

周寶雯

一級職業治療師

以人為本 認知障礙症治療法



香港明愛安老服務

Caritas Hong Kong - Services for the Elderly

講座內容

- ◎ 分享在香港明愛安老服務內推行用「以人為本」模式照顧腦退化患者的經驗



個人照顧管理分享會

2010年10月19 / 26日

- 介紹以人為本的基本概念
- 分享在其中一間院舍「恩翠苑」試用 Dementia Care Mapping 的經驗
- 分享社區延智照顧計劃

2011年10月4 / 10日

- 公佈研究結果
- 分享恩翠苑推行「以人為本」照顧的成效



香港明愛安老服務

Caritas Hong Kong - Services for the Elderly

參與者回應 (2010)

- ◎ 部份同工非常支持在單位推行以人為本的照顧模式
- ◎ 但也有部份同工不太認同，認為會增加前線同事的工作壓力
- ◎ 同工對 **Dementia Care Mapping** 感興趣，認為是一個不俗的評估工具，不過也認同比較需時





2011年個人照顧管理分享會

2.2 研究目的：

- ◎ 正規照顧者對PCC的認知與實踐
 - “以人為本” 是否適合我們目前的服務？
 - “以人為本” 的認識與實踐



2.3 研究方法

適用性研究

- 調查問卷
- 79人參與

認知與實踐
研究

- 焦點訪談4組
- 深入訪談11人

2.3 研究方法

焦點訪談

護理員
2組

專業同工2
組

深入訪談

院長9人

日間中心
主管2人

三、主要發現

1. PCC適用嗎？

2. 正規照顧者對PCC的態度

3. 個人及機構影響PCC的因素

4. PCC實踐中的困難

3.2 小結

PCC元素	正規照顧者的認知與實踐
V元素	尊重、同情癡呆長者，有具體行為表現。但不尊重行為包括對癡呆長者物件化、去權化、嬰兒化，以及使用綽號等。 護理員被尊重感低於專業人士。
I元素	重視癡呆長者的個人經歷和背景。個人照顧計劃是提供個人化服務的重要機制。但護理人員側重患者日常生活需要，較少顧及到患者個性化需求。
P元素	用同理心想象癡呆長者的世界，或是將患者目前的世界與其之前的經歷聯系起來。但很多時候難以理解患者行為，難以妥善處理激惹行為。
S元素	認同積極的、支持性的社交人際環境對癡呆長者有利。專業人員設計了豐富的認知幹預小組活動、文娛活動等。但家屬的支持有限，在很大程度上影響入住患者情緒。

3.3 小結

個人層面	<ol style="list-style-type: none">1. 專業精神2. 個人修為（如，問心無愧）3. 回報心態（如，積德）4. 宗教
機構層面	<ol style="list-style-type: none">1. 機構價值觀（目標、文化等）2. 規章制度、等級化的督導架構3. 員工發展計劃（培訓、獎勵、定期考核、新員工履新計劃、聽取員工意見）4. 領導風格及人際關係5. 同事影響

3.4 小結

- ◎ 人手不足
- ◎ 員工流動性大
- ◎ 知識和技巧不夠
- ◎ 等級化管理制度
- ◎ 環境設施限制
- ◎ 家屬配合不足
- ◎ 工作流程缺乏靈活性



參與者回應 (2011)

- ◎ 希望能推廣給前線同工
- ◎ 想認識如何社區服務應用以人為本的模式
- ◎ 認為以人為本是需要multi-discipline的合作，不可單靠某些部門，如護理組
- ◎ 想有更多實務上的分享





明愛恩翠苑

CARITAS EVERGREEN HOME

探訪時間

VISITING HOURS

星期一至日：上午九時至下午六時

MONDAY : 7:00 AM TO 9:00 PM
TUESDAY

- 全港第一間合約院舍
- 2011年12月6日轉營為護養院 (Nursing Home)
- 全院有150宿位，腦退化院友佔約40%

2010

5月：第一次DCM

7月：公佈結果及職員培訓

10-11月：主管監察

2011

3月：第二次職員培訓

5-6月：主管監察

7月：VIPS 小組

9月：第二次DCM

2012

2-5月：第三次職員培訓

9月：第三次DCM (計劃中)

第一次 DCM 評估分析

◎ 與其他地方的結果很相近

- 活動類別不多 (Edelman 2004; Wisconsin 2010; Innes 2001)
- Hawthorne Effect (Martin 2001)

◎ 其他

- 院友在早上的時間較清閒
- 職員對「照顧」的看法與「以人為本」的精神有差異



Personal Detractors (Pds) & Personal Enhancers (Pes)

◎ Pds: 10 (28)

◎ 例子

- 替院友探熱前沒有知會
- 照顧員直接餵院友進餐而沒有讓他們自行進食
- 有一位另院友經常叫喚，但沒有職員理會他
- 經常用「乖」來哄院友
- 有一位同事義著腰對一個有中晚期的腦退化院友說：「我替你做完X，你做乜唔講唔該！」



Personal Detractors (Pds) & Personal Enhancers (Pes)

◎ Pes: 12 (27)

◎ 例子

- 讓某些院友自行進食
- 提供服務時有清楚的指示及給予充足時間
- 協助某些院友進食
- 主動與院友交談
- 同事帶其中一個男院友到飯堂時有說有笑



對有中度認知缺損的院友
加強訓練

Enhance cognitive training
to moderately demented
residents

改善同事提供服務時的態度

Improve attitudes of staff
when providing care

提高腦退化院友的
生活質素

promote the quality of life
of demented residents



盡量安排治療小組
於早上進行
Arrange treatment
groups in the
morning



嘗試新的小組模式
「各自各精彩」
Tried new group
using principles on
Montessori method

活動



2011年3月
職員培訓



以人為本 (VIPS)

V alue

重人價值

I ndividuality

看人獨特

P erspective

想人所想

S upportive

待人以仁

2011年3月職員培訓



- ◎ 重溫以人為本及腦退化症的定義
- ◎ 模擬腦退化院友在生活上所面對的情況
- ◎ 為某些態度達成協商
 - 「乖」
 - 改花名
- ◎ 處理院友行為問題的實際方法





以人為本 照顧理念



大部份患有腦退化症(前稱老年痴呆症)的長者都不能正確地表達自己,以致其感受被遺棄或忽略。故此,照顧他們是一門藝術,也是一項挑戰,並期待同事能有效地回應他們的需要,不但可令院友活得舒適,減低行為問題的出現,更可減少同事的工作壓力,提高工作士氣。

為提升服務質素,機構現推行「以人為本」的照顧理念。簡單來說,「以人為本」包括以下元素:

- V** 重人價值
(重視腦退化症患者及其照顧者)
- I** 看人獨特
(將腦退化症患者視為與眾不同的人)
- P** 想入所慮
(從腦退化症患者的角度看世界)
- S** 待人以仁
(創造積極的人際關係,提升患者的生活質素)



照顧患者技巧

1. 多導向, 有盼望

多與院友講解工作流程, 讓他們有心理預備, 亦可幫助他們掌握有關時、地、人的資料。

2. 說其他, 怒氣下

院友發脾氣或出現行為問題時, 嘗試跟他們傾談另一些話題, 或給他們做其他事情, 有助分散他們的注意力。

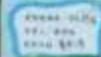
3. 聽不到, 手腳舞

院友時常會聽得不清楚, 有機會是聽力退化, 也可以是不能完全理解說話內容。故運用簡單的身體語言, 能協助他們理解說話。

4. 常讚賞, 關係強

實際例子

- 1 當有院友不願意食飯時, 同事會鼓勵她
- 2 遇有院友忘記房間的位置, 無論是護理組或是支援服務組的同事也會指引他們正確的方向
- 3 探熱前先知會院友



VIPS 小組



每人用「以人為本」的理念照顧兩位特定的腦退化症院友

評估結果

- Overall WIB (Well-ill Being) value

2010

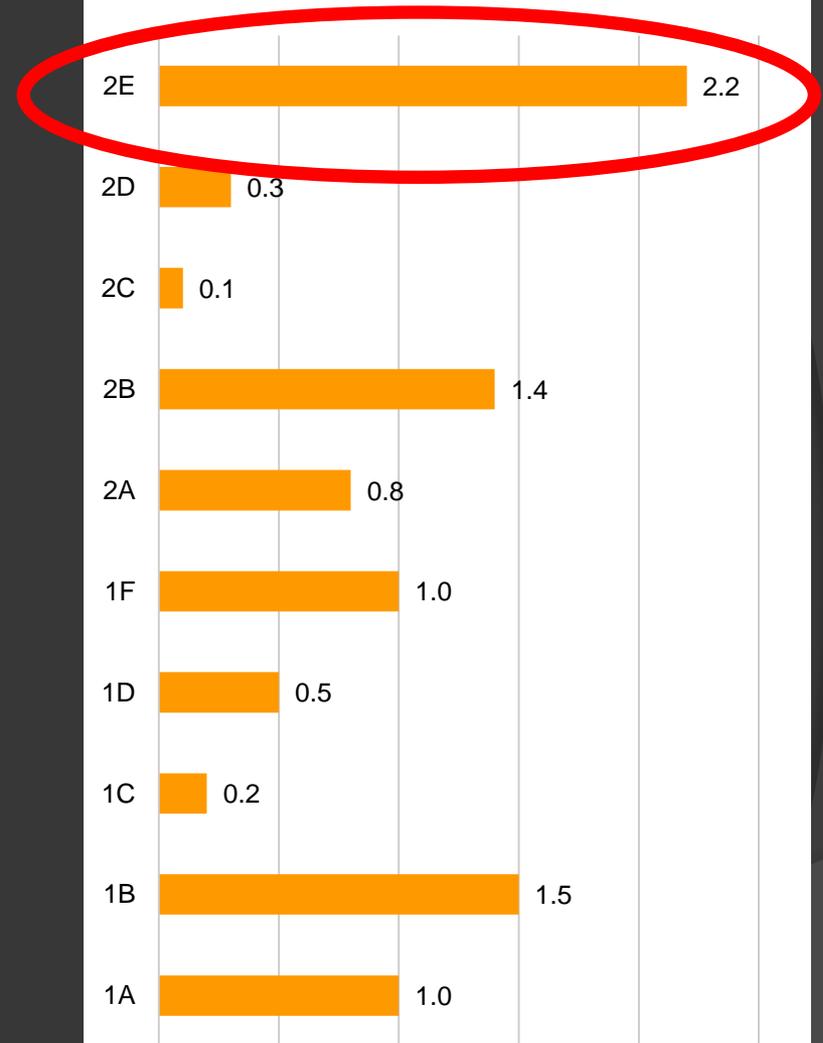
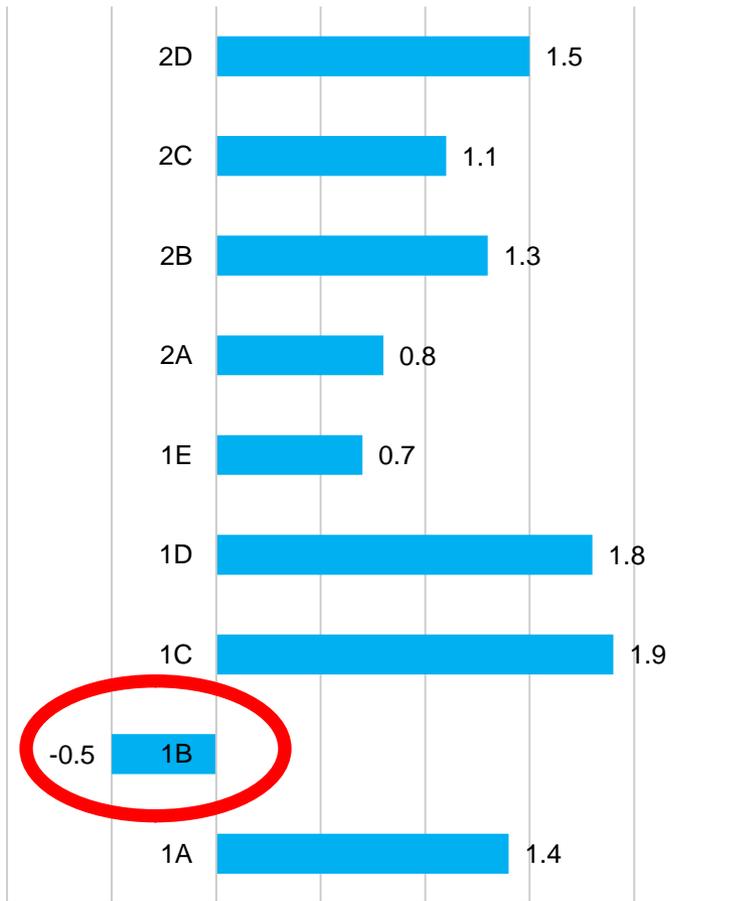
二樓：1.2

一樓：0.9

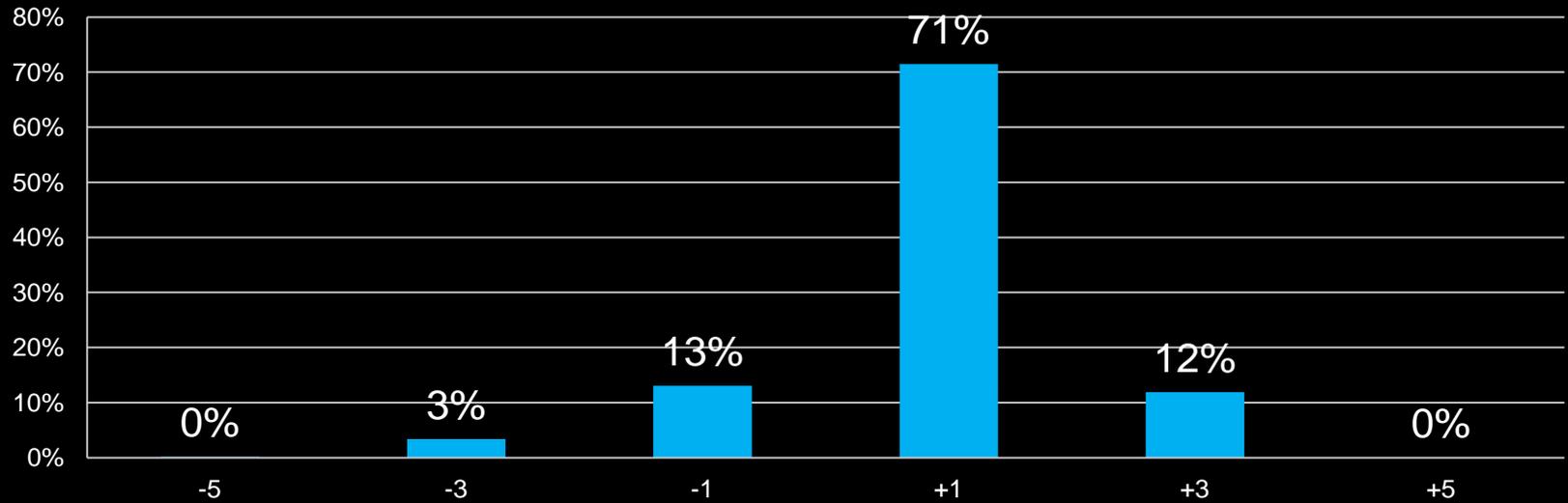
2011

二樓：0.9

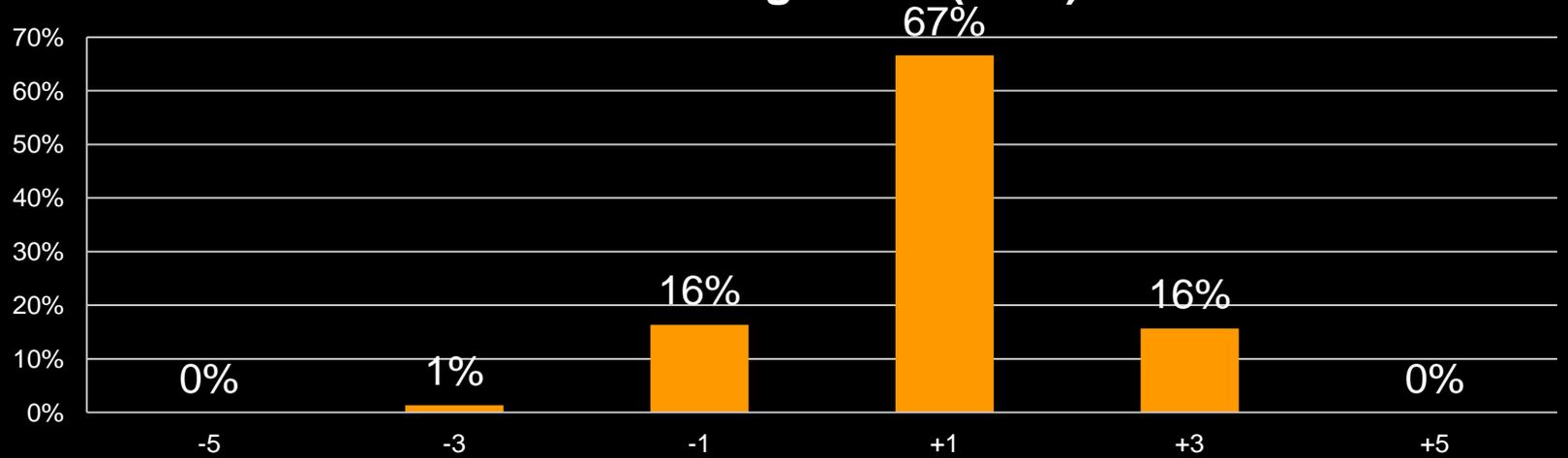
一樓：1.0



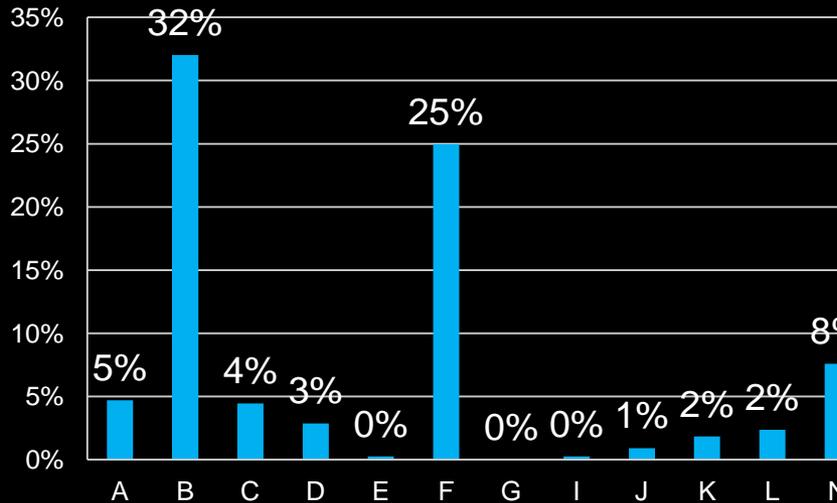
Well-III Being Score (2010)



Well-III Being Score (2011)

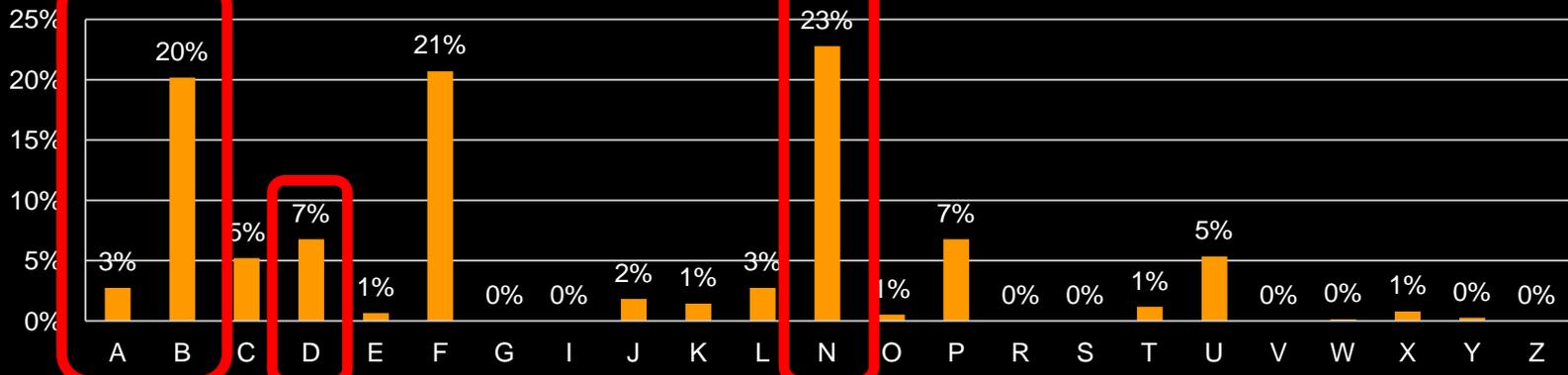


Behaviour Category Codes (2010)



- (A) 講嘢少咗
- (B) 睇嘢少咗
- (N) 瞓覺多咗
- (P) 被幫多咗

Behaviour Category Codes (2011)



社交環境分析

- ◎ 職員未通知院友便「落手」的情況有改善；
- ◎ 職員較少與院友溝通 (A 只佔很少百分比)，但今次觀察到較多護士(特別是新入職的)與院友間的溝通；
- ◎ 派發小吃



社交環境分析

- ◎ 新入職的非護理組同事不懂回應院友
- ◎ 家人/陪人與院友的溝通
- ◎ 重覆說沒用的謊言：吐口水 / 拋垃圾要罰錢，**space retrieval?**
- ◎ 評估地點為飯堂，但被評估的院友的活動類別仍是很少



院友的改變

職員：

「最近試過有幾次自己食飯！」

「院友係我哋先可以氹佢食飯，陪人用同一個方法都唔得！」

女兒：

「阿媽而家講多咗好多嘢！」

處理婆婆的陪人

職員的改變



展望未來



香港明愛安老服務

Caritas Hong Kong - Services for the Elderly

安樂窩





恩翠苑

荃灣
日間中心

馮黃鳳亭
護理安老院

麗閣苑

富亨苑

李嘉誠
護理安老院



香港明愛安老服務

Caritas Hong Kong - Services for the Elderly

多謝！



香港明愛安老服務

Caritas Hong Kong - Services for the Elderly