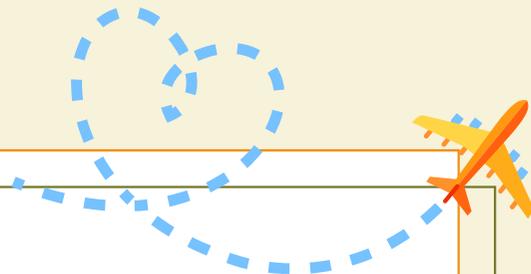


失智友善天使版

# 失智天使 守護社區



衛生福利部國民健康署  
107年12月



# 發生什麼事了？



張奶奶最近常常找不到路回家，甚至想不起來為什麼會在路上...

張奶奶可能有  
失智的情況。

我們可以主動關懷張奶奶並打  
電話給她的家人或聯絡警察。  
社區中有一群守護失智者的天使，  
幫助失智者在社區中安全的生活！



# 課程大綱

認識  
失智症

認識失智  
友善社區

與失智者  
的溝通技巧

協助失智者

成為失智  
友善天使



# 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  
失智症人口  
共271,642人  
佔全國總人口1.15%

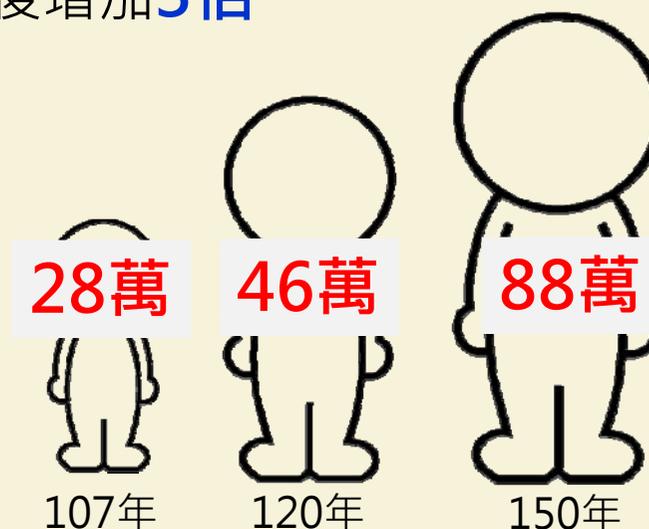
# 台灣失智現況

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

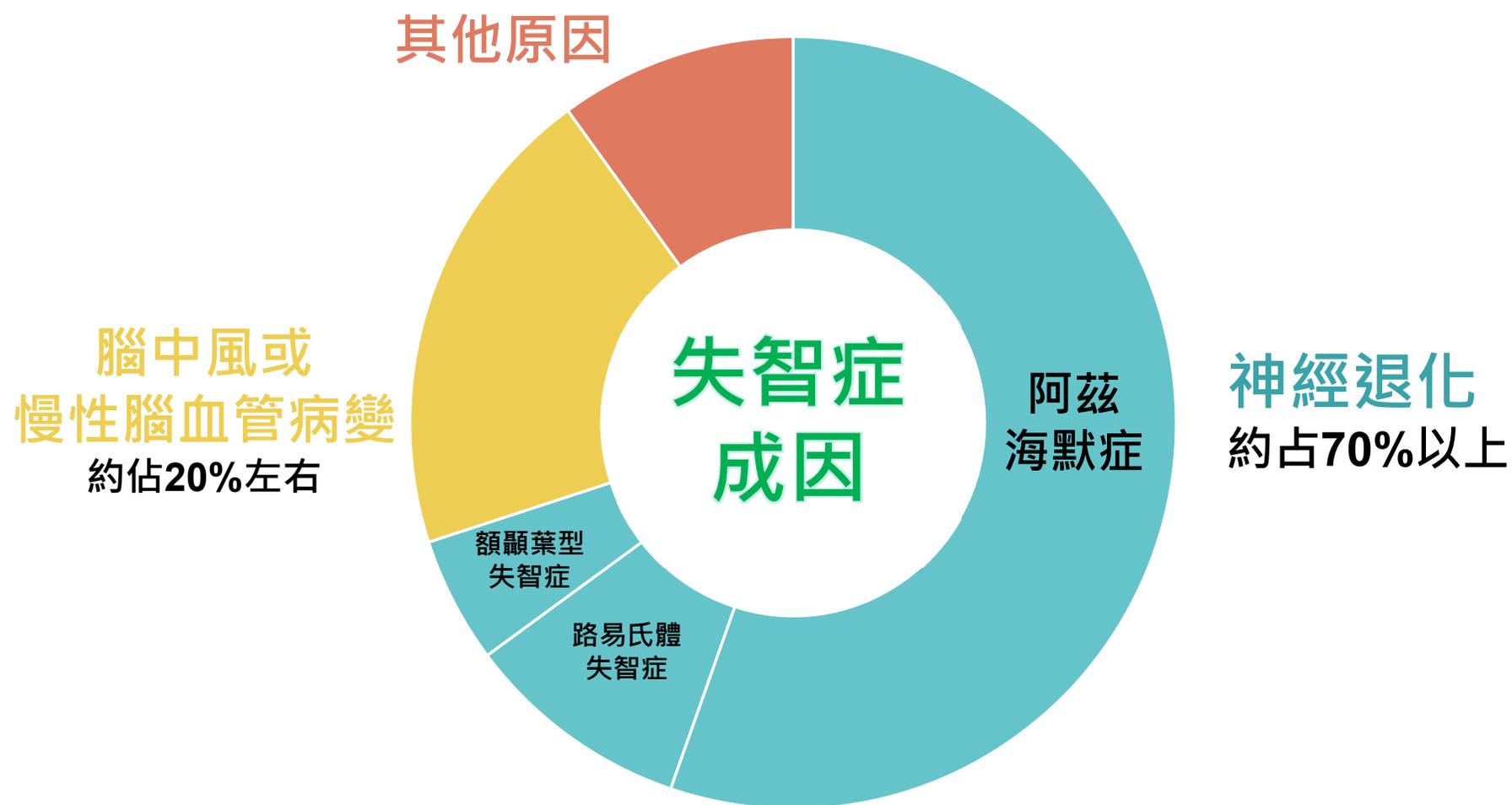


認知功能退化  
(語言、空間感、計算、判斷力等等)



干擾行為、幻覺  
個性改變、妄想

# 失智症主要原因

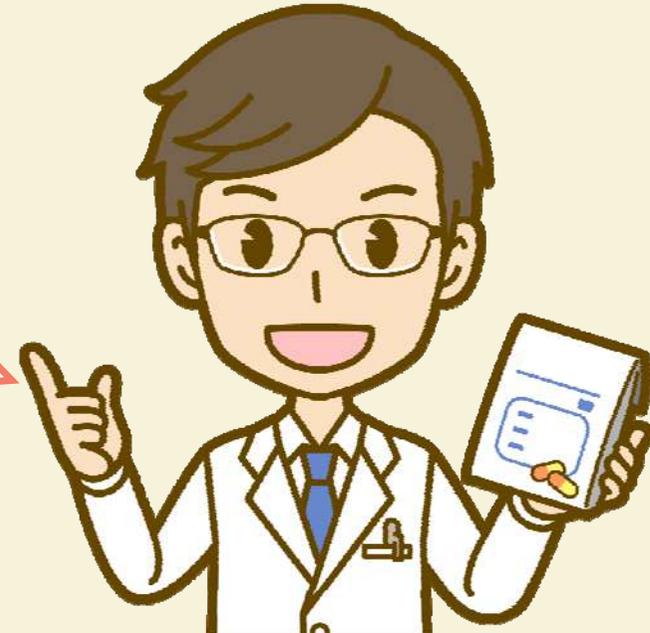


# 老化與失智的差異

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

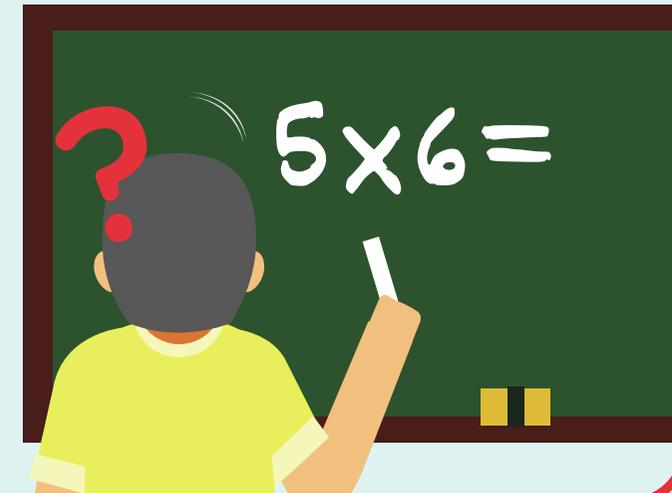
無法處理每個月都在管理的  
帳單。



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。



## 小試身手

- 如果罹患失智症可能會出現哪種行為？請舉一個例子說明。

# 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

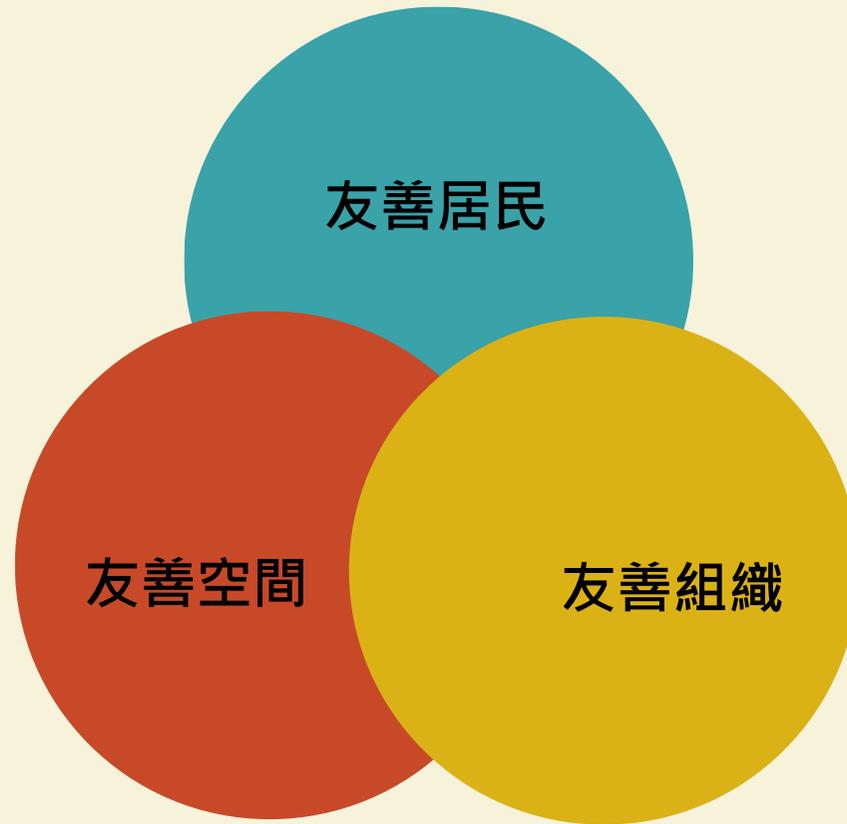
## 願景

了解、尊重、支持失智者，使其覺得被了解、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



# 失智友善社區組成三元素

## 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



# 失智友善社區組成三元素

## 友善組織

- 如商家、診所、銀行、加油站、企業、教會，各級政府和所屬單位等等社區內的組織。
- 期待組織能理解失智症，並適時協助失智者，維持失智症者的正常社會互動。



# 失智友善社區組成三元素

## 友善空間

- 標示簡單且清楚
- 地板、標示不反光
- 燈光適當的控制
- 清楚的立體關係



圖片來源：瑞智友善社區指引手冊

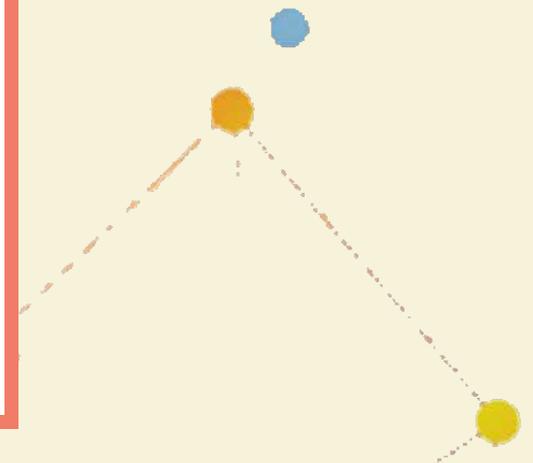


## 小試身手

- 請問失智友善社區的組成三元素是什麼？

# 與失智者 的溝通技巧

- 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

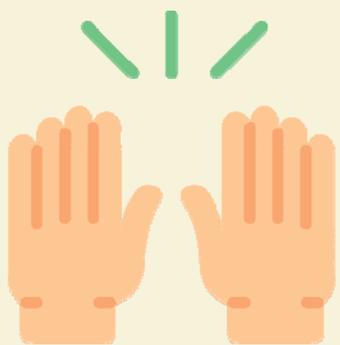
給予失智者  
肯定與贊同



### 多耐心

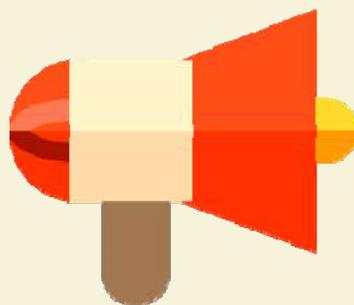
給予失智者多點  
時間完成動作  
不要勉強或催逼失智者

# 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

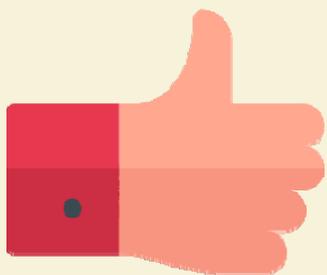
指示簡短明確



## 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

- 與失智者溝通時，有什麼要注意的事項？請舉一個例子說明。

# 協助失智者

- **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**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)



## 小試身手

- 在社區中當看到疑似是走失的失智者，可以怎麼處理？請舉一例子。

# 回饋與分享



經過四個單元的課程，你有什麼想法呢？



# 分享

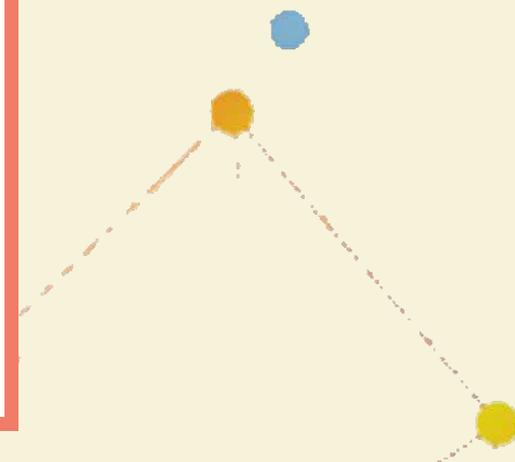
- 失智友善社區包含了失智友善居民、友善組織和友善空間三元素，我可以在失智友善社區提供什麼協助呢？

# 分享

- 你有沒有和失智者互動的經驗呢？當下的你是如何反應的？經過今天的課程之後，又會有什麼不同嗎？

# 成為失智友善天使

- 加入失智友善天使的行列！



# 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





**WE WANT YOU**

# 結語

1

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，如記憶力衰退、認知功能退化、個性改變、出現幻覺、妄想等等。

2

失智症友善社區組成三要素



友善居民、友善組織、友善空間

3

與失智者溝通



三多：多表情、多肯定、多耐心；  
五要：要理解、要明確、要告知、要認同、要尊重

4

在社區遇到失智者時要：看、問、留、撥

5

加入失智友善天使的行列！

# 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. 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)。



## 延伸閱讀

失智資源  
整合中心



國民健康署



健康九九  
衛生教育網



台灣失智症協會

