

## 失智友善的一天

台灣失智者有九成生活在社區，打造失智友善社區是非常必要，甚麼是失智友善社區呢？主要是運用社區的力量讓社區的人對失智症有了解，也讓社區中的人支持失智者及家屬在社區中自在的生活。

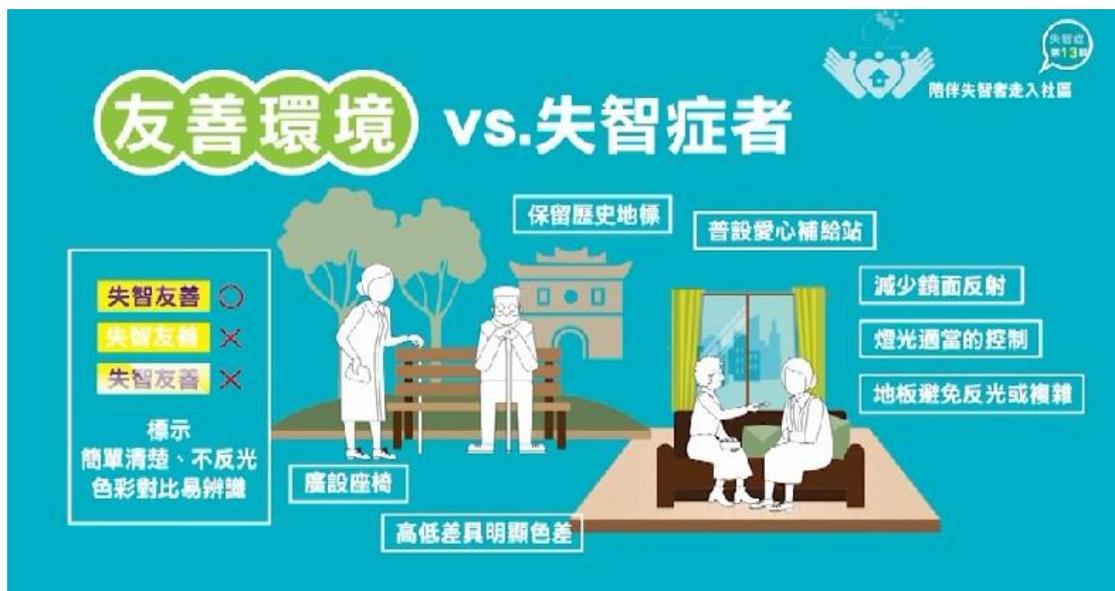
### 一、失智友善社區組成四元素：

1. **友善參與**：增加失智者及家庭的社區參與，進行多元行銷宣導，建立社區資源網絡，守護失智者維持日常生活。

2. **失智友善居民**：社區居民能正確認識失智症及警訊、尊重人權、去標籤化及消除歧視並願給予協助。



3. **友善環境**：改善無障礙設施、斜坡、照明、廣設座椅、減少鏡面反射、地板避免反光或複雜、交通等。



4.失智友善組織：招募商店、銀行、小吃店、派出所、廟宇、教會等場所，能友善協助及提供如茶水及休憩、通報轉介。

**友善組織 vs. 失智症者**

**對失智者有清楚的認知**

瞭解失智症發生的原因，對失智症者可以接納無歧視，讓失智症者可在社區安全快樂地生活，減輕家庭及社會的照顧的壓力。

**能適時提供支持及關懷協助失智症者**

遇到熟識的失智症者，能主動寒暄、提供茶水並留置於組織中，並與家屬聯絡，或帶其返家；  
遇見不熟的失智症者，能帶去警局或聯絡110協助。

## 二、與失智症者溝通的技巧

失智症者因為疾病的關係，與外界溝通互動的技能上，需要社區居民有更多的溝通技巧。

1. **多表情**：保持微笑，輔以友善動作，例如：握握他的手或是蹲下來與失智症者高度同高，讓他感到友善。
2. **多肯定**：在語言或動作上多給予肯定與贊同。
3. **多耐心**：耐心等候失智症者完成動作。

**溝通技巧：三多**

**多表情**  
保持微笑  
輔以友善動作

**多肯定**  
給予失智症者  
肯定與贊同

**多耐心**  
耐心等候失智症者  
完成動作

除了上述三多的溝通技巧外，也可以使用下述五要的溝通技巧

1. **要理解**：失智症者因為疾病的關係，會影響到認知、語言還有表達的能力，當失智症者無法呈現想表達的想法時，容易出現焦慮、生氣等情緒，民眾要理解失

智症者言語背後的意義與情緒。

2. **要明確**：如果在社區遇到失智症者需要指引時，例如：在商店中物品擺放的位置或公車站的位置，民眾可以簡短明確的提供指示，或帶著失智症者走到要購買的商品前或公車站。

3. **要認同**：失智症者有時會因定向感錯亂處於混亂狀態，此時民眾可以用認同取代糾正。

4. **要告知**：替失智症者做任何事情時要先告知。不要將失智症者當成隱形人。

5. **要尊重**：尊稱老人喜歡的名字，說“請”和“謝謝”，邀請他參與而不是告訴他怎麼做，依他喜歡的方式來做，而不是你喜歡的方式，不要催促老人，不要強迫老人做他不想要做的事。

## 溝通技巧：五要

失智症 13年 陪伴失智者走入社區

- 要理解**  
理解失智症者言語背後意義與情緒
- 要明確**  
指示簡短明確
- 要認同**  
失智症者處於混亂狀態時以認同取代糾正
- 要告知**  
替失智症者做任何事要先告知
- 要尊重**  
維護失智症者尊嚴

三、如果在社區遇到失智症者要如何提供協助？

在社區中遇到需要協助的失智症者，可以使用看、問、留、撥等技巧。

## 如何協助失智症者？

為打造失智友善社區，使失智症者在社區中皆能被友善的接納與對待。邀請社區民眾共同成為失智友善天使，只要發現失智症者，即可利用以下四口訣給予協助

看 問 留 撥

失智症 13年 陪伴失智者走入社區

## 1.看：

如果看見配戴有標註住家地址、姓名、電話等愛心手鍊或帽子等多加留意，並給予適當協助。

如何判斷此人為失智症者或可能需要幫忙？失智症者多數與一般人無異，可以依下列狀態判斷。

# 看

## 發現異狀

### 茫然無助·重複行為

# 1

#### 如何判斷此人為失智者或可能需要幫助？

- 神情不安、精神不濟、外觀顯得狼狽（可能走失多時，久未進食，體力不支）。
- 穿著不合常理，如大熱天穿厚大衣、兩腳鞋子不同、內衣外穿。
- 配戴愛心手鍊、衛星定位器、特殊標誌或衣服上繡姓名電話等。
- 與一般顧客不同，不知道自己需要什麼，眼神可能空洞。
- 有許多重複性行為，像是重複問事、重複拿東西、重複付錢或要求找錢、來回走動而不知目的等。

**注意** 部份失智者外觀可能有異狀，但多數失智者看起來與一般人無異。

## 2.問：

如果發現失智症者茫然失措的遊走，或在不合宜的時間在外面遊蕩，多問一點可以減少失智症者遇到危險。

# 問

## 關心需求

### 從何處來？往哪裡去？

# 2

#### 如何關心可能的失智者？

- 引起注意  
「奶奶，要不要坐一下？」  
「外面好熱！爺爺來喝杯水！」  
「伯伯好！有需要幫忙嗎？」
- 詢問來處  
「奶奶，您從哪兒來啊？」  
「爺爺住在附近嗎？」
- 關心目的地  
「奶奶，您要去哪裡啊？您打算怎麼去呢？」  
「您一個人嗎？有人陪您嗎？」

**注意** 失智者的理解及表達能力有異，或反應緩慢、不合常理，如80幾歲爺爺半夜要上班；奶奶要走路去三峽（但人在南港）。

### 3.留：

如果此人極可能是智症者，民眾可以提供茶水，延長停留的時間方便尋求協助，但是絕不強留。

## 留 適當協助

提供茶水·絕不強留

### 3

**如果此人極可能為失智者，我該怎麼做？**

- **聯絡家屬**  
「奶奶，我通知您家人帶您回去好嗎？家裡電話號碼多少？」若失智者配戴愛心手鍊或衛星定位器，試著撥打手鍊或衣服所繡電話。
- **延長停留**  
提供茶水，如方便，可提供洗手間、報紙、或電視，讓失智者留在店內，以利有足夠時間尋求支援，或等警方來協助。
- **絕不強留**  
努力讓失智者留在店內，若失智者仍堅持離開、表現不安或失去耐性請尊重失智者，不勉強挽留。並留意失智者的身高、穿著及離開方向，儘快與警方聯絡。如商家有錄影畫面，請提供給警方協尋。

**注意** 留住長者可能不容易，盡力就好。

### 4.撥：

需要尋求協助時可以撥打 110 或當地警局的電話，如果失智症者身上有防走失愛心手鍊，也可以撥打手鍊上家屬的電話，0800-474-580 是失智症關懷專線。

## 撥 110、當地警局

0800-474-580

### 4

**我可以聯絡那些單位？**

- 撥打110報警，提供相關線索，讓警方比對協尋名單（家屬可能已報警協尋中）。
- 聯絡鄰近警局或派出所，請先行記下鄰近警局或派出所電話備用。  
\_\_\_\_\_（請填入電話號碼）
- 失智症關懷專線：0800-474-580（失智時 我幫您），將由台灣失智症協會專員負責接聽，服務時間為週一至週五9:00~17:00，提供失智症就醫及照顧諮詢、失智症福利資源等相關資訊。

資料來源:健康九九網站。第 4 堂-失智友善的一天