

在長者中心開展 認知障礙症服務的 各項準備及服務經驗

劉 翀
服務總監(長者服務)

2015年4月24日

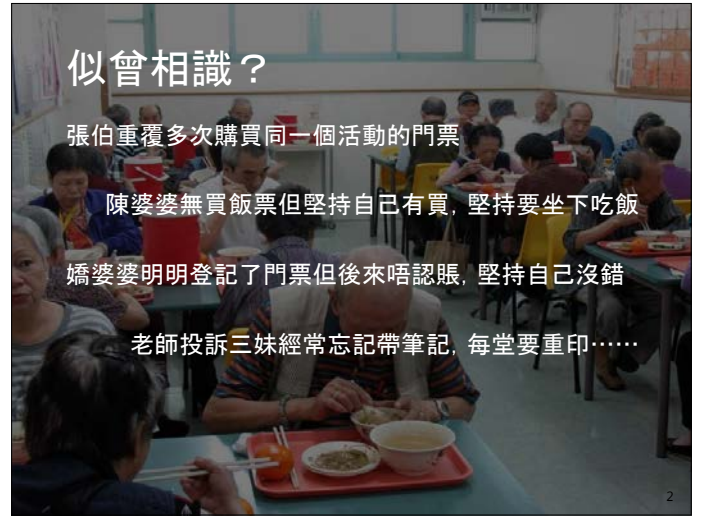
似曾相識？

張伯重覆多次購買同一個活動的門票

陳婆婆無買飯票但堅持自己有買，堅持要坐下吃飯

嬌婆婆明明登記了門票但後來唔認賬，堅持自己沒錯

老師投訴三妹經常忘記帶筆記，每堂要重印……



早期認知障礙症患者
隱藏於人群中

建立「認知障礙症」友善的 中心環境

- 由上而下、刻意營造
- 友善包容、非挫敗性 (Failure-free)
- 「軟」「硬」兼施、關懷全面

但
千頭萬緒，資源有限，如何做起？

友善「硬」體

清晰指示/
圖示



友善「硬」體

清晰指示/
圖示



友善「硬」體



清晰指示/
圖示

友善「硬」體

良好的隔音設施



友善「硬」體

現實導向



友善「硬」體

現實導向



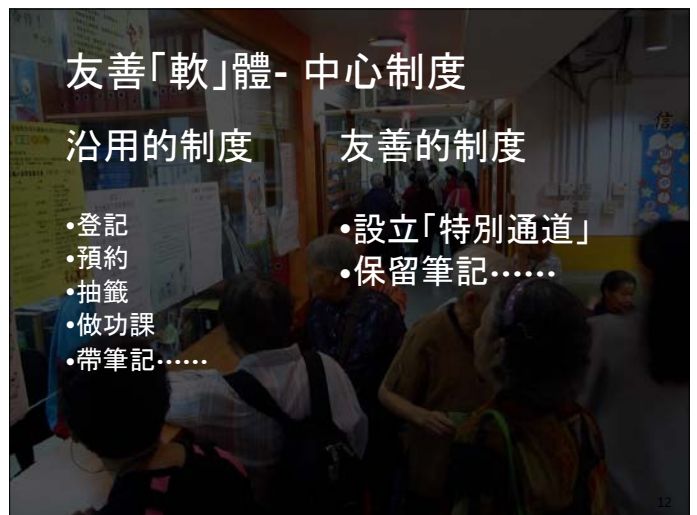
友善「軟」體- 中心制度

沿用的制度

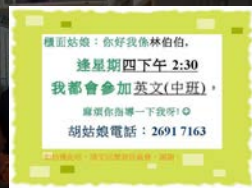
- 登記
- 預約
- 抽籤
- 做功課
- 帶筆記……

友善的制度

- 設立「特別通道」
- 保留筆記……



友善「軟」體- 中心制度



為他們「開路」
但是否「公道」?

友善「軟」體- 前線同工對病症的認識與接納

全民 站在最前線

定期培訓與支援

- 接待同工
- 姐姐
- 活動助理.....

- 認識認知障礙症的病徵
 - 及早識別
 - 減少誤會/疑慮
 - 加強信心

友善「軟」體- 前線同工對病症的認識與接納

溝通技巧(VIPS)

(Kitwood)

- **V**aluing People 重視及尊重
- **I**ndividualised Care 個人
- **P**erspective of Elderly 觀點
- **S**upportive Social Environment 社交

情緒支援

- 團隊一心
- 釋放釋懷
- 激發創意

友善「軟」體- 義工

服務需要

- 個人化 vs 標準化
- 個別/ 小班
- 人手比例高
- 長者能力先決

義工包括

- 社區人士
- 青少年
- 長者

友善「軟」體- 義工

培訓內容

- 病症知識
- 服務執行
- 觀察及應變
- 紀錄及匯報

社工角色

- 培訓
- 觀察義工表現
- 支援

長者中心推行「認知障礙症」服務優勢

- 開放式運作, 去除負面標籤
- 活動繁多, 正面刺激與社交
- 眾多發揮機會, 重拾「能力感」
- 會員之間, 守望承托
- 資訊中心之形象

植入服務的經驗與考慮

- 中心上下對服務的認同
- 友善制度之開通
- 持續檢測及跟進
- 「延智歷程教練」角色

18

植入服務的經驗與考慮

- 服務的專設與融合
 - 班組
 - 偶到式服務：延智遊戲閣
 - 家屬/照顧者支援

植入服務的經驗與考慮

- 義工培訓及配套
- 資訊、教育及支援中心

20

Hardware (硬件)

Software (軟件)

Heartware

21

用愛多走一里路

謝謝！