失智友善溫馨小故事得獎作品1

得獎單位	高雄市政府警察局左營分局啟文派出所
職稱及姓名	警員黃0聖
故事主題	蹲下身，找到回家的路

故事內容

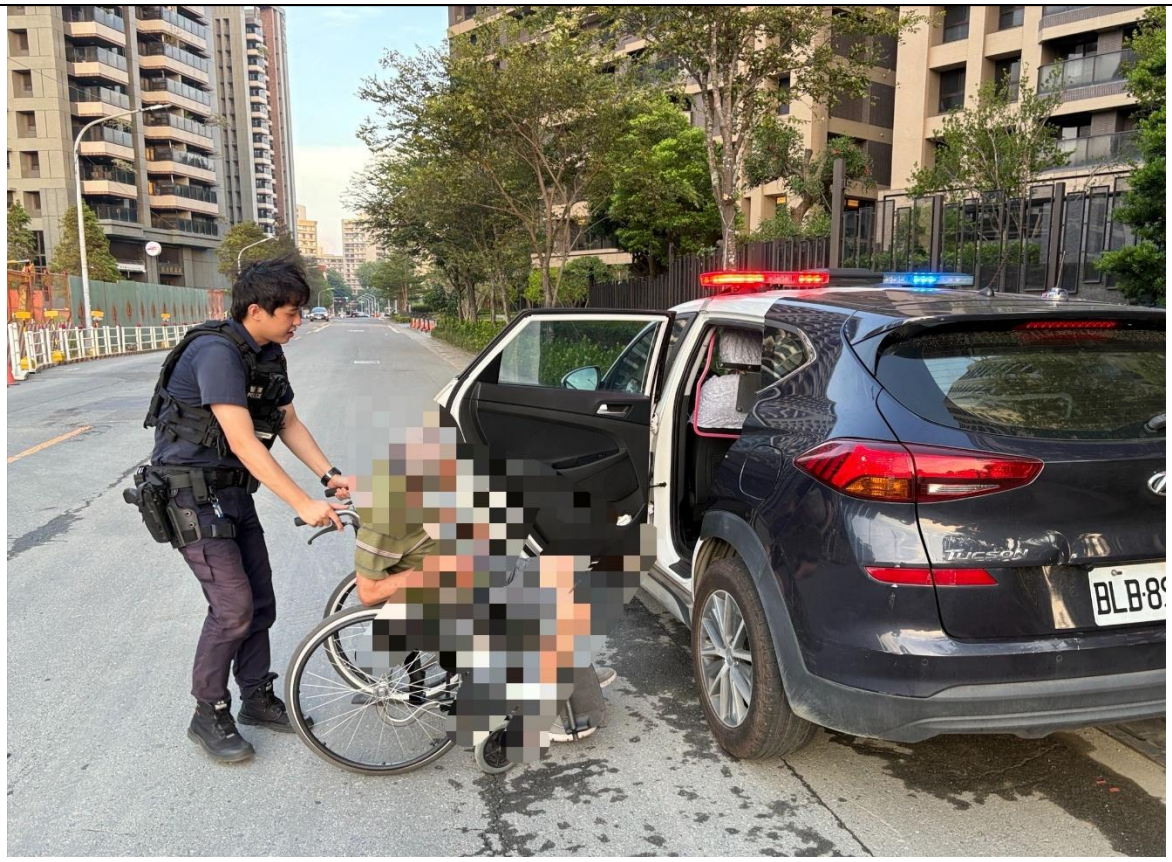
那天傍晚正值下班尖峰，車潮川流不息。我和搭檔小孟接獲通報，說路口有一名坐輪椅的老先生獨自待在車陣中，眼神茫然，似乎找不到回家的路。趕赴現場時，入眼的是身體微微顫抖的老先生，神情焦急又害怕，直覺告訴我，這不是單純的迷路——他的反應和表達方式，很像是失智長者常見的狀況。

面對疑似失智的個案，第一件事不是急著問「你住哪裡」，而是先讓對方安心。我蹲下身子，讓自己和他的視線一樣高，放緩語氣，一句一句慢慢問。老先生的回答斷斷續續、片段又破碎，有時說到一半就接不下去，我沒有催促，也沒有反覆追問同一個問題讓他感到壓力，而是耐心引導他多說一點——哪怕只是隻字片語，都可能是找到家的關鍵線索。

拼湊出幾個模糊的地標和片段資訊後，我和搭檔立刻透過警政系統反覆查證比對，一筆一筆篩選、確認，總算鎖定了老先生的身分與住處。天色已暗，我們用巡邏車護送他回家，深怕再耽誤片刻，家屬會更加焦急。

按下門鈴的那一刻，婦人一看到丈夫平安回來，眼眶瞬間泛淚，滿臉的擔憂終於卸下。而我愣在原地好幾秒，未曾想過，開門的竟是我國中時期的徐老師。稍後才想起該說什麼：「老師，您還記得我嗎？」老師仔細端詳了我幾秒，才認出眼前這個穿著制服的警察，竟是當年那個坐在教室後排、讓她操心不少的學生。

	那一瞬間，我心裡百感交集。國中時的我，大概怎麼也想不到，多年後會以這樣的方式，回報當年老師的教導——不是靠成績或成就，而是在她最需要幫助的時刻，剛好我能伸出手。 這次的勤務讓我更深刻體會到，面對疑似或確診失智的個案，「耐心」和「同理心」不是口號，而是實際救援時最關鍵的能力。失智長者的表達常常不完整、前後矛盾，甚至答非所問，如果員警急著要答案、語氣稍微不耐，很容易讓長者更加緊張、更說不出話來，反而拖延了協尋的時間。唯有蹲下來、放慢步調、把每一句破碎的回答都當一回事，才能真正拼湊出回家的路。 值得一提的是，民眾在街頭遇到疑似迷途長者時，應採取「看、問、留、撥」友善四步驟，即觀察、詢問、留置與撥打110等及時協助。警方則需藉由系統查證耐心比對，現場安撫仰賴專業判斷，而最終能不能順利把長者平安送到家人身邊，靠的是每一個環節都不放棄的態度。這起案子最後有了意外又溫暖的結局，但對我來說，真正重要的不是巧合本身，而是提醒了我：每一次出勤面對長者，都可能是別人家庭最焦急的時刻，而我們能做的，就是蹲下身、耐心聽，把人安全地送回家。

圖片1	 說明：警員黃0聖協助迷途長者返家
圖片2	 說明：警員黃0聖協助迷途長者返家，發現長者家屬為自己國中老師 (人物衣物經變色處理)