

主旨：失智症的溝通與生活篇

公布者：總務處環安組

與失智者溝通的10個簡要原則

1. 熟悉的語言，簡短的句子，合適的音調與音量
2. 一次只給一個口令，一個口令一個動作
3. 在長者可看見的視線範圍內，用較低調平穩之語調說話
4. 避免快速舞動肢體，以免引發妄想情緒
5. 適當的碰觸：握手或輕拍手背為宜
6. 表情柔和，面帶笑容
7. 多點耐心及時間回應避免催促
8. 避免在環境吵雜或出入數太多的場和，與長者交談
9. 保持適當距離
10. 重複問，重複答，因為對失智症長者而言每一次的問話，都是新的體驗，他已經忘記剛剛說的話

親愛的銀行行員 您知道嗎？

全球平均每 3 秒就增加一名失智人口，在台灣 65 歲以上約每 12 人就有 1 位是失智長者，未來您的客戶，有可能就是失智者。

失智者會產生許多症狀，例如：重複領錢、一次又一次問相同的問題、在銀行內不知道辦理相關事務手續而感到無助...等等。

您可以多詢問客戶細節，觀察對方的邏輯判斷，來進一步了解是否需要其他幫助。

透過友善對待失智者，能提高他們的生活品質，建立失智友善社區。



失智者在銀行常見狀況

1 重複領錢。



2 ATM操作出現困難。



3 對複雜手續的理解能力出現問題。

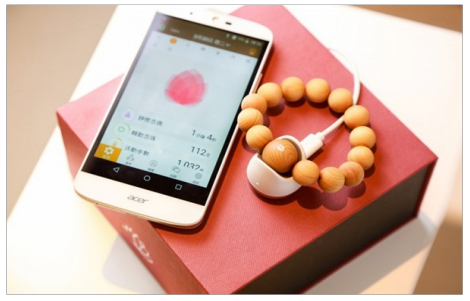


4 容易聽信有心人士的話而被詐騙。



失智症
十大警訊





(鼓勵學習生活獨立的小撇步)

附件、失智友善居家環境：「臥室篇」、「客廳篇」



臥室

臥室內若有窗戶、陽台，最好加上安全鎖，以免發生危險。另可加裝窗簾以避免過於刺眼。

臥室光線不宜過於明亮刺眼；夜晚應留夜燈，尤其是走道上，可加裝感應式夜燈。

若室內無浴廁，可在角落放置馬桶椅，方便夜裡上廁所。

起身、上下床不方便者，可以在床邊加裝扶手，以利體力與扶持。

▲臥室：臥室牆壁的颜色與裝潢不宜複雜，色系不宜過於鮮豔，布置與擺設應簡單。

圖片來源 開始出版社《失智就是這麼一回事》

客廳

室內光線要充足，盡量選擇自然採光，光線不宜過強。夜晚照明要足夠，走道上應留一盞夜燈，或是加裝感應裝置。

客廳裝潢避免過於繁複，家具、裝飾不宜多，牆壁、地板不宜使用複雜顏色與圖案，避免使用地毯，以防絆倒。

客廳如果有落地門窗，可貼上裝飾圖案，以免患者誤認為開著的門而撞上去。

▲客廳：家具、擺飾的擺放應注意穩固，位置固定，避免經常更動位置。家具若有尖銳應加上防護條，以防撞傷。櫃檯、桌上宜放置易碎物品，如玻璃或水晶製品。

離床偵測系統

適用有跌倒風險或有夜醒遊走症狀者，當長輩在特定時間內離床，則會啟動警報，提醒照顧者及早介入。

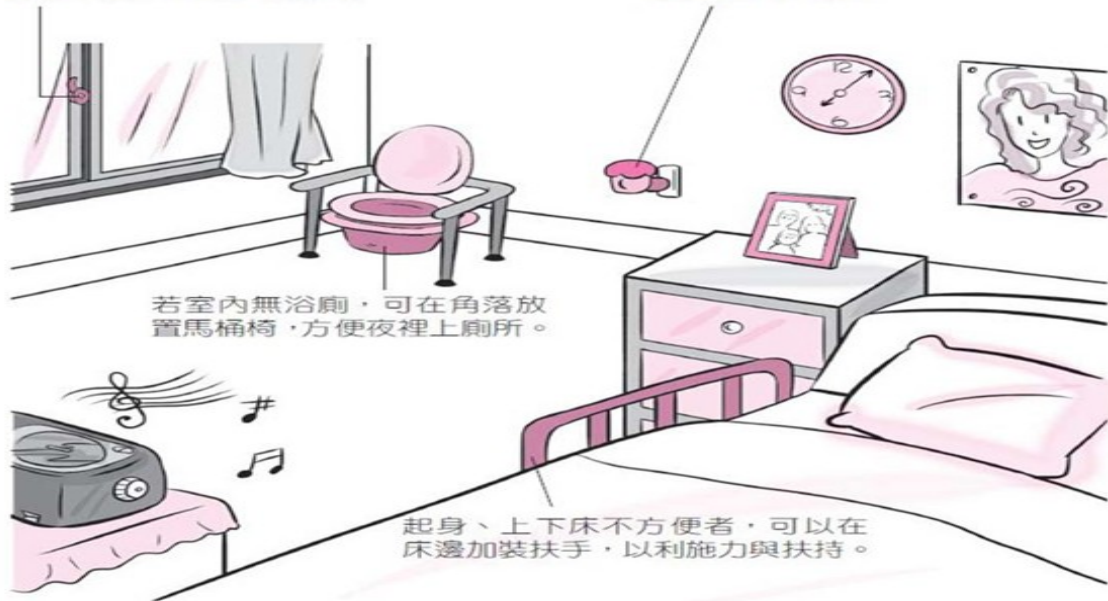
安全瓦斯爐

適用需要使用瓦斯爐，但記憶力差的長輩。當監測到爐火因風、湯汁熄滅，或長時間乾燒，即會自動關閉。

臥室

臥室內若有窗戶、陽台，最好加上安全鎖，以免發生危險。另可加裝窗簾以避免過於刺眼。

臥室光線不宜過於明亮刺眼；夜晚應留夜燈，尤其是走道上，可加裝感應式夜燈。



若室內無浴廁，可在角落放置馬桶椅，方便夜裡上廁所。

起身、上下床不方便者，可以在床邊加裝扶手，以利施力與扶持。

▲臥室：臥室牆壁的颜色與裝潢不宜複雜，色系不宜過於鮮豔，布置與擺設應簡單。

圖片來源 開始出版社《失智就是這麼一回事》

客廳

室內光線要充足，盡量選擇自然採光，光線不宜過強。夜晚照明要足夠，走道上應留一盞夜燈，或是加裝感應裝置。

客廳裝潢避免過於繁複，家具、裝飾不宜多，牆壁、地板不宜使用複雜顏色與圖案，避免使用地毯，以防絆倒。



圖片來源 開始出版社《失智就是這麼一回事》

浴室

失智症患者沐浴時，不宜緊閉門窗，避免單獨讓患者獨自留在浴室內，以免發生危險。

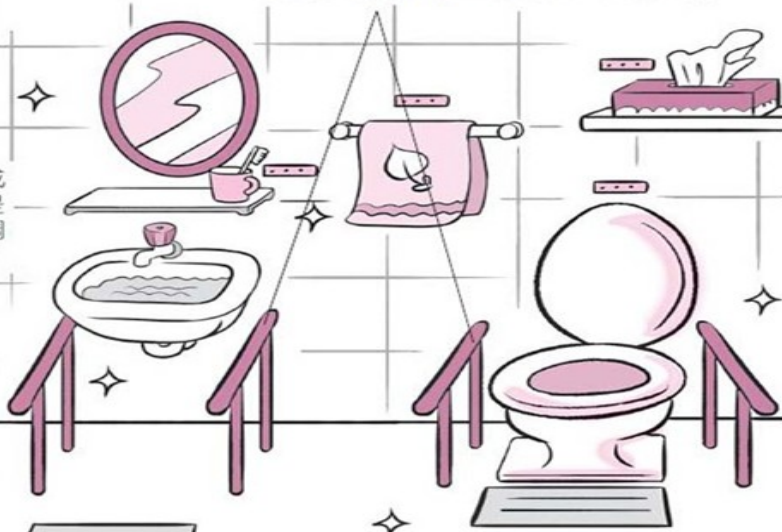


水龍頭最好更換成定溫水龍頭，或是上下開關，以免調整水溫時被燙傷。



若使用浴缸，應在浴缸內加貼止滑條或放置防滑墊，以免跌倒。

洗手台、浴缸、馬桶座旁宜加裝扶手，以利坐下或站起。扶手顏色應較明顯，最好與牆壁成對比，以便識別。



▲衛浴：保持浴室地板乾燥，或貼上止滑條以免滑倒。