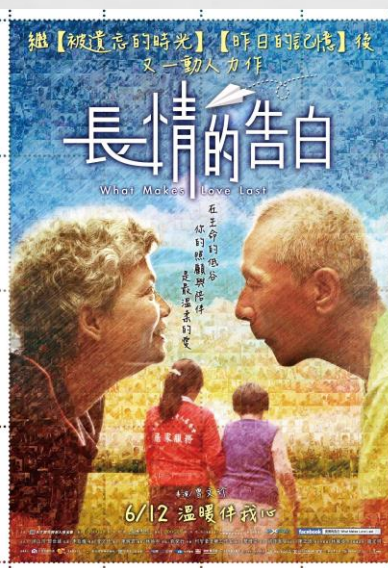
地點：★ 國立成功大學護理系

您認識失智症？

2' 29" 銀壽司

- 「被偷妄想」、「四處遊蕩」、「突然暴怒」
- 認為患者會「陷入一個人什麼都做不了的悲慘狀態」，
- 「充滿妄想及四處遊蕩，到死都讓家人疲於奔命」。

失智症的電影



失智症人口？

- 據世界衛生組織估計，全球平均每3 秒鐘就新增1 名失智症患者。
- 衛服部2011-2013失智症盛行率調查，推估2016年將達27萬人，目前台灣估計有超過27 萬失智人口，預估未來平均一 年將增加1 萬人。推估40年後約有85 萬人。失智症的影響，已經是全世界共同的挑戰。

英國前首相，當代最偉大的女性政治家，外號鐵娘子的柴契爾夫人過世了，享年 87 歲。



柴契爾夫人
血管型失智

雷根總統
阿茲海默型失智

2018年台灣有多少失智症人口？

全台·失智者已破 26 萬人·18 年後翻倍達 55 萬。

出版時間：2018/08/31·16:14



9 月份為「國際失智症月」。衛福部今指，2036 年台灣失智人口將高達 55 萬人。資料照片。

台灣在今年 3 月底 65 歲以上老年人口占總人口比率已達到 14.05%，正式宣告邁入高齡社會，除了高齡化，國內的失智問題也需要重視。衛福部今公布數據指出，目前台灣失智人口已超過 26 萬；再依國發會之人口推計數據推估，到了 2036 年台灣失智人口將高達 55 萬人，等同失智人口將翻倍；但目前不少民眾仍對失智存有錯誤迷思，誤認失智等於失能，衛福部呼籲民眾社區一起打造對失智更友善的環境。

- 2018年民眾版失智症防治照護政策綱領暨行動方案2.0-提出2025年要達失智友善台灣

問題行為症狀的患者，其實只占全體失智症患者的一成。

- 事實上，對失智症的錯誤認知所引發的無端恐懼及不安，也是導致老年憂鬱症的原因之一，因此首要之務就是必須正確地認識失智症。

美國的Sterling女士：國家的失智者與照顧者賦能研究網絡計畫
「如何和失智者對話，以及了解他們的期待」(32%照顧者)

英國愛丁堡大學的Tochel女士：在11個國家的32項研究

失智者的自立(不希望他們認為自己沒有用處)

失智者的精神健康(精神行為症狀，為何他常陷入憂鬱)

污名化的衝擊(當我帶媽媽外出時，很不習慣外人異樣的眼光)

照顧的壓力(當別人不了解時，我感覺受挫和有罪惡感)

缺乏疾病相關資源和知能(很難跟別人溝通...有時候這些人說他們已經說過，然後就讓我自己面對)



巫瑩慧老師(雙澄照顧工作室)

要理解失智症，「傾聽患者本人的說法」
是最簡單的一條捷徑

有一天我們會老，我願意坐在長板凳聽您訴說...



【與失智患者溝通的十項建議】

- 1. 減少環境上的干擾
- 2. 緩慢地從前面接近病人，說話時面對面、眼睛平視他們
- 3. 簡短的只說一件事，並使用手勢、身體姿勢或是圖片來幫助溝通
- 4. 提供是非題，讓患者輕易選擇，例如：「吃飯，或是吃麵」，給他足夠時間反應
- 5. 將複雜步驟簡化，逐步引導並肯定已完成的部份
- 6. 說話速度要放慢，並降低說話的音調
- 7. 重複的解釋訊息
- 8. 讓患者有足夠的時間回答，不中斷
- 9. 鼓勵患者用自己的說法，去描述要表達的字語
- 10. 多說「你可以」，少說「你不可以」；並避免與患者爭辯

一、不採取質問的態度。千萬別說：「你有證據嗎？」

二、也別以評價的方式來安撫他，例如：「那個東西不值錢，怎麼可能有人會要。」

三、讓失智者述說一下，並回饋給他目前的感受，例如對他說：

「你聽起來很生氣. . . 」或是：「你感覺很傷心. . . 」

四、接著，在「不說謊」的前提下，可以適度地給予一些尋常的安慰，例如「生氣對你身體不好。」或是：「你這樣傷心，我們也覺得很難過。」. . . 等。

- 五、最重要的就是「轉移話題」。可以聊聊那個東西對他為何如此重要，是否有其他物品可以替代。
- 六、甚至把握機會「岔開話題」，也就是二度轉移話題。可以從身體健康比較重要，接著問：「天氣變化，是否有覺得.....不適」等。
- 七、第二招？可以試試「拖延戰術」。

都還是沒效果呢？

- 如果一招用了，第二招也用了，藥物治療嘗試了，非藥物治療也用上了，甚至哭求、威嚇、謊言、冷處理，什麼該用與不該用的招數都用了，都還是沒效果呢？

第三招--俗話說山不轉路轉，他不轉，我們就要先轉，此時建議轉念-「那就再觀察看看」...等字訣。

當失智長者出現異常行為....

- 有時你對失智患者講了一句，他可能馬上就忘了！甚至可能會因為想不起來，卻無法表達，只好用「情緒」來表達內心的不安。
- 失智長者越來越無法表達，當身體的不適、焦慮不安...就可能呈現出精神症狀。
- 更擔心他們可能在每天不斷的挫折中，變得退縮、更加難以表達，連帶使得病情越益嚴重；尤其長者也很愛面子，我們用同理心看待他們，便會了解，他們也是相當辛苦啊！

我們需練習的武功招式：

- 當失智者抱怨物品被偷，有人想害他等精神行為症狀時，倘若**轉移**不了，建議嘗試**拖延大法**，例如推說「此事需謹慎應對，會等其他兄弟姐妹相聚時，研究如何處理……」

照顧失智者，並沒有絕對的方法-創意

- 失智症的照顧心法並不存在一個絕對的標準，有時需要**激發創意**，有時需要彙整**經驗**。
- 當你發現照顧失智者會讓你莫名其妙地火大，時常想要奪門而出，動不動就掉淚時，請記得**放慢步調**，**調整呼吸**，試著理解，他不是故意的。

讓每個失智照護家庭裡，能有愛無礙！

- 多跟患者聊聊他過去發生的事，回想過去快樂的記憶；我們將心比心，逐漸忘記的長者，他真的需要我們多一些耐心！
- 提供適當的輔具：記得也要給予長者適當的輔具，像是眼鏡與助聽器，他可以**聽到您的關心而不亂猜忌**，更可以增加它的社會互動及學習。

如何幫助可能需要幫助的失智長輩 - 看、問、留、撥

看

發現異狀

茫然無助・重複行為

1

如何判斷此人為失智者或可能需要幫助？

- 神情不安、精神不濟、外觀顯得狼狽（可能走失多時，久未進食，體力不支）。
- 穿著不合常理，如大熱天穿厚大衣、兩腳鞋子不同、內衣外穿。
- 配戴愛心手鍊、衛星定位器、特殊標誌或衣服上繡姓名電話等。
- 與一般顧客不同，不知道自己需要什麼，眼神可能空洞。
- 有許多重複性行為，像是重複問事、重複拿東西、重複付錢或要求找錢、來回走動而不知目的等。

注意 部份失智者外觀可能有異狀，但多數失智者看起來與一般人無異。

問

關心需求

從何處來？往哪裡去？

2

如何關心可能的失智者？

- 引起注意
「奶奶，要不要坐一下？」「外面好熱！爺爺來喝杯水！」
「伯伯好！有需要幫忙嗎？」
- 詢問來處
「奶奶，您從哪兒來啊？」「爺爺住在附近嗎？」
- 關心目的地
「奶奶，您要去哪裡啊？您打算怎麼去呢？」
「您一個人嗎？有人陪您嗎？」

注意 失智者的理解及表達能力有異，或反應緩慢、不合常理，如80幾歲爺爺半夜要上班；奶奶要走路去三峽（但人在南港）。

留

適當協助

提供茶水・絕不強留

3

如果此人極可能為失智者，我該怎麼做？

- 聯絡家屬
「奶奶，我通知您家人帶您回去好嗎？家裡電話號碼多少？」若失智者配戴愛心手鍊或衛星定位器，試著撥打手鍊或衣服所繡電話。
- 延長停留
提供茶水，如方便，可提供洗手間、報紙、或電視，讓失智者留在店內，以利有足夠時間尋求支援，或等警方來協助。
- 絕不強留
努力讓失智者留在店內，若失智者仍堅持離開、表現不安或失去耐心請尊重失智者，不勉強挽留。並留意失智者的身高、穿著及離開方向，儘快與警方聯絡。如商家有錄影畫面，請提供給警方協尋。

注意 留住長者可能不容易，盡力就好。

撥

110、當地警局

0800-474-580

4

我可以聯絡那些單位？

- 撥打110報警，提供相關線索，讓警方比對協尋名單（家屬可能已報警協尋中）。
- 聯絡鄰近警局或派出所，請先行記下鄰近警局或派出所電話備用。
_____（請填入電話號碼）
- 失智症關懷專線：0800-474-580（失智時 我幫您），將由台灣失智症協會專員負責接聽，服務時間為週一至週五9:00~17:00，提供失智症就醫及照顧諮詢、失智症福利資源等相關資訊。

日本佐藤雅彥 《失智症的我想告訴你們的事》

- 生病後最重要的事：對事物抱持的興趣而活著-《失智症的我想告訴你們的事》
日本佐藤雅彥 51歲因診斷出阿茲海默型失智症而退休，在透過每星期兩次的家庭協助、配膳服務，以及外出時的陪伴服務等，今年64歲仍然持續一個人的居住生活。



失智症者想告訴您的事.....

- 當他的記憶開始出現迷航.....

「我**沒有辦法立刻說出**我要說的話。」

「對已經相處**12年**之久的人，我居然無法立刻就叫出他們的名字。」

「如果不看手機上顯示的日期，我根本搞不清楚今天是哪一天。」

「我不記得昨天發生了什麼事。」

「我**不記得**曾經**領過錢**，但存摺裡卻留有紀錄。」

「明明已經**買了**晚餐的便當，我**卻忘了這件事**，又買了晚餐的材料。」

「為了要洗澡而放了熱水之後，我卻完全忘了要去洗澡。」

「我想要寄信給**A**，結果卻寄給了**B**。」

「即使是常去的店，我仍然經常會迷路。」

「我無法管理金錢。」『**無法數零錢**』

「我已經沒有辦法寫出『**青菜**』的漢字了。」

「我甚至已經寫好了遺書。」

對於患者本人，我想說：

- 不要為自己失去的能力煩惱、嘆息，而**要相信自己還保有的能力**。
即使得到了失智症，依然可以過著快樂且有意義的生活。不要絕望，而要抱持著希望！
正是因為得到了失智症，反而可以不用在意他人、與他人比較，請**把時間花在自己喜歡的事情上**。
如果一個人沒有辦法努力，就**和其他罹患相同疾病的夥伴們試著互相聯繫吧**！
如此一來，你將獲得勇氣，能夠感受到自我，同時也能把自己心中所想的事傳達給周遭的人。
即使得到了失智症，也不要放棄人生！

◎對於家人，我想說：

- 失智症患者本人，並不是什麼事都沒有在想，他只是**無法立刻做出判斷**，或者是把心中所想的事化作言語說出口而已。
由於**記憶發生障礙**的緣故，或許同樣的事必須**多說幾遍、多問幾遍**，但還是請各位多聽聽患者本人的說法。
因為患者本人必須麻煩家人照顧，或許會成為一種負擔，但如果他能夠在家事等方面，做些簡單的幫忙的話，還**請分配一些工作給他**。如此一來，患者本人也能夠**產生自己仍然具有用處的真實感，進而產生自信**。
要是**什麼都不做的話，症狀可能會很快就惡化**；相反地，如果給他一點事情做，或許會有延緩症狀惡化的效果也說不定。
失智症患者絕對不會希望因為自己的緣故，使負責照顧的家人變得疲憊。

◎對於醫生和照護者，我想說：

- 醫生們在告知確診時，我認為應該要有**階段性的考量**，關於之後的症狀，也應該告知會**因人而異**。而後，失智症患者本人如果能夠收到一些**具有積極性、建設性的話語**，則更是令人感謝。就算問題無法解決也無所謂，我們所希望的，就是醫生能夠多給我們一些**安心感**。我們**不希望**護理人員和照護者做的事包括：
 - 以蒙混的方式來應付，或者是說謊。
 - 明明當事者自己**能夠做的事**，卻**代替他動手完成**。
 - 甚至將患者**當作**是只具有**幼兒程度**的能力或經驗的**人**。
 - 以權力或**威脅**使患者擔心，或者是感到不安。
 - 責備**患者，**指責**他做了什麼，或是沒有做些什麼。
 - 沒有用可以讓他理解的方式**，像是用緩慢的速度，或是使用簡單的話語來說話。
 - 以其做了不被認可之事為由，就不把他當作夥伴，或將他趕走，不讓他共同參與等等。
 - 無視於或**不認真看待患者**本人的**心情**。這樣的對待方式，將會使失智症患者感到受傷，甚至奪去他們活下去的希望。

◎對於其他居民，我想說：

- 我們不應該認為失智症患者就是和自己不一樣的人。

得到失智症的人，**並不是什麼都不了解的人**，也不是劣等的人，更不是可憐的人。

我們**不想老是被關在療養院或是醫院裡，而想到街上**買買東西，或是到咖啡店裡聊聊是非等，我們仍然希望可以過著跟得到失智症**之前相同的生活**。也因此，對於失智症這樣的疾病，還請大家正確地予以理解。

失智症患者不管**做什麼事**，都**需要花上更多的時間，也經常會失敗**，像這樣的時刻，還**請**大家給予**溫暖的守護**。

對我們來說，如果在我們**生活的**地區有能夠給予我們**支持**的人，將是非常有幫助的。

◎ 對於所有人，我想說：

- 得到了**失智症**之後，自己的生活及人生，將會產生**巨大的變化**。

得到失智症這件事雖然非常令人遺憾，卻絕對不是不幸。

得到了失智症之後，**雖然有許多不能夠做的事，但還是有許多可以做的事**。

失智症患者並不是什麼都沒有在想，而是可以營造出**豐富**的精神生活，並且加以度過的人。

失智症患者們的存在，並不是社會上的「負擔」，即使是年老，即使是在生活上有變得不自由的地方，不管是誰，都**希望可以活得像自己**，堂堂正正地生活。

為了那些正與失智症共同生活的眾多人們，以及接下來也許會得到失智症的無數人們，讓我們共同創造一個即使得到了失智症，依然能夠幸福生活的社會吧！

謝謝聆聽



時間的提醒



4



中華民國108年 / 歲次己亥 豬年

April / 2019



日 Sun	一 Mon	二 Tue	三 Wed	四 Thu	五 Fri	六 Sat
	1 廿六	2 廿七	3 廿八	4 兒童節	5 清明節	6 初二
7 初三	8 初四	9 初五	10 初六	11 初七	12 初八	13 初九
14 初十	15 十一	16 十二	17 十三	18 十四	19 十五	20 穀雨
21 十七	22 十八	23 十九	24 二十	25 廿一	26 廿二	27 廿三
28 廿四	29 廿五	30 廿六				

白沙屯媽祖廟 地址：苗栗縣通霄鎮白東里8號 電話：037-792-058

白沙屯媽祖婆 網站 / 白沙屯媽祖網路電視台 推廣

用藥的提醒

