



# 請用同理心 走進失智長者的世界

## 他不是故意的 行為背後隱藏著呼救

張婉柔說明，失智症相關精神行為症狀包括憂鬱、躁、妄想、幻覺、錯認、日落症候群、攻擊行為、重複提問或重複動作、睡眠障礙、半夜遊走，以及暴飲暴食等。這些症狀往往與身體不適、環境干擾、缺乏安全感或生活作息混亂有關。

以短時間內重複發問為例，這並非長者故意考驗家人，而是因記憶無法留存，內心充滿焦慮與不安；當長者懷疑家人或誤認財物遭竊時，反映的是記憶斷裂後對環境的陌生感，他覺得周遭充滿威脅，便以懷疑來保護自己。拒絕洗澡或換衣服等照顧，常源自想保有一點自主，因失智讓他們感到失去控制；而半夜遊走、執意「要回家」，其實是對熟悉環境的渴望，心中的「家」可能是年輕時的老房子，或兒時的場景，是一種本能的安需求。

張婉柔建議，照顧者應避免爭辯或急於糾正，而是以同理心安撫與引導。例如，



【本刊訊】當家中長輩被診斷為失智症後，許多家屬最難熬的，不只是長輩記憶逐漸流失，還有隨之而來的「精神行為症狀」：情緒激動、重複發問、拒絕照顧、夜間遊走、懷疑他人，甚至對最親近的家人產生敵意，這些狀況常令照顧者陷入挫折與困惑。臺北榮總桃園分院精神科護理長張婉柔表示，這不是長者的「個性問題」，也不是「故意找麻煩」，而是大腦退化造成的現象。

當長者表示「我要回家」時，家屬不妨先認同，再轉移注意力：「好啊，等一下我們一起去，但現在先喝杯茶好嗎？」這樣既能安撫情緒，也能維護尊嚴。

在實務照顧上，調整環境與建立規律生活同樣重要。明亮穩定的燈光、簡單的擺設與清楚的指標，可減少焦躁與誤判；對於夜間遊走，可在走廊或門口使用柔和燈光或安全裝置，既能兼顧安全，又不剝奪自由。透過固定的陪伴者、熟悉的活動（唱歌、園藝、摺衣服）及簡單任務，能讓長者獲得「我還能做事」的成就感，並減輕無力與混亂感。



張婉柔也提醒，面對長期照顧壓力，家屬宜尋求專業團隊（醫師、護理師、職能治療師、社工師、心理師）協助，或參加支持團體，並留給自己適當的休息時間，才能長久陪伴，走得更遠。

她提供照顧者四大心法：  
①記住，這不是故意的，而是疾病的一部分。  
②不要爭辯，因為爭辯只會讓雙方更生氣。  
③保持冷靜，用溫柔的聲音與簡單的話語，能讓長者更快安定。  
④照顧自己也很重要，有體力和好心情，才有辦法照顧好長者。

## 服務型機器人進駐板橋榮家 增添安全感 住民熱情歡迎

【本刊訊】為應對高齡化社會與長期照顧人力日益吃緊的挑戰，板橋榮家率先導入多項智慧型服務型機器人，成功為擁有超過八百張床位、平均年齡超過八十三歲的住民，帶來更安全且有效率的照顧模式。這項創新應用不僅緩解了現場「高齡照顧高齡」的沉重壓力，更將照顧員從繁瑣的勞務中解放出來。

機器人身軀小巧，能靈活穿梭於護理病房。白天，它負責將尿布、醫療器材等物資配送至護理站；到了夜晚，它化身為「守夜人」，依路線自主巡邏，並透過零接觸式感測器，監測住民的生理資訊和離床狀況。日夜運作總計，機器人每日能替代約二五〇分鐘的工作量，換算下來，一年可為機構節省超過一千五百小時。

陳桂美主任強調，機器人是最大的意義在於帶來了照顧環境的轉變。由於機器人承擔最耗力的配送和巡房任務，照顧員得以將時間用在真正重要的地方：從過去的「匆匆看看」，轉變為能「陪在床邊聊兩句」，提供長輩更有溫度的陪伴與更細微的病況觀察。住民們也熱情地接受這位新成員，親切稱呼它為「小幫手」，讓冷清的走廊增添了安全感與人情味。

未來，板橋榮家希望打造一個更智慧、更閉環的系統，讓機器成為智慧照顧的行動中樞。透過機器與零接觸式感測器串接，形成「感測器是眼睛、機器人是腿、護理師是大腦」的協作系統，一旦偵測到緊急異常，系統便能自動派遣護理師前往現場回傳影像，協助護理師在第一時間做出準確判斷，同時減少不必要的打擾，讓智慧科技的價值發揮到極致。



機器人(底下黑色機器)能將其上白色塑膠籃內的物資運送至護理站(左圖)；也能化身為「守夜人」，依路線自主巡邏，並透過架上的零接觸式感測器，監測住民的生理資訊和離床狀況(右圖)。(圖/板橋榮家)

## 用尊重語氣打開失智照顧之門

【本刊訊】臺中榮總長照業務負責人王雅欣護理師表示，對於具有軍職背景的榮民，應以尊重身分的溝通方式回應，如使用敬語、語氣和緩，並避免一次下達過多指令，減少長輩的敵意與焦慮。臺灣六十五歲以上人口中，失智症盛行率達八%，伴隨的精神行為症狀，如情緒失控、幻覺及攻擊行為，更是長照機構日常照顧的重大挑戰。為強化照顧專業，彰化榮家邀請王雅欣護理師，以「失智症情緒與不當行為之衝突與暴力風險管理」為題，進行專題分享。

王護理師剖析失智長輩行為異常的成因，指出症狀往往與照顧者的應對方式息息相關。她分享多項具體策略：面對攻擊行為，應秉持「不強迫、不大聲、不用力」原則，並在情況緊急時由他人接手，讓主要照顧者暫時離開，降低衝突；對於幻覺現象，則建議不爭辯、不否定，並保持視線明亮，以減少誤判；至於因藥效功能退化而產生的不當親密或騷擾行為，應以轉移注意力代替斥責，同時調整人力配置，確保照顧人員安全。

## 榮家 榮服處 百歲慶生

【本刊訊】一一四年十月四日至十月十七日，各榮服處服務的榮民共有楊勝輝、鍾鳴鳳、陳邦慶、王恒仁爺爺、楊載牧奶奶等，各榮家的榮民則有傅華山、蕭善成爺爺等榮登百歲人瑞，獲得賴清德總統、行政院長卓榮泰的祝賀壽屏，及主委嚴德發代表輔導會致贈的祝壽金飾，表達國家對榮民保國衛民的崇高敬意。



▲臺北榮家：傅華山爺爺待人和氣、非常慈祥。  
▲新竹榮家：蕭善成爺爺勤懇盡責，為人稱道。



【本刊訊】已故榮民魏奎章遺眷韓昆華女士，於國慶日前夕到達桃園市榮服處，捐助榮民遺孤認養金六十六萬元，由遺孤家長代表受贈，氣氛溫暖感人。

韓女士表示，她只是做了該做的事，很感謝國家一直照顧他們一家人，她也希望能將這份溫暖傳遞給更多需要幫助的家庭，特別是在悲傷之際，榮服處對她的善行義舉表達肯定與感謝，她的愛心不僅照亮了遺孤學子的未來之路，更為社會樹立了良好的典範。

別是自幼失去依靠的遺孤學子。她說，榮民遺孤的父親都是為了國家而犧牲，希望這些孩子知道，他們並不孤單，有很多人願意陪伴他們一起走過成長的路。桃園市榮服處處長鄭源敏表示，魏奎章伯伯甫於今年八月去世，韓女士在悲傷之際，卻能將遺產化為大愛，榮服處對她的善行義舉表達肯定與感謝，她的愛心不僅照亮了遺孤學子的未來之路，更為社會樹立了良好的典範。

## 玉榮隊鳳凰盃奮戰 展現永不放棄精神

【本刊訊】第三十一屆精神康復之友鳳凰盃運動會日前在苗栗巨蛋體育館盛大舉行，全臺共二十六支隊伍、近八百名康復之友齊聚競技，其中，臺北榮總玉里分院的玉榮隊展現堅毅不懈的精神，勇奪多項佳績，再次擦亮團隊榮耀。

玉榮隊成績如下：男子個人項目摘得冠軍、同隊共進項目第六名；團體賽勇奪「最佳推手」第二名與「繩采飛揚」第三名，並在總團體競賽錦標中拿下第三名。

北榮玉里分院院長胡宗明表示，玉榮隊能在全國賽場中脫穎而出，背後是學員長期努力的结果，證明精神康復者能憑著毅力與團隊合作突破限制、綻放光芒。鳳凰盃不只是比賽，更是展現自信、累積能量、重返社會的重要舞臺。

比賽場上，學員們不僅揮汗出績，更展現心靈的成長與突破。以前話語不多的阿南，當經過熟悉的家園時，難得主動向大家分享兒時回憶。另一位學員的家屬，看到妹妹在隊友陪伴下奮力拚搏，激動地緊緊擁抱她，哽咽說道：「妳真的進步了，我為你驕傲。」這一刻的淚光與笑容，成為最動人的畫面。

「拔河時我很緊張，一下子跌倒，手也磨痛，但告訴自己不能放棄，立刻爬起來再拉。雖然很累，但很開心，因為我沒有放棄。」一名學員動情分享。另一位學員笑著說：「這是我第一次參加全國賽，也是第一次住飯店，以前不敢自己用咖啡機，怕出糗，但這次勇敢嘗試，成功後覺得很有成就感！」這些看似微小的突破，卻是復元路上的珍貴印記——一步步累積「我可以做到」的力量，讓他們在賽場與生活中都更加閃耀。



玉榮隊在激烈的賽事中展現堅毅不懈的精神，成績斐然。(圖/北榮玉里分院)

- 各地榮家
- 基隆市：★基隆市中區光復北路11號 TEL:02-2412-1111
  - 臺北市：★臺北市光復北路11號 TEL:02-2412-1111
  - 新北市：★新北市新莊區新莊路200號 TEL:02-2912-1111
  - 宜蘭縣：★宜蘭縣宜蘭市中山路200號 TEL:03-922-1111
  - 桃園市：★桃園市中區東路2段437號 TEL:03-332-1111
  - 新竹市：★新竹市東區建功路2號 TEL:03-522-1111
  - 苗栗縣：★苗栗縣苗栗市中山路127號 TEL:037-222-1111
  - 臺中市：★臺中市西區青海路2號 TEL:04-222-1111
  - 彰化縣：★彰化市八卦山路4號 TEL:05-222-1111
  - 南投縣：★南投市忠孝路505號 TEL:054-222-1111
  - 雲林縣：★雲林縣斗六市中山路16號 TEL:05-822-1111
  - 嘉義市：★嘉義市公明街5號 TEL:053-222-1111
  - 臺南市：★臺南市忠孝路300號 TEL:06-222-1111
  - 高雄市：★高雄市中區自強二路5號 TEL:07-222-1111
  - 屏東縣：★屏東市300號 TEL:08-222-1111
  - 花蓮縣：★花蓮市6號 TEL:038-222-1111
  - 臺東縣：★臺東市55號 TEL:089-222-1111
  - 澎湖縣：★澎湖縣經國路5號 TEL:06-922-1111
  - 金門縣：★金門縣自強路5號 TEL:082-222-1111
  - 各地：★新竹鄉青埔鄉電話：03-522-1111
  - 臺東：★臺東縣新興村電話：089-222-1111
  - 武陵區：★武陵區電話：04-222-1111
  - 福壽山：★臺中市里福壽山電話：04-222-1111
  - 清境：★南投縣仁化和路電話：049-222-1111