

# 商店店員如何協助失智者

## 購物

- 店員耐心詢問失智者需要的物品，並帶他到該商品的陳列區選購。



- 放慢語速，適當加大音量詢問，並拿取可能的商品實物給失智者選擇。



## 結帳

- 若失智者忘記結帳準備離開，適時和善地提醒，並引導他至櫃台結帳。



- 若失智者購買過量商品，適時關心並友善提醒他購買適當的數量。



- 若失智者算錢出現困難，可協助將錢攤開在手上計算。



# 失智友善組織 - 商店篇 -



## 親愛的店員 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人就有一位是失智者。未來您服務的顧客，有可能就是失智者。

失智者在商店內可能會產生許多狀況。例如：找不到想購買的商品、購買過多且相同的商品等等...



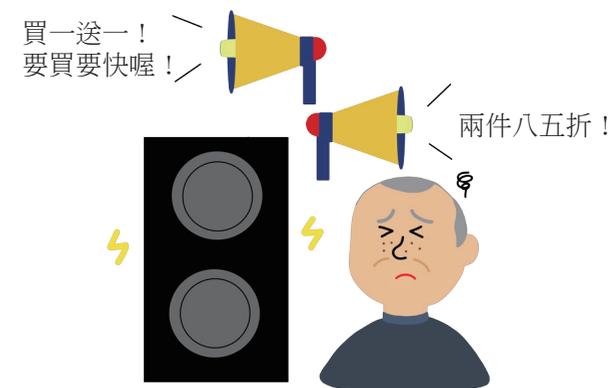
店員若能了解失智者的狀況，友善對待他們，不僅減少誤會與衝突，失智者購物過程也能更順利，使失智者與家屬能安適地生活。

## 失智者在商店常見狀況

### 1 找不到想購買的商品。



### 2 在嘈雜且不熟悉的商場環境感到不知所措或迷路。



### 3 購買過多且相同的商品。



### 4 忘記付款或數錢出現困難。



失智症  
十大警訊

