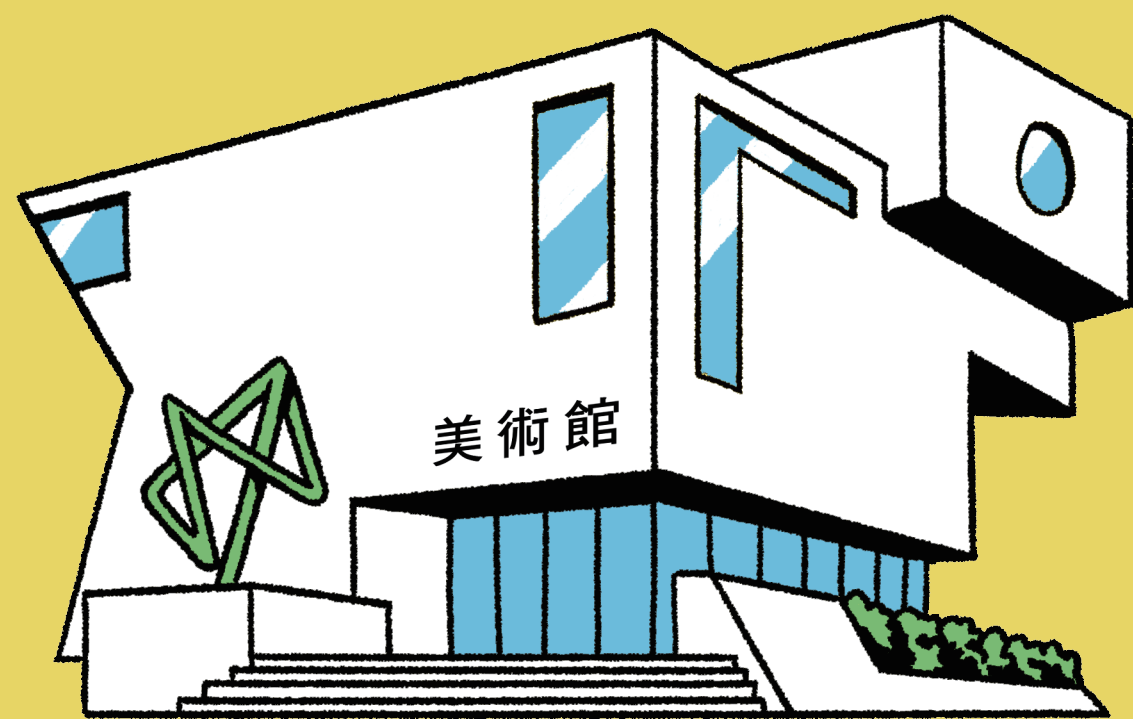


失智友善服務流程



藝文場域



與失智者互動

STEP



**微笑
Smile**

入口及服務台工作人員，先以微笑接待失智者。

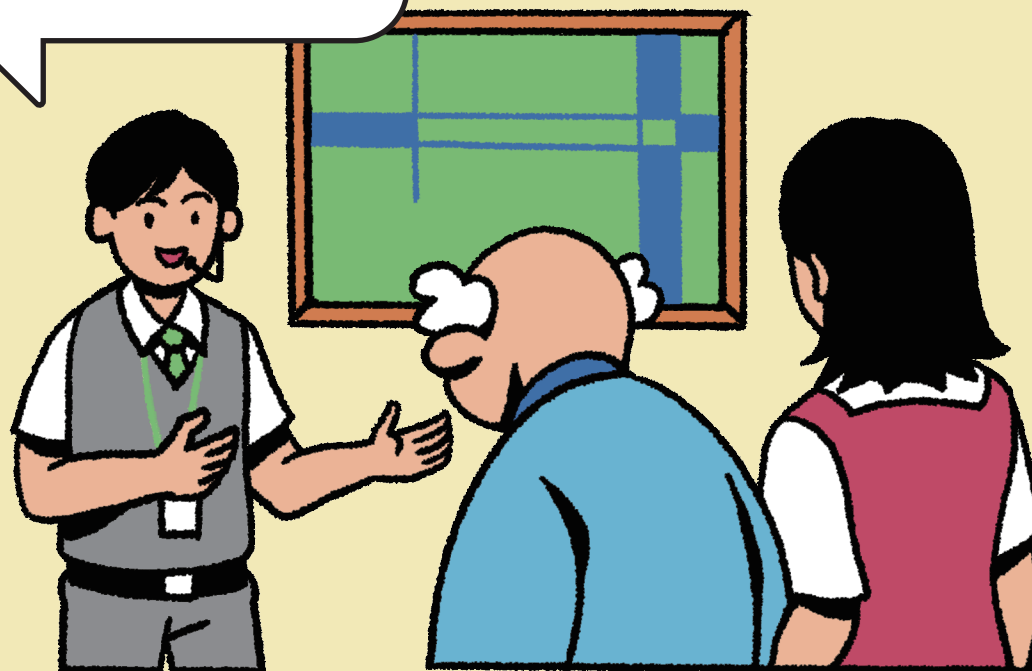
您好？歡迎來參觀？有什麼需要我為您服務的嗎？



**謝謝
Thanks**

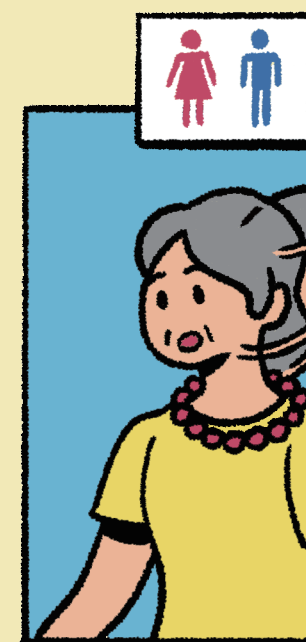
感謝失智者蒞臨欣賞與聆聽。

謝謝你們前來參觀，聆聽我們的導覽。



**眼神接觸
Eye
Contact**

透過眼神接觸，發現異狀，並平視失智者，不迴避對方眼神注視。



阿姨？您在找什麼嗎？



**擁抱當下
Embracing
the moment**

傾聽失智者說話，不與其起衝突，給予尊重及鼓勵。

謝謝你們前來參觀。

這幅畫我家裡也有一幅哦？我從小看到大！



這幅畫是近年才繪製的……。



**耐心
Patience**

保持耐心、用同理心仔細傾聽，並回覆問題。

這個門票錢算錯了吧！

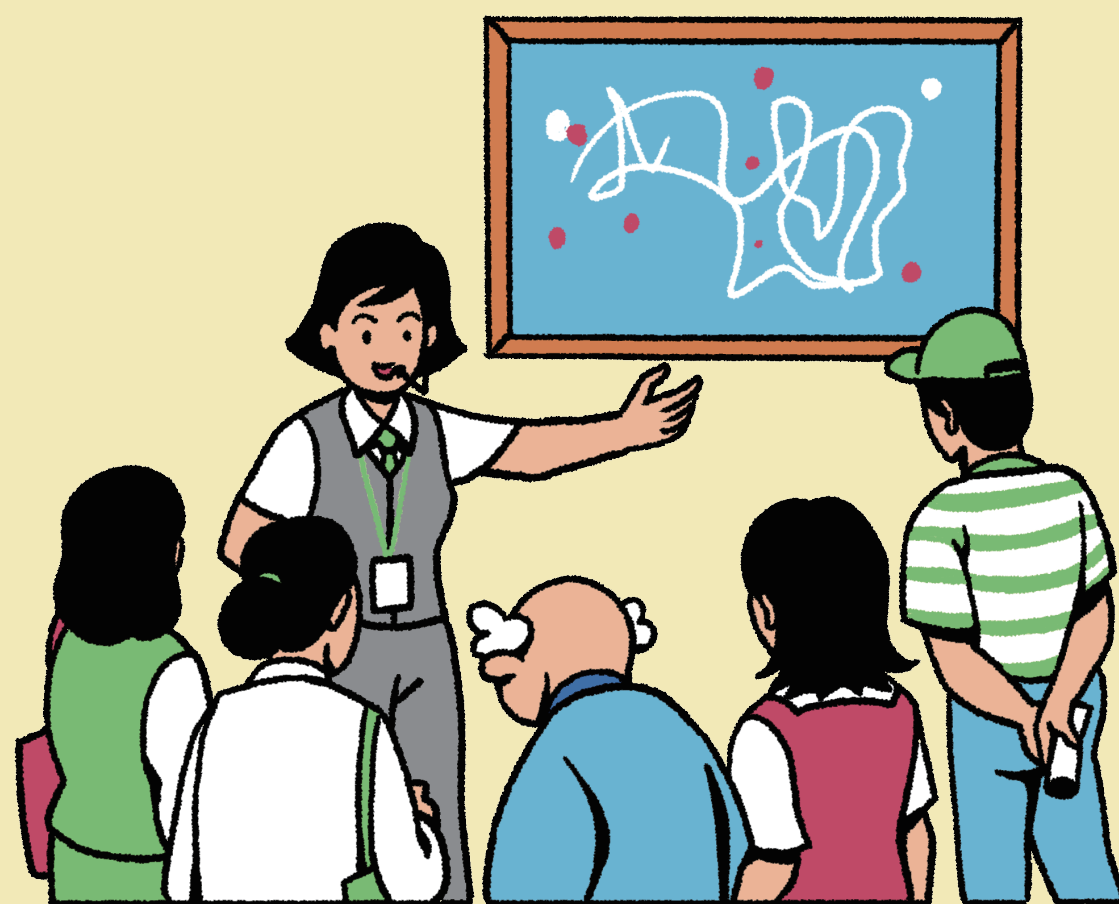
真的嗎？那我們一起算一次，好嗎？



失智友善藝文場域 活動帶領原則

◆ 活動前準備4步驟

1. 活動前須告知館內其他單位，包括第一線人員與保全人員等。
2. 依失智者之實際情況、需求與休息時間，調整活動時段，建議優先安排於上午的時段安排活動。
3. 可事先瞭解參與活動之失智者的健康狀況與習慣，安排所需及適合的座椅、輪椅或其它輔具等。
4. 如活動場地無飲食限制，請準備適合的點心及飲品，提供參加活動的失智者。



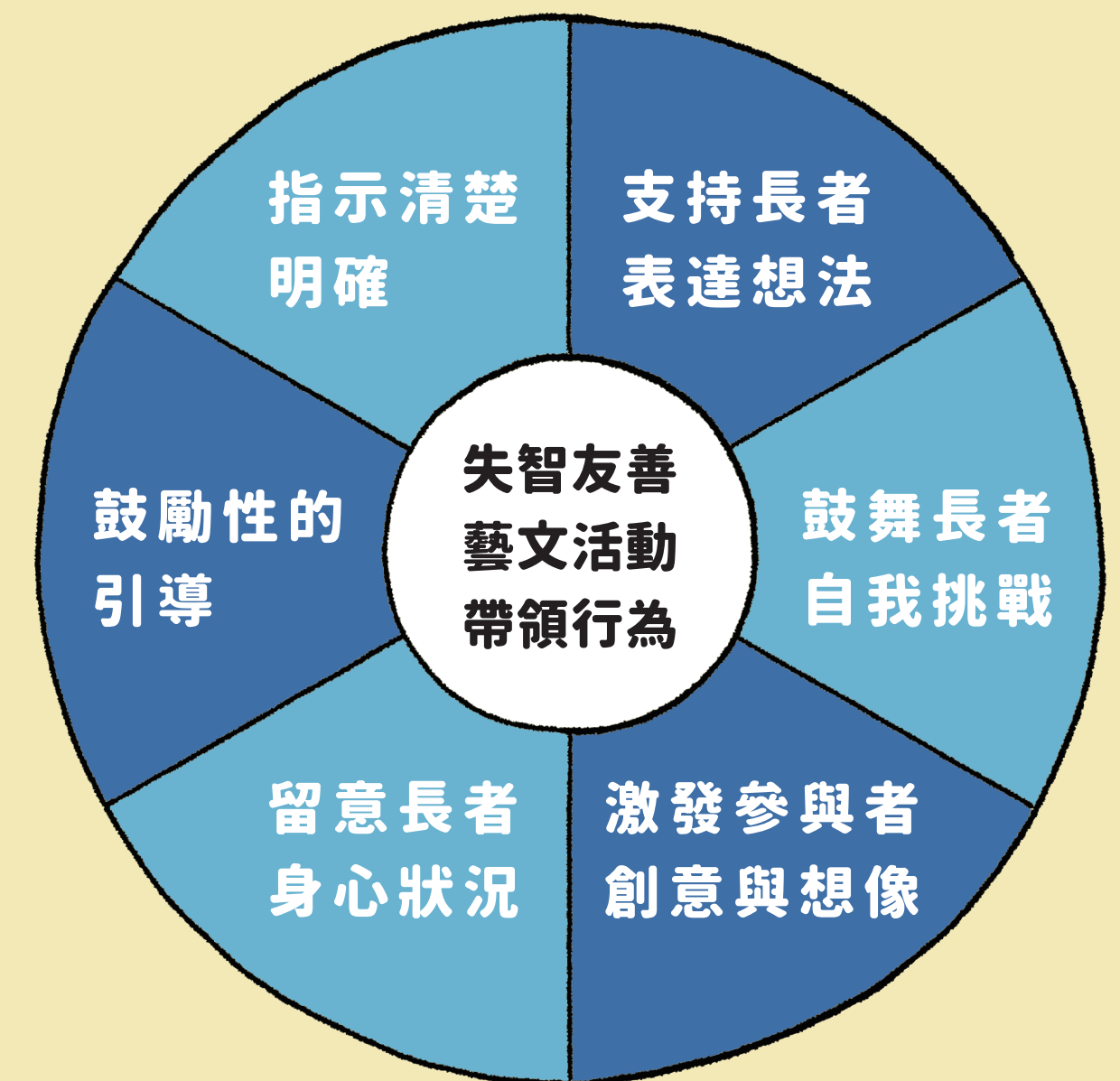
◆ 活動中要注意的4件事

1. 每位參與活動的失智者隨時需要陪同、注意與觀照，可事先分配好每位支援工作人員負責陪同的失智者，隨時視情況調整互相支援，避免發生失智者落後或走失等情形。
2. 凡事以「慢」為原則，包括行走、說話、示範以及等待回覆等，並降低活動之難易度，將操作步驟簡化至適合活動參與者的程度，及配合動作演示等，亦可結合不同的方式引導活動。
3. 應選擇平緩的路段及避免長途行程，並預留給失智者充足的活動及休息時間，上下樓以搭乘電梯為優先。
4. 如發生突發狀況時，應立即由工作人員（協助者）將其帶離現場安撫。



◆ 活動結尾的2原則

1. 最後皆須以適合失智者能理解的方式與內容安排活動的結尾。
2. 活動結束後帶領者與協助者可針對當日活動過程以及失智者回饋進行討論，評估下一場活動是否有需要注意和作調整之處。



▲ 建構失智友善藝文活動 帶領行為要素

資料來源：

失智友善博物館服務準則手冊(國立臺灣美術館)

失智友善博物館因應困難情境參考手冊(國立臺灣美術館)

博物館處方箋實務手冊(國立臺灣博物館)

經費由國民健康署運用菸品健康福利捐支應

廣告