



**RZECZNIK PRAW  
OBYWATELSKICH**

**S SYNTONIA**  
STOWARZYSZENIE



# Zachowania chorego – jak komunikować się z osobą z zaburzeniami pamięci, orientacji

*Ewa Drop, Izabela Cymer*



**RZECZNIK PRAW  
OBYWATELSKICH**

**S SYNTONIA**  
STOWARZYSZENIE



## ***Świat osoby z demencją***

*osoby z demencją żyją w swoim, nie do końca zrozumiałym dla nas świecie,  
chory widzi, słyszy, czuje i rozumie inaczej, niż osoba zdrowa*

**Trudności, na które napotykamy w kontakcie z osobą z demencją zależą  
m.in. od etapu choroby, a także od naszej wiedzy na ten temat.**



(1/2)

## Przykładowe trudności chorego rzutuujące na udzielanie i przyjmowanie pomocy

- **zaburzenia funkcji poznawczych – pamięci, orientacji, koncentracji, oceny sytuacji, mowy, myślenia, rozumienia**

Poczucie zagubienia i niepewność (*nie wie gdzie jest, nie rozpoznaje otoczenia, nie potrafi odnaleźć drogi*)

→ zagrożenie, nieufność

Choremu brakuje słów, nie rozumie pojęć abstrakcyjnych, dłuższych i złożonych zdań → jego wypowiedź może być dla nas niejasna → denerwuje się, czuje się niezrozumiany;

- **zaburzenia zachowania**

pobudzenie, agresja lub apatia i brak kontaktu



## zagubienie się/zaginięcie – jak rozpoznać osobę z demencją?

- ubiór nieadekwatny do pory roku lub dnia, brak podstawowych elementów garderoby (np. butów);
- sprawia wrażenie dezorientowanej, splątanej, załęcznionej;
- zachowuje się nerwowo, niepewnie;
- siedzi dłuższy czas w jednym miejscu lub krąży/przemieszcza się w ramach niewielkiego obszaru;
- może wypowiadać się w sposób nielogiczny i mieć trudności z nawiązaniem kontaktu, zrozumieniem rozmówcy;



## Jak zareagować...?

- Powiedz kim jesteś i wybadaj sytuację, zorientuj się co się dzieje

### *przykłady:*

- ✓ *Dzień dobry, mam na imię Małgosia, pracuję w okolicy. Czy pani/pan czegoś szuka? (jeśli ktoś z tobą jest, przedstaw też tą osobę)*
- ✓ *Czy mogę pani/panu jakoś pomóc, bo widzę, że szuka pani/pan jakiejś ulicy?*
- ✓ *Czy wskazać pani/panu drogę do.....? Czy chce pani/pan abyśmy odnaleźli np. dany budynek, ulicę?*



## Jak zareagować...?

- **Spróbuj naprowadzić, podpowiedzieć choremu, jakie są okoliczności jego pobytu w danym miejscu i gdzie może znajdować się jego dom**
  - ✓ *Czy wyszła/wyszędł pani/pan na zakupy, a może wraca?*
  - ✓ *Czy mieszka pani/pan w tej okolicy?*
  - ✓ *Co znajduje się blisko pani/pana domu - czy blisko jest np. przychodnia, apteka, do której pani/pan chodzi, sklep – jaki?*
  - ✓ *Czy mieszka pani/pan w wysokim bloku czy raczej niskim?*
  - ✓ *Czy ma pani/pan numer telefonu do kogoś bliskiego? Może zadzwoni pani/pan do córki/syna.*



## podstawowe zasady komunikacji:

- krótkie zdania i zrozumiałe słownictwo; nie przekazujemy kilku informacji jednocześnie;
- spokojny, łagodny ton;
- pytania zamknięte lub sugerujące odpowiedź;
- zachowanie kontaktu wzrokowego; nie mówimy zza pleców chorego;
- unikanie gwałtownych, niespodziewanych ruchów (zwłaszcza dotyku);
- powtarzanie informacji i pytań; przeformułowanie wypowiedzi w sytuacji, kiedy chory nie rozumie rozmówcy; jeśli kolejny raz pyta o to samo, staramy się nie okazywać zniecierpliwienia;
- unikanie zwrotów typu: *założymy kurtkę*, lepiej powiedzieć: *proszę założyć kurtkę* albo *czy mogę pomóc pani/panu się ubrać*;



## podstawowe zasady komunikacji cd:

- dajemy więcej czasu na sformułowanie odpowiedzi;
- nie oczekujemy wyjaśnień w odpowiedzi na pytania typu: *dlaczego pani/pan...? jak...?*
- nie obnażamy deficytów np. *jak można nie pamiętać gdzie się mieszka;*
- nie konfrontujemy z rzeczywistością, np. jeśli chory szuka kogoś, kto nie żyje;
- unikamy pytań o zdrowie psychiczne;
- jeśli jesteśmy z kimś, nie przekazujemy sobie niewerbalnych sygnałów np. porozumiewawczych spojrzeń;
- na każdym etapie kontaktu pamiętamy o zachowaniu szacunku (uwaga na: *elderspeak*);





## czynniki utrudniające komunikację z osobą z demencją:

- hałas, nieznanne otoczenie, obecność nieznanymi osób
- pora dnia
- przerwanie rutyny
- pośpiech, zniecierpliwienie
- stres, frustracja - ból, dyskomfort, głód, pragnienie, zmęczenie



**RZECZNIK PRAW  
OBYWATELSKICH**

## **PUNKT INFORMACJI i WSPARCIA dla opiekunów nieformalnych**



**792 810 820**

**792 810 180**

**[www.wsparcieopiekunow.waw.pl](http://www.wsparcieopiekunow.waw.pl)**

**S SYNTONIA**  
STOWARZYSZENIE