

失智症教材
使用指引
| 商店 |



● 前言 ●

失智症是一種認知退化症候群，依據國際失智症協會(2015)資料，全球每3秒新增一名失智者，預估臺灣平均每年約增加失智者1萬人。

失智人口快速增加，國民健康署著手推動失智友善社區，包含友善居民、友善組織、友善環境三元素，期待失智者能在社區中自在生活。

其中，商店是失智長者在社區內最常接觸的地方，希望商家能對失智症有初步認識，並知道怎麼與失智長者溝通，期待建構失智友善商店。店員在工作中遇到失智者時能保有友善態度，並且在遇到走失的失智症長者知道如何通報以協助失智者。

本使用指引手冊供教學者預備課程時使用，內容包含教學流程建議以及失智症相關資源，教學者可視學習者的情況自由安排教學流程及延伸資源的選用。

● 使用指引說明 ●

本課程教學時間約33-37分鐘，可參考以下教學流程。

教學流程	內容說明	教學時間
課程開場	失智症現況	3分鐘
主題一	1. 認識失智症★★★ 2. 協助失智症者★★★★★★	7-10分鐘
	影片與問答	8分鐘
主題二	如何與失智者溝通★★★★★	3-5分鐘
	影片與問答	8分鐘
課程總結	QA時間	4分鐘

★為課程內容重要程度

課程開場

- 對應簡報頁碼：P5-6
- 教學時間：3分鐘

- 教學目標

簡單介紹全球與台灣失智症人口數現況，喚起聽眾對失智症的重視。

- 舉例

當我在講這頁簡報時，就有一人確診為失智症。

可以請家中有失智長輩的聽眾舉手，予以眼神關注。

- 延伸閱讀

民眾版失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0 (2018版)

<https://is.gd/oRWjoY>

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28萬名失智症患者，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)

教學建議

商店商家可能對失智症不太重視，教學者可以藉由教學目標與舉例，吸引商家了解失智症的議題。

主題一

- 對應簡報頁碼：P7-20
- 教學時間：7-10分鐘

教學目標

1. 認識失智症。

重要性 ★★★★★

2. 如何協助失智症患者。

重要性 ★★★★★

延伸閱讀

參考「台灣失智症協會」->
「失智症是什麼、如何預防失智症」

<https://reurl.cc/N9Y8Q>

參考「失智友善社區資源整合中心」->「簡報」->「失智症是什麼、如何預防失智症」

<https://reurl.cc/pAabb>

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

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



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。

教學建議

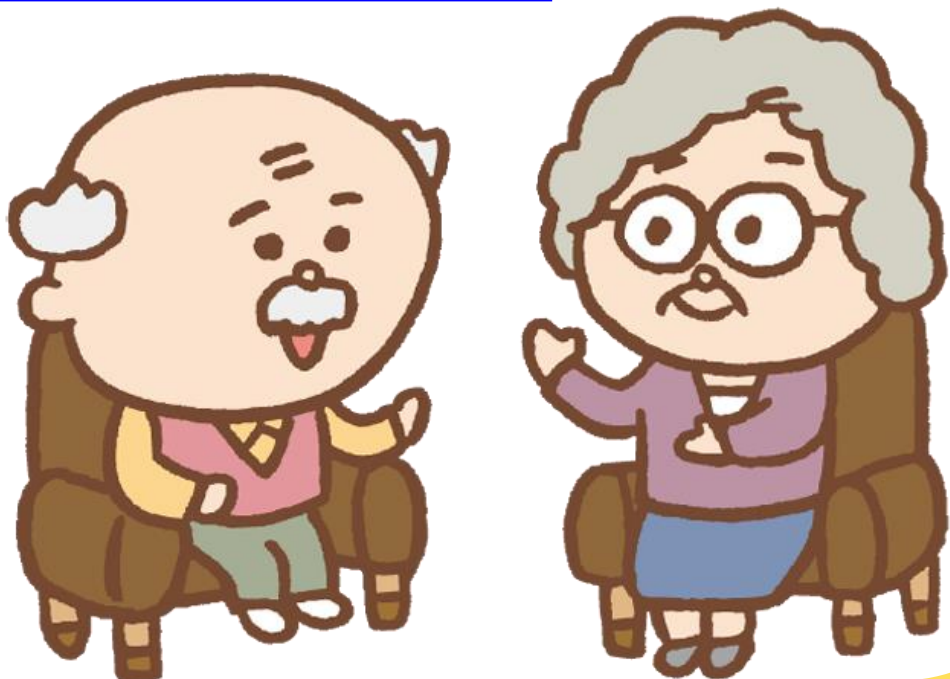
商家可能對失智症的概念模糊，為了建構失智友善社區，我們在這邊可以特別針對協助失智者做講述，若遇到能如何因應。

影片與問答

- 透過影片教學可以認識失智症、老化與失智差別、學會判別失智症警訊、如何協助失智症者。
- 影片與問答時間：共八分鐘
- 影片連結
失智症迷思 <https://reurl.cc/G0nRx>
認識失智症 <https://reurl.cc/aAem3>
失智友善社區（大學生篇）<https://is.gd/soNQY9>
- 問題討論
 1. 試著說說看什麼是失智症？
 2. 失智症是正常老化嗎？
- 延伸影片
參考「失智友善社區資源整合中心」->「看教材」->「影片」<https://reurl.cc/W72Q0>

教學建議

一般民眾在這時候可能開始精神不濟，可以藉由多媒體和問答喚起他們的注意。



主題二

- 對應簡報頁碼：P22-25
- 教學時間：7-8分鐘
- 教學目標
與失智者溝通－三多五要。

重要性 ★★★★★

- 延伸閱讀
參考「失智友善社區資源整合中心」->「簡報」->「如何與失智者溝通」
<https://reurl.cc/pAabb>

溝通技巧：三多



多表情

保持微笑，
輔以友善動作



多肯定

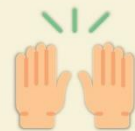
給予失智者
肯定與贊同



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

教學建議

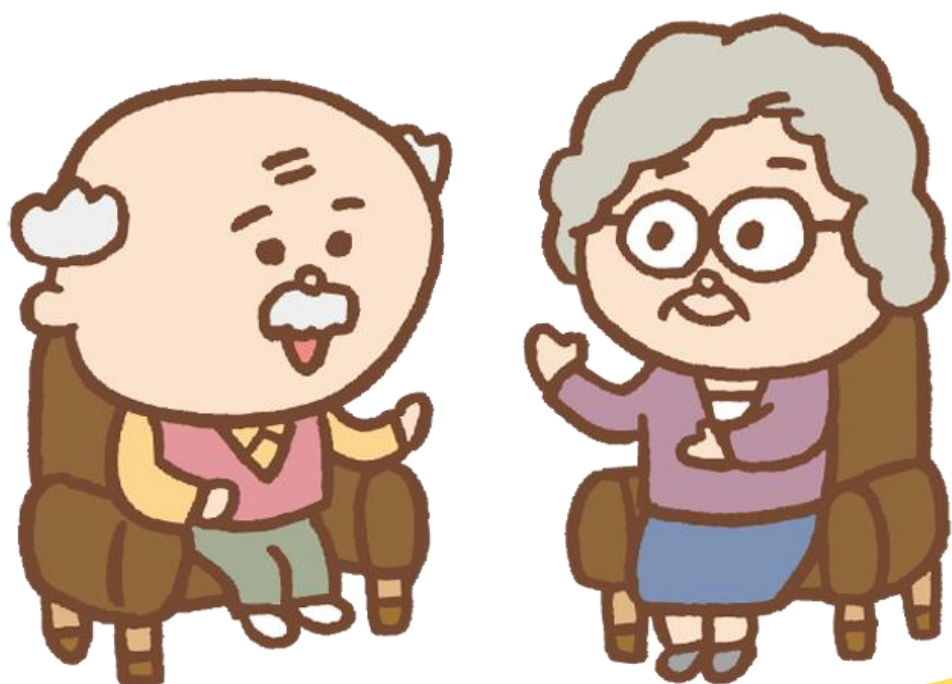
為了建構失智友善社區，向商店商家進行教學時，可以特別強調和失智者溝通的技巧。

影片與問答

- 透過影片呈現，讓聽眾知道何謂失智友善社區。藉由問答時間，講師與聽眾能一同交流身旁案例，對失智症者有更友善的態度。
- 影片連結
國健署-失智友善社區 <https://reurl.cc/5zKnv>
國健署-愛在憶起友善生活 <https://reurl.cc/oA8Gq>
- 互動方式
呼籲大家更重視失智症，強調「失智友善社區」的重要性。

教學建議

一般人對友善社區較無畫面感，可以使用多媒體讓民眾知道這個概念。



課程總結

- 對應簡報頁碼：P27-29
- 教學時間：4分鐘
- 為此課程做重點回顧，同時強調核心主軸建立「失智友善社區」。
- Q&A問答能回顧本課程內容，加深雙方互動。

教學建議

在此要進行收尾，讓民眾有參與感的方法是問問題讓他們回答，甚至是給予小獎品作為鼓勵。

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
答：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
答：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：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。
答：(C)

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。

一同創造 失智友善社區



失智友善
Dementia
Friends