

長期照護系列報導【失智友善篇】

有愛無礙 友善失智的幸福社會

「未來 20 年，台灣每天平均增加近 48 位失智者！」（註 1）這個數字是否讓你感到意外與驚嚇？其實，無須過於驚慌害怕，即便確診失智症，在適當的照顧調整下仍能正常工作，只要懂得尋求協助，善用資源，失智症家庭仍然可以擁抱生活、恣意歡樂。註 1：推估數據，引用自社團法人台灣失智症協會（<https://pse.is/495dnp>）。整理／洪詩茵



台灣人口快速老化，依據台灣失智症協會推估，2021 年 12 月底，65 歲以上失智盛行率為 7.64%，約 31 萬名失智者。其中 8 成 5 的失智者居住在社區，由家屬自行照顧。失智症為疾病造成大腦認知功能改變，導致注意力、時間定向感、語言與計算能力、判斷與解決問題等能力衰退，導致失智者偶有脫序行為發生，或者遭遇人身安全、走失、財務管理等困境，對家屬來說，也造成極大的照顧壓力。

針對失智者及家屬的困境，政府將失智症照護服務納入長照 2.0 的計畫中，布建失智照護資源，並納入民間力量，期許建立失智友善的台灣社會；而

提供失智者及家屬全面關懷與照顧為宗旨的台灣失智症協會，更是積極發展失智者及家屬之多元服務，提供照護知識、資源及家屬交流機會，結合家屬及各界專業力量，與全民共同推動失智症預防、治療及照護工作，期待提昇失智者及其家屬之生活品質。

【失智友善 從心出發】 你我都能為他們盡一分心力

圖文資料／引用自衛生福利部國民健康署

失智者的外表與一般人無異，幾乎難以辨識，因此，在社區的民眾及第一線工作人員，遇到疑似失



公車進站時

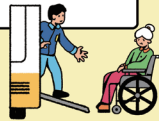
◆ 細心留意每位乘客

並非所有疾病皆為肉眼可見，如能多留意，則對乘客們是大大的幫助。



◆ 主動降低台階

當發現有民眾行動不便或需要額外的協助時，可以主動降低台階或使用斜坡設施，來幫助乘客上下車。



乘客上車時

◆ 展現和藹可親的樣子

當乘客上車時，可微笑點頭示意，並進行眼神交流，讓乘客感覺到重視及放心。如果載到常客，可主動打招呼，讓他們感受到溫暖。



◆ 耐心等待

當失智者上車時，如發現他們正在找尋付款方式，或是在確認路線資訊，需耐心等待不催促，並給予時間讓他們找到座位，多一點等待，除了能有更良好的乘車體驗，也可以減少傷害發生。

錢包不見了！
我放哪裡去了...



乘客到站時

沒關係，慢慢找~



◆ 乘客上下車應給予足夠的時間

需確保每位乘客有充裕時間上下車，尤其是失智者或是照護者，需特別留意其上下車狀況。



似乎還有乘客還沒下車，請大家再稍等一下...

◆ 明確公告

當遇到緊急狀況，導致路線中斷或改變時，需明確告知乘客，讓大家了解情況。



因目前有乘客需要幫忙協助，所以我們會在這邊暫時停車，造成不便敬請見諒！



失智者在銀行裡可能會出現的狀況及對應方式

◆ 忘記密碼或堅持帳戶裡的錢被偷

失智者在病程中將逐漸對金錢、財產失去辨識與處理能力，導致特別容易遭到不肖份子有計畫的詐騙、侵占與非法移轉財產，可建議家屬尋求專業建議。



◆ 出現異常的提領行為

若失智者由他人陪同或自行提領大筆金額，或提領頻繁時，請以關心的方式及態度詢問，如有異常，建議報警協助處理。





智者時，往往會猶豫如何給予即時關懷與協助；其實，只需透過 5 個簡易實用的「失智友善溝通技巧」，你我都可以輕鬆幫助失智者，而這五個技巧也是我們面對長輩時可應用的方法，讓所有長輩及失智者在社區更自在、安全的生活。

面對眼前疑似失智者時，國民健康署建議抱持平等等及包容的心態，提供良好的友善服務，減緩失智者不安的情緒，並有效協助其完成此趟的行動與任務。

◆第 1 招：微笑面對 (Smile)：微笑面對失智者，簡單介紹自己及問候對方，初步瞭解其前來之目的並提供所需的指引。

◆第 2 招：說聲謝謝 (Thanks)：完成服務後，感謝失智者配合規定及協助辦理事項。

◆第 3 招：眼神接觸 (Eye Contact)：宜採平視的角度，注視著失智者進行溝通對話。

◆第 4 招：擁抱當下 (Embracing the moment)：當失智者表達非事實的觀點或想法時，不須立刻糾

正或爭執，掌握其當下需求為重。

◆第 5 招：耐心傾聽 (Patience)：耐心傾聽失智者的話語或提問，並放慢速度回答。

失智友善的社區包含四大元素—友善居民、友善組織、友善環境與社會參與。要讓失智者與其照護者均能得到支持及關懷，於社區安心生活。此四大元素需要透過政府、民間團體與企業共同合作並內化至每個組織，提升大眾對失智症的認識及友善態度，消除歧視和偏見，形成綿密的守護網絡。

國民健康署自 2018 年起推動營造失智友善社區，倡議失智者人權及促進其社會參與，營造失智友善社會及物理環境以接納包容失智者。期許透過政府政策與縣市社區之推廣合作，積累社區民衆、第一線工作人員的點滴善意及行動，打造台灣守護失智者的社會網絡，營造失智者及其家屬都可以安心微笑的失智友善國度。

*失智友善服務流程 (交通場域) 影音版：

<https://www.youtube.com/watch?v=R3sOiJDbW0s>

* 失智友善服務流程（金融場域）影音版：

https://www.youtube.com/watch?v=-nj4l_1B6Yk

* 更多失智友善服務流程請見：

失智友善從微笑開始 - 推動失智友善服務手冊

<https://health99.hpa.gov.tw/material/7340>

【支持服務 給予力量】

善用資源 您可以稍微喘口氣

圖文資料／引用自台灣失智症協會

<https://www.tada2002.org.tw>

為避免失智症成為全民未來的沉重負擔，台灣失智症協會推動各項多元服務，社會大眾只要懂得尋管道、善用資源，照護路上，您，並不孤單！

◆社會支持網

<https://pse.is/49hcn7>

整合專業資源，建立「免費失智症關懷專線服務」，此專線是唯一全國免費失智症諮詢專線，提供失智症諮詢及服務資源。同時，設置失智症社會支持網，建置失智症各項福利及服務資源，並持續更新。專線 0800-474-580（失智時 我幫您），服務時間為週一至週五上午 9 點至晚上 9 點。

◆家屬服務

<https://pse.is/4992qk>

每年固定舉辦「永遠記得您」講座暨家屬支持團



體。提供專題講座、家屬支持團體及喘息服務，來降低家庭照顧壓力。辦理家屬必修班，提昇家屬照顧知能。

◆瑞智互助家庭

<https://pse.is/493ke6>

提供社區中失智家庭居家友善空間，幫助家庭間建立互助的支持網絡。失智者可在此參與喜歡的休閒文康活動（例如：卡拉 ok、麻將、書畫活動等）



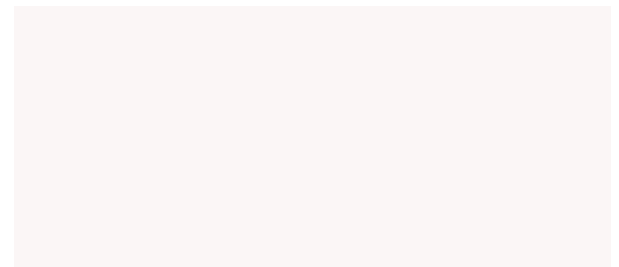
或由專業人員帶領多元化認知促進團體（例如：運動、創作、音樂、桌遊等）；另針對照顧者提供諮詢服務、支持團體及照顧課程，幫助提升失智症知識並紓解照顧壓力，為失智家庭充電。

◆年輕型失智症服務 (Young 記憶會館)

<https://pse.is/49d4zh>



為 65 歲以下失智者及家屬提供多元活動及服務，期能減輕家屬照顧壓力，每週一至週五提供服務。



包含個別諮詢，以及年輕型失智者活動，如運動團體、認知團體、音樂團體、知覺統合團體課程等；另安排家屬講座、紓壓課程、家庭活動等。週六由年輕型失智者擔任工作人員提供 YOUNG 咖啡坊服務，年輕型失智症對家庭衝擊遠超過年老失智症，但服務非常缺乏，亟需支持。

◆記憶咖啡講座

<https://pse.is/49cgbq>

記憶咖啡講座之目的，在於提供社會大眾、失智者及家屬正確的失智症知識及照護資源；照顧者之間有互相認識與交流的機會；並且幫助社區友善接納失智者，營造失智友善社區。辦理地點為台北市各社區附近的咖啡館，方便民眾攜家帶眷就近參加。活動窗口：台灣失智症協會 公共事務組 楊小姐 02-2598-8580#11



【資深失智症家屬 過來人真心話】

74 歲的王光輝，照顧 71 歲失智症太太已經 14 年了！他述說，當時太太開始叫不出家人名字、不寫國字寫注音、上市場買雞 200 元給 2000 元……，他帶著太太奔波各大醫院，尋求各方社會資源協助。



他因此學習使用電腦，上網查到台灣失智症協會的電話，開始上課，也同步參加台北市健康服務中心舉辦的各種課程，進而認識台灣失智症協會家屬聯誼會會長，而接觸到瑞智互助家庭。

即便是慣於面對風雨的硬漢丈夫，面對瞬息萬變的失智症照護日常，也會有脆弱的時候，在這樣難過的時候，他偕同太太來到瑞智互助家庭，也在這裡找到了堅持下去的力量，瑞智互助家庭就像是他的

第二個家，甚至比家人更了解他的傷痛，這個家庭裡的家人們都有相同經驗，他可以像小孩一樣哭著宣洩心情，這裡的家人們會拍拍他的肩膀、默默遞上衛生紙……，他輕易地融入瑞智互助家庭，不只太太在互助家庭受到照顧，他在這兒唱卡拉 OK、下棋、打麻將，身心也獲得了喘息。

瑞智互助家庭還會舉辦共餐、生日會與旅遊等各種豐富活動，讓他在照顧太太的同時，也能照顧到自己的身心需求。在自己的身心壓力到了臨界點時，副秘書長還建議他可以帶太太去日照中心，給自己多一點時間，放鬆一下心情。互助家庭給予王光輝喘口氣的機會，更賦予他走下去的力量，即便現在太太已經沒有使用這項服務，他仍擔任互助家庭裡的志工，期盼給予同樣境遇的家人們一點支持的力量。

（本文摘自 安可人生《硬漢丈夫守護失智太太，經歷「失落失控到勇敢」的照顧之旅，見證動人的老派愛情》，全文網址 <https://pse.is/48qzh6>）

* 更多失智症服務介紹，請見：

官網：www.tada2002.org.tw

臉書：www.facebook.com/tada2002/ 