



守護失智4步驟 友善店家篇

看 發現異狀 茫然無助、重複行為

判斷是否為失智者?

- ▲ 神情不安、精神不濟
- ▲ 穿著不合理，如夏天穿大外套
- ▲ 配戴愛心手鍊、衛星定位器等
- ▲ 重複行為，如重複問事、來回走動不知目的



問 關心需求 從何處來?往哪裡去?

如何關心?

- ▲ 「阿公/阿嬤，有沒有需要幫忙?」
- ▲ 「阿公/阿嬤，您從哪兒來?住附近嗎?」
- ▲ 「阿公/阿嬤，您要去哪裡?去做什麼事?」



極可能為失智者，該怎麼做?



- ▲ 提供茶水，延長停留，但不勉強
- ▲ 若失智者離開，留意身高、穿著及離開方向

留 適當協助 提供茶水 絕不強留

我可以聯絡哪些單位?

- ▲ 撥打110或當地警察局、派出所

撥 110 當地警局



失智友善Q&A友善商家

做為失智友善商家，我還可以做什麼？

失智者在我的店裡可能會出現哪些狀況？

若附近居民家中的失智者常到您的店：

您可以與失智者家屬討論，在雙方同意之下讓失智者的家屬預付費用，未來其失智者來店裡消費時就可以使用。

若失智者在您的店重複購買同樣物品時：

您可以依您的能力範圍所及，協助家屬將失智者重複購買之物品，換購其他商品。

失智者結帳時速度較慢

▲可能找不到錢包、或無法分辨鈔票銅板，請多包容，不催促，並請後面顧客多包容。

失智者極可能忘記付錢就離開

▲失智者極可能未付錢就使用商品或直接將商品帶走，請店家以平和語氣提醒失智者，將商品拿至櫃台結帳，結帳後，請勿再責備失智者。

▲若失智者堅持已付帳，請聯絡警察處理。若失智者發脾氣，請商家多包容，不與失智者衝突，由警察處理即可。



臺南市政府衛生局失智症專區

臺南市政府衛生局 關心您 **廣告**

經費由國民健康署運用菸捐經費支應



守護失智4步驟 醫療院所篇

看 發現異狀 茫然無助、重複行為

判斷是否為失智者?

- ▲ 神情不安、精神不濟
- ▲ 穿著不合理，如夏天穿大外套
- ▲ 配戴愛心手鍊、衛星定位器等
- ▲ 重複行為，如重複問事、來回走動不知目的



問 關心需求 從何處來?往哪裡去?

如何關心?

- ▲ 「阿公/阿嬤，有沒有需要幫忙?」
- ▲ 「阿公/阿嬤，您從哪兒來?住附近嗎?」
- ▲ 「阿公/阿嬤，您要去哪裡?去做什麼事?」



極可能為失智者，該怎麼做?

- ▲ 提供茶水，延長停留，但不勉強
- ▲ 若失智者離開，留意身高、穿著及離開方向



留 適當協助 提供茶水 絕不強留



我可以聯絡哪些單位?

- ▲ 撥打110或當地警察局、派出所

撥 110 當地警局





失智友善Q&A友善院所

做為失智友善院所，我還可以做什麼？

若附近居民表示家中的失智者常到您的院所就醫，請求院所協助：

請依院所能力範圍所及，與家屬討論協助方式，如預留家屬電話，未來失智者獨自來院所時，可先留住失智者，並聯絡家屬將失智者帶回家。

若您的院所遇見疑似迷路的失智者：

請依院所能力範圍所及，參考「看問留撥SOP」，幫助失智者找到回家的路。

若個案出現認知功能退化、個性和情緒改變等，如重複問話、淡漠、語言貧乏、慢性病控制變差等徵兆：

請評估失智的可能性，並協助轉介神經內科或精神科門診做進一步檢查。

失智者在院所可能出現哪些狀況？

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的可能性，並聯絡家屬進一步就醫確診。

重複就醫或領藥：

▲若個案出現非常態的重複就醫或領藥，診所需主動評估失智的可能性，並聯絡家屬進一步就醫確診。

▲已確診的失智者可能出現重複就醫或領藥，請診所在維護失智者的尊嚴狀況下，很溫柔、很耐心地說明，若失智者堅持，則親切請失智者稍候，並聯絡家屬。



臺南市政府衛生局失智症專區

臺南市政府衛生局 關心您

廣告

經費由國民健康署運用菸捐經費支應