

護老小劇場 與認知障礙症長者溝通篇

本影片由衛生署和社會福利署聯合製作，作為「外傭護老培訓計劃」參考資料。衛生署和社會福利署擁有影片內容的版權。本影片只供作非商業用途，嚴禁租售及作其他牟利用途。

Mary，待會我朋友陳婆婆會上來
你準備點水果
泡一壺茶
還有，收拾好地方
太太，好呀

陳婆婆、Annie，你好
Mary、張嬸

陳婆婆和張嬸閒談中

手錶呢？
在房間裏

陳婆婆和張嬸閒談中

手錶呢？
在房間裏嘛

陳婆婆和張嬸閒談中

手錶呢？
都說了在房間裏！
太太，不要生氣
先生，手錶在房間裏

他患有認知障礙症
記憶力越來越差
我現在與他溝通也有點困難
慢慢來，我們要有多點耐性
先喝杯茶，休息一下

放鬆點，不要太緊張
Annie，你知道怎樣才可以更好地照顧先生嗎？
還記得上課時，導師教導我們
與患有認知障礙症的長者溝通有數個重點
有時候，說話太快或聲調太高都很容易令長者誤會
以為自己被責罵
而且，太多信息或不必要的手勢

都可能會誤導長者，或分散他們的注意力
對呀！導師還教導我們要多留意身邊的環境

首先，我們要幫助長者聽得更清楚
一些環境因素會影響溝通
例如，太嘈雜的環境容易令長者分心
需要時要關掉收音機或電視機
我們可以鼓勵有聽力問題的長者使用助聽器
慢慢說，千萬不要對長者大叫
盡量不要提高聲調
這些說話技巧都可以令長者聽得更清楚

好啦，我們要準備換衣服
待會出去覆診

有時候忙着做家務，可能會忘記了要和長者面對面坐
要盡量保持眼神接觸

我們是不是今天去覆診？
讓我調亮燈光看清楚

表情和身體語言對溝通都很重要
留意要有足夠燈光給長者看清楚你的表情和姿勢
另外，每一次只提出一個問題
可以提供選擇就更好
例如，不要問「你想穿哪件外套？」
而是問

你想穿這件紅色外套，還是這件綠色外套呢？
這件吧

還要記得說話要簡潔清晰
一次一個信息
這樣可以幫助我們更有效地表達
例如，不要只說「穿衣服」，而是說

先生，要先穿左手
再穿右手

要注意面部表情和肢體語言
點頭和微笑都可以鼓勵長者

我又忘記了待會我們要去哪裏？
我們要到醫院覆診
你看你的藥已吃光了

有需要的時候，用真實的物件令長者更容易理解

說話不要太快

而且有需要時要重複說一遍

讓長者聽得更清楚

還有，最後一點，記得要有耐性

不要心急

給他們時間慢慢嘗試表達

有空時我們可以瀏覽衛生署和社會福利署的網站

觀看其他照顧長者的短片

溫習學習過的東西吧

免責聲明

本影片示範的與患有認知障礙症長者的溝通技巧，旨在提供參考及作教育用途，未必適用於所有長者及所有情況。如對有關溝通技巧的應用存有任何疑問，請諮詢醫護人員的意見。

衛生署長者健康服務網站

www.elderly.gov.hk

社會福利署 外傭護老培訓計劃

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