失智友善從微笑開始

—推動失智友善服務手冊

一起成為失智友善天使吧！

Let's Become Dementia Friends



衛生福利部 國民健康署

失智友善 Dementia Friends

《 署長的話 》



失智友善
一個全世界都在努力的課題

根據衛生福利部統計顯示2019年國內因失智症就醫者計23.5萬人，年增約1.5萬人，其中8成5的失智者居住在社區，隨著高齡化社會及失智人口攀升，我們每個人在生活周遭都有機會遇見失智者，營造失智友善的環境是各國都在努力的課題。

失智者的外表常與一般人無異難以辨識，但因疾病造成大腦認知功能改變，例如注意力、時間定向感、語言與計算、判斷與解決問題等能力衰退，使失智症者容易遭遇他人誤會、人身安全、走失、財務管理等困境。其實只要多加留心觀察，我們還是可以發現疑似或確診之失智者，進而給予即時的關懷與協助。

你我都可以透過失智友善溝通技巧(STE²P)，從微笑與問候開始，有效減緩失智者不安的情緒，提供失智友善服務協助其達成此趟外出活動之目的。而這些溝通技巧也是我們面對高齡長者時可應用的方法，讓所有長輩及失智者皆能更自在與安全地於社區生活。

依據衛生福利部「失智症防治照護政策綱領暨行動方案2.0」提出之「失智友善台灣777」目標，本署自107年起將失智症議題納入友善社區推動，補助縣市政府透過跨局處合作，建構失智友善支持性環境；迄今(111年1月)全國共有76個失智友善社區，招募失智友善天使超過51萬6千名、失智友善組織超過1萬2千家，逐步營造失智友善的社會。願共同凝聚鄰里的力量守護失智者及高齡長者，使其能在友善且熟悉的在地社區，具尊嚴、自主、平等地發揮自己潛能至幸福終老，並營造失智者及其家屬都能安心微笑的失智友善國度。



衛生福利部國民健康署

吳昭軍 署長

失智友善從微笑開始

—推動失智友善服務手冊

一起成為失智友善天使吧！

Let's Become Dementia Friends



《目錄》

1 署長的話

4 如何成為失智友善天使

6 失智友善服務流程(STE²P)

8 失智友善場域—藝文場域

12 失智友善場域—金融場域

16 失智友善場域—交通場域

20 失智者不會說的事—喝杯咖啡聊聊你該知道的事
數位播客(Podcast)宣導節目系列

記憶 會消失

愛 不會散去



一起成為
失智友善天使吧!

Let's Become Dementia Friends



什麼是失智友善天使？



- ✔ 在心態上理解及接納失智者，並且能適時給予協助。
- ✔ 尊重包容失智者，不歧視、不排斥、不責備。
- ✔ 能自在的與失智者互動。



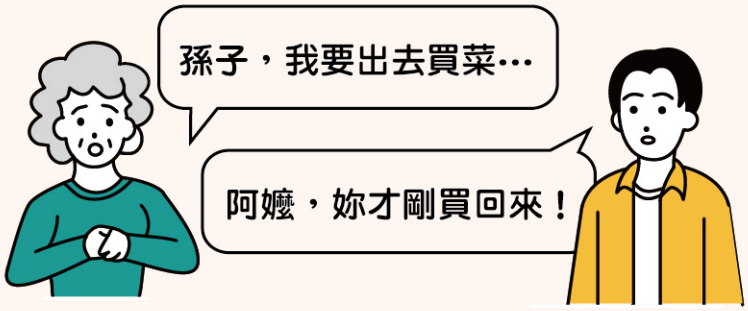
為什麼我要成為失智友善天使？

根據衛福部統計顯示，目前約有85%的失智者居住在社區，但因社區民眾對失智症缺乏正確認識，時有發生不友善對待失智者及照顧者之事情。

然而，在我們的日常生活中，無論是家中、商場購物或搭乘大眾運輸，都有可能遇到失智者，若能適時的給予協助，則可建構失智友善的支持性環境，推動營造失智友善社區。

在家中

失智者說話表達出現問題



在便利商店

失智者會重複購買相同商品



搭乘大眾運輸時

失智者判斷力變差會不斷提出問題



在路上遇到疑似迷路的失智長者怎麼辦？購物時碰到一直問重複問題、碎碎念的疑似失智者，又該如何處理？我們都想幫助他人，讓一觸即發的衝突完美落幕，但不一定認識失智症及知道該如何應對、避免刺激對方，才不會讓事情越變越糟糕。邀請您，一同加入失智友善天使的行列，您的舉手之勞，可以給予失智者大大的幫助及安全。

▲ 失智友善天使線上培訓：
https://dementiafriendly.hpa.gov.tw/angel/step1



遇到失智者可運用
STE²P小撇步友善溝通

S **微笑 Smile** | 向失智者自我介紹時以微笑面對



T **謝謝 Thanks** | 感謝失智者的協助完成事情，並保持正向思考



E **眼神接觸**
Eye Contact

身體降低平視失智者，
不迴避對方眼神注視



E **擁抱當下**
Embracing the moment

聽失智者的話語，
掌握當下需求，
不指責、爭執與糾正



P **耐心**
Patience

耐心傾聽
回覆問題能放慢速度



失智友善服務流程



與失智者互動 STE²P

藝文場域

為什麼要營造失智友善藝文場域？

臺灣擁有豐厚的人文資產及許多藝文展演空間，藝文活動也深受普羅大眾所喜愛。因應高齡社會，近年國內各地之藝文場館也陸續響應推廣提供失智友善服務及措施予確診失智症的參觀民眾，例如國立故宮博物院、國立臺灣博物館、國立臺灣美術館、國立臺灣歷史博物館及國家兩廳院、國立自然科學博物館等館所，提供失智者及其照顧者，也能自在安心參觀的失智友善藝文環境。而罹患失智症後，失智者變得較難有與他人互動交流之機會，可以結合藝術場域多元包容的特性，鼓勵失智者多參與投入感興趣的藝術相關活動，藉此融入社會環境，讓失智者自我賦能並保有現存之能力，亦能有助於延緩病情，減輕照護者的壓力，邀請你我一同打造失智友善的藝文場域。

S 微笑 Smile

入口及服務台工作人員，先以微笑接待失智者。



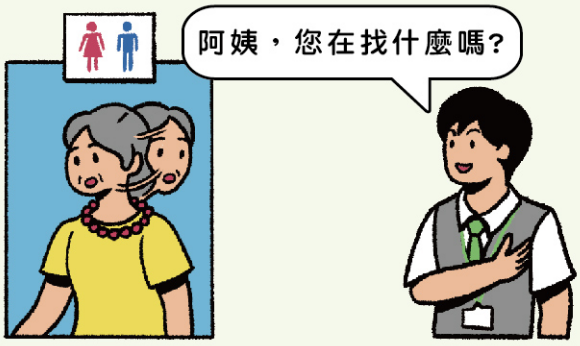
T 謝謝 Thanks

感謝失智者蒞臨欣賞與聆聽。



E 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。



E 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。



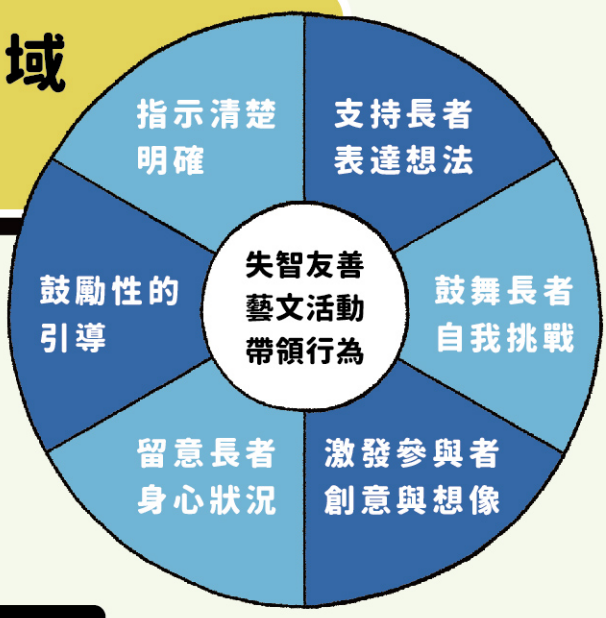
P 耐心 Patience

保持耐心、用同理心仔細傾聽，並回覆問題。



失智友善藝文場域活動帶領原則

建構失智友善藝文活動帶領行為要素



◆ 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。



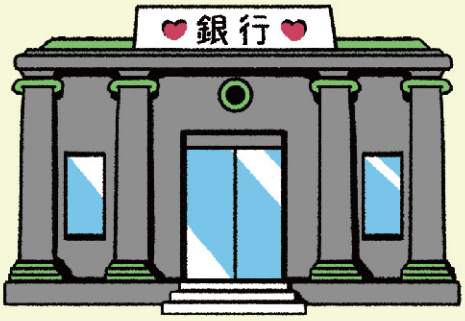
◆ 活動結尾的2原則

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。

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)

失智友善服務流程



與失智者互動 STE²P

金融場域

為什麼要營造失智友善金融場域？

隨著高齡化社會來臨，失智症的盛行率亦攀升，高齡長者及失智者的金融保險、慢性疾病、少子化等所衍申之問題，都成為生活中需面對的危機與風險。

高齡長者及失智者的金融財務管理議題，更是需要有相關單位及人士從旁提供必要的協助。研究發現失智者難以準確掌控自身的財務狀況，為了讓患者保有財務及經濟能力，提供失智友善服務之金融場域有其存在的必要。銀行亦可以透過建立失智友善的金融環境，積極面對各種類型的客群，並提供所需的服務。守護高齡長者及失智者們一輩子的積蓄，是高齡社會金融發展的基礎，才能進一步協助其做正確的財務決策，安享天年。

S 微笑 Smile

入口保全及銀行工作人員接待失智者，先以微笑開始。



T 謝謝 Thanks

櫃檯工作人員感謝失智者以及照顧者配合銀行的相關作業。



E 眼神接觸 Eye Contact

透過眼神接觸，櫃檯人員發現異狀、茫然無助，行為不合常理。



E 擁抱當下 Embracing the moment

傾聽說話，不與失智者起衝突，給予尊重及鼓勵。



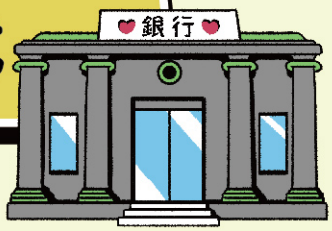
P 耐心 Patience

耐心說明帳戶基本功能及作業方式等等，主動提供輔助器具。



金　融　場　域

失智者在銀行裡可能會出現的狀況及對應方式



◆ 忘記密碼或堅持帳戶裡的錢被偷

失智者在病程中將逐漸對金錢、財產失去辨識與處理能力，導致特別容易遭到不肖份子有計畫的詐騙、侵占與非法移轉財產，可建議家屬尋求專業建議。



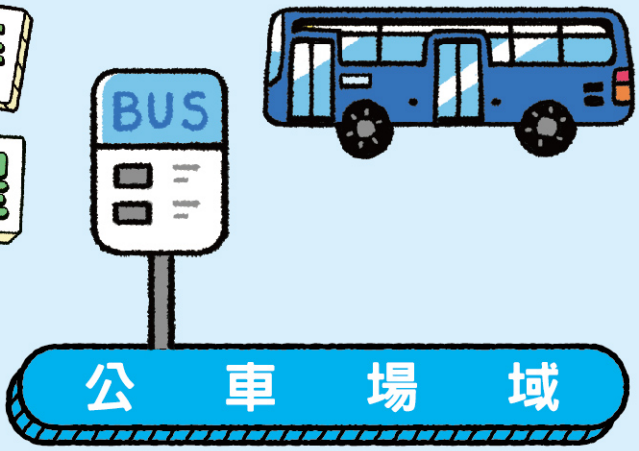
◆ 出現異常的提領行為

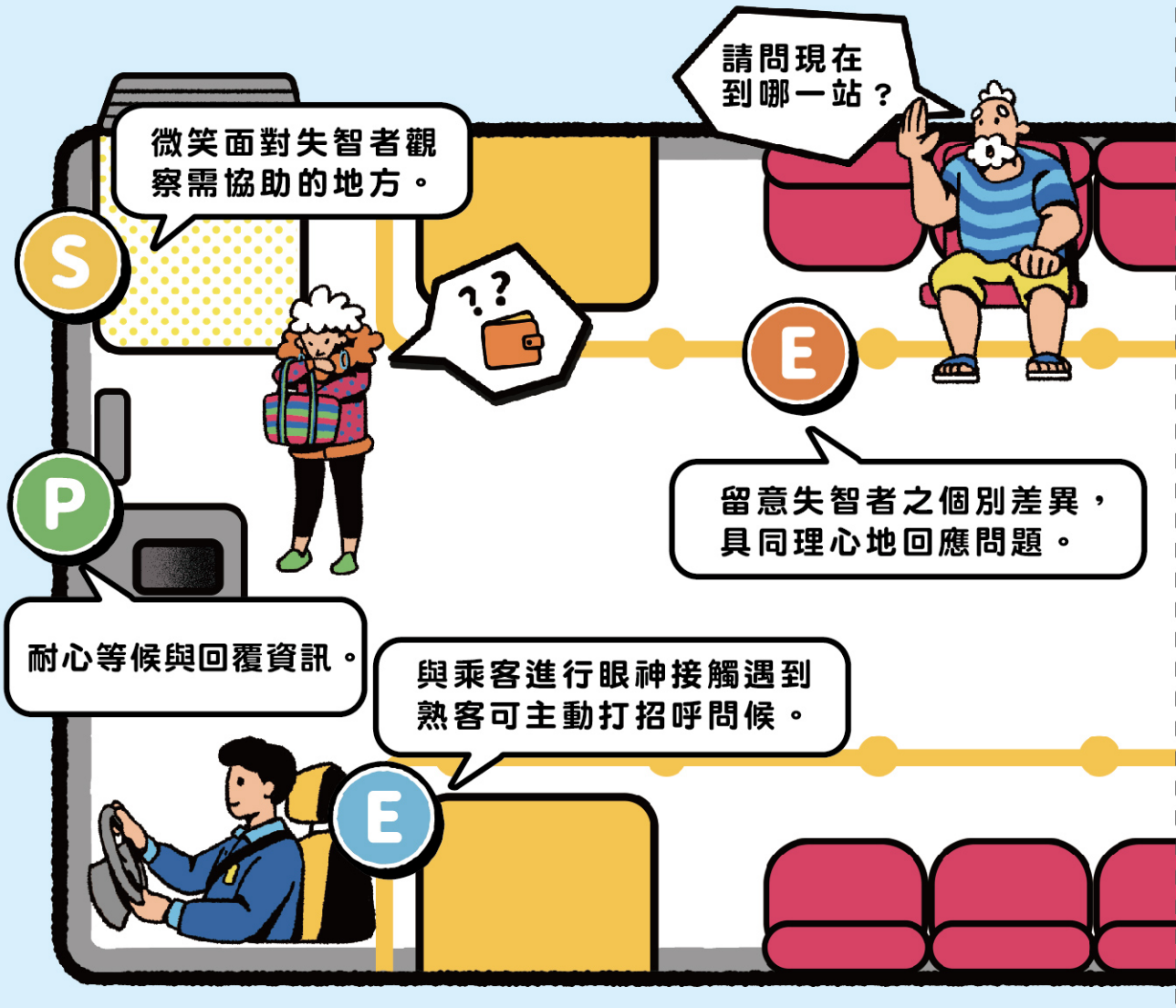
若失智者由他人陪同或自行提領大筆金額，或提領頻繁時，請以關心的方式及態度詢問，如有異常，建議報警協助處理。



失智友善服務流程

與失智者互動 STE²P

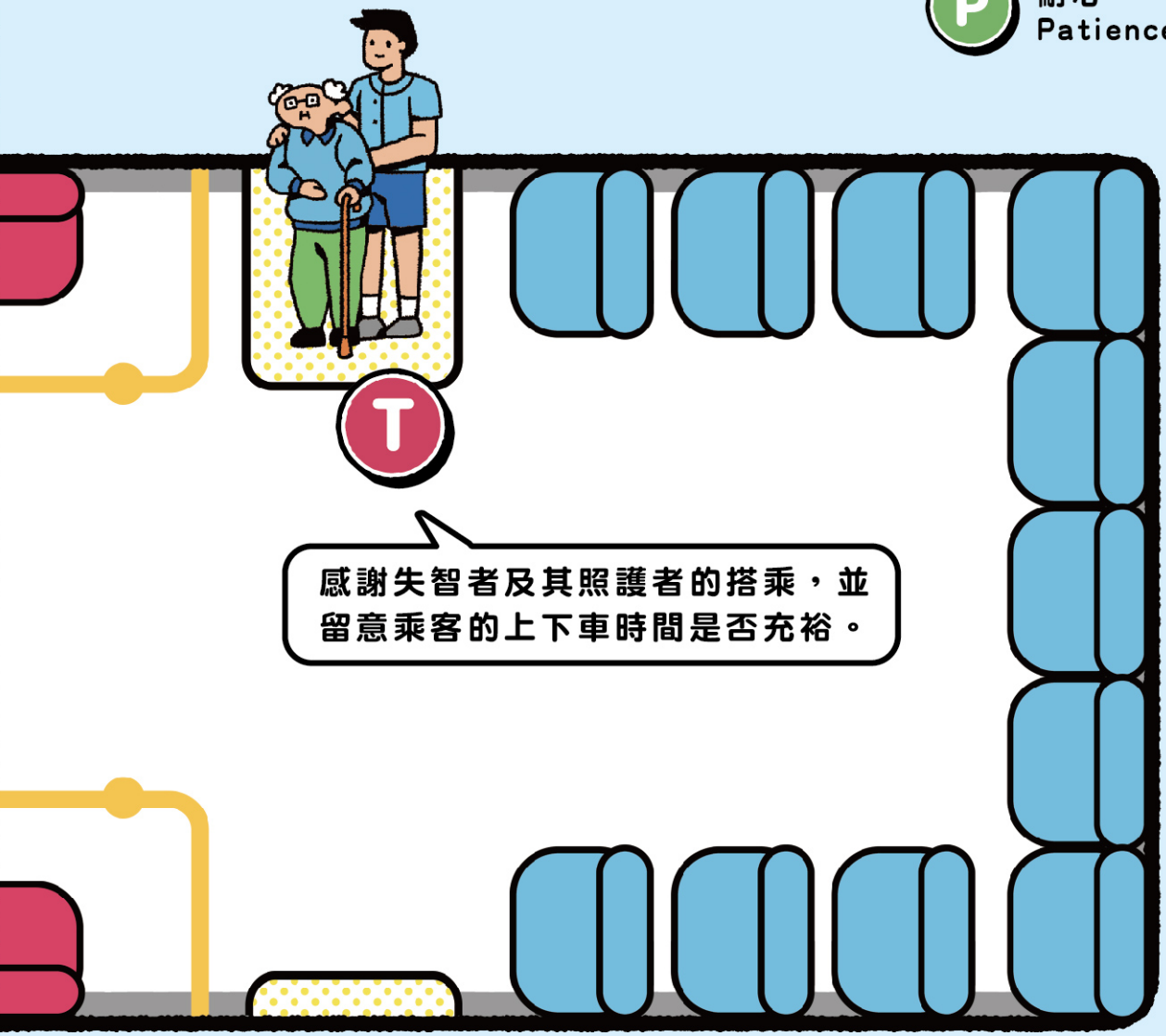




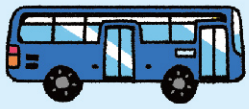
為什麼要營造失智友善交通場域？

國道或市郊區之客運是民眾通勤或外出很重要的公共運輸交通工具，學生、上班族及高齡長者等，更是經常會搭乘的族群，其中，亦有可能會遇到看似外表與常人無異的失智症患者，因為並非所有疾病皆為肉眼可見，需要我們更細心留意及友善對待每位乘客，您小小的關懷貼心舉動，對失智者乘客而言則是莫大的幫助！

- S 微笑 Smile
- T 謝謝 Thanks
- E 眼神接觸 Eye Contact
- E 擁抱當下 Embracing the moment
- P 耐心 Patience



公　車　場　域

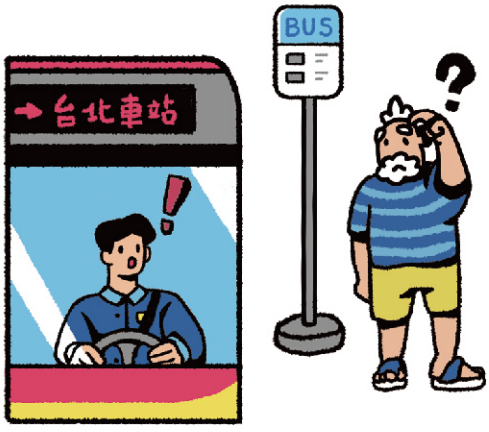


失智者搭乘公車可能會出現的狀況及對應方式

公車進站時

◆ 細心留意每位乘客

並非所有疾病皆為肉眼可見，如能多留意，則對乘客們是大大的幫助。





◆ 主動降低台階

當發現有民眾行動不便或需要額外的協助時，可以主動降低台階或使用斜坡設施，來幫助乘客上下車。

乘客上車時

◆ 展現和藹可親的樣子

當乘客上車時，可微笑點頭示意，並進行眼神交流，讓乘客感覺受到重視及放心。如果載到常客，可主動打招呼，讓他們感受到溫暖。



◆ 耐心等候

當失智者上車時，如發現他們正在找尋付款方式，或是在確認路線資訊，皆需耐心等待不催促，並給予時間讓他們找到座位，多一點等待，除了能有更良好的乘車體驗，也可以減少傷害發生。



乘客到站時

◆ 乘客上下車應給予足夠的時間

需確保每位乘客有充裕時間上下車，尤其是失智者或是照護者，需特別留意其上下車狀況。



◆ 明確公告

當遇到緊急狀況，導致路線中斷或改變時，需明確告知乘客，讓大家了解情況。





數位播客宣導節目

Podcast 系列



失智者不會說的事—喝杯咖啡聊聊你該知道的事

衛生福利部國民健康署推出失智友善數位播客(Podcast)系列宣導節目共8輯，節目內容之兩大主軸分別為「預防及延緩失智」及「陪伴失智者家屬及其照顧者」，透過數位播客平台即可便利收聽，提供民眾從多元層面認識理解失智症，給予所需的關懷。同時也時刻提醒民眾對失智症必須提高警覺，當發現身邊親友記憶、行為等迥異於過往，應儘早協助親友至醫院接受及時診斷，達成預防及延緩失智症。

若確診為失智症，後續可運用各項社區資源及諮詢專業建議，找到核心問題。希望透過名人的親身經驗分享，給予失智者及其照顧者之心理正向支持與肯定，其次，也呼籲年輕世代朋友能更重視自己健康。每集節目長度約10分鐘，喝杯咖啡剛好，不會太燙、不會太涼，有一個暖暖的溫度，希望能用10分鐘的休息時間，讓民眾收聽到需要知道的事情，讓我們一同關心健康也建構溫暖的失智友善的社區吧！

上架平台

Apple Podcasts	Spotify	SoundOn	Baabao	KKBOX
https://reurl.cc/MkQrQ3	https://reurl.cc/kLemeG	https://reurl.cc/6DmWn5	https://reurl.cc/DZ2arO	https://reurl.cc/1oVn4Y



第 1 輯

記憶中依然有愛

——作一個失智友善天使

一、何謂失智症？

二、我們都知道失智者有時候跟一般人其實無差別，有哪些是我們可以簡單判斷的徵兆。

三、有人說失智是老年人的專屬疾病，但其實有年輕型失智症患者，如果經診斷為失智症患者，病患及家屬通常會有哪些反應？

四、失智者常常活在痛苦的過去，作為一個失智友善天使，該如何去陪伴與他們互動。

五、社區中的失智友善單位，可以如何去照顧或服務失智者及家屬。



節目來賓

劉建良

臺北市聯合醫院失智症中心主任

第 2 輯

人生的日落之前

——荒謬大師與遺忘我是誰的父親

一、過去很少聽到玉琳哥談及其父親，父親智力退化後變得認不得玉琳哥，談談父子心境的轉變。

二、玉琳哥如何瞭解失智症及與確診罹患失智症的父親相處之道。

三、照顧父親過程中，個人有哪些生活及心情之轉變。

四、家人罹患失智症後，對自身健康的管理及看法之改變。

五、透過玉琳哥自身經驗及影響力，於節目尾聲呼籲民眾響應推廣失智友善，及能辨識失智症十大警訊，重視自身及身邊親友的健康管理。



節目來賓 **沈玉琳**
資深藝人



第 3 輯

回到本來的生活

——打造失智友善的創齡城市

一、何謂失智友善的創齡生活？

二、推廣失智友善創齡服務培訓之契機，及推廣過程遇到的難題。

三、此集節目與大家分享如何結合跨領域推動高齡及失智友善，辦理不同形式的高齡及失智友善相關活動，及近年推動高齡及失智友善創齡城市之經驗及收穫。

四、從英國首都倫敦公布世界首部「失智友善藝文公眾場域綱領」，激發臺灣各城市能如何與失智友善共生的觀點與靈感。

五、參與創齡活動的高齡長輩及失智者在生活與心靈之轉變。



節目來賓 **周妮萱**

臺灣創齡推動發展協會創辦人

第 4 輯

營造一個有愛不遺忘的生活

一、為什麼失智者會有溝通上困難，有哪些因素會影響與失智者溝通互動的過程。

二、作為長期投入失智症議題的心理師，給予失智者家屬如何做好心理準備的建議。

三、失智者易有情緒暴怒或語句重複不耐煩時候，我們可以如何與其溝通應對？

四、跟失智者溝通有哪些可運用的技巧，談失智友善溝通技巧(STE²P)的應用。



節目來賓 王映之
好晴天身心診所心理諮商師

第 5 輯

忘了預約一個不遺忘的失智人生

一、如何發現母親罹患失智症的經驗？

二、經歷母親確診後心情之起伏轉變，生活中為彼此做了哪些調適及改變。

三、2018年《初戀的情人》偶像劇中祖武哥飾演一名失智者，因此對這個病狀有更深刻的認識，除身為失智者家屬外，揣摩過程中亦做過哪些研究。

四、祖武哥會願意挺身推廣失智友善之原因，另外是否會擔心家族之遺傳性基因，平時是否有留意保持個人健康的生活習慣，以預防罹患失智症。

五、希望透過祖武哥的影響力來呼籲大眾，關心自身及家人，如有發現疑似失智症十大警訊，應及早診斷與治療。



節目來賓 **謝祖武**
資深藝人

第 6 輯

老後的安養

—— 高齡與失智友善金融

一、隨著高齡化浪潮來臨，近年來產生「高齡金融剝削」的現象，「高齡金融剝削」的意涵為何？

二、吳挺絹律師說明近年高齡失智者的金融剝削案例。

三、辨識失智者即是一個困難的任務，如何協助業者及第一線工作人員，對於失智者有正確認識並提供失智友善的金融服務。

四、吳挺絹律師本身曾於銀行業服務，分享個人在銀行業及律師執業過程中的溫馨感人故事。

五、推動失智友善會為金融體系帶來哪些重要的變革。



節目來賓 **吳挺絹**
明恩法律事務所主持律師



第 7 輯

健腦防失智 穿越營養誤區！

—— 揭密如何吃，才有效？

一、在世界衛生組織(WHO)的研究及指南下，各類營養品及民間流傳的健腦食物，對預防及延緩失智是否具有實質性的幫助。

二、說明地中海飲食對於健康的影響性。

三、保持均衡飲食是世界衛生組織(WHO)專家推薦之方法，如何於日常實踐「我的餐盤」均衡飲食。

四、說明哪些食材有助益於健腦及預防延緩失智。



節目來賓 **張惠萍**

臺北市社區營養推廣中心主任

第8輯

當失智來臨時

一個你我都會面對的社會課題

一、失智症為大腦認知功能衰退之疾病，以及患病後對民眾健康及生活的影響甚鉅。

二、本署透過跨單位合作及多元行銷宣導推動預防及延緩失智症。

三、本署推動失智友善之契機，以及推動失智友善社區後對於社會的影響性。

四、吳署長分享在地方執業過程中，曾經遇過那些令人備感溫馨之失智友善故事及服務措施。

五、本署未來將如何引領不同場域及年齡層之民眾，提升失智症正確識能及推廣營造失智友善社區。



節目來賓 **吳昭軍**
衛生福利部國民健康署署長

陪伴他們幸福終老



若是身旁家人、朋友、鄰居疑似罹患失智症，想要更加瞭解與認識失智症，或是尋找失智友善社區相關資訊，歡迎至下列網站查詢！

HPA 衛生福利部國民健康署

衛生福利部國民健康署
健康九九+

失智友善資源整合平台
DEMENTIA-FRIENDLY RESOURCES PLATFORM

人人都可以成為失智友善天使，
一起打造失智友善社區吧！



書　　名：失智友善從微笑開始—推動失智友善服務手冊
出版機關：衛生福利部國民健康署
地　　址：(10341)臺北市大同區塔城街36號
網　　址：https://www.hpa.gov.tw/Home/Index.aspx
電　　話：(02)2522-0888
發 行 人：吳昭軍署長
著　　者：衛生福利部國民健康署
專家編審：劉建良
機關編審：吳昭軍、賈淑麗、羅素英、林真夙、許玉昌、陳又慈
版(刷)次：第一版第一刷
出版年月：中華民國111年2月
ISBN：978-986-5469-95-5(平裝)
GPN：1011100236

著作財產權人：衛生福利部國民健康署
本書保留所有權利，欲利用者請洽詢衛生福利部國民健康署

人人都可以成為失智友善天使，
一起打造失智友善社區吧！



HPA 衛生福利部國民健康署

9 789865 469955

經費由國民健康署運用菸品健康福利捐支應 廣告