

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

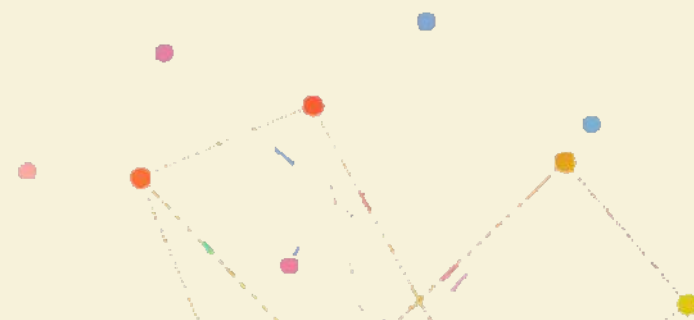


課程大綱

認識
失智症

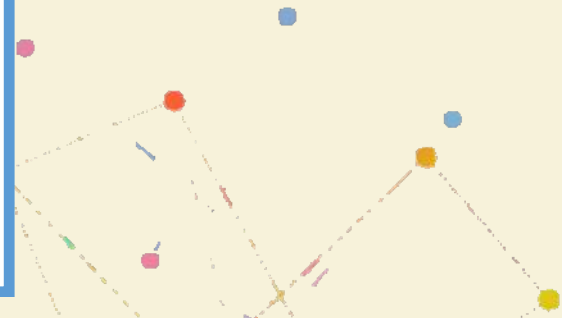
如何協助
失智症者

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%

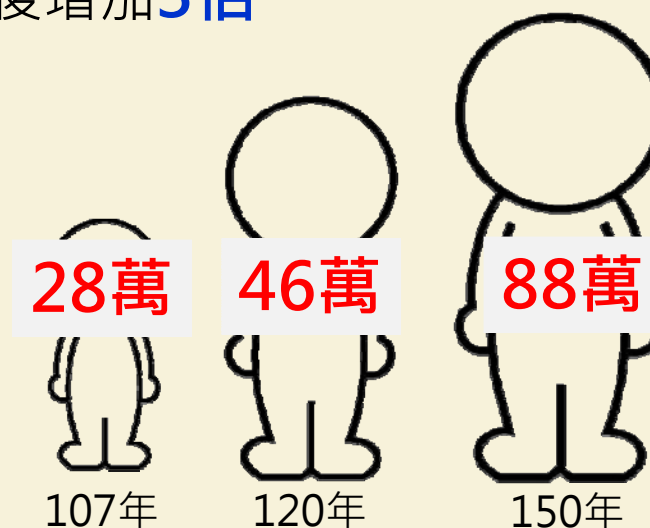
台灣失智現況

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

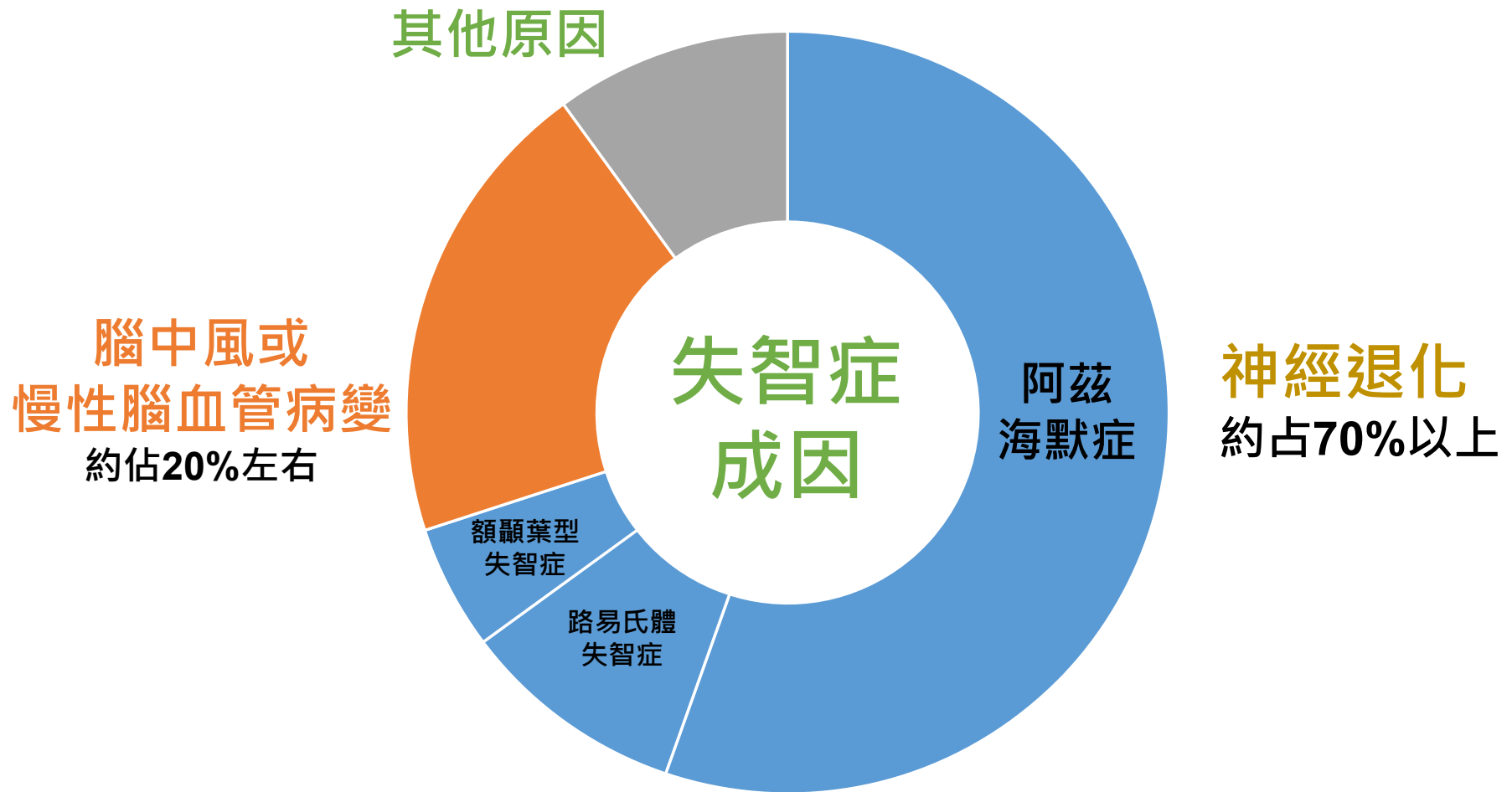


認知功能退化
(語言、空間感、計算、判斷力等等)



干擾行為、幻覺
個性改變、妄想

失智症主要成因

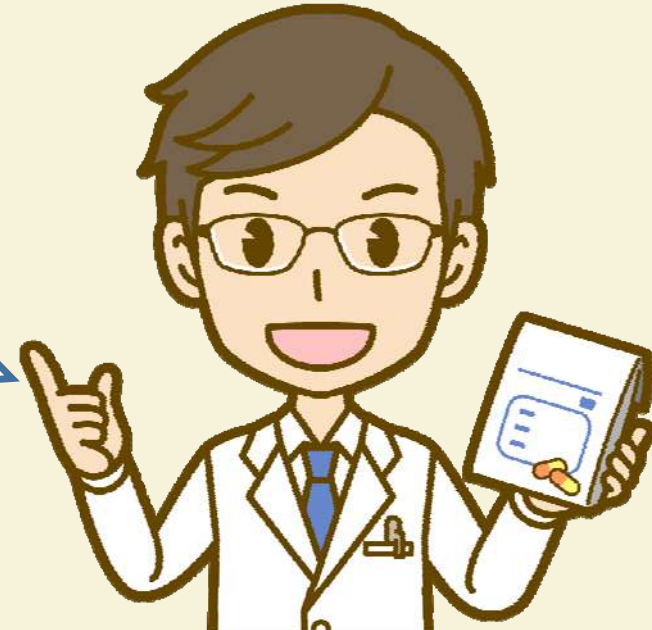


老化與失智的差異

| 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

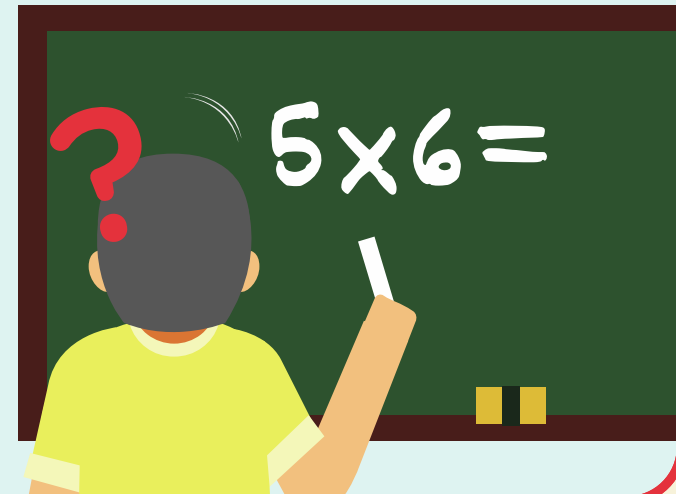
無法處理每個月都在管理的
帳單。



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

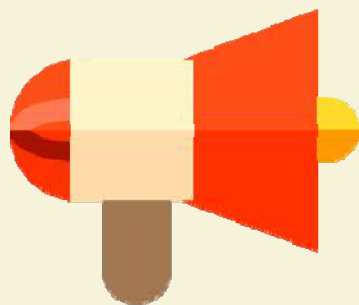
給予失智者多點
時間完成動作
不要勉強或催逼失智者

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

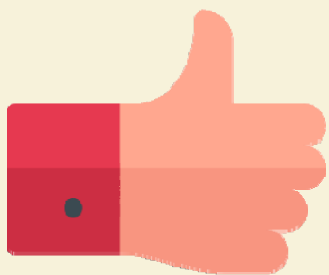
指示簡短明確



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

呈：景

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

晉：景

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

