



桃園縣失智關懷季刊

第20期
103.07.15



發行人：古梓龍 編輯委員：廖韻馨、曾筱茜、朱孜怡、劉美卿
總編輯：沈雅惠 發行單位：社團法人桃園縣失智症關懷協會
主編：林佩詩 網址：www.tydca.org.tw

地址：桃園縣中壢市新生路二段421號
電話：(03) 4531844 · 0800-81-85-85
傳真：(03) 4533934

電子信箱：taodemcareass@gmail.com
郵政劃撥帳號：50180839
戶名：社團法人桃園縣失智症關懷協會

多說「謝謝、麻煩您、請、不好意思」來維護失智者的尊嚴

以疼惜孩子的心情愛他，但不以對待孩子的態度待之，和失智者溝通時，應微笑的看著他，耐心傾聽回應，在忙碌狀態下最好不要對失智者說話，也不要否定和指責他，甚至企圖讓失智者承認自己的錯誤。

吳慧絹護理督導（台灣省寧園安養院）

要怎麼見人！會被誤會啦！

某天上午，機構內患有失智的秀秀阿嬤向工作人員哭訴說：「我要怎麼見人啦？我要怎麼見人啦？」...，越說情緒越激動，工作人員聽不懂什麼意思，便安撫阿嬤，請她慢慢說，這時阿嬤指著房間方向說：「你看！你看！又這樣！」，我們看到黃爺爺走進阿嬤房間，接著便走出來，同仁知道黃爺爺有遊走情形，遇到房間門沒關時，他會順便走進去看看再出來。阿嬤接著又說：「要怎麼見人！會被誤會啦！」...，工作人員一點一滴的拼湊後終於了解，原來秀秀阿嬤到廚房倒水喝，回來時剛好看到黃爺爺從她房間走出來，害怕被別人誤會她不守婦道，因此要我們幫忙解決。

由於失智者認知功能退化以及腦部受損狀況不同，在語言和溝通上可能出現不同程度的障礙。一般來說，失智者可能經歷的困難包括：詞彙尋取困難、失去理解力、發音不良、不尋常的說話型態、反覆述說字詞和片語、無意義的字詞、流暢但無意義的話語、逐漸失去簽名和做手勢的能力、說話能力降低等，最後完全喪失，過程中將產生溝通問題。然而不同的失智者可能出現不同障礙，加上生活背景、過往經驗以及使用語言的不同，在照護上有其個別差異。

微笑看著長輩的眼睛

一般來說，照顧者和失智者溝通時，首先應微笑的看著他，並確定個案看著自己；或嘗試讓個案把注意力放在你身上，例如叫他的名字／稱謂，如：張老師您好。若個案能接受也可觸摸他的手臂，但記得要站在長輩的前方時再碰觸他。接著請放慢說話速度、降低音調，

以簡短的選擇題代替複雜的問答題，如：「你要穿白色或是紅色的衣服？」代替「您今天想要穿什麼顏色的衣服？」，也可適時加上個案熟悉的手勢、表情或肢體語言，甚至運用圖片輔助。說話時請看著長輩的眼睛，維持在其視野範圍內，若發現長輩沒有太大的反應，可再次確認助聽器的電源是否已打開，曾遇過長輩雖然帶著助聽器，但因節儉而捨不得開電源；或眼鏡是否乾淨等，讓長輩能接收到正確的訊息。

忙碌狀態下不要對失智者說話

除此，需給失智者較多的時間，耐心傾聽他的回應，當照顧者處於忙碌狀態下，最好不要對失智者說話，也不要否定和指責他，甚至企圖讓失智者承認自己的錯誤，如：你剛才明明吃過午餐，摸摸看嘴角，有飯粒黏在那兒，還想狡辯...。需留意維持失智長者尊嚴，不要和他爭辯，萬一長輩重複同樣的話時，照顧者應避免說「你說過了喔」或「你 - 已 - 經 - 說 - 過 - 第 - 6 - 次 - 了 !!!」，只要傾聽就可以了，並且慢慢的以長輩有興趣的話題或活動來轉移他，也可以多鼓勵長輩談論他們的過去、感興趣的事、以前風光的事、以前的甘苦談等，畢竟談論過去對失智者而言通常是比較簡單的。另外當長者談論深刻經驗時，有時會有一些悲傷或生氣等情緒反應，如：想當初我坐月子時，生活好苦，又不得公婆疼愛，沒東西補身體，一早還要扛尿布到河邊洗...等，此時應接納失智長輩的感受，以正向的話語來回應他們，如：阿嬤你好能幹喔！這麼苦的日子都能熬過來...，語氣溫和的同理及鼓勵他，讓長輩在談話過程中感到被支持。

回頭看文章一開始提到的秀秀阿嬤，後來在工作同仁耐心引導下，終於緩緩道出不為人知的過往辛酸事。原來阿嬤年輕時嫁到南部鄉下，曾經因為類似事件被誤會，不僅毀了她的婚姻也被趕出小鎮，看到黃爺爺進出她的房間，如同往事重演般，情緒一股腦衝上來，無法分辨古今，要我們主持公道，幫她洗清冤屈，更擔心無法繼續住在這邊，但不管工作人員做任何的保證，甚至到苑區內小佛堂請佛祖證明她的清白，阿嬤就是不滿意，但又說不出該如何處理，後來有一位工作人員提議讓阿嬤拿一盤糖果請苑區內的所有住民及工作人員吃，阿嬤一聽到竟說：「對啦！就是這樣！」，我們不懂為什麼，不過陪著阿嬤發完糖果後，阿嬤的情緒也平穩了。

多說「謝謝、麻煩您、請、不好意思」

失智者的大腦依然可以發揮功能，理解周遭的世界，但他們的大腦會越來越常使用長期記憶而非短期記憶來運作和解讀，他們可能會突然回到以往某個時段的記憶，讓照顧者無法接招，或無法繼續講下去。然而如果沒有罹患失智的我們，覺得難以理解失智者的想法，那麼，對失智者來說，要理解並與我們有效溝通，則是更艱難的挑戰吧！照顧者需多一些耐心，以疼惜孩子的心情愛他，但不以對待孩子的態度待之，多說「謝謝、麻煩您、請、不好意思」，並維護失智者尊嚴，相信在失智者的溝通上也會更加的順暢。

