

當您發現有以下10大問題行為時，請對他(她)多一份關心及寬容，並給予他(她)及時協助。

社工篇

- 1 家裡環境異常髒亂
- 2 常常說找不到常用的東西與證件
- 3 會抱怨有人偷他東西或甚至要害他
- 4 冰箱放置過期或發霉食物
- 5 表情呆滯鮮少互動
- 6 瓦斯爐忘記關或根本不會用
- 7 對服務社工有敵意
- 8 個性及性情與過去明顯改變
- 9 出門後找不到回家的路
- 10 將領到的補助款不當的使用

里長篇

- 1 在路上遊蕩
- 2 瓦斯爐忘記關
- 3 重複買東西或買東西不給錢
- 4 到處說人家偷他東西
- 5 堆放沒有用的雜物
- 6 常跟鄰居吵架
- 7 自我照顧能力變差
- 8 參加里活動變少
- 9 常找不到東西或忘記已經答應的事
- 10 現在的記不住，以前的忘不了

警消篇

- 1 長者走失
- 2 長者偷竊
- 3 重複報警
- 4 異常性需求
- 5 病態收集物品
- 6 攻擊行為
- 7 半夜遊走
- 8 忘記關爐火
- 9 妄想、幻想
- 10 人時地物辨識困難

交通篇

- 1 搭錯車或搭錯方向
- 2 無故抱怨司機的服務
- 3 不知道自己要去哪裡
- 4 臉上的表情茫然無助
- 5 無法正確使用悠遊卡
- 6 重複說一樣的話
- 7 沒有原由的與人發生爭執
- 8 隨身物品或行李忘記拿
- 9 言語表達有明顯的困難
- 10 時間及地點的認知錯誤

郵局(銀行)篇

- 1 表情慌張無助或呆坐在郵局(銀行)內
- 2 領大筆的金額但是不知道要給誰
- 3 領包裹的時候弄不清楚方法手續
- 4 領了錢或物品後卻說他沒領
- 5 過去有做的理財投資現都無法操作
- 6 重複說一樣的話語
- 7 無故與人發生爭執
- 8 表單填寫明顯困難
- 9 經提醒仍想不起來領款密碼
- 10 不知道要如何回家

醫療人員篇

- 1 多次忘記約診時間與醫師姓名
- 2 藥物服從性不佳(多吃或少吃)
- 3 說過的衛教指導說從來沒聽過
- 4 常來的門診但是說從來沒來過
- 5 嚴重的焦慮與不安全感
- 6 抱怨有人偷他東西或甚至要害他
- 7 常弄丟長期處方籤
- 8 無故抱怨服務人員
- 9 資料填寫發生明顯困難
- 10 在醫院裡迷路，找不到診間位置

校園篇(幼稚園與國小)

- 1 不認得最親近的家人
- 2 家裡長輩常忘記關門
- 3 常常重複說一樣的話
- 4 長輩最近暴躁易怒
- 5 不會用遙控器跟小型家電
- 6 會忘記已經吃過餐點
- 7 會跟你搶玩具玩
- 8 將東西收在不對的地方
- 9 開始不喜歡洗澡
- 10 半夜不睡覺做奇怪的事

商家·餐飲業

- 1 同一菜色重複點
- 2 吃過了卻想不起來
- 3 一直懷疑餐點有問題(拒吃)
- 4 無故對服務人員不滿
- 5 菜已上過卻說沒有
- 6 說不出想要點的菜名
- 7 離開座位後找不到原來的餐桌
- 8 拿別人餐桌的食物
- 9 吃完了不付錢
- 10 不知道要如何回家

商家·百貨量販業

- 1 在不同時間重複來買同一物品
- 2 說不出要買的物品名稱
- 3 逛半天後想不起來要買什麼
- 4 無故對服務人員不滿
- 5 在賣場裡迷路
- 6 未結帳就將物品拆封
- 7 堅持已經付過帳
- 8 錯誤物品用途(如買汽水說要滅蟑螂)
- 9 購買數量超乎一般家庭用量
- 10 不知道要如何回家



圖：(圖) 中 國 報 社 攝 影 師 劉 錫 鈞 攝 於 中 華 郵 政 儲 蓄 局 中 華 郵 政 儲 蓄 局 中 華 郵 政 儲 蓄 局

10 錦寶囊

記憶守護 友善社區



失智友善
Dementia Friends

暖心4部曲

1 看 發現異狀 茫然無助·重複行為

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。

2 問 關心需求 從何處來? 往哪裡去?

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?」

3 留 適當協助 提供茶水·絕不強留

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，以利用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。

4 撥 聯絡資源·尋求協助

我可以聯絡那些單位?

撥打110報警，提供相關線索，並待警方前來協助；或撥打失智症關懷專線0800-474-580，亦可洽詢臺北市民當家熱線1999轉888

資料來源 台灣失智症協會
TAIWAN DEMENTIA ASSOCIATION