

all  
children



# 與失智者溝通之原則

鍾欣伶 護理師

2026/05/23



高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



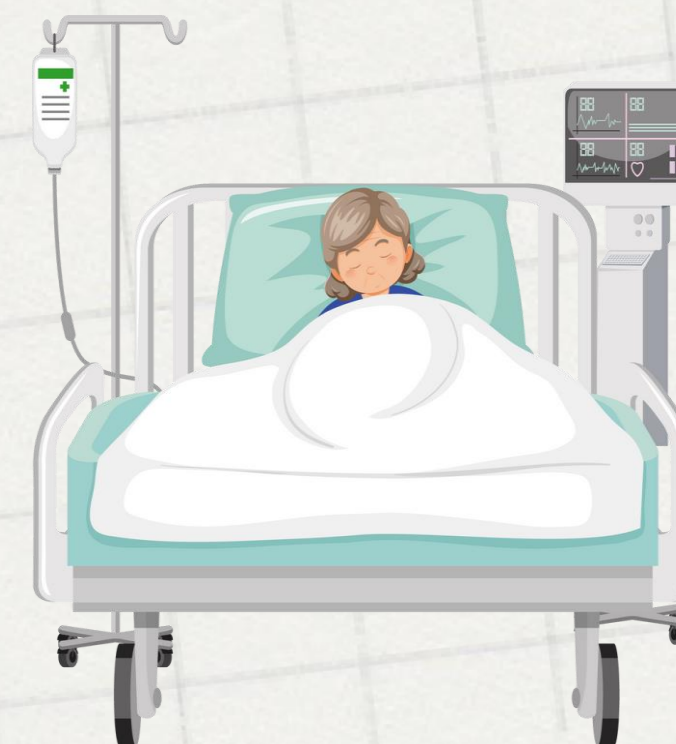
# 最近一個月...我覺得...

1. 頭痛
2. 頭暈
3. 頸部酸痛
4. 腰酸背痛
5. 噁心
6. 嘔吐
7. 呼吸急促
8. 呼吸困難
9. 咳嗽
10. 胸悶
11. 青春痘
12. 皮膚發癢  
或發疹
13. 胸痛
14. 心跳不適
15. 腹脹
16. 腹瀉
17. 胃痛
18. 胃酸過多
19. 食慾不振
20. 吞嚥困難
21. 喉部不適
22. 嘴破
23. 身體某部  
位麻痺、  
發燙或刺  
痛
24. 口臭
25. 嘴苦
26. 聲音嘶啞
27. 耳鳴
28. 便秘
29. 體重增加
30. 體重減輕
31. 瀕尿
32. 尿少
33. 尿濁
34. 四肢無力
35. 四肢痠痛
36. 皮膚感覺  
異常
37. 疲倦
38. 失眠
39. 嗜睡
40. 記憶力減退
41. 視力模糊
42. 抽筋
43. 青春痘
44. 記憶力減退
45. 視力模糊
46. 抽筋
47. 臉部有腫脹  
感覺
48. 月經痛

# 結果

- ↪ 總分**2分以下**: 身體狀況好，維持在適當地狀態
- ↪ 總分**3-11分**: 和大多數的(70%)的人一樣，你知道不讓自己太緊繃，鼓勵多學一些放鬆
- ↪ 總分**12分以上**: 提醒你-該休息、學習放輕鬆囉...

有想過您年老的樣子嗎？



高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



# 認識失智症



高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心

i PrOVE

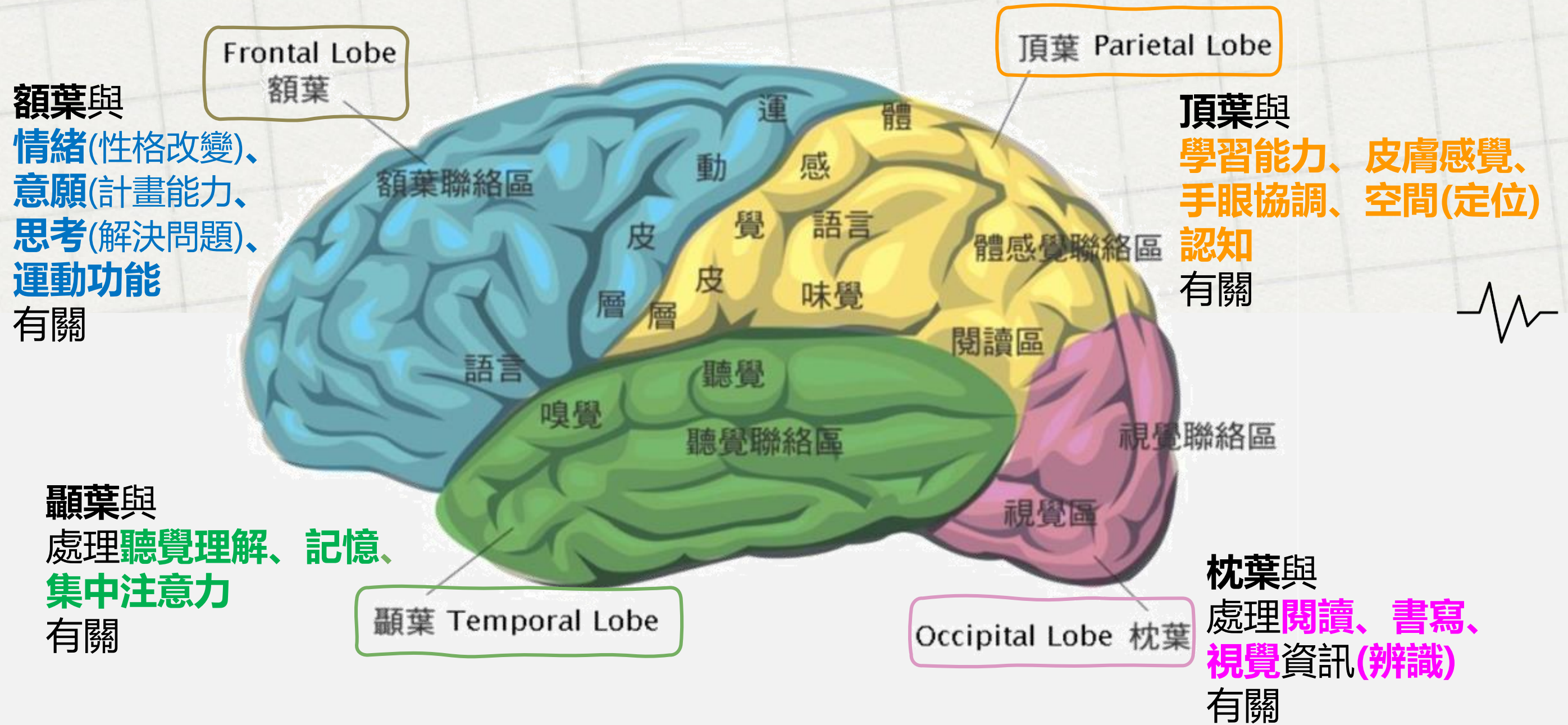




# 大腦是有什麼功能？



# 大腦各區域功能



# 初期延緩病情惡化

## 維持規律生活

- 固定時間執行活動
- 維持日常生活參與  
(能力範圍內執行簡單家務，適時指引)
- 維持生病前的習慣

## 飲食、睡眠、活動

- 均衡飲食、多蔬果  
少紅肉
- 適當運動
- 認知刺激
- 良好睡眠品質

# 初期-延緩病情惡化

## 保有自尊

- 不斥責不否定
- 多鼓勵

## 賦予自主權

- 配合步調
- 不催促，不將執行至一半的活動搶過來做
- 多執行能力許可的活動
- 鼓勵口語表達想法

# 中後期-減輕精神症狀及照顧負擔

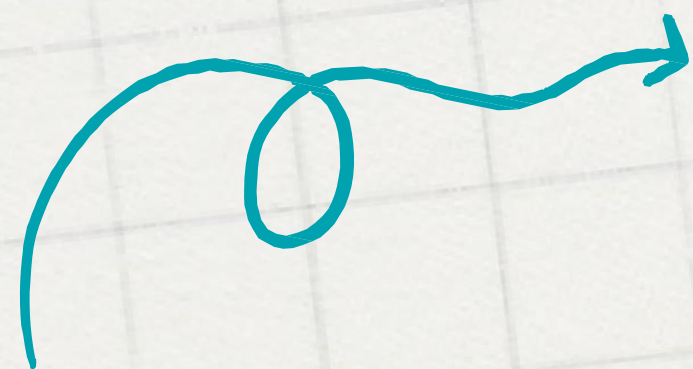
## 減輕精神行為症狀

- 建立良好關係，同理並獲得信任
- 用藥評估及調整
- 維持穩定情緒
- 安全維護
- 認知復健

## 減輕照顧者負擔

- 參加家屬支持團體
- 長照服務或相關資源連結
- 依獨特性疾病程，調整照顧模式

我們給的真的是  
失智者需要的嗎??

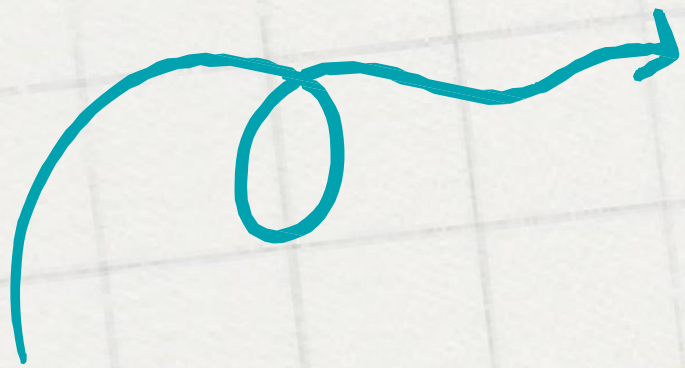




失智後是什麼因素影響障礙？

針對障礙，了解背後原因，適當協助

**減少障礙而非減少活動！**



我們來練習一下



## 改善與失智者的溝通的方法



### ◆ 確定失智者聽到你說的話

- 1) 可傾身在健耳旁說話
- 2) 表情避免遮住嘴巴，例如口罩
- 3) 以對方的語言為主
- 4) 聽力不佳可採用輔具、筆談或進行治療

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 改善與失智者的溝通的方法



### ◆ 降低說話的音調

- 1) 最好是低沉、穩定的聲音，太高頻率、尖銳、講太快都無助於溝通
- 2) 提高音調是焦躁的非語言訊息
- 3) **降低音調比較容易讓聽力受損的人聽到**

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心

## 改善與失智者的溝通的方法



### ◆ 去除令人分心的雜音與活動

- 1) 對話環境盡量找安靜的地方，太吵雜會聽不清楚重要的對話內容
- 2) 失智者沒有辦法對外來的刺激置之不理，如果現場有其他雜音或是令人分心的事物，他就無法理解你所說的話

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 改善與失智者的溝通的方法



### ◆ 使用短的詞彙或簡單的句子

- 1) 在溝通前，先注意環境與失智者的狀態，要先集中注意力才能進行溝通
- 2) 對話的訊息要簡短、分段、給予提示（語言、非語言）
- 3) 話題集中、重複關鍵字

舉例：

「我今天晚上會早點去睡覺，大概8、9點的時候又會先去睡覺了，因為我明天很多工作、還要開會跟出差，必須要早起上班，所以你今天晚上的藥要自己記得吃，不要又忘記了！」

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 改善與失智者的溝通的方法



### ◆ 一次只問一個簡單的問題

**複雜的選擇會讓失智者不知道要如何做決定**

「點心要吃蘋果還是要吃蛋糕，還是晚一點在吃？你想吃水果嗎？」

「你想去看醫生嗎？上次你不是說腳在痛還是背在痛？要去看嗎？還是現在好一點了？」

「你想做活動嗎？還是不要？還是你要休息一下，等下在參加好了，還是你要現在坐過來？」

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 改善與失智者的溝通的方法



### ◆ 只讓失智者一次做一件事

**不要一次做好幾件事，會無法釐清正確的步驟**

「你今天要洗澡嗎？今天有洗過澡了嗎？還是還沒洗？你先去拿衣服跟褲子，等下我就幫你洗澡」

「等下洗澡的時候記得先把頭髮洗乾淨再去泡澡，今天的洗澡水有放藥浴，洗了才會身體好，記得也要洗身體」

「等下要出門前先洗個澡、換個衣服，今天天氣熱可以戴個帽子，你記得等下衣服不要穿太厚的，還要戴口罩」

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 改善與失智者的溝通的方法

### ◆ 慢慢講話，等待失智者的回應



他們的回應需要理解的時間，請耐心等待

「你好了嗎？要出門了嗎？東西都拿到了嗎？健保卡跟錢包？你怎麼不早點準備好呢？」

「你現在在想什麼？午餐要吃什麼？你想好了嗎？天天都在想要吃什麼？你都不動腦」

「你今天是誰陪你來上課的？是孫女還是女兒？是兒子還是媳婦？你記得嗎？你想看看啊？」

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心





失智症患者做出旁人難以理解的  
行動與話語，並不是沒有原因  
**那些難解的行動背後都  
隱藏著原因與意義**

-川畑智

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心

i PROVE

# 失智者的溝通技巧

## 三不

溝通「三不」原則

1. 不評論現實
2. 不承認現實
3. 不否認現實

## 三意

溝通「三意」原則

1. 同意
2. 轉移注意
3. 創意

## 五巧

1. 提供談話的線索或把答案放在問題裡
2. 最好的問題是單選題
3. 不知道該怎麼辦的時候，先道歉就對了
4. 換湯不換藥
5. 善用肢體

摘錄自《留住相愛·停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 失智者的溝通技巧

### 三不

1. 不評論現實
2. 不承認現實
3. 不否認現實



失智症者所引發的幻覺與錯覺，雖然我們看不到，但對失智症者而言是實際的看到了

- ◆ 「幻覺」是看到不存在的東西，「錯覺」是誤認。常見在路易氏體失智症者的症狀
- ◆ 這些症狀會加強失智症者的不安與恐懼，會使疾病惡化
- ◆ **不要大聲斥責或反駁失智症者所出現的幻覺**
- ◆ 可以順著他們的情緒，讓失智症者直接用手去觸碰物品，修正幻覺
- ◆ 若失智症者對幻覺產生恐懼時，可以說一些有情感共鳴的話如「真可怕」、「很討厭啊！」

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

# 失智者的溝通技巧

## 三意

### 1. 同意

### 2. 轉移注意

### 3. 創意



## 1、同意

- ◆當失智症患者說「我想回家」，照顧者可以重複：「你想回家。」  
也可以用他的情緒開頭：「你現在很擔心、很想回家。」

**讓他知道你懂，且同理他的心情。  
透過「同意」，營造「我是來幫你的，我懂，  
我跟你一國！」的氣氛，  
就比較容易得到他的信任，成功跨出解決問題的第一步。**

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

# 失智者的溝通技巧

## 三意

1. 同意

2. 轉移注意

3. 創意



## 2、轉移注意

從失智症患者身上盡可能擷取資訊，聚焦在哪些人、事、物或活動能改善他所處的狀況，試著滿足他真正「思念」、「需要」的那樣事物。

- ◆ 可以的話，讓他和掛記的那個人見面或通電話，安撫他的情緒；
- ◆ 或提供他習慣的物品，給他安全感；如果真的沒有東西可以轉移注意力，就讓他把注意力轉到你身上，直接告訴他：「我很需要你跟我在一起！」
- ◆ 接著再引導他一起進行平時他常做或是喜歡做的事。

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

# 失智者的溝通技巧

## 三意

1. 同意
2. 轉移注意
3. 創意



## 3、創意

- ◆有經驗的照顧者就知道，失智症患者每天創造出來的場景都創意爆棚，照顧者得見招拆招

**當失智症患者說想回家時，「創意」和「轉移注意」這兩意是相輔相成的，可以交替使用**

- ◆例如，先轉移失智症患者對「要回家」這件事的注意，讓他能靜下來聽你說，或願意配合接下來你用「創意」發想出來的活動。
- ◆相反地，發揮「創意」引導失智症患者從「想回家」的執念和情緒中跳脫出來，實際上也是要達到「轉移注意」的目的。

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

# 失智者的溝通技巧

## 五巧

1. 提供談話的線索
2. 單選題
3. 先道歉就對了
4. 換湯不換藥
5. 善用肢體



## 一：提供談話的線索或把答案放在問題裡

- ◆ 就算失智症者不知道答案或是不知道該怎麼回答，還是可以順利進行對話，不會讓「對話」變成「記憶力大考驗」

「你記得你今天午餐吃什麼嗎？」

「你喜歡我們今天晚餐吃的滷肉飯嗎？」

「你記得明天有誰要來嗎？」

「我很期待明天孫子、孫女要來玩。」

「牆上這幅字是你寫的吗？」

「牆上這幅你之前寫的字真好看！」

- ◆ 失智症患者就可以運用你給的線索，把「聊天」進行下去，不會覺得自己因為失智症失去正常對話、社交能力，也就不會感到挫折。
- ◆ 重點在於：盡可能提供最多的資訊，但期待最少的回應。不要因為他的回應不夠多、不夠好，就打破砂鍋問到底。

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

# 失智者的溝通技巧

## 五巧

1. 提供談話的線索
2. 單選題
3. 先道歉就對了
4. 換湯不換藥
5. 善用肢體



## 二：最好的問題是單選題

- ◆ 失智症患者的理解和判斷功能正在逐漸退化，當被問到一個開放型問句，必須自己找出選項、做決定然後回答，這對他的大腦來說是一項很龐大的工程。
- ◆ **鼓勵照顧者提供選項，是為了讓失智症患者盡量保有「自己做選擇」的自主感**，這種可以自我掌控的感覺**不只能讓他增加信心**，也讓他不會覺得自己對生活失去控制，或是感到需要依照別人的決定過活而有壓力。
- ◆ 這種失控的感覺會讓失智症患者的大腦功能退化得更快，也會讓他長期處於「自己很沒用」或是「必須聽從別人指示」的壓抑情緒中，進而導致憂鬱，或使得情緒和行為狀況惡化。
- ◆ 當你發現失智症患者因為選項太多而顯得有點焦躁，請改說：「我們重新來過，這兩件衣服，你想穿哪件？」

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

## 失智者的溝通技巧

### 五巧

1. 提供談話的線索
2. 單選題
3. 先道歉就對了
4. 換湯不換藥
5. 善用肢體



### 三：不知道該怎麼辦的時候，先道歉就對了

- ◆ 照顧者經常陷在挫敗、焦急的情緒裡，很容易忽略失智症患者  
在溝通上面臨困難，下意識地認為一切都是因為他講不聽
- ◆ 其實失智症患者也對溝通困難感到同樣沮喪，加上無法如實表  
達感受和想法，沮喪程度更甚於我們。
- ◆ 當你覺得跟你對話的人不懂你、不在乎你的想法，只一味要你  
依照他的要求做時，肯定很不安也很沮喪。**這時候當然是  
「道歉、閉嘴、聽我說」囉！**

試著這樣緩解一觸即發的局面：

「媽媽，我很抱歉讓你覺得我堅持你一定得穿這件衣服。」

「爸爸，對不起，我不應該叫你一定要去洗澡。」

**記得，請避免說「我不該讓你生氣」**，失智症患者有時不容易辨識自己的情緒反應。他可能覺得自己沒有生氣，比較好的做法是清楚點出那件讓他不高興的事即可。

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

# 失智者的溝通技巧

## 五巧

1. 提供談話的線索
2. 單選題
3. 先道歉就對了
- 4. 換湯不換藥**
5. 善用肢體



## 四：換湯不換藥

對於失智症患者排斥的事情，可以試著換一個說法。

例如把「洗澡」改成「擦身體、按摩」，避開會觸發反感的詞語，事情會有神奇的轉變。

◆ **在失智症患者比較容易排斥的事情後面，安排他會期待的活動，可以加強他配合的動力。**

例如，面對拒絕洗澡或換衣服的失智症患者，我們可以試著這樣溝通：

「我們中午一起去你最喜歡的那家麵店吃午餐，現在我們先稍微清理／整理一下。你看，我準備了你最喜歡的外套。」

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

# 失智者的溝通技巧

## 五巧

1. 提供談話的線索
2. 單選題
3. 先道歉就對了
4. 換湯不換藥
5. 善用肢體



## 五：善用肢體

在溝通的過程中，如果你跟失智症患者的關係算親密，可以適當地使用一些輕微的身體接觸，例如試著握著他的手，或用你的手輕輕覆住他的手背。

**一來可以幫助他維持專注力，二來有助於安定他的情緒。**

- ◆ 「手口並用」在與失智症患者溝通時，扮演非常重要的角色！
- ◆ 失智症患者不是講不聽，而是沒有聽懂，但他看到實際動作就能了解，或者至少可以模仿你的動作。例如：扣釦子
- ◆ **進行手口並用的溝通，記得先在自己的身上做示範，再慢慢地指向失智症患者**
- ◆ 如果突然觸碰他或靠他太近，他可能會出現肢體抗拒，甚至暴力行為
- ◆ 失智症患者可能看不清楚近距離的東西，或看得不完整。照顧者在做示範時，記得先在自己身上比劃
- ◆ 逐漸失去溝通能力的失智症者在對話過程中找不到想說的那個字、增加很多輔助手勢、甚至說出很突兀的語句等，都是正常的。不需過度反應，輕輕帶過即可

摘錄自《留住相愛，停止傷害》，作者：二花小姐，出版社：高寶書版

## 主要照顧者的壓力來源

### 生理壓力

經常因照顧病患經驗不足虛耗體力而造成體力不支，因此照顧者身體可能出現各種症狀，其中**睡眠困擾**的情形最為嚴重

### 經濟壓力

擔任照顧老年人必須分擔經濟責任，嚴重時還要辭去工作，在沒有經濟來源情況下做照顧工作，導致經濟上的困頓

### 社會壓力

照顧者的壓力、照顧者身體心理的健康、經濟的壓力、照顧技能的不足、需求無法得到滿足，這些都是壓力來源。

### 心理壓力

負擔照顧工作而引起情緒困擾或心理症狀。

再者旁人的閒言閒語，家人的不同建議都會造成照顧者情緒負擔。

**沮喪**是照顧者最常見的情緒，嚴重時照顧者甚至會因為壓力太大而有輕生的念頭。

### 沒有尋求資源， 對政府社會資源資訊不足

照顧者在照顧期間，有些需要是可從政府或社會福利政策中取得的，照顧者若知道並能利用這些資源可以降低很多的壓力及經費的開銷



# 照顧者壓力自我測驗

資料來源：中華民國家庭照顧者關懷總會

將14題的分數加起來的總分

## 1.總分是0~13分之間：

您調適得很好，但是照顧的路是很漫長的，繼續保持下去，加油！

## 2.總分是14~25分之間：

您已經開始出現一些壓力的徵兆，建議您利用社會資源來減輕照顧壓力，主動打電話詢問有哪些服務可以解決您的困難。

## 3.總分是26~42分之間：

您目前承受著相當沉重的負擔，強烈建議您立即尋求家人、親友或社會資源的協助，以確保您及被照顧者都能有良好的生活品質。

### 照顧者壓力自我測驗

請您在看了下列 14 項敘述後，就您實際上照顧的情況，圈選後面的分數。  
(如：若您很少感到疲倦，就圈 1 分的位置)

	從來沒有	很少如此	有時如此	常常如此
1 您覺得身體不舒服(不爽快)時還是要照顧他	0	1	2	3
2 感到疲倦	0	1	2	3
3 體力上負擔重	0	1	2	3
4 我會受到他的情緒影響	0	1	2	3
5 睡眠被干擾(因為病人在夜裡無法安睡)	0	1	2	3
6 因為照顧他讓您的健康變壞了	0	1	2	3
7 感到心力交瘁	0	1	2	3
8 照顧他讓您精神上覺得痛苦	0	1	2	3
9 當您和他在一起時，會感到生氣	0	1	2	3
10 因為照顧家人影響到您原先的旅行計畫	0	1	2	3
11 與親朋好友交往受影響	0	1	2	3
12 您必須時時刻刻都要注意他	0	1	2	3
13 照顧他的花費大，造成負擔	0	1	2	3
14 不能外出工作家庭收入受影響	0	1	2	3

總分：\_\_\_\_\_

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



# 照顧者壓力自我測驗

## 利用自我壓力測驗問卷進行關懷支持

- ◆ 你是不是身體哪裡不舒服?或是有正在治療的疾病?
- ◆ 你是否容易睡不好?或是不容易入睡? 睡的沉嗎?睡的時間長嗎?
- ◆ 平時會覺得很疲憊嗎?覺得很累、沒精神也不想動嗎?
- ◆ 平時是不是覺得心情不好?忍不住想要發脾氣?覺得全世界都沒有人能理解你?
- ◆ 現在看到爸爸/媽媽會生氣?會希望他們快點死掉, 不要活著讓大家都過得不好?
- ◆ 現在每天都要花很多錢, 覺得每天都被錢追著跑, 卻也無法出去賺錢, 覺得很辛苦、很累?
- ◆ 覺得每天都要盯著他, 怕他跑出去不知道怎麼回來?

照顧者壓力自我測驗				
請您在看了下列 14 項敘述後, 就您實際上照顧的情況, 圈選後面的分數。 (如: 若您很少感到疲倦, 就圈 1 分的位置)	從來沒有	很少如此	有時如此	常常如此
1 您覺得身體不舒服(不爽快)時還是要照顧他	0	1	2	3
2 感到疲倦	0	1	2	3
3 體力上負擔重	0	1	2	3
4 我會受到他的情緒影響	0	1	2	3
5 睡眠被干擾(因為病人在夜裡無法安睡)	0	1	2	3
6 因為照顧他讓您的健康變壞了	0	1	2	3
7 感到心力交瘁	0	1	2	3
8 照顧他讓您精神上覺得痛苦	0	1	2	3
9 當您和他在一起時, 會感到生氣	0	1	2	3
10 因為照顧家人影響到您原先的旅行計畫	0	1	2	3
11 與親朋好友交往受影響	0	1	2	3
12 您必須時時刻刻都要注意他	0	1	2	3
13 照顧他的花費大, 造成負擔	0	1	2	3
14 不能外出工作家庭收入受影響	0	1	2	3

總分: \_\_\_\_\_

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 照顧者壓力評估

透過與家屬的會談中，觀察其氣氛與型態

### 五官

眼、耳、鼻、口、眉

### 服裝

奇裝異服、油漬破洞、有異味

### 情緒

喜、怒、哀、樂

### 抱怨

怪醫生、怪政府、怪藥物不好、怪社會上都沒人幫忙

### 注意力

焦躁、重複問話、無法專注事件發生

### 長照

不知道什麼是長照服務

### 儀容

蓬頭垢面、披頭散髮

### 不知道

不論問什麼問題，都說不知道

高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心



## 家屬間的照顧衝突及因應

### 認識失智症

- ◆ 多了解疾病及照顧知識
- ◆ 參加家屬支持團體或課程
- ◆ 尋找支持來源及情緒抒發管道

### 認識可用資源

- ◆ 了解相關社會福利
- ◆ 洽詢相關社區照顧資源

### 認識自己

- ◆ 了解自己承擔的意願
- ◆ 鍛鍊體力
- ◆ 設定合理的照顧目標及期待

### 認識現實環境

- ◆ 安排喘息時間。
- ◆ 與親人協商照顧責任的分擔
- ◆ 了解父母的期待

## 照顧者耗損與壓力降低策略

### 醫療保健服務

在主要照顧者個人的需求上，尤其是自身健康的維護為主。

如：有適度的休息 足夠的睡眠、有社交活動等

### 心理諮詢服務

民間及政府的社會支持團體、情緒支持、朋友分享、心理協談。  
主動電話關懷、鼓勵之服務專線

### 經濟補助、社會福利服務

如：生活費、醫療費、看護費、保險費、家庭照顧者津貼等補助及針對被照顧者亦能由國家社會提供心理輔導的服務

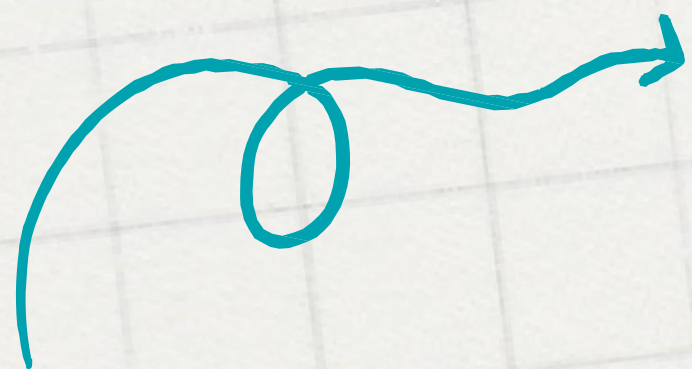
### 老人照顧輔助的使用

人力的替代照顧支援、專業人員、宗教團體義工之協助、養護機構、短期臨托服務、日間照護中心；  
包含照顧的知識技巧和健康諮詢服務及生理照顧治療事項訊息提供

失智症者在適當支援下  
仍可像正常人一樣生活



並非只是照顧!





高雄市立小港醫院  
失智共同照護中心

