

預防及處理易於走失人士之問題指引

(供公眾人士參考)

社會工作局

公眾人士若遇上懷疑走失的智障/自閉/痴呆/精神病患者時，可留意以下事項：

- 一、嘗試與他們溝通，了解他們的情況：用簡單、清楚的說話及肯定、親切、關懷的語氣，配合簡單的表情、手勢和動作（如點頭、微笑等）去安慰及平伏他們的情緒，告訴他們你可幫助他們找尋家人，叫他們不要亂走，並避免他們靠近危險的地方或物品，如走出馬路。需要注意的是與他們溝通時，態度應自然，不宜過份熱情。
- 二、觀察和詢問他們有沒有即時的需要，例如滿頭大汗、不適、口渴、飢餓、又或需要如廁等，並給予所需的幫助，如盡可能找椅子請他們坐下、遞上紙巾讓他們抹汗、遞上清水或容易吞嚥的食物、以及帶他們去洗手間等。
- 三、設法瞭解他們的身份資料，及與其家人或服務機構聯絡的方法。也可以嘗試給他們紙和筆，看看他們是否會寫出自己的名字和地址；亦可以讓他們嘗試打電話，看他們是否可以聯絡家人。
- 四、透過簡單觀察，看看他們身上或隨身物品內有沒有攜帶可以證明其身份的手鍊、頸鍊、名牌、鎖匙扣、會員證或學員手冊等。唯切勿在未得到他們的同意前，或在他們情緒不穩定或過度驚慌的狀況下，強行搜查其身上之物件或接觸他們的身體。
- 五、若得悉他們接受服務的機構聯絡方法，可先與有關機構聯繫，要求提供協助。
- 六、如果發覺無法與他們溝通時，請不要放棄及離開，應尋求其他在場人士幫忙，安慰和勸諭他們停留在該處等候家人前來接回，然後盡快通知警方處理。在警察或有關人員到達前設法不要讓他們離開。倘若無法留住他們，請盡量跟隨並繼續提供協助。