

护老小剧场 与认知障碍症长者沟通篇

本影片由卫生署和社会福利署联合制作，作为「外佣护老培训计划」参考资料。卫生署和社会福利署拥有影片内容的版权。本影片只供作非商业用途，严禁租售及作其他牟利用途。

Mary，待会我朋友陈婆婆会上来
你准备些水果
泡一壶茶
还有，收拾好地方
太太，好呀

陈婆婆、Annie，你好
Mary、张婶

陈婆婆和张婶閒谈中

手表呢？
在房间里

陈婆婆和张婶閒谈中

手表呢？
在房间里嘛

陈婆婆和张婶閒谈中手表呢？

都说了在房间里！
太太，不要生气
先生，手表在房间里
他患有认知障碍症
记忆力越来越差
我现在与他沟通也有点困难
慢慢来，我们要有多点耐性
先喝杯茶，休息一下

放松点，不要太紧张
Annie，你知道怎样才可以更好地照顾先生吗？
还记得上课时，导师教导我们
与患有认知障碍症的长者沟通有数个重点
有时候，说话太快或声调太高都很容易令长者误会
以为自己被责骂
而且，太多信息或不必要的手势
都可能会误导长者，或分散他们的注意力

对呀！导师还教导我们要多留意身边的环境

首先，我们要帮助长者听得更清楚
一些环境因素会影响沟通
例如，太嘈杂的环境容易令长者分心
需要时要关掉收音机或电视机
我们可以鼓励有听力问题的长者使用助听器
慢慢说，千万不要对长者大叫
尽量不要提高声调
这些说话技巧都可以令长者听得更清楚

好啦，我们要准备换衣服
待会出去复诊

有时候忙着做家务，可能会忘记了要和长者面对面坐
要尽量保持眼神接触

我们是不是今天去复诊？
让我调亮灯光看清楚

表情和身体语言对沟通都很重要
留意要有足够灯光给长者看清楚你的表情和姿势
另外，每一次只提出一个问题
可以提供选择就更好
例如，不要问「你想穿哪件外套？」
而是问

你想穿这件红色外套，还是这件绿色外套呢？
这件吧

还要记得说话要简洁清晰
一次一个信息
这样可以帮助我们更有效地表达
例如，不要只说「穿衣服」，而是说

先生，要先穿左手
再穿右手
要注意面部表情和肢体语言
点头和微笑都可以鼓励长者

我又忘记了待会我们要去哪里？
我们要到医院复诊

你看你的药已吃光了
有需要的时候，用真实的物件令长者更容易理解

说话不要太快
而且有需要时要重复说一遍
让长者听得更清楚
还有，最后一点，记得要有耐性
不要心急
给他们时间慢慢尝试表达
有空时我们可以浏览卫生署和社会福利署的网站
观看其他照顾长者的短片
温习学习过的东西吧

免责声明

本影片示范的与患有认知障碍症长者的沟通技巧，旨在提供参考及作教育用途，未必适用于所有长者及所有情况。如对有关沟通技巧的应用存有任何疑问，请咨询医护人员的意见。

衛生署长者健康服务网站

www.elderly.gov.hk

社会福利署 外傭护老培训计划

www.swd.gov.hk/sc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_psfdh/