

商店版

留意失智者，建構友善商店



衛生福利部國民健康署
107年12月

提供適當協助，建構友善商店

這個蘋果好漂亮，
我要帶回家。



我先把奶奶身上的連絡
資訊記下來，等一下聯
絡這她的家屬。



50元

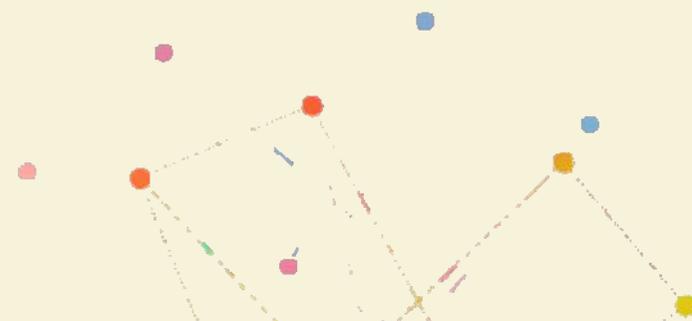


課程大綱

認識
失智症

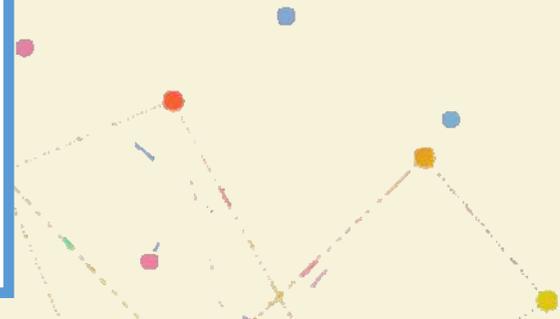
如何協助
失智症者

如何與失
智者溝通



認識失智症

- 失智症的現況
- 什麼是失智症
- 失智症的成因
- 老化與失智的不同
- 失智症十大警訊



失智症人口數現況

- 全球失智症人口快速增加：2017年全球失智症人口近5千萬人，到了2050年人數將高達1億3150萬人。
- 台灣失智症盛行率及人口數：2017年調查顯示，65歲以上者每12人即有1位失智者，而80歲以上者每5人即有1位失智者。



2017年12月內政部調查
台灣失智症人口
共271,642人
佔全國總人口1.15%

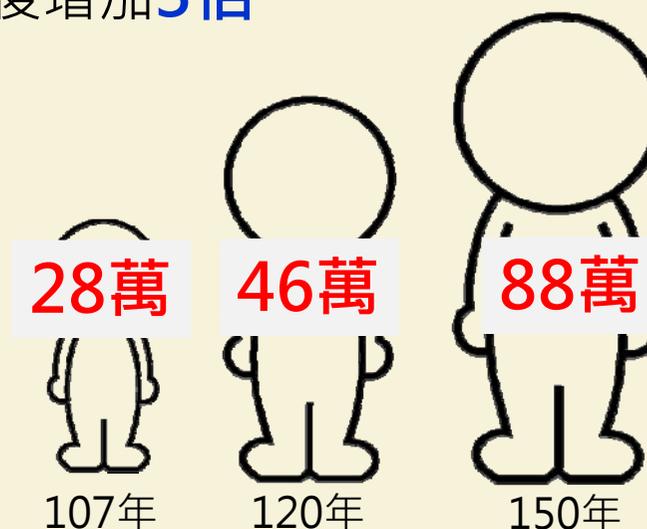
台灣失智現況

根據世界衛生組織估計，全球平均每**3秒鐘**就新增**1名失智症患者**。

目前，107年台灣有**28萬名**失智症者，40年後增加**3倍**

93.8% 失智症患者住在 **家中**，

失智症的影響，已經是全世界共同的挑戰。



資料來源：

100年衛生福利部失智症流行病學調查
失智症照護防治政策綱領暨行動方案2.0(2018版)

認識失智症

失智症是認知障礙的症候群，不是單一疾病，病發時會產生許多症狀，如下



記憶力減退

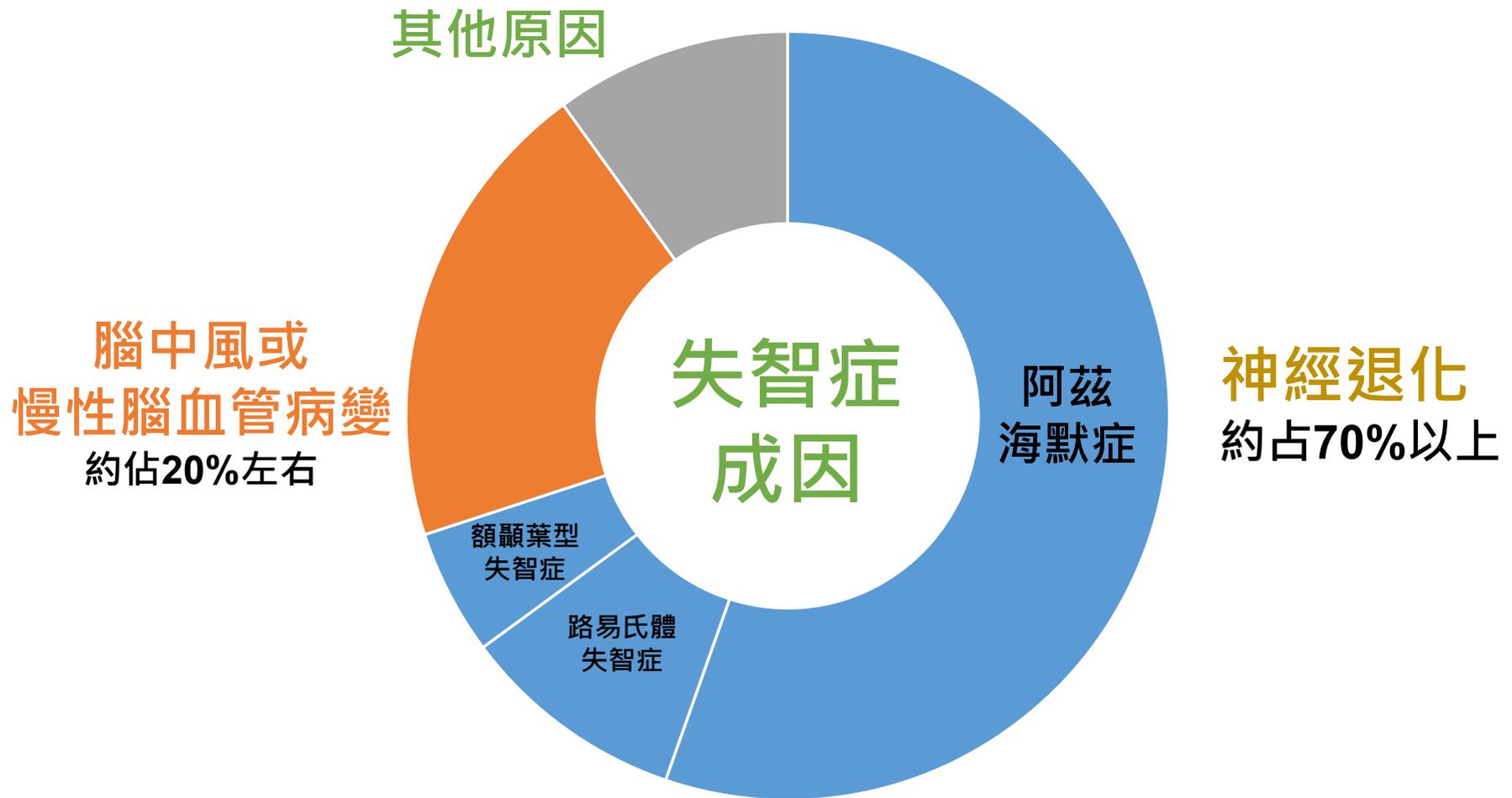


認知功能退化
(語言、空間感、計算、判斷力等等)



干擾行為、幻覺
個性改變、妄想

失智症主要成因

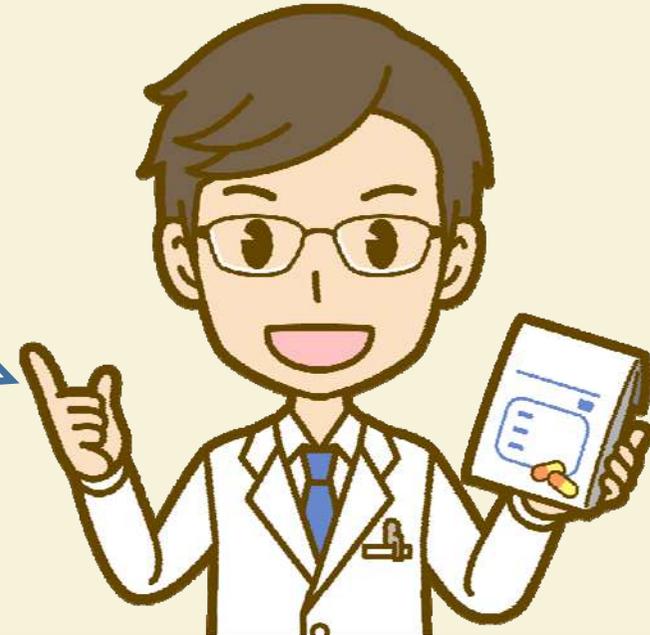


老化與失智的差異

能力或特徵	老化	失智
日常生活能力	能獨立維持	漸漸需要協助
病識感	有， 會覺得自己記憶力差	早期可能有， 大多數無病識感
回想能力	過後會想起來 或經提醒後可以記起	不容易經提醒記起
記憶測試	可能無法完全記住測試中的 物品	無法記住測試中的物品， 甚至完全忘記自己做過測 試
社交技巧	無減退	失去參與的興趣 或表現不恰當

失智症 十大警訊

1. 記憶力減退影響到生活
2. 計劃事情或解決問題有困難
3. 無法勝任原本熟悉的事物
4. 對時間或地點感到混淆
5. 分析視覺影像和空間關係有困難
6. 言語表達或書寫出現困難
7. 物件擺放錯亂且無法回頭尋找
8. 判斷力變差或減弱
9. 從職場工作或是社交生活中退出
10. 情緒和個性的改變



失智症十大警訊

1

記憶力減退到 影響生活

常常重複發問、重複購物，
容易忘記近期發生的事。

媽，你吃過
藥了啊！

我哪有？



2

計畫事情或 解決問題有困難

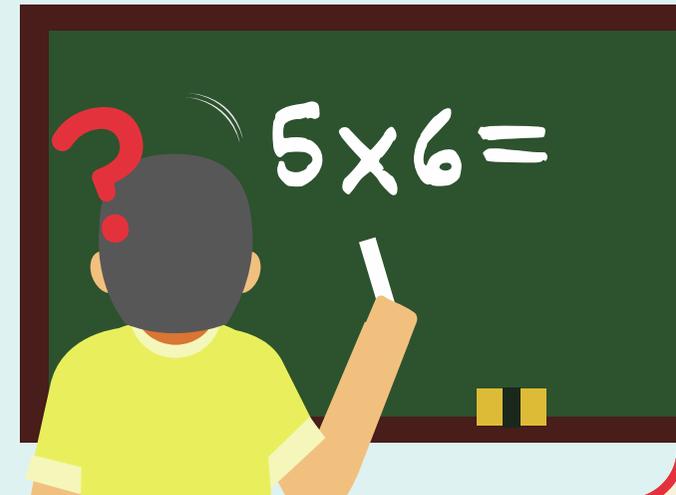
無法處理每個月都在管理的
帳單。



3

無法勝任 原本熟悉的事務

例如數學老師對於加減算數
常出錯。



失智症十大警訊

4

對時間地點感到混淆

在自家周圍迷路而找不到回家的方向。



5

有困難理解視覺影像和空間之關係

例如誤認鏡子中的自己是另一個人。



6

言語表達或書寫出現困難

例如忘記用來寫字的工具叫做筆。



7

東西擺放錯亂且失去回頭尋找的能力

例如拖鞋放在被子裡、衣服放到冰箱裏找不到。



9

從職場或社交活動中退出

變得比較被動，對各項活動及嗜好失去興趣。



8

判斷力變差或減弱

例如過馬路不看紅綠燈



10

情緒和個性的改變

易出現不尋常生氣或激動反應、疑心病重、口不擇言等。



小試身手

1 失智者會產生跟平常不一樣的行為。

- 是
- 否

答：是

2 張奶奶到市場買菜算不出要付多少錢，請問這是何種失智症警訊？

- (A) 計劃事情或解決問題有困難
- (B) 不知道時間或地點
- (C) 變得不喜歡出門
- (D) 情緒和個性的改變

(A)：是

如何協助失智症者

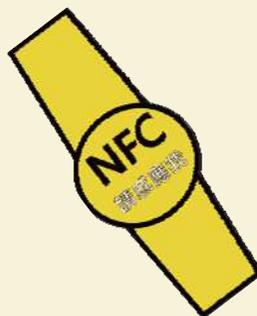
- **看** 發現異狀怎麼辦
- **問** 如何關心其需求
- **留** 給予適當的協助
- **撥** 協助通報相關機構



看

發現異狀

如看見上頭標記住家地址、姓名等的愛心手環請多加留意，並給予適當協助。



張奶奶在商店裡拿著同樣的物品再放回去，這個動作重複好幾次，好像不知道要買什麼？李奶奶可能需要幫助或可能是失智者。

問

關心需求



奶奶您一個人來嗎？

您家住哪裡？

您需要幫忙嗎？



遇到像張奶奶一樣疑似失智症的客人，
店員可以主動關心。

留

適當協助



奶奶您要不要喝杯茶？

我通知您家人
帶您回家好嗎？

您家裡電話
幾號呢？



如果能留住長者，可以給予適當的協助。
如：聯絡家屬、延長停留。

留

適當協助



張奶奶的特徵

- ✓大約155公分
- ✓穿黃色上衣
- ✓褐色裙子
- ✓推粉色菜籃
- ✓往郵局方向走

若留不住，也絕不強留，盡力就好。
可留意身高、穿著即離開方向。



撥

若您看到疑似走失的失智者
請撥打 **110**

或是

失智症關懷專線 **0800- 474 - 580**
(失智時，我幫你)



110

如何與失智者溝通

- 學習「3多5要」的溝通技巧

溝通技巧：三多



多表情

保持微笑，
輔以友善動作



多肯定

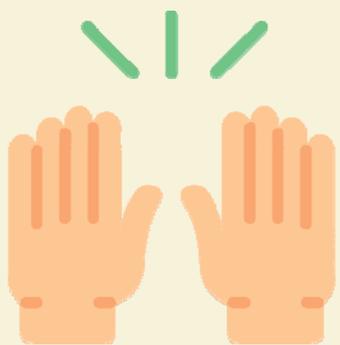
給予失智者
肯定與贊同



多耐心

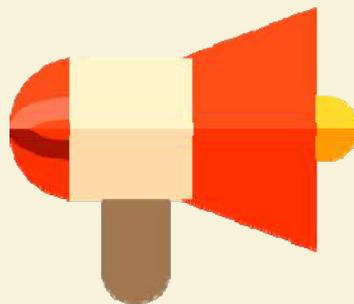
給予失智者多點
時間完成動作
不要勉強或催逼失智者

溝通技巧：五要



要理解

理解失智者言語
背後意義與情緒



要明確

指示簡短明確



要告知

替失智者長輩做
任何事要先告知

溝通技巧：五要



要認同

失智者進入混亂狀態時
認同取代糾正



要尊重

維護失智者尊嚴

小試身手

1 我們應該要大聲、快速的舞動手勢，與失智者溝通。

- 是
- 否

是：是

2 當您在商店值班時遇到失智者，如何給予適當的協助？

- (A) 強留失智者在店中，打電話給家屬。
- (B) 讓失智者隨意到店中行動。
- (C) 留意失智者特徵並聯絡家屬
- (D) 只留意失智者的特徵

(C)：是

課程總驗收



經過三個單元的課程，您都學會了嗎？

接下來進行課程總驗收。

總共有 4 題，請完成測驗。

課程總驗收

1 失智跟老化一樣，常常會突然忘記但會想起來。

- 是
- 否

是：是

2 「失智症」是腦部認知功能逐漸衰退，大部分患者是因為神經退化造成的。

- 是
- 否

否：是

課程總驗收

3 張奶奶出門等公車時，突然想到沒有帶鑰匙又回家拿。
請問張奶奶較像是老化或是失智？

- 老化
- 失智

答案：是

4 張奶奶到水果店裡說她要買醬油，請問我們應該怎麼幫助她？

- (A) 注意奶奶身上有沒有手環即可。
- (B) 打電話報警，趕她出去。
- (C) 注意奶奶身上有沒有手環，打電話給家屬，並關心她的需求。
- (D) 打電話報警，讓他自己找醬油。

(C)：是

結語

失智症不是單一疾病，病發時會產生許多症狀，且跟平常的行為是不同的。

失智者不知道或不認為自己記憶力變差，日常生活逐漸需要他人協助；老化雖然會有記憶力變差的現象，但日常生活不會有障礙。

與失智者溝通要：看、問、留、撥。

遇到疑似失智者要撥打110或失智症關懷專線 0800-474-580。

參考書目

1. 社團法人台灣失智症協會(2006)。我會永遠記得你—認識失智症。



2. 新北市政府(2016)。失智症關懷手冊。



3. 衛生福利部國民健康署社區健康組(2017)。失智症十大警訊。



4. 邱銘章、湯麗玉(2009)。失智症照護指南，原水文化。

5. 瑞智失智友善社區指引手冊 (2017)。



延伸閱讀

失智友善社區



國民健康署



健康九九
衛生教育網



台灣失智症協會

