

失智症教材  
使用指引  
| 社區志工 |



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，社區志工是友善居民重要的一環，透過本課程培訓，期盼他們在社區中能主動投入失智友善的社區服務，協助失智者及其家屬，並協助社區失智相關預防或活動推廣。

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43-53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. 失智友善社區★★★ 3. 如何與失智者溝通★★★★★	10-15分鐘
	影片與問答	8分鐘
主題二	1. 如何協助失智症者★★★★★ 2. 照護者照護與調適★★★★★ 3. 失智者社會福利資源★★	10-15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：P6-7
- 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。

2017年12月內政部調查  
台灣失智症人口  
共271,642人  
佔全國民眾人口1.48%



### 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

社區志工可能對失智症不太重視，教學者可以藉由教學目標與舉例，吸引志工了解失智症的議題。

# 主題一

- 對應簡報頁碼：P8-25
- 教學時間：10-15分鐘

## 教學目標

### 1. 認識失智症與十大警訊。

重要性 ★★★★★

### 2. 失智友善社區三元素。

重要性 ★★★★★

### 2. 如何與失智者溝通。

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/oA2L3>

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>

- 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



## 失智友善社區組成三元素

### 友善空間

- 廣設座椅
- 高低差異明顯色差
- 地面避免反光或複雜
- 標示簡單且清楚
- 標示不反光
- 減少鏡面反射
- 清楚的立牌關係
- 清楚對比易辨識
- 避免過度的控制
- 避免裝心機給站
- 保留歷史地標

### 友善居民

- 心無上理解及接納失智者
- 能隨時協助失智者
- 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
- 能隨時協助失智者

## 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  
不要勉強或催促失智者

## 教學建議

志工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。
- 影片與問答時間：共8分鐘
- 影片連結  
失智症迷思 <https://reurl.cc/G0nRx>  
認識失智症 <https://reurl.cc/aAem3>
- 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：10-15分鐘

## 教學目標

### 1. 如何協助失智者

重要性 ★★★★★

### 2. 照護者照護與調適

重要性 ★★★★★

### 3. 失智者社會福利資源

重要性 ★★

## 延伸閱讀

參考「失智友善社區資源整合中心」->「簡報」->「失智症社會福利資源」

<https://reurl.cc/pAabb>

參考「107年失智症照護手冊」->「參、照護care」

<https://is.gd/NUOClp>

如果您在社區看到疑似走失的失智者時：

是  
否

愛心布條、愛心手鍊、定位裝置

撥打給家屬

撥打當地警局電話110  
或失智症專線0800-474-580(失智轉、我解脫)

HELPS

提醒照護者

對內可採取的行動

與家人協商分擔照護責任、安排喘息訪問、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

- 要换位：事情多面向，提醒自己換個角度思考
- 要接納：接納自己情緒反應
- 要肯定：時常鼓勵自己，肯定照顧價值
- 要分擔：家屬分擔照顧責任
- 要社交：透過參加社團抒解情緒
- 要規劃：整合各種資源，共同協商規劃

教學建議

為了建構失智友善社區，向社區志工進行教學時，可以特別強調遇到失智者的通報管道。志工通常會對照護與調適有興趣，也可在此加以著墨。

# 影片與問答

- 透過影片呈現，讓聽眾知道如何與失智者溝通以及何謂失智友善社區。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>  
失智個案居家活動影片 <https://s.yam.com/LvUXD>
- 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  
答：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  
答：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  
答：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

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

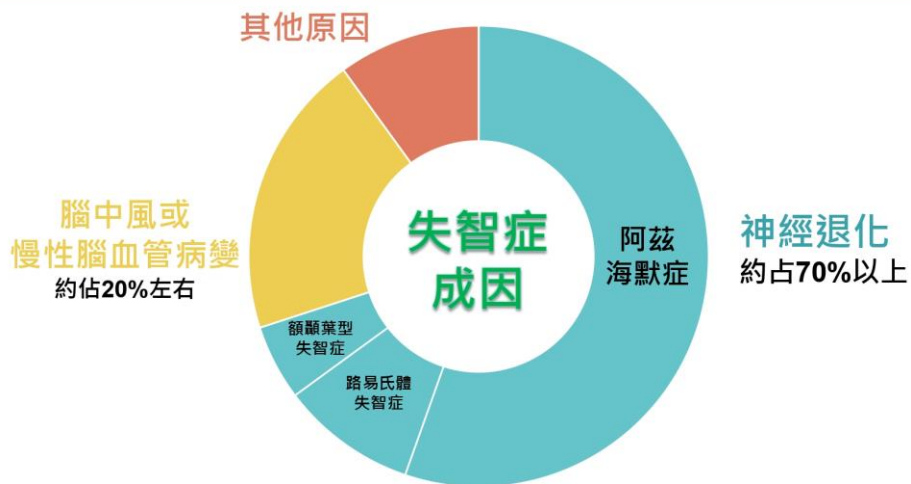


認知功能退化  
(語言、空間感、計算、判斷力等等)



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？



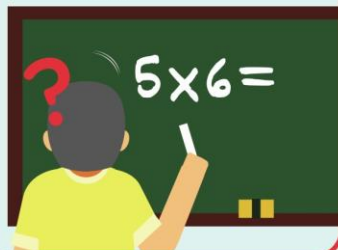
### 2 計畫事情或解決問題有困難

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**。

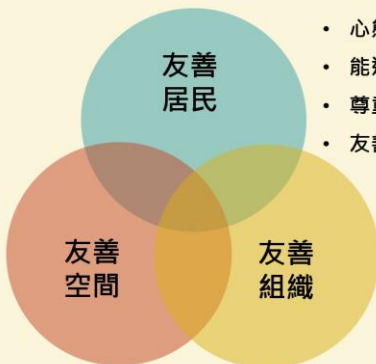
# 失智友善社區組成三元素

## 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

(d) : 畚

# 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

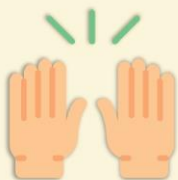


### 多耐心

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。

(8) : 景

## 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

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)

王大明  
02-2598-8580  
台北市中山北路三段  
29號  
關山派出所  
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！



# 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



### 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。



圖事 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.missingoldman.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

OO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

