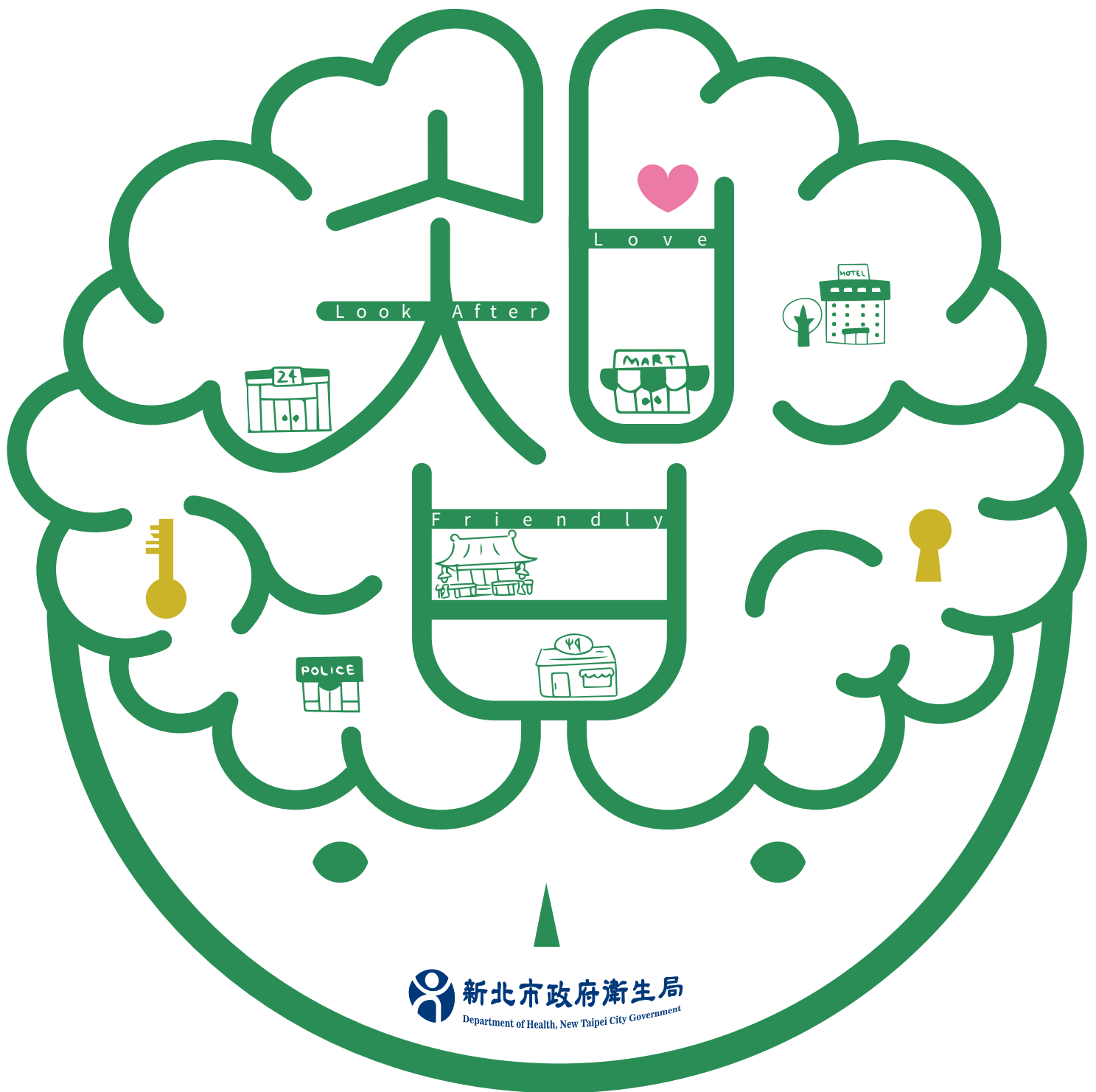
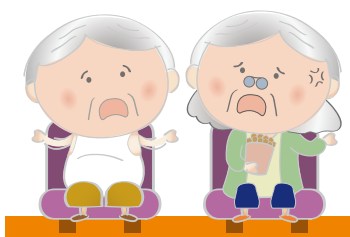


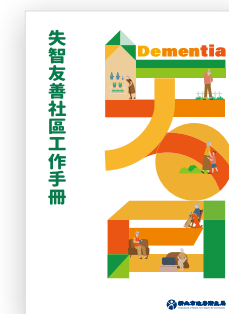
失智友善組織工作手冊





C O N T E N T

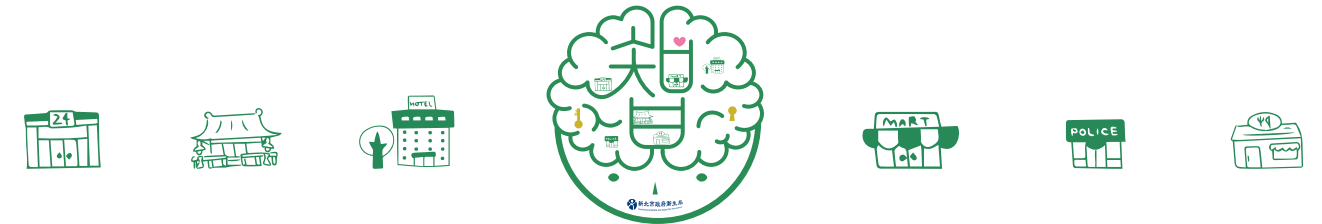
6		食		10
14		衣	住	
22		行	育樂	18
26		醫療		
30		財務		



小叮嚀

如何打造出屬於自己的失智友善社區，請參閱「失智友善社區工作手冊」





局長的話

從陪伴、培力到參與 多一點友善與溫暖

失智友善組織工作手冊

書名：失智友善組織工作手冊
出版機關：新北市政府衛生局
發行人：陳潤秋
總策畫：高淑真、林惠萍、陳玉澤、吳玉鳳、劉佩伶

編印：聯合報股份有限公司
監製：吳貞瑩
主編：陳韻如
企畫：林亭瑄、錢姿君、柯佩芳
採訪撰文：廖靜清、陳韻如
專家編審：陳筠靜、陳俊佑
地址：220205 新北市板橋區英士路 192-1 號
網址：<https://www.health.ntpc.gov.tw/>
電話：(02)22558661
印刷：東鴻印刷設計有限公司
出版(刷)次：第一版第一刷
出版年月：中華民國 113 年 5 月
定價：250 元
ISBN：978-626-7323-64-9

從居住的社區中，獲得友善的協助與關懷，有助於失智症者於社區安心居住，並提升照顧者的生活品質。

台灣已邁入高齡社會，失智症人口逐年增加。約 9 成的失智症者居住在社區，日常生活中，他們除了需要面對自身認知功能障礙所帶來的考驗，就連周遭環境也處處充滿挑戰，如遭遇到人身安全、走失、詐騙、財務管理等問題。

失智症者的外表與一般人無異，如果他們身上沒有戴布標、配戴愛心手環等，其實難以辨識。我們都可能會在不同地方遇見失智症者，包括餐廳、公園、銀行、醫院、便利商店、百貨公司、社區公共區域以及公車、火車、捷運等公共運輸。透過友善宣導及工作人員的教育訓練，可以提高各場域員工對失智症的正確識能，提供適切的協助。

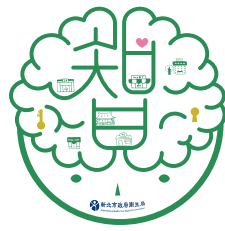
建構失智友善社區的四大元素，需透過政府單位、民間團體與企業共同合作，並且內化至每個組織，第一線工作人員的善意和行動，能影響更多人共同關心失智友善議題。

最好的失智症照護，是先好好理解，因為失智症者不一定每次都能完整表達自己的需求，所以更希望獲得尊重，遇到任何脫序狀況，順勢而為好過責備糾正，且曾認知這些行為「真的不是故意」，而是大腦機能受損。

我們透過社群媒體調查搜集失智症家屬及一般民眾認為最需要提供友善協助的場域，及最容易遭受誤會的行為，撰寫成冊，手冊專刊提供實用的失智友善溝通技巧，透過相關操作指引、工具或步驟，從「心」出發，發揮共同守護的力量。友善組織是失智友善社區不可或缺的元素，我們鼓勵社區中可能接觸失智症者的第一線單位，學會接納，成為友善夥伴，幫助更多失智症家庭減輕照顧負擔。

失智症者同樣期盼被愛、被需要，學會如何友善，我們就有機會站在同樣的視角提供協助，促進失智友善共融的社會。

陳潤秋



失智症者食、衣、住、行 場域經驗大調查

失智症者的外表與一般人無異，難以辨識，我們可能會在不同場域遇見需要關心的失智症者，透過宣導及工作人員的教育訓練，可以提高場域員工對失智症的認知和敏感度，為失智症者提供適切的協助。

為更貼近失智症家庭日常生活需求之全面性社區照護支持體系，我們特別設計了場域經驗大調查，邀請民眾分享失智家人或路上的失智症者，在食、衣、住、行各個場域中，如餐廳、火車站、銀行、便利商店等，遇過什麼樣的問題？認為或期待應該如何解決這樣的問題？

問卷調查結果顯示，失智症者容易遇到問題、需要協助的場域以「行」佔比最高，其次為食、育樂、醫療、財產、寺廟。

手冊透過 14 篇情境小故事，提出解決方案引導場域人員「有技巧的與失智症者溝通」。



**透過真實情境，
提供各場域處理參考，
幫助場域人員與失智症者友善互動。**

失智友善組織情境指引

食

重複進食、買東西忘記付款

場域：餐廳、小吃店、飯店、便利商店、傳統市場、量販店
適用對象：服務生、店員、收銀員、攤販、櫃檯人員

衣

重複購買、情緒不穩定沒有耐心

場域：服飾店、百貨公司、理髮廳、鞋店
適用對象：專櫃人員、理髮師、收銀員

住

忘記回家的路、猶如深陷迷宮

場域：社區、公共空間、住宅、租賃處、員工宿舍
適用對象：社區警衛、房東

行

不清楚目的地、徘徊路口不知所措

場域：公車、火車、捷運、計程車
適用對象：乘務員、司機、售票員、站務員

育樂

公共場所大聲喧嘩、不小心取走別人物品

場域：電影院、展覽場、教堂、廟會、公園、戶外休憩區
適用對象：售票員、解說員、志工、清潔人員

醫療

不知道就醫流程、忘記用藥

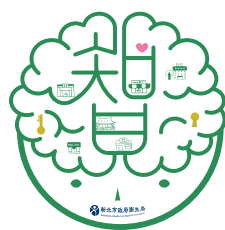
場域：診間、候診區、藥局
適用對象：醫護人員、藥劑師、志工

財務

遭遇詐騙、親友爭產

場域：銀行、ATM、郵局
適用對象：行員、郵差、客服人員、律師、理財專員



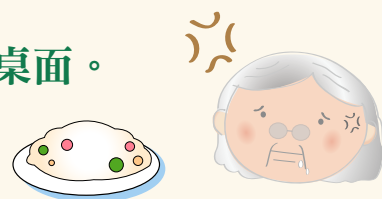


情境

狀況一

某日，失智的王奶奶在餐廳吃完炒飯後，離開位置去上廁所，於是店員先收拾整理桌面。王奶奶回座後獨自在位置上坐了許久，看到別桌客人的餐點陸續上桌，突然生氣大吼：「我的炒飯呢？為什麼還沒來？我等很久了！」店員趕忙解釋已經用過餐了……。

遇到這樣的情況該怎麼辦呢？



場域：餐廳、小吃店、飯店、便利商店、傳統市場、量販店

適用對象：服務生、店員、收銀員、攤販、櫃檯人員

妳已經吃完了，
我們才剛剛收走
碗盤...?!

我的炒飯呢？
為什麼都還沒有上菜？
我等很久了！



吃飽了卻喊餓，或是吃飽後又繼續討吃，遇到此狀況怎麼辦？



「老是想吃」是失智症常見的症狀，跟失智症者硬碰硬解釋會得到反效果，可以先理解失智症者「忘了吃過」的現況，不直接斥罵或解釋，而是採緩兵之計，口頭告知「我正在準備，您稍微等一下。」然後從聊天訊息中尋求失智症者熟識家人的聯繫方式，找機會請他們來店協助。



若是無法聯繫上家屬，失智症者持續情緒不穩定，遇到此狀況怎麼辦？

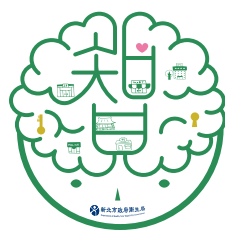
若是無法聯繫到家屬，可以透過聊天先轉移失智症者以為「還沒吃過」的狀況，如詢問接下來是否有其他行程、要不要去百貨公司買東西、跟朋友打麻將或去隔壁公園散步等。用接下來要做的事轉移「不停想吃」的注意力，也幫助客人維持正常的食量。



有家屬同行，還背負「他都不給我吃飯」的惡名，遇到此狀況怎麼辦？



遇到此狀況先不要跟著附和，先陪同家屬一同引導失智症者進行接下來的活動，如回家、逛街、或是錢沒帶夠，需要先去提款機領錢等，同時協助說明情況，讓在場的顧客理解，避免其他顧客不愉快的用餐體驗。



情境

狀況二

王太太很喜歡到住家附近的商店購物，只是她經常隨手拿了飯糰、飲料就開始吃喝，看到玩具也想要拿回家給孫子玩……。

每當她滿手拿著商品轉身要離開時，隨之而來的就是和店員的拉鋸爭吵戰。

店員提醒：「你包包裡面的商品都要先結帳才能帶走哦！」

王太太沒帶錢包卻堅稱：「我已經付過錢了！」

或是只願意拿出包包裡的其中一項物品以示交代，就想離開。

遇到這樣的情況該怎麼辦呢？

太太，您袋子裡的東西，都還沒付錢哦...?!

我明明付過了！是你想要騙我的錢吧！



購買商品卻沒有結帳，遇到此狀況怎麼辦？



若身處於同一個社區，可善用社區的力量，與同事互相提醒，對於常到訪的失智症者，不妨留下可聯繫家屬的資訊，並協調家屬預付款項，下一次可讓失智症者帶走商品，直接扣款。



沒帶錢包但堅持帶走店內商品，遇到此狀況怎麼辦？

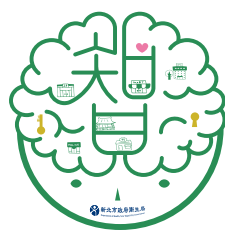


請先以平和的口氣讓失智症者冷靜，並詢問家人的聯繫方式，請家屬前來處理。若無法聯繫到家屬，也可請附近派出所的員警前來協助。

錢帶不夠無法順利付款，遇到此狀況怎麼辦？



先帶失智症者到一旁較安靜、隱蔽之處，關心購買的商品，同時建議先購買少量可支付的物品，並允諾幫忙保管其他物品，下次再來購買。



情境

狀況一

王媽媽到服飾店挑選衣物，
尚未試穿就一件件打包並刷卡結帳。

隔天，王媽媽的女兒小敏拎著大包小包的衣服，麻煩店員退貨。
原來「這些衣服王媽媽根本不會穿。」

過兩天，王媽媽又現身服飾店，同樣要求店員直接打包，
店員好心告知：「這些衣服都不是你的尺寸？要不要再考慮一下？」
但王媽媽就是不聽勸導，執意購買！

場域：服飾店、百貨專櫃、理髮廳、鞋店

適用對象：專櫃人員、理髮師、收銀員

這些衣服的尺寸
不適合您，要不
不要再考慮一下...

全都幫我包起來，
我就是要買！



重複的衣物買不停，家人疲於奔命退貨，遇到此狀況
怎麼辦？



用過陣子會進新一季衣服的誘因來阻止購買，或是請他帶家人一起來買衣服並給予實際的建議，告知穿不到的話，後續退貨作業更麻煩。



每天購買大量的衣物，卻都穿著同一套，遇到此狀況
怎麼辦？



詢問失智症者喜歡的款式，並耐心回應會幫忙留貨，先不用急著買這麼多；或是以過幾天店內出清且有折扣的說法來轉移購買欲望。

不斷試穿且未購買，試穿完直接放在試衣間，遇到此
狀況怎麼辦？



看見失智症者進入店內，先熱情招呼並請他稍等試穿，試穿前告知有試穿件數的限制；或是建議帶著家人一同前來試穿，可以挑選到更合適的服飾。



情境

狀況二

李太太喜歡到美容院享受洗髮服務，同時聊天打發時間。設計師發現李太太坐不到 1 分鐘就失去耐性，不停問：「要沖水了沒？」剛開始設計師還以為她在開玩笑，明明連洗髮精都還沒有倒，但連續幾天都出現這樣的異常狀況……。

要沖水了沒？

才剛開始洗沒多久，就問了6次……。



不耐久坐卻又要選擇燙染頭髮，遇到此狀況怎麼辦？



轉移失智症者一直想離開的念頭，可趁機閒聊感興趣的話題，或是利用電視、雜誌，讓對方忘記要久坐這件事。



以為還沒洗頭，其實已經吹好頭髮可以離開了。遇到此狀況怎麼辦？

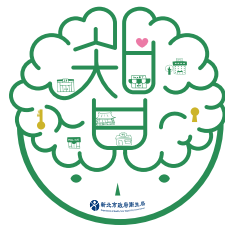
不直接解釋，而是採緩兵之計，口頭告知「我正在準備洗頭用具，您稍微等一下。」待失智症者不耐久坐起身要離開時，順勢整理儀容。



失智症者到理髮廳修剪頭髮，當設計師舉起剪刀開始剪髮時，卻突然聽到失智症者大聲喊道：「你在做什麼？有人想傷害我！」遇到此狀況怎麼辦？



失智症者對於突如其來的動作會產生防備心理。建議在正式修剪頭髮之前，先進行示範動作，同時告知失智症者接下來的動作將和目前一樣，以減少其不安與疑慮。如果有家屬在場，可以透過共同引導的方式協助，降低失智症者的情緒壓力。



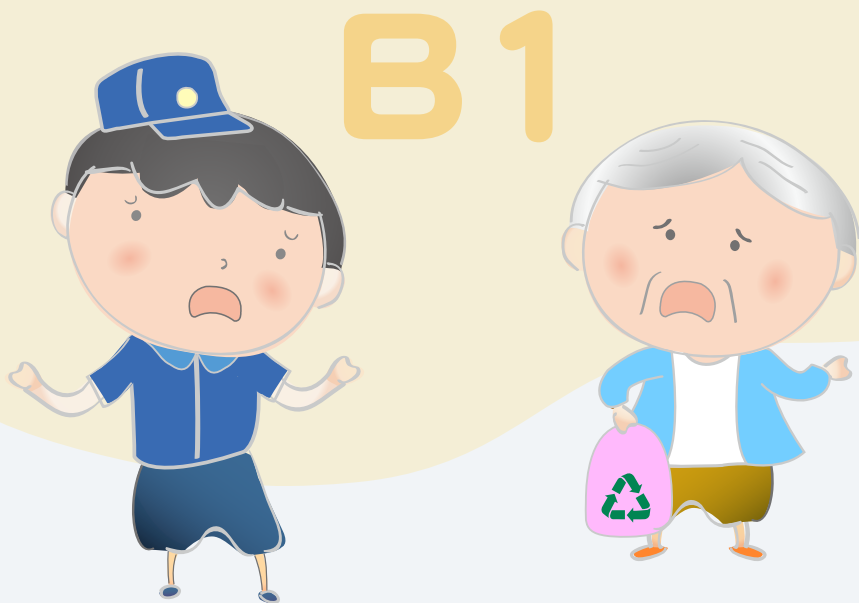
情境

狀況一

王伯伯每天晚餐後會固定拿垃圾下樓，
放到社區的垃圾集中箱裡。
這陣子總是忘記位置，在 B1 繞了一大圈，
最後悻悻然跑到一樓大廳詢問警衛，
當警衛告知位置在 B2 時，
竟大怒：「我剛剛就在 B2 繞了好幾圈還是沒看到啊！」

場域：社區、公共空間、住宅、租賃處、員工宿舍

適用對象：社區警衛、房東

社區的垃圾集中箱
是在B2...但我繞了2圈，
還是沒看到啊！

失智症者到社區運動，運動結束準備返家時，卻忘記家的正確位置。遇到此狀況怎麼辦？



建議先將失智症者帶到社區內陰涼處休息、穩定情緒，爾後檢查失智症者是否有佩戴手環或吊牌，查詢是否標明住家資料，同時聯絡其家屬或緊急聯絡人。如果失智症者並未佩戴手環或吊牌，可透過聊天關懷的方法，引導失智症者說出以上個人資訊，爾後請員警前來協助，幫助其返家。同時，建議在社區內進行宣導，提醒居民如果遇到類似的情況可以通過鄰里守望相助的方式來獲得協助。並請員警、如事先告知鄰里長、鄰居、警衛及大樓管理員，失智症者經常活動的區域並請他們多加留意。



新北市預防
走失手鍊
申請資訊

當民眾發現路上失
智症者時，可藉由
手鍊上編號向社會
局查詢家屬之聯絡
方式：協尋專線
02-2966-3740



個人衛星定位
(AGPS) 補助
申請資訊

領有身心障礙證明、
有走失之虞且具獨
立外出能力的失智
症者可申請身心障
礙者輔具費用補助，
以補助購買「個人衛
星定位器」之費用。

失智症者生活上需要協助，和家人的照顧方法難以磨合，兩方天天爭執吵架，鄰居也倍感困擾。遇到此狀況怎麼辦？



吵鬧會影響社區的安寧，可先請社區警衛協助，提醒家屬和專業單位聯繫，包含全國失智症關懷專線、醫療院所共照中心等，得到失智症就醫、認識、講座或支持團體等資訊，若有長照需求，也應盡快使用長照專線請照管中心評估協助申請包含居家服務、交通服務等資源，解決失智症者帶來的家庭困擾。



新北市家庭照顧者
服務資訊



情境

狀況二

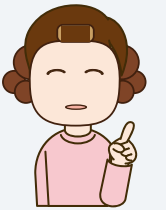
林太太跟先生是鸞鵲情深的代表，自從去年老伴過世後，她的世界也因此產生巨變。一個人接手家中大小事，還經常接到房東詢問：「房租拖欠3個月了！」但林太太總是回覆已經匯款了，你再仔細去查……。

林太太妳的房租何時要交？拖欠快3個月……。

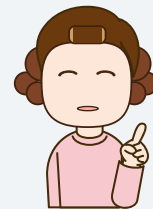
但我已經匯款了，你不要再打電話來了！



忘記繳房租或水電費，屋主頭疼也擔心被斷水斷電。遇到此狀況怎麼辦？



聯繫家屬協助付清房租，並留存匯款證據或現金收據等。若了解房客的病情，可詢問是否需要幫忙申請相關資源，釋出友善溝通。



失智症者若獨居，沒有家人陪同幫助。遇到此狀況怎麼辦？

建議轉介個案至居住地社會福利服務中心或長期照護管理中心，請社工人員或照管專員，協助必要之社區資源連結如居家服務、送餐服務、日間照顧服務、鄰里長問安等資源協助，如果失智的情況越來越嚴重，在社區獨自生活，已經有生命安全之疑慮，則建議安排至團體家屋或長照機構照顧。



堅持自己出門沒問題，卻總是被派出所的員警帶回家。遇到此狀況怎麼辦？



失智症者因認知功能障礙，對於辨識人物與環境，會變得相對困難，以致離開家後無法順利返回。台灣各地警察局普及且提供全天候的協助，針對有走失風險的失智症者，建議向家屬宣導「內政部警政署指紋建檔服務」，鼓勵他們接受指紋捺印建檔。

預防走失七要：每天拍照、愛心手鍊、衛星定位器、按捺指紋、布標、鄰里守護網、第四台或警察廣播電台協尋。



指紋捺印網站



情境

狀況一

劉爸爸以往都搭乘巷口的公車去上班，
退休後的某天，想要重溫在職時光而搭公車。
上車後卻神色緊張望向窗外，
司機主動關心詢問：「您要在哪一站下車？」
劉爸爸卻毫無回應喃喃自語：「現在要去哪裡？」
最後，一路坐到終點站，也沒有想要下車的動作……。

場域：公車、火車、捷運、計程車

適用對象：乘務員、司機、售票員、站務員

我要去哪裡？

請問先生要到哪一站？



無法表達要去哪裡，跟著坐到終點站。遇到此狀況怎麼辦？



藉由聊天的方式與失智症者確認要去的方向和站點。或是回到終點站，聯繫家屬帶回，若無法聯繫家屬，建議請警察協助。



重複購票卻不自知，站務人員提醒無果。遇到此狀況怎麼辦？

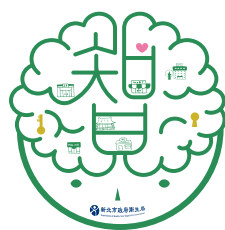


面帶微笑引導失智症者至辦公室休息，詢問其目的地與用意，若發現不符合現實、如要回到小時候，建議找警察協助聯繫家人，避免失智症者走遠走失。

反覆上下車，且不斷詢問怎麼還沒到家。遇到此狀況怎麼辦？



詢問目的地並告知公車或列車前往的方向或到站的名稱。同時，幫忙寫下到站點的便條紙，請站長、乘務員或鄰座乘客協助失智症者安全抵達目的地。



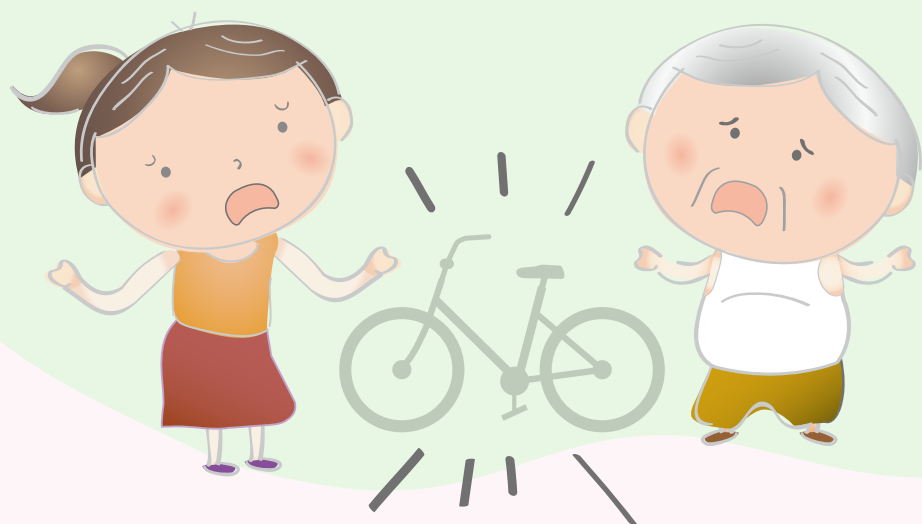
情境

狀況二

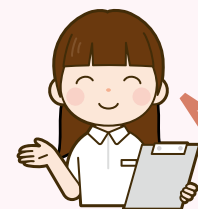
喜歡悠閒地在住家附近騎腳踏車、順便運動的楊爸爸，最近出現令家人十分苦惱的行為。因為他總是騎車出門但走路回家，詢問腳踏車的停放處時，他卻義正辭嚴地回答：「又不是我騎出門的！」

家裡的腳踏車
又不見了.....

當然不會是我
騎出門的！



家裡的車子總是「有去無回」，因為失智家人都會忘記「帶」回來。遇到此狀況怎麼辦？



在失智家人常用之交通工具上裝設簡易定位設備，以便家屬查詢遺失交通工具相關位置或歷史軌跡。



失智症者搭乘計程車，卻無法明確表達目的地。遇到此狀況怎麼辦？

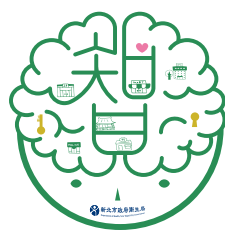
建議採用導向性提問的方式進行溝通，如詢問失智症者要前往的地點或是否有熟悉的地標及建築物特徵。若失智症者仍無法明確表達目的地，可以考慮前往附近的警察局，請求警察的協助。



忘記車子停在哪裡，總要繞遍整個停車場。遇到此狀況怎麼辦？



提醒失智個案外出時可養成先行拍照確認停車位置的習慣，或是固定停在某個方位，避免每次都要「大海撈針」的窘境。



情境

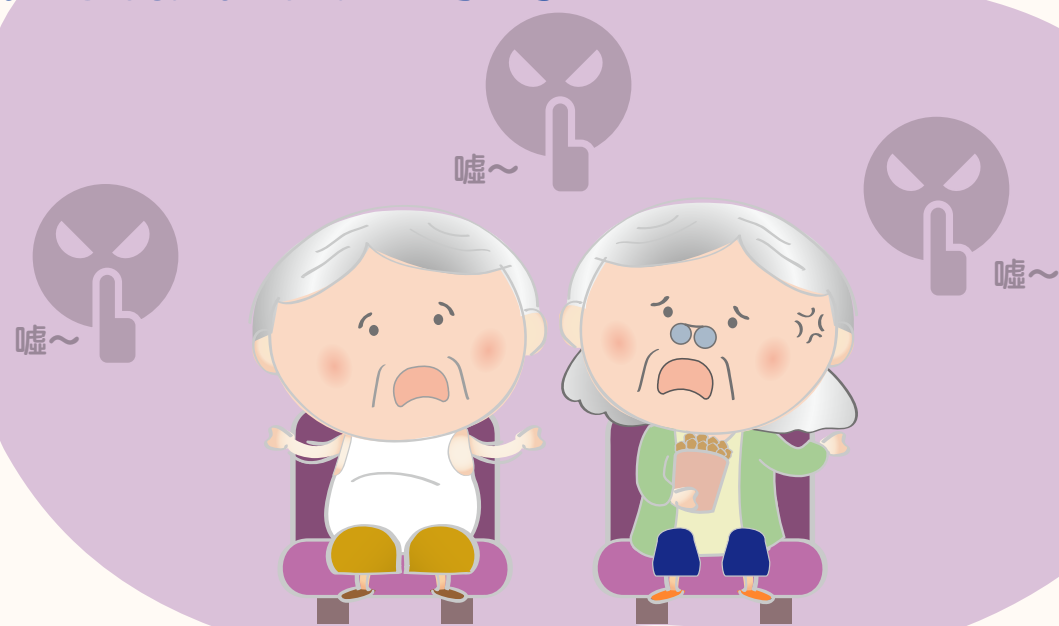
狀況一

趁著平日人潮少，徐伯伯帶著太太去電影院享受兩人時光。
電影放映後，徐伯伯卻大聲評論「這個就是壞人啦！」
也不停猜測劇透。
太太示意：「你說話太大聲了！」
要徐伯伯忍住說話並壓低聲量。
但徐伯伯不理解太太的善意提醒，說話也變得更大聲……。

場域：電影院、展覽場、教堂、廟會、公園、戶外休憩區

適用對象：售票員、解說員、志工、清潔人員

為什麼我不能講話？ 你講話太大聲了...。
難道我就低人一等嗎？



至電影院看電影，忍不住大聲喧嘩。遇到此狀況怎麼辦？



建議買一些失智症者喜歡且影廳內可以吃的零食，在失智症者說話時提供，進食時，可以減少聲音的喧嘩。



在教堂禮拜時，突如其來的尖叫或是發問。遇到此狀況怎麼辦？

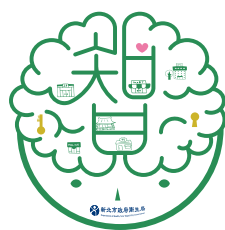
當失智症者情緒失控時，建議服侍人員可帶他遠離吵雜的環境、提供舒適的環境，如教堂的辦公室等，稍作休息。事後再協請神父、牧師安撫情緒。



看展覽途中會自言自語，或試圖追問其他陌生人的感想。遇到此狀況怎麼辦？



理解精神行為是失智症常見的症狀，點頭簡單回應，且不直接責備，避免引起更大的反彈，並主動提供暖心陪伴服務。



情境

狀況二

熱衷進香的賴阿公誠心參與各種廟會活動，
捐獻香油錢更是不在話下。

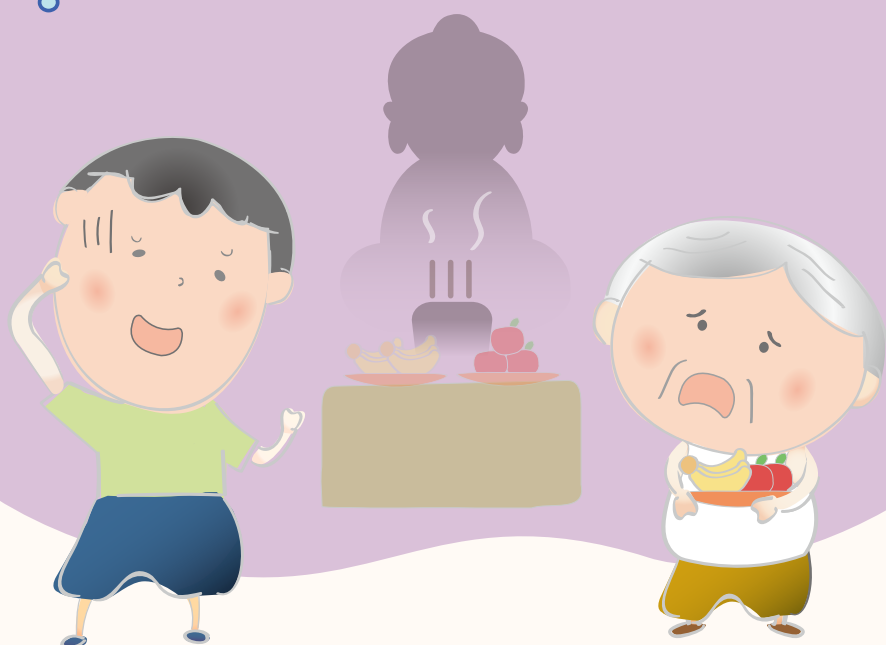
但最近參與的普渡拜拜，卻被廟方發現，
賴阿公多次順手取走水果供品。

民眾大聲制止：「你怎麼拿了我的供品？」

賴阿公卻義正辭嚴反駁：「這是我的啦！是你看錯了……。」

你怎麼拿了我的
供品？！

這明明是我放的…



錯拿別人的供品，還與在場信眾發生衝突。遇到此狀況怎麼辦？



建議活動現場工作人員，向信眾說明失智症者並非故意偷竊，而是因為疾病關係，很自然地拿起他要的東西就走，並請求信眾予以理解。發生此狀況時，以防範衝突為前提，同時尊重宗教場所的秩序和規則。



明明常住香客大樓，卻總在同一處跌倒。遇到此狀況怎麼辦？

失智症可能會影響其空間感、平衡與反應力，信眾或活動人員可多協助打造失智友善環境，給予關心提醒。廟方也可建置無障礙設施來避免危險，使用文字標示提醒失智症者避開危險處。活動人員也可於各處標示樓梯、電梯等公共設施指引方向。



一同搭乘遊覽車進香，想於車上高歌一曲，卻記不住歌詞和旋律。遇到此狀況怎麼辦？



導遊及乘客應以鼓勵代替嘲笑，或是一起合唱作為提詞。直接用伴唱協助也是一種方法。



情境

狀況一

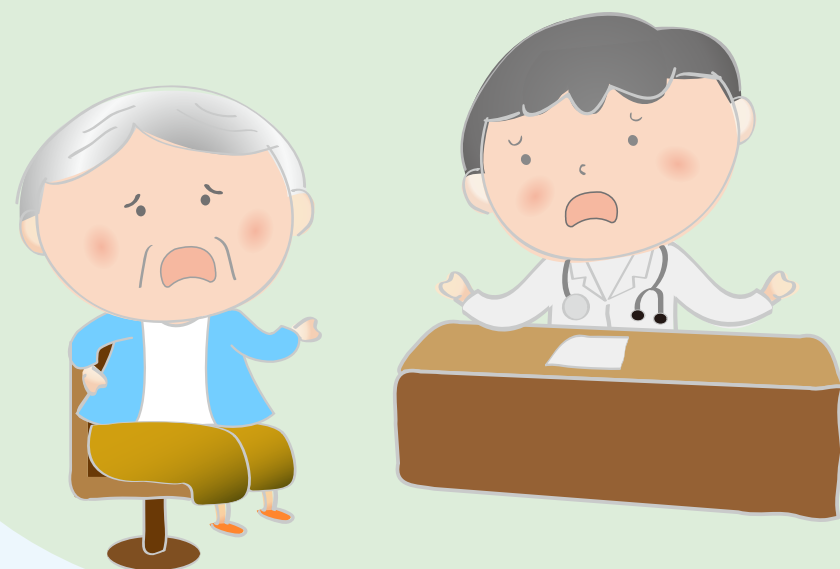
進入診間後，醫師詢問黃阿公：「為何來看診？」
黃阿公一臉呆滯似乎還沒回神，
醫師參考之前的就醫紀錄，耐心逐句詢問。
看完診後回家的路上，黃阿公吵著自己還沒去看醫師，
已然完全不記得看診過程……。

場域：診間、候診區、藥局

適用對象：醫護人員、藥劑師、志工

哪裡哦？
你覺得我哪裡不舒服？
我也不知道。

黃阿公，
這次是哪裡
不舒服？



說不出哪裡不舒服卻堅持掛號。遇到此狀況怎麼辦？



掛號人員先以基本資料來尋找常看科別，先為其掛號，並請志工幫忙協助找到正確診間。必要時聯繫家屬來幫助失智症者。



看病過程不耐久候，頻敲診間門詢問何時換自己。遇到此狀況怎麼辦？

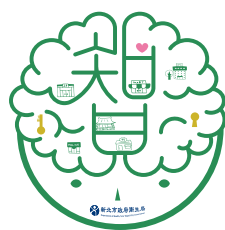
醫護人員可請醫院志工到候診區，陪同失智症者聊喜愛話題，轉移注意力，讓他分心而停止敲門。



失智症者看診時出現語言攻擊或情緒失控的狀況，遇到此狀況怎麼辦？



失智症者會隨著病程變化，產生不同的情緒反應，如憂鬱、焦慮。醫師或診間護理師，可嘗試改變溝通方式、調整環境，先讓失智症者紓解壓力，自然就冷靜下來。



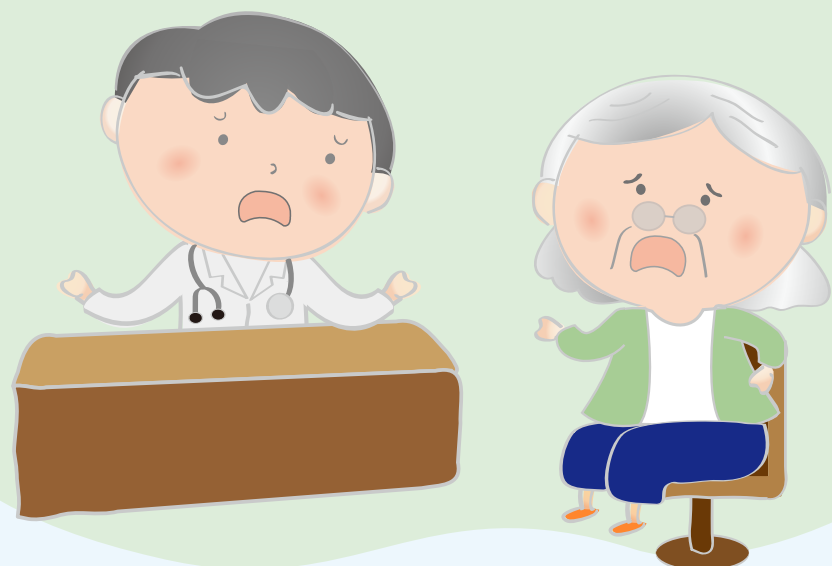
情境

狀況二

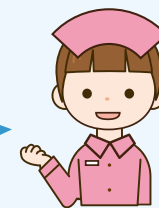
看完診回家的李媽媽，被醫師告誡要記得三餐飯後吃藥。
家人透過寫紙條的方式提醒，
還買了按星期裝的藥盒，讓李媽媽記得吃藥。
無奈下次複診時間一到，還是剩了非常多的藥……。

要記得
三餐飯後吃藥

可是我都有吃啊！
是別人放進去的吧！



忘記吃藥，症狀都無法改善。遇到此狀況怎麼辦？



醫護人員可建議家屬，替失智症者準備按星期裝的藥盒還有用藥時間標示並搭配鬧鐘提醒，有可能需要陪同失智症者服藥。



不願配合看診，一味要求醫師開藥就好。遇到此狀況怎麼辦？

可撥打緊急聯絡家屬的電話，請家屬協助勸說前幾天已經看過醫師、拿過藥，還沒到再次拿藥的日期，讓失智症者可以安心離開醫院。



連續幾天重複看診同一科別，要求拿藥。遇到此情況怎麼辦？



建議櫃檯掛號人員詢問失智症者的就醫目的，並與醫護人員確認是否真的需要就醫。同時，在系統中做出適當的註記，以利相關人員識別。有時，重複掛號可能是由於失智症者記憶力衰退等因素所致。



情境

狀況一

吳伯伯原本個性溫和，近日卻開始出現異常行為舉動，脾氣也變得暴躁。

不僅半夜一個人自言自語、個性也變得自閉。

某日一位陌生人多次來電聯繫，看似讓封閉多時的心打開，後來卻得知，電話那頭的陌生人建議合夥買房地產，房子居然還登記在對方名下……。

場域：銀行、ATM、郵局

適用對象：行員、郵差、客服人員、律師、理財專員

伯伯，
你的帳戶有設定
每日匯款上限喔！

我要買房子，
頭期款要怎麼轉帳？



發現失智症者可能遭受詐騙或不動產被變賣的情況。
遇到此狀況怎麼辦？



可建議其家屬向聯合徵信中心或金融機構申請信用資料註記（又稱金融註記），如：在個人資料檔案中註記不再申請貸款、信用卡等，以降低財務損失風險。同時，也可前往地政機關辦理「預告登記」，保護失智症者的不動產。



金流說不清，家屬協助管理財務有苦難言。遇到此狀況怎麼辦？



若失智症者已經喪失部份行為能力，或沒有行為能力；前者可以申請「輔助宣告」，後者可以申請「監護宣告」，但申請前子女最好有共識，以避免未來發生家庭衝突。針對沒有行為能力的患者，採「監護宣告」，並由監護人幫忙管理不動產等財務。有部份行為能力者，則採「輔助宣告」，雖可以自行購買商品，但涉及大型投資、不動產、借貸、遺產分配及其他重要財產等相關權利時，需輔助人同意才能執行。



**家人自組財務管理方式，
幫助不被詐騙所惑。**



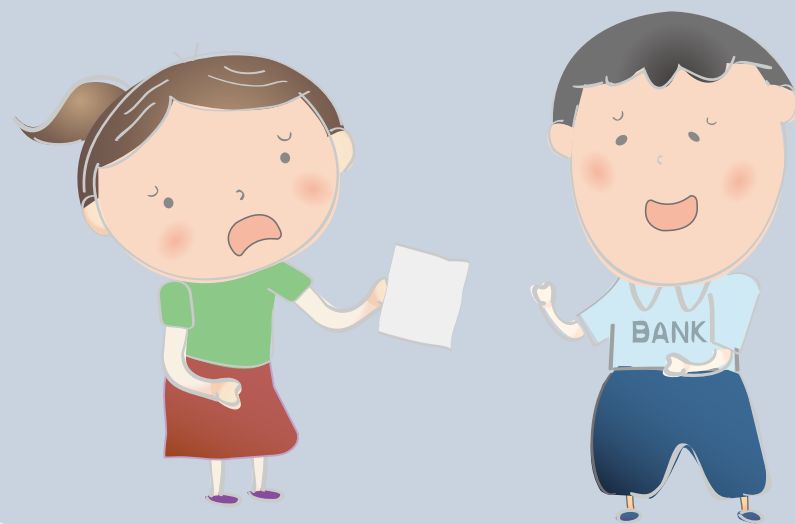
情境

狀況二

花花處理完父親的後事才發現，過去幾年間，父親大多數的財產都被他的妹妹，也就是花花的姑姑，一點一點的轉移。不僅如此，花花父親還成為姑丈在外借款的連帶保證人，背負一筆將近 100 萬元的債務……。

我爸爸怎麼會去幫別人當保證人？他無法負責自己的行為耶！

請問是花先生的女兒嗎？令尊的負債尚未還清……。



如何建議家屬協助失智症者進行財務管理？



建議優先傳遞要與失智家人共同討論財務規劃的觀念，尊重其自主及參與。為確保失智症者的財產權益，可以請家屬協助失智症者辦理安養信託。安養信託有別於過去的財產信託，不是理財工具，而是協助委託人進行資金規畫，在未來無法處理資產時提供協助。安養信託定額、專款專用的支付方式，可以避免長者在交易過程中遭詐騙，也避免子女爭產造成家庭糾紛。且信託設有監察人制度，長者指定的監察人能夠監督信託錢財是否妥善處理運用。



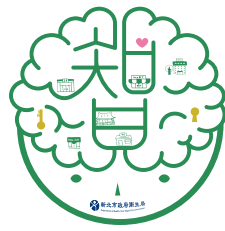
中華民國信託業
商業同業公會

失智症者自行到銀行提取大量現金，遇到此狀況怎麼辦？



倘若業務人員懷疑客戶有疑似失智症症狀，應於客戶欲進行金融交易前，審慎評估其自主判斷及法律行為能力，以保護可能處於脆弱狀態的客戶自主權，並防杜金融糾紛及潛在法律風險。建議作法為，先引導客戶至適當空間提供友善無壓力環境，確認客戶是否已受法院監護宣告或輔助宣告，此舉除可確定其行為能力狀態，還可客觀檢視客戶當下的決策及理解力。依評估結果開啟必要支持服務，如法定監護人、家屬或社工等第三方在場陪同，以保障客戶權益。提供適當協助，並確保交易內容且經客戶充分理解後，方得進行金融交易。





更多相關資訊及管道



新北市失智症共照網站

02-22577155 轉 3755

<https://www.missing.ntpc.gov.tw/w/missing/Index>



**失智・時空記憶的旅人
粉絲專頁**



衛福部長照專區

02-85906666

<https://1966.gov.tw>



**社團法人台灣失智症協會
失智症社會支持中心**

0800474580

<http://tada2002.ehosting.com.tw>



**國健署失智友善
資源整合平台**

<https://dementiafriendly.hpa.gov.tw/>



**財團法人天主教失智老人
社會福利基金會**

02-23320992

<https://www.cfad.org.tw/>



**建議家屬運用多元預防走失輔具或策略，
佩戴手鏈、布標或聯絡卡等，
幫助民眾及時伸出援手。**

