

## 1看

### 發現異狀

茫然無助、重複行為

如何判斷此人為失智症或可能需要幫助？

- 神情不安、精神不濟、外觀顯得狼狽（可能走失多時，久未進食，體力不支）。
- 穿著不合理，如大熱天穿厚大衣、兩腳鞋子不同、內衣外穿。
- 配戴愛心手鍊、衛星定位器、特殊標誌或衣服上繡姓名電話等。
- 與一般顧客不同，不知道自己需要什麼，眼神可能空洞。
- 有許多重複性行為，像是重複問事、重複拿東西、重複付錢或要求找錢、來回走動而不知目的等。

#### 注意

部分失智者外觀可能有異狀，但多數失智者看起來與一般人無異。

## 2問

### 關心需求

從何處來？往哪裡去？

如何關心可能的失智者？

- 引起注意  
「奶奶，要不要坐一下？」、「外面好熱！爺爺來喝杯水！」、「伯伯好！有需要幫忙嗎？」
- 詢問來處  
「奶奶，您從哪兒來啊？」、「爺爺住在附近嗎？」
- 關心目的地  
「奶奶，您要去哪裡啊？您打算怎麼去呢？」、「您一個人嗎？有人陪您嗎？」

#### 注意

失智者的理解及表達能力有異，或反應緩慢、不合常理，如80幾歲爺爺半夜要上班；奶奶走路要去新營（但人在東區）

## 3留

### 適當協助

提供茶水·絕不強留

如果此人極可能為失智者，我該怎麼做？

- 聯絡家屬  
「奶奶，我通知您家人帶您回去好嗎？家裡電話號碼多少？」  
若失智者配戴愛心手鍊或衛星定位器，試著撥打手鍊或衣服所繡電話。
- 延長停留  
提供茶水，如方便，可提供洗手間、報紙或電視，讓失智者留在店內，以利有足夠時間尋求支援，或等警方來協助。
- 絕不強留  
努力讓失智者留在店內，若失智者仍堅持離開、表現不安或失去耐性請尊重失智者，不勉強挽留。並留意失智者的身高、穿著及離開方向，盡快與警方連絡。如商家有錄影畫面，請提供給警方協尋。

#### 注意

留住長者可能不容易，盡力就好。

## 4撥

### 110、當地警局

0800-474-580

我可以聯絡哪些單位？

- 撥打110報警，提供相關線索，讓警方比對協尋名單（家屬可能已報警協尋中）。
- 聯絡鄰近警局或派出所，請先行記下鄰近警局或派出所電話備用。  
(請填入電話號碼)
- 失智症關懷專線：0800-474-580（失智時 我幫您）  
將由台灣失智症協會專員負責接聽，  
服務時間為週一至週五09:00~21:00，提供失智症就醫及照顧諮詢、失智症福利資源等相關資訊。

失智者在我的店裡可能會出現哪些狀況？

#### ○失智者結帳時速度較慢

可能找不到錢包、鈔票銅板無法分辨，請切記不動聲色，多給一些時間與耐心，並請排在後面的顧客包容（或請至鄰排結帳）。

#### ○失智者極可能忘記付錢就離開

失智者極可能未付錢便使用商品或直接帶商品離開，請商家審慎評估再決定處理方式。  
若商家評估極可能為失智者，請以平和語氣提醒失智者將商品拿至櫃檯結帳，結帳後，請勿再重複責備失智者。  
若失智者堅持已付帳，可請附近警員協處理。倘若失智者發脾氣，請商家多多包容，堅持不與失智者衝突，由警方處理即可，這是最明智且高效益的方式。

做為「失智友善商家」我還可以做什麼？

#### ○如果附近居民表示家中失智者常到您的店裡消費

您可以在雙方同意之下讓家屬預付費用，未來其失智者來店消費時就可使用。

台中孝子謝先生於住家附近商家預付費用，失智母親來消費時，商家即告知「阿嬤做人很成功，來我的店裡都免錢！」，讓老太太非常開心。

#### ○如果失智者在您店裡重複購買同樣物品時

請依您能力範圍所及，協助家屬將失智者重複購買之物品換購其他商品。

台北一位失智阿嬤至雜貨店重複購買衣架，令家人十分困擾。兒子遂請求雜貨店老闆幫忙，通融家屬把包裝完好的衣架拿來換衛生紙等家裡需要的東西。



## 1看

### 發現異狀

茫然無助、重複行為

如何判斷此人為失智症或可能需要幫助？

- 神情不安、精神不濟、外觀顯得狼狽（可能走失多時，久未進食，體力不支）。
- 穿著不合理，如大熱天穿厚大衣、兩腳鞋子不同、內衣外穿。
- 配戴愛心手鍊、衛星定位器、特殊標誌或衣服上繡姓名電話等。
- 與一般顧客不同，不知道自己需要什麼，眼神可能空洞。
- 有許多重複性行為，像是重複問事、重複拿東西、重複付錢或要求找錢、來回走動而不知目的等。

#### 注意

部分失智者外觀可能有異狀，但多數失智者看起來與一般人無異。

## 2問

### 關心需求

從何處來？往哪裡去？

如何關心可能的失智者？

- **引起注意**  
「奶奶，要不要坐一下？」、「外面好熱！爺爺來喝杯水！」、「伯伯好！有需要幫忙嗎？」
- **詢問來處**  
「奶奶，您從哪兒來啊？」、「爺爺住在附近嗎？」
- **關心目的地**  
「奶奶，您要去哪裡啊？您打算怎麼去呢？」、「您一個人嗎？有人陪您嗎？」

#### 注意

失智者的理解及表達能力有異，或反應緩慢、不合常理，如80幾歲爺爺半夜要上班；奶奶走路要去新營（但人在東區）

## 3留

### 適當協助

提供茶水·絕不強留

如果此人極可能為失智者，我該怎麼做？

- **聯絡家屬**  
「奶奶，我通知您家人帶您回去好嗎？家裡電話號碼多少？」  
若失智者配戴愛心手鍊或衛星定位器，試著撥打手鍊或衣服所繡電話。
- **延長停留**  
提供茶水，如方便，可提供洗手間、報紙或電視，讓失智者留在店內，以利有足夠時間尋求支援，或等警方來協助。
- **絕不強留**  
努力讓失智者留在店內，若失智者仍堅持離開、表現不安或失去耐性請尊重失智者，不勉強挽留。並留意失智者的身高、穿著及離開方向，盡快與警方連絡。如商家有錄影畫面，請提供給警方協尋。

#### 注意

留住長者可能不容易，盡力就好。

## 4撥

### 110、當地警局

0800-474-580

我可以聯絡哪些單位？

- 撥打110報警，提供相關線索，讓警方比對協尋名單（家屬可能已報警協尋中）。
- 聯絡鄰近警局或派出所，請先行記下鄰近警局或派出所電話備用。  
(請填入電話號碼)
- 失智症關懷專線：0800-474-580（失智時 我幫您）  
將由台灣失智症協會專員負責接聽，  
服務時間為週一至週五09:00~21:00，提供失智症就醫及照顧諮詢、失智症福利資源等相關資訊。

失智者在診所可能會出現哪些狀況？

#### ○忘記領藥就離開：

一般長者可能未領藥就離開，可聯絡長者到診所領取藥物，但若重複發生則需評估失智之可能性，並聯絡家屬進一步就醫確診。

#### ○重複就醫或領藥：

一般長者可能出現非常態的重複就醫或領藥，診所需主動評估失智之可能性，並連絡家屬進一步就醫確診。已確診失智者可能出現重複就醫或領藥，請診所在維護長者尊嚴的狀況下，很溫和、很有耐心地說明，若長者堅持，則親切請長者稍候。診所可依狀況協助量血壓，加上醫師親切安撫，另聯絡家屬說明狀況，請家屬接手處理。

失智友善診所 我還可以做什麼？

#### ○如果附近居民表示家中失智者常到您的診所就醫，請求診所協助

請依診所能力範圍所及，與家屬討論協助方式，例如預留家屬電話，未來其失智家人獨自來診所時，可先留住長者，並聯絡家屬帶回家。

#### ○如果在您的診所遇見疑似迷路失智者

請依您能力範圍所及，參考【看、問、留、撥SOP】，幫助失智者找到回家的路。

#### ○如果您的長期病人出現認知、行為或情緒改變，如重複問話、淡漠、語言貧乏、慢性病控制變差等徵兆

請評估失智之可能性，並協助轉介神經內科或精神科進一步檢查診療，提供失智症關懷專線0800-474-580（失智時 我幫您），以了解相關社會福利資源。

