

## 如何促進與患者的溝通？

### 言語溝通

#### 需要：

- ✓ 先向患者作自我介紹
- ✓ 以患者的名字打招呼，引起他們的注意
- ✓ 使用簡潔的字句
- ✓ 談話時採用簡短及淺易的字句，說話時速度適中、咬字清楚、語調平和及盡可能使用患者熟悉的方言
- ✓ 嘗試以患者熟識的事情，例如地點、人物、天氣等作為談話的開始
- ✓ 給予簡單的選擇或「是／否」題，以便了解患者的需要
- ✓ 給予充裕的時間回應問題，患者回答後，報以鼓勵如微笑和口頭讚賞等
- ✓ 耐心聆聽患者的說話
- ✓ 嘗試找出患者一些語意不清語句的真正意思

#### 避免：

- ✗ 命令患者
- ✗ 以對待小孩的方式對待患者
- ✗ 與患者爭論
- ✗ 採用強大大聲的語調
- ✗ 用模糊的代名詞，例如「他」或「它」去代表某些人物或物品的名稱
- ✗ 讓患者獨處
- ✗ 與患者講道理
- ✗ 向患者說明他們忘記了，例如：「我剛剛已經講過……」
- ✗ 挑戰他們的短期記憶，例如：「你記不記得……」
- ✗ 批評他們的答案
- ✗ 在嘈雜的環境中溝通

## 可尋求誰的支援？

### 僱主：

告訴僱主遇到什麼照顧難題，尋求他們的支援，共同解決問題。

### 賽馬會耆智園：

中心經常舉辦家庭傭工訓練課程，提高他們照顧腦退化症患者的知識和技巧。

## Siapa yang bisa menawarkan dukungan?

### Majikan:

*Memberitahu majikan kesulitan-kesulitan dalam hal perawatan apa yang telah anda hadapi dan mencari jalan keluarnya secara bersama-sama.*

### Jockey Club Centre for Positive Ageing:

*Sering mengorganisir kursus-kursus latihan untuk pembantu rumah tangga untuk menambah keahlian dalam hal perawatan terhadap orang yang mengalami kemunduran kemampuan intelektual.*

# 家傭照顧技巧 認識腦退化症患者



## Apakah ada tip untuk berkomunikasi?

### Komunikasi secara lisan

#### Melakukan:

- ✓ *Memperkenalkan diri anda sendiri pada kesempatan pertama*
- ✓ *Menyebutkan orang itu dengan nama supaya untuk menangkap perhatiannya*
- ✓ *Memakai kata-kata sederhana dan kalimat-kalimat yang pendek*
- ✓ *Berbicara dengan jelas, pelan dan tenang dengan bahasa yang dikenal baik oleh orang tersebut*
- ✓ *Mencoba untuk memulai pembicaraan dengan topik yang dikenal baik oleh orang tersebut seperti memberitahu mereka tentang waktu, tempat, orang atau cuaca*
- ✓ *Menawarkan pilihan-pilihan sederhana atau menanyakan pertanyaan yang "ya atau tidak" agar dapat mengerti keperluan-keperluan mereka*
- ✓ *Memberi waktu yang cukup kepada seseorang untuk menjawab dan memberi senyuman atau pujian segera setelah mendapatkan jawaban*
- ✓ *Bersabar disaat mendengarkan*
- ✓ *Mencoba untuk mengenali arti sebenarnya dibelakang kata-kata yang tidak jelas*

#### Jangan:

- ✗ *Memberi perintah*
- ✗ *Perlakukan mereka seperti anak kecil*
- ✗ *Berdebat dengan mereka*
- ✗ *Berbicara dengan suara keras*
- ✗ *Memakai kata-kata yang tidak jelas seperti "mereka" atau "itu" untuk menguraikan barang-barang atau lokasi-lokasi*
- ✗ *Membiarkan mereka sendirian*
- ✗ *Mencoba untuk beragumentasi*
- ✗ *Memberitahu mereka bahwa mereka telah lupa, contoh "Saya barusan mengatakan....."*
- ✗ *Menantang ingatan mereka yang jangka pendek, contoh "Apakah anda ingat....."*
- ✗ *Mengkritik jawaban mereka*
- ✗ *Berkomunikasi di tempat yang berisik karena akan menurunkan kemampuan orang itu untuk mengerti*



## TIP PERAWATAN UNTUK KEMUNDURAN KEMAMPUAN INTELEKTUAL

### 地址：

新界沙田亞公角街二十七號（毗鄰沙田醫院）

電話：2636 6323

傳真：2636 0323

電郵：info@jccpahk.com

網址：www.jccpa.org.hk



## 為什麼要認識腦退化症？

腦退化症 (前稱痴呆症) 患者常因記憶力、認知功能、表達能力和社交技巧等方面的衰退，影響溝通能力。全面了解腦退化症能有效地讓家庭備工：

- 一、減低與患者之間的誤解
- 二、促進與患者之間的溝通
- 三、提供周全合適的照顧，和
- 四、紓解照顧壓力及困難

## 什麼是腦退化症？

腦退化症是多種引致腦部功能不正常地衰退的病患之統稱，會影響患者的記憶、思考、行為及情緒。

(Source: Alzheimer Disease International, 2008)

## 不同階段的腦退化症有什麼徵狀？

### 初期：

- 一、忘記熟識的詞彙及難以用適當名稱形容物件
- 二、處理複雜事情如銀行財務等出現困難
- 三、不能記住新認識朋友的名字
- 四、錯誤地擺放物件在不適當的位置
- 五、與人交談出現困難，難以表達自己的意思

### 中期：

- 一、或會對時間及地點出現混淆
- 二、重複出現同樣的行為或言語
- 三、可能出現遊走行為
- 四、不能說出大部份的人名、地點或物件，特別是抽象的概念
- 五、運用詞語時出現混亂，例如將「糖」誤說為「鹽」，將「女兒」誤說為「媽媽」

### 後期：

- 一、完全失去自理能力，依賴他人照顧
- 二、只能使用有限的、沒有條理、甚至不恰當的句子，或發出難以理解的聲音
- 三、失去對外界的反應

## 家庭備工如何擔當照顧者的角色？

- 一、提供基本照顧，例如用餐、沐浴、做運動和外出等
- 二、照顧患者的情緒和心理需要
  - 患者的興趣是什麼？
  - 患者的喜惡是什麼？
  - 患者最自豪的是什麼？
  - 有什麼可以讓患者放鬆和冷靜？
- 三、作為給予患者支持和鼓勵的朋友
- 四、作為患者的導師，並了解他們的需要

## Kenapa saya harus tahu tentang Kemunduran Kemampuan Intelektual?

*Kemampuan untuk orang yang mengalami kemunduran kemampuan intelektual untuk berkomunikasi dipengaruhi oleh berkurangnya daya ingat, fungsi kesadaran, sikap penuh perasaan dan fungsi sosial. Itu sangat penting bahwa pembantu rumah tangga mempunyai pengertian yang seksama terhadap kemunduran kemampuan intelektual supaya untuk :*

1. memperkecil kesalahpahaman
2. memperbanyak komunikasi
3. menjaga kliennya dengan baik, dan
4. meringankan tekanan dalam hal perawatan dan kesulitan

## Apa artinya dementia?

*Dementia artinya sebuah nama kolektif untuk gejala kemajuan otak yang cenderung menurun secara bertahap yang mempengaruhi daya ingat, tingkah laku dan emosi.*

(Sumbe: Alzheimer Disease International, 2008)

## Apa gejala-gejala dari tahap yang berbeda?

### Tahap ringan:

1. Lupa akan kata-kata yang lazim dan mempunyai kesulitan untuk menyebutkan nama benda
2. Menunjukkan kesulitan melakukan tugas-tugas rumit, seperti perbankan dan mengatur keuangan
3. Menghadapi kesulitan untuk mengingat nama dari orang-orang yang baru bertemu
4. Menempatkan benda di tempat yang salah
5. Menunjukkan masalah dalam hal mengekspresikan mereka sendiri dan melanjutkan berbicara dengan orang lain

### Tahap sedang:

1. Kemungkinan terjadi kehilangan orientasi terhadap waktu dan tempat
2. Mengulang-ulangi tingkah laku atau ucapan
3. Kemungkinan dia mondar mandir
4. Tidak dapat memanggil nama kebanyakan orang, tempat dan benda, khususnya konsep yang tidak ada wujudnya dan gagasan
5. Kebingungan memakai kata-kata, contoh. memanggil gula sebagai garam, atau mengatakan ibu pada saat yang berhubungan dengan anak perempuan

### Tahap terakhir:

1. Menjadi tanggungan total dan kehilangan kemampuan untuk menjaga diri sendiri
2. Ucapan yang terbatas, tidak berhubungan atau tidak logis atau membuat suara yang tidak dapat dimengerti
3. Berkurangnya tanggapan terhadap lingkungan

## Apa peran dari pembantu rumah tangga sebagai orang yang memberi perawatan?

1. Memberi perawatan dasar seperti makan, memandikan, latihan dan keluar rumah
2. Memperhatikan suasana hati mereka dan kesehatan mental
  - Apa minat mereka?
  - Apa yang mereka suka dan tidak suka?
  - Apa yang membuat mereka merasa bangga?
  - Apa yang membuat mereka merasa santai dan tenang?
3. Menjadi teman mereka yang dapat memberi dukungan dan dorongan
4. Menjadi orang yang memberi kemudahan bagi mereka dan mengenali keperluan-keperluan mereka

