

社區志工版

友善失智者，志工一起來 建構失智友善社區



衛生福利部國民健康署
107年12月

發生什麼事了？

阿英姊已經連續好幾天都來
買大量的豬肉，我應該要跟
她的媳婦說一聲。

阿英姊，你昨天煮
了什麼給孫子吃呢？

我要買五斤
豬肉！



最近社區裡失智症長輩越來越多，
身為志工的我們除了更加了解失智
症相關知識之外，
還可以多多邀請街坊鄰居一起來成
為失智友善天使！



課程大綱

認識失智症

認識失智
友善社區

如何與
失智者溝通

協助失智者

失智照顧者
照護與調適

失智友善
天使招募

失智者
社會福利
資源

認識失智症

- 失智症的現況
- 什麼是失智症
- 失智症的成因
- 失智和老化的不同
- 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%

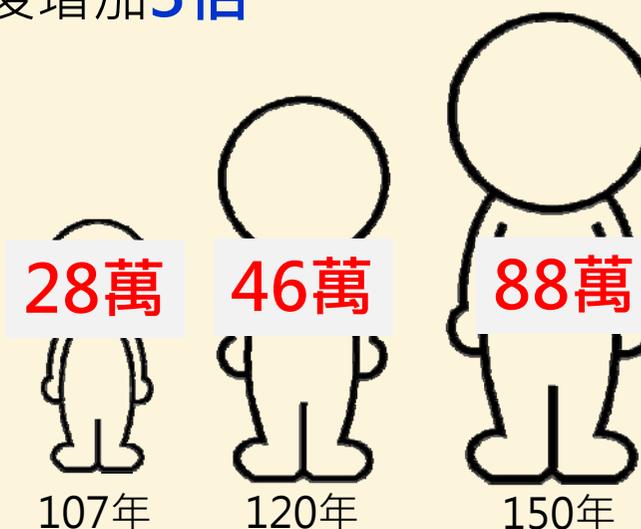
台灣失智現況

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

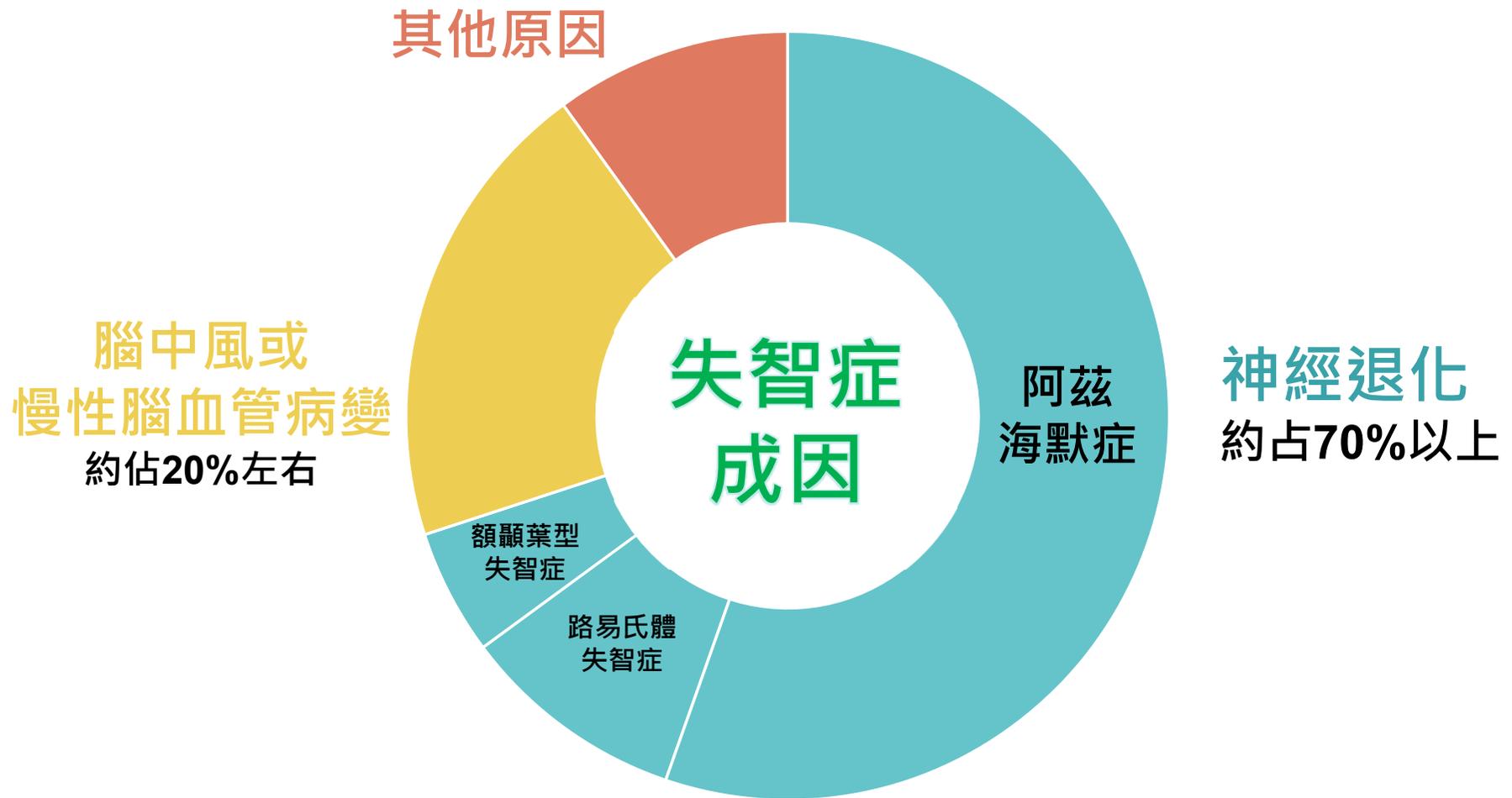


認知功能退化
(語言、空間感、計算、判斷力等等)



干擾行為、幻覺
個性改變、妄想

失智症主要成因

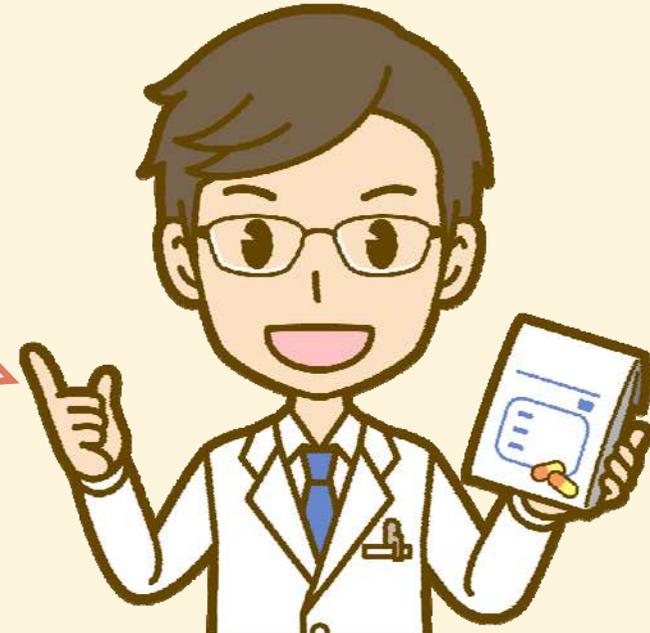


老化與失智的差異

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

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



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

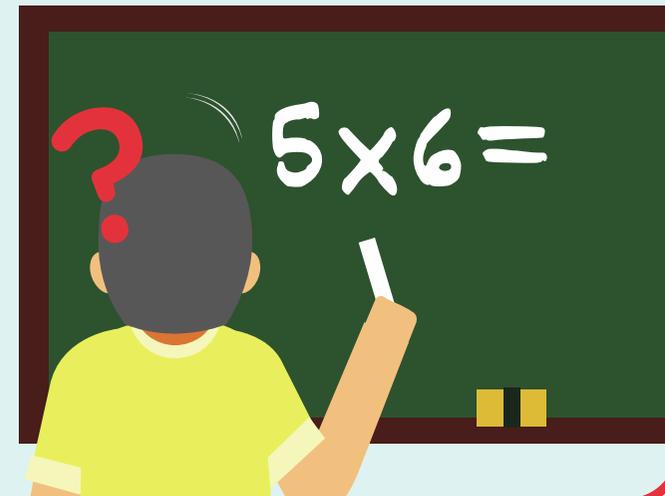
無法處理每個月都在管理的
帳單。



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。



如果您家中長輩出現以上的警訊，

請盡早前往醫院的「神經內科」或「精神科」就診檢查



小試身手

1 失智症最主要的成因為何？

(A) 神經退化

(B) 腦中風

(C) 其他原因

(A) : 是

2 奶奶最近出現十大警訊的症狀，我應該帶她前往「神經內科」

或「精神科」就診檢查。

(A)是

(B)否

(A) : 是

認識失智友善社區

- 失智友善社區願景及目標
- 失智友善社區組成三元素

失智友善社區願景及目標

願景

了解、尊重、支持失智者，使他們覺得被了解、被視為有價值且可以貢獻的人。

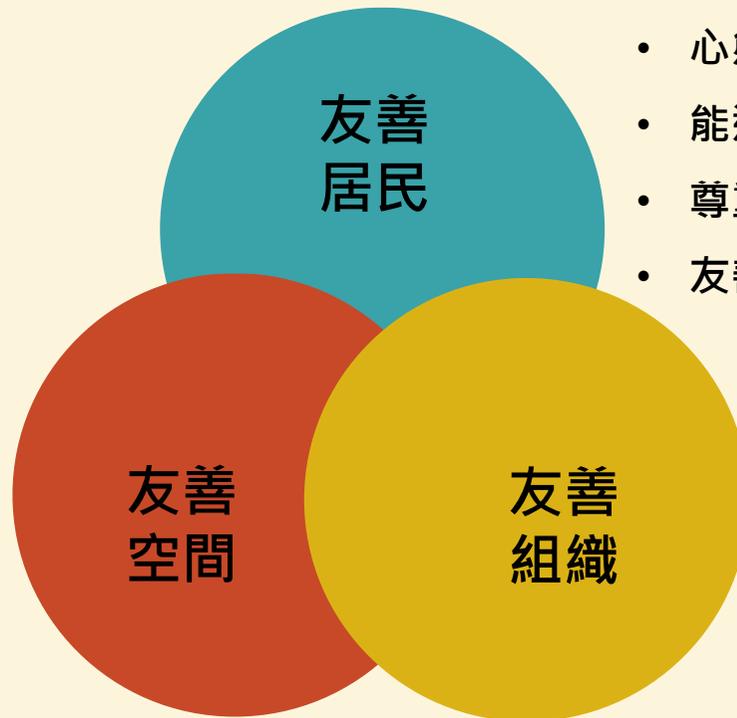
目標

社區居民與組織了解失智症，並能接納他們因失智而出現的行為，適時協助他們，讓失智者在社區安全快樂地生活，減輕家庭及社會的照顧壓力。

失智友善社區組成三元素

友善空間

- 廣設座椅
- 高低差具明顯色差
- 地板避免反光或複雜
- 標示簡單且清楚
- 標示不反光
- 減少鏡面反射
- 清楚的立體關係
- 清楚對比易辨識
- 燈光適當的控制
- 普設愛心補給站
- 保留歷史地標



友善居民

- 心態上理解及接納失智者
- 能適時協助失智者
- 尊重包容失智者 - 不歧視、不排斥、不責備
- 友善居民能自在的與失智者互動

友善組織

- 能理解失智症
- 能適時協助失智者

小試身手

● 以下何種友善空間建構是錯誤的呢？

(A) 廣設座椅

(B) 標示簡單且清楚

(C) 保留歷史地標

(D) 燈光應越亮越好

(a) : 景

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

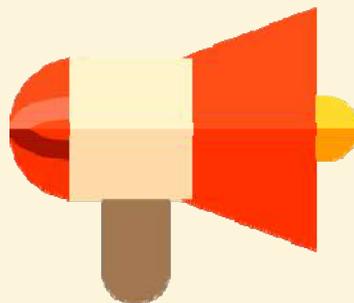
給予失智者多點
時間完成動作
不要勉強或催逼失智者

溝通技巧：五要



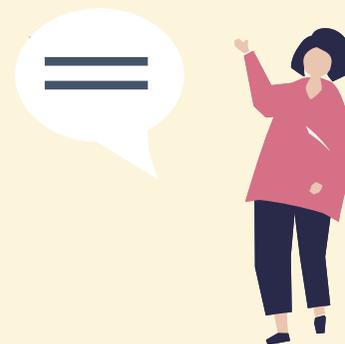
要理解

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

- 下列與失智者的溝通方式何者不適合？
 - (A) 做任何動作前都事先告知失智者。
 - (B) 當時間緊迫時，一直催促失智者。
 - (C) 說話時面帶笑容。
 - (D) 當失智者獨立完成某事時，給予他鼓勵與肯與肯定。

(B)：✘

協助失智者

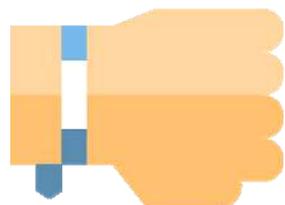
- 協助通報相關機構



如果您在社區看到疑似走失的失智者時：

愛心布條、愛心手鍊、定位裝置

王大明
02-2598-8580
台北市中山北路三段
29號
圓山派出所
02-2594-2750
HELP 
需要幫忙請撥打上面電話或110
台灣失智症協會關心您！



是

否



撥打給家屬



撥打當地警局電話 110
或失智症關懷專線 0800-
474-580 (失智時，我幫你)

失智者的 照顧與調適

- 瞭解失智基本照護原則
- 瞭解失智照顧者自我調適



Q



家 有 失 智 者
該 如 何 照 護 呢 ？



A



聚 焦 於 失 智 者 的
能 力 與 長 處

基本照護原則



安排規律作息，因應失智者狀況做彈性調整

固定時間用餐、維持良好睡眠習慣、多參與戶外活動



在安全的前提下，允許失智者做想做的事

先提醒該注意的事、陪伴和協助共同完成失智者做想做的事



瞭解失智者過去背景及生活經驗

談論熟悉的往事、多引導溝通、失智者都是獨特的



調整居家環境

簡潔明亮的居家設計、室內光線充足、設計安全行走路線

提醒照顧者



對內可採取的行動

與親人協商分攤照護責任、安排喘息時間、
找支持來源及情緒抒發管道、設定合理照護目標及自我期待



對外可採取的行動

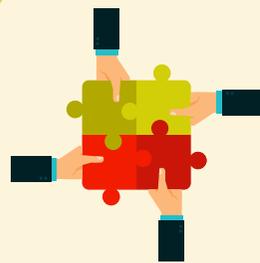
洽詢相關社區照護資源、參加家屬支持團體、
了解相關社會福利

失智照護者調適六原則



要換位

事情多面向
提醒自己換個
角度思考



要分擔

家屬分擔
照顧責任



要接納

接納自己
情緒反應



要社交

透過參加
社團紓解情緒



要肯定

時常鼓勵自己
肯定照顧價值



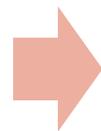
要規劃

整合各種資源
共同協商規劃



案 例

林小姐照顧媽媽連續好幾天了，
想著該休息一下，出去走走，跟
朋友見見面。



這是家屬及照顧者調適的**要社交**。

小試身手

1 照顧者都有情緒，要接納自己的情緒反應。

(A)是

(B)否

(A)：是

2 以下何種原則不適合照護失智者？

(A)安排規律作息，因應失智者狀況做彈性調整。

(B)在安全的前提下，允許失智者做想做的事。

(C)瞭解失智者過去背景及生活經驗。

(D)失智者大多相同，以同樣方式對待即可。

(D)：是

失智友善天使 及志工招募

- 失智友善天使培訓制度及應徵方式
- 失智友善志工培訓制度及應徵方式

失智友善天使

對象

任何民眾都可以加入失智友善天使的行列。

角色功能

對失智症有基本認識，在社區協助失智者或其家屬。

個人：在生活裡關心及支持失智症者與家屬。

團體：行業或是商家在工作過程中協助失智者。

培訓制度

失智友善天使需接受 1 小時線上或實體之失智友善核心教育訓練。

失智友善天使

認證步驟

e等公務園學習平台登入
選課中心：「失智友善社區」
觀看線上課程。



醫事 失智友善社區

認證條件

1. 課程閱讀時間達認證時數一半以上
2. 課後總測驗達 60 分以上
3. 完成課後問卷調查



失智友善志工

對象

願意為失智友善社區服務的一般民眾及志工。

角色功能

協助失智友善天使/組織的招募、行銷活動、失智者及家屬或照顧者諮詢及醫療轉介服務，協助相關失智預防或活動進行。

培訓制度

失智友善志工需接受4小時線上和4小時實體之失智友善核心教育訓練。

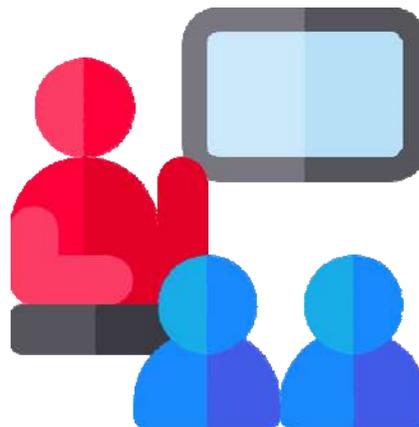
失智友善志工

線上課程

- e等公務園學習平台登入
- 選課中心選擇：
 1. 認識失智症及其徵兆與預防(上)
 2. 認識失智症及其徵兆與預防(下)
 3. 失智症衛教技巧
 4. 失智友善社區
- 觀看線上課程

實體課程

- 參與講座課程
- 課程內容：失智症服務與資源



失智者的 社會福利資源

- 認識失智者的社會福利資源



1966 「一」通電話，「就」近服務，「留」下資訊，
「流」利服務，讓長照服務溜溜「罩」您家。

- 服務時間：週一~週五08:30~12:00、13:30~17:30
- 供市話及手機撥打，前5分鐘免通話費。
- 操作方式：



先選擇語言別
(台、國、客)



再選地區別
(北、中、南、東)



然後會轉接到縣市的長照管理中心，中心人員將幫助您了解是否符合申請資格。



只要符合資格，中心將派照顧管理專員到家進行評估，依需求提供量身訂做的長照服務。

社會福利資源

居家式服務

- 照護者居家服務
- 居家復健(職能治療)
- 輔具購買、租借
- 居家無障礙環境改善
(中低收入老人住宅設備補助改善方式)
- 營養師到宅訪問評估
- 緊急救援系統
(身心障礙中低收入之獨居老人緊急救援體系)
- 營養餐飲服務
- 遠距照護服務

社區式照顧服務

- 日間照顧服務
- 家庭托顧服務
- 交通接送服務(復康巴士)

機構式服務

- 失智型機構或專區
- 團體家屋

其他服務

- 喘息服務
- 預防有走失風險之失智長者走失，可申請愛心手鍊、指紋捺印、衛星定位器
- 監護/輔助宣告

失智症諮詢單位

台灣失智症協會

<http://www.tada2002.org.tw/>

台灣長期照護專業協會

<http://www.ltcpa.org.tw/>

中華民國失智者照護協會

<https://www.cdca.org.tw/>

失蹤老人協尋中心

<http://www.missinggoldman.org.tw/>

台灣臨床失智症協會

<http://www.tds.org.tw/ap/index.aspx>

老人諮詢服務中心

<https://www.facebook.com/oldfriend0800/>

日間照顧中心

☹☹ 縣 社會局/處

關鍵字搜尋

日間照顧中心



搜尋

結語

1 若出現失智症十大警訊應盡早前往「神經內科」或「精神科」看診

2 建構友善社區包含友善居民、友善組織、友善空間

3 與失智者溝通



多表情、多肯定、多耐心；
要理解、要明確、要告知、要認同、要尊重。

4 遇到疑似失智者



撥打110或是失智症關懷專線 0800-474-580。

5 家屬與照顧者調適



要換位、要接納、要肯定、
要社交、要分擔、要規劃。

6 成為失智友善天使：接受 1 小時線上或實體之失智友善核心教育訓練。

7 失智者社會福利資源可以打1966詢問

參考資料

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. 天主教失智老人基金會(2013)。失智症照顧者使用手冊。



6. 瑞智失智友善社區指引手冊(2017)。



7. 社團法人台灣失智症協會(2009)。愛的備忘錄—失智症家屬調適與社會資源。

延伸閱讀

失智健康筆記



國民健康署



健康九九
衛生教育網



台灣失智症協會

