

失智症教材 使用指引

| 商店 |



衛生福利部國民健康署
Health Promotion Administration, Ministry of Health and Welfare

● 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6千萬人，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。



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
失智症預防及治療策略暨行動方案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/N9Y80>

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，這個動作重播好幾次，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/W7200>

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>

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。

溝通技巧：三多



多表情

保持微笑、
輔以肢體動作



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

請失智者從前做
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

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
是：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
否：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
是：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。

一同創造 失智友善社區



失智友善
Dementia
Friends

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

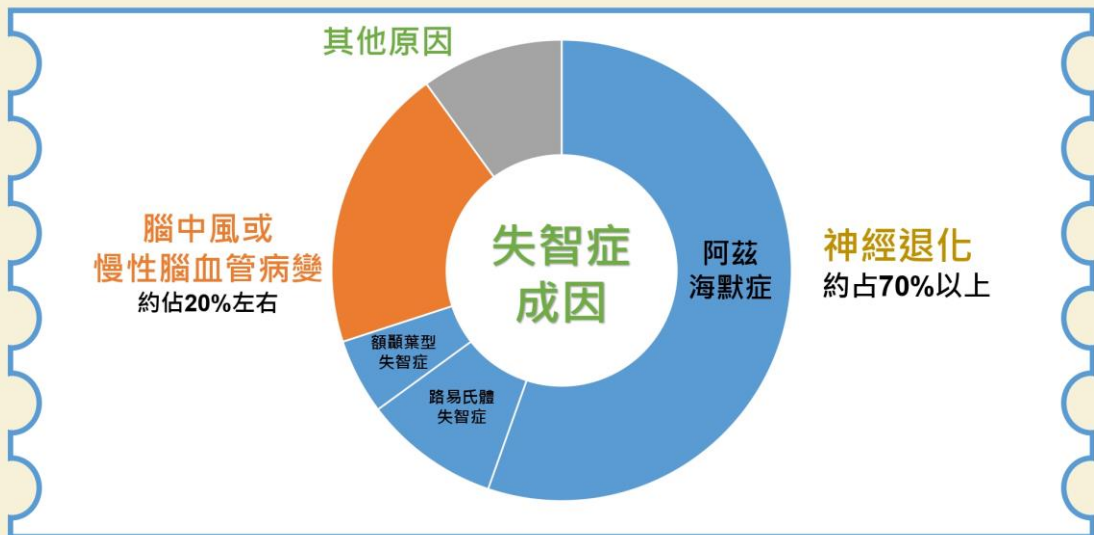


認知功能退化
(語言、空間感、計算、判斷力等等)



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

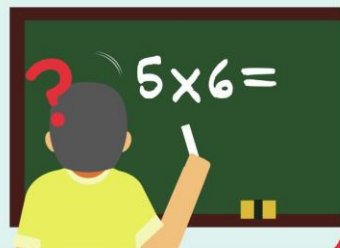
無法處理每個月都在管理的帳單。



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。

拖鞋呢？



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)



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

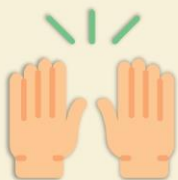
給予失智者
肯定與贊同



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



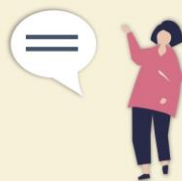
要理解

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

☞ 否

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)

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

