

推動失智友善社區 工具包



臺北市政府衛生局 製作

109年3月9日初版

工具包 內含...

- 定義篇
- 推動篇
 - 失智症政策制定
 - 臺北市失智症行動計畫
 - 推動架構及策略
 - 失智友善社區4大元素
- 素材篇
 - 失智友善LOGO
 - 失智友善天使
 - 失智友善組織
 - 失智友善環境
 - 失智友善教材
- 資源篇

前言

現況

- 108年臺北市65歲以上人口為47萬7,944人，占率18.07%
- 以失智症盛行率8%推估，臺北市65歲以上失智症人口3.8萬人

願景

- 推動及佈建失智友善社區，讓失智症者及家庭照顧者能在友善且熟悉的社區，有尊嚴、安全、自主、平等地發揮自己潛能，幸福終老

定義篇/國際失智友善社區

- 失智症者於所居住的地方，在大部份的時候，能使其盡可能地獨立生活，並成為社區中的一份子
- 社區能理解、尊重和支持失智症者
- 失智症者能參與選擇和控制自己每天的日常生活

(Alzheimer's Society, 2013)

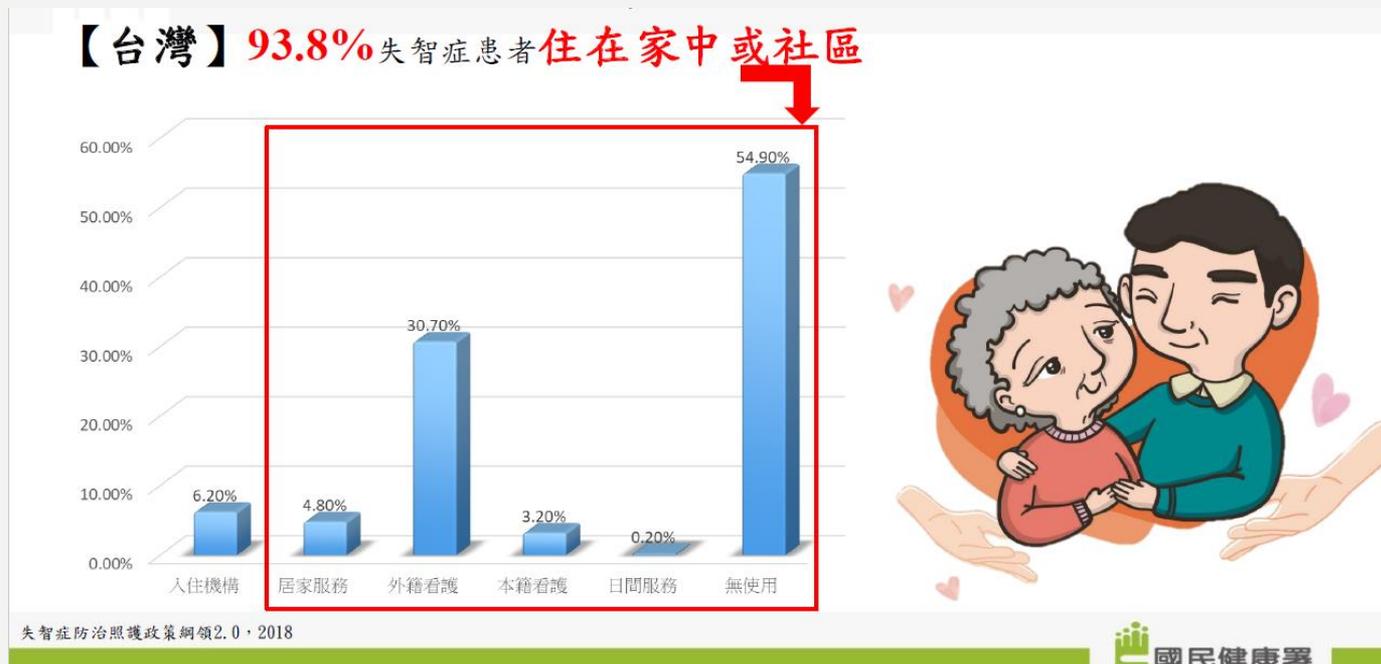


定義篇/我國失智友善社區

對失智症者友善的社區

- 在失智友善社區裡，居民了解失智症，並能接納他們因失智而出現的行為，適時協助他們；友善社區裡有友善的居民、商家組織及友善空間，讓失智者在社區安全快樂地生活，減輕家庭及社會的照顧壓力

(國民健康署、台灣失智症協會)



推動篇/失智症政策制定

世界級

1

2017年5月29日
世界衛生組織(WHO)公布
「2017-2025年全球失智症行動計畫」

國家級

2

2017年12月29日
衛福部公布
《2018-2025年失智症防治
照護政策綱領暨行動方案2.0》

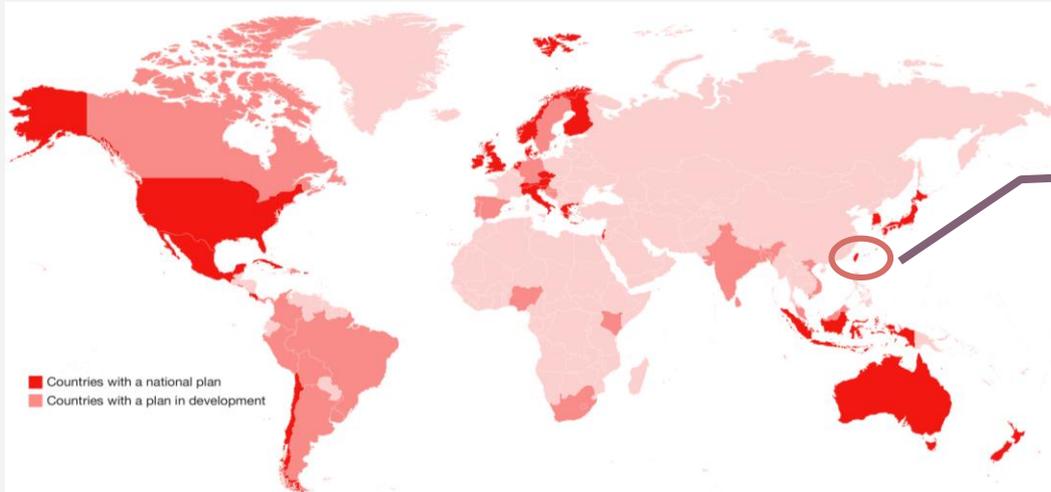
臺北市

3

2019年3月29日
臺北市率全國之先公布
《臺北市失智症行動計畫》

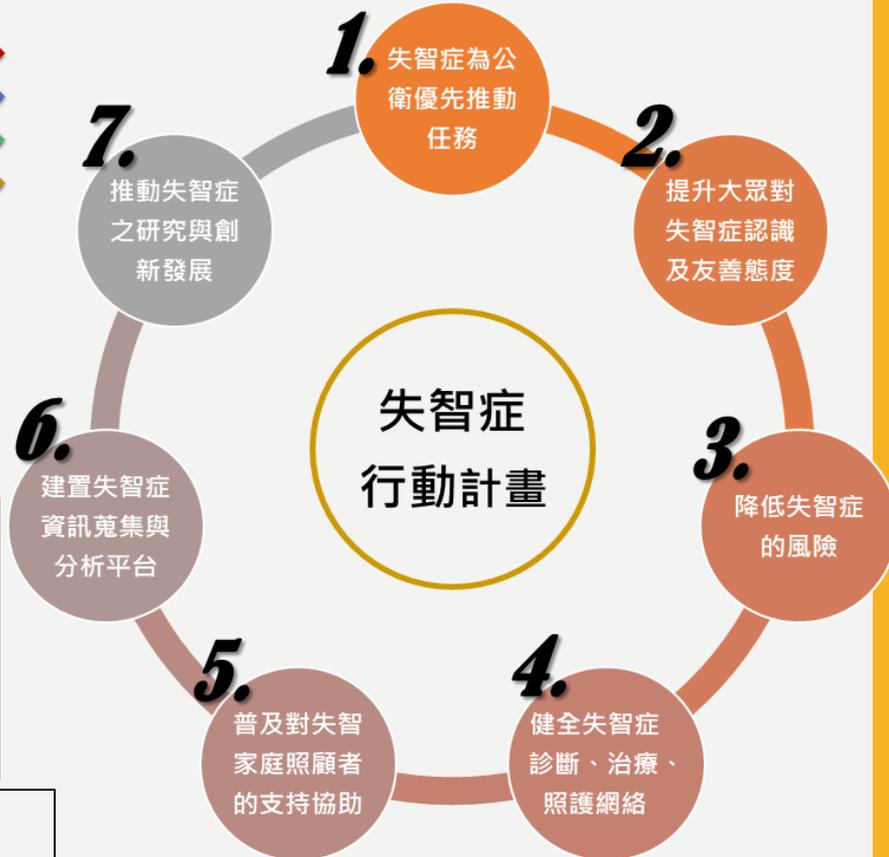
目前新北市、高雄市及臺中市已跟進

Countries with plans on dementia or in development in 2018



目前全世界有國家級失智症政策的有美國、英國、法國、澳洲、丹麥、芬蘭、荷蘭、挪威、蘇格蘭、北愛爾蘭、日本及韓國等共30個國家，**台灣是其中之一**

推動篇/臺北市失智症行動計畫



策略2.

■ 提升大眾對失智症認識及友善態度：

1. 建構失智友善社區
2. 增進各族群對失智症認識
3. 失智症多元行銷宣導

策略3.

■ 降低失智症的風險：

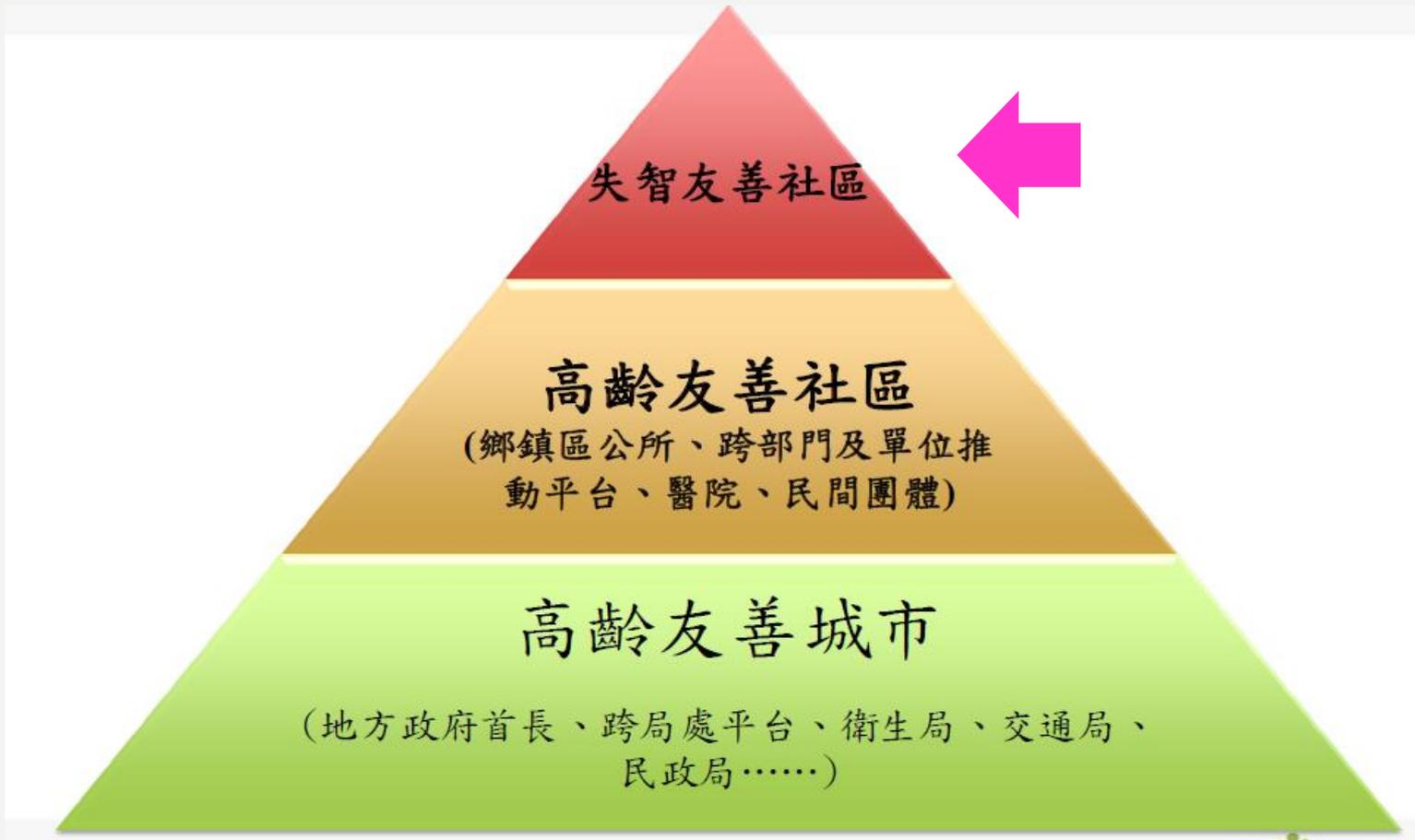
降低可改變的罹患失智症之風險，包含肥胖、糖尿病、高血壓、體能活動不足、吸菸、飲酒過量等

下載網址：<https://reurl.cc/5g7pIG>

推動篇/失智友善社區VS失智服務據點

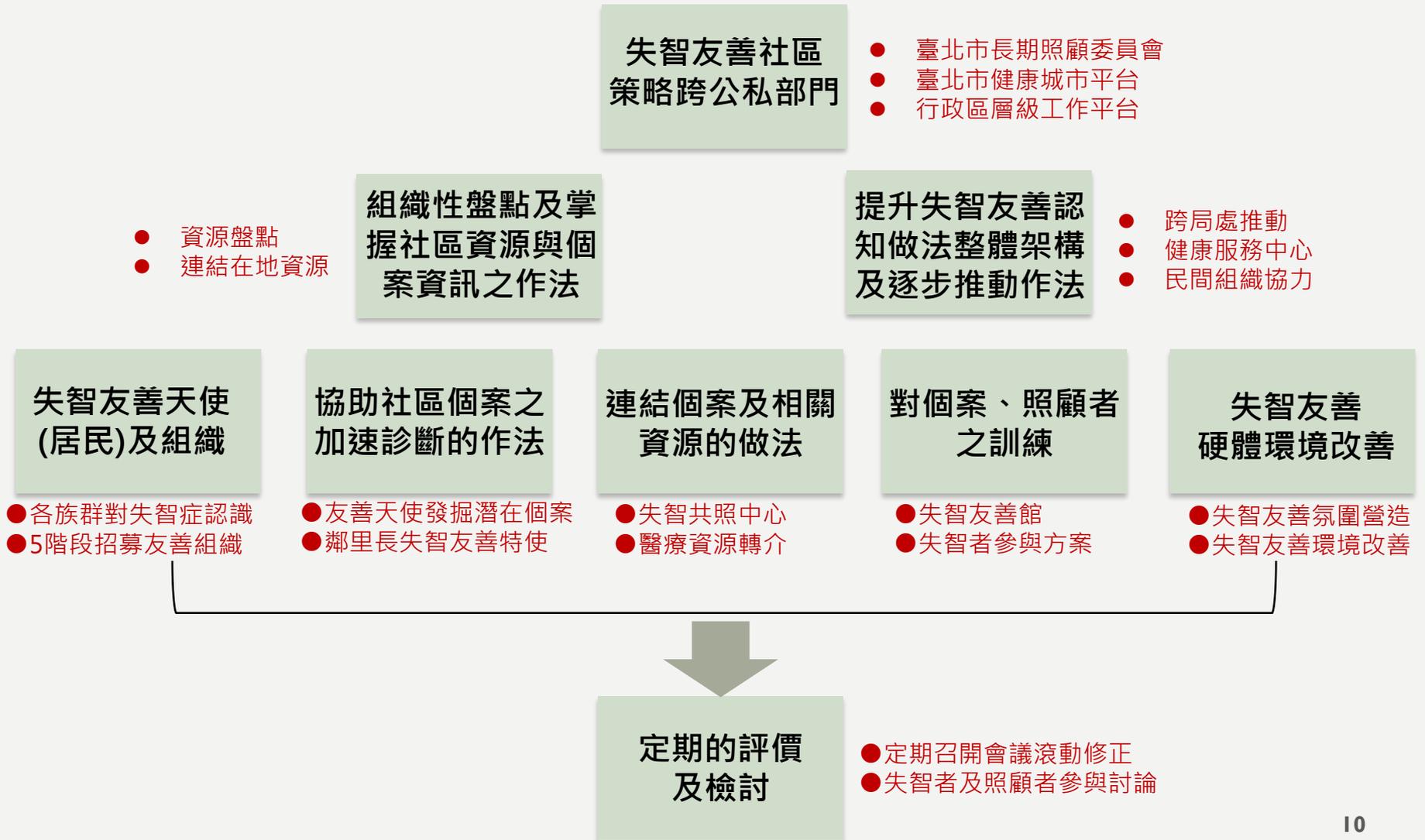
項目	數量	工作內容	服務對象	備註
失智友善社區	10個鄉鎮區層級	任務與服務，包含 (1)社區推動人員公共識能教育 (2)社區失智友善天使、組織招募 (3)失智友善行銷及實體活動 (4)提供醫療照護之諮詢與轉介協助機制 (5)失智友善實體環境營造 (6)成立失智友善志工隊	社區一般民眾	1. 申請單位:地方政府衛生局  109年每縣市至少各有1個友善社區。 2. 結合衛生所、鄉鎮市區內公私立部門，以跨單位、跨部門成立社區工作小組 3. 失智預防及延緩失能課程(身體活動、認知促進、園藝或藝術相關社團活動)
		(7)失智友善館 -失智預防及延緩失能、失智介入性課程 -不定期座談及行銷活動。	1. 社區一般民眾 2. 健康亞健康老人 3. 各期失智者及家屬(不限地域別)	
長照2.0-失智社區服務據點	429處(點)	核心服務項目，包含 (1)認知促進課程 (2)緩和失智課程 (3)家屬支持團體(諮商)或家屬照顧課程 (4)「安全看視」 (5)共餐活動(僅全日中午)。 (6)轉介疑似個案至失智共同照護中心	1. 經評估工具評估為疑似失智症惟未確診者。 2. 經診斷極輕、輕度或中、重度失智症者。 3. 經長期照顧管理中心轉介之個案。 4. 照顧家屬	1. 申請單位:醫事、長照、社福機構(團體)或失智相關服務單位 2. 據點開放情形:每週至少服務1個全日或2個半日且有固定服務時間。

推動篇 / 高齡友善城市為基石建構失智友善社區



資料來源|國民健康署(2019)

推動篇/推動失智友善社區策略



推動篇/失智友善社區4大元素



增加失智症者及家庭參與-建立社區資源網絡，維持失智者日常生活

失智友善居民(天使)- 正確認識失智症及警訊、尊重人權、去標籤化及消除歧視並願給予協助

失智友善組織- 商店/銀行/小吃店/派出所/廟宇/教會-友善協助(如提供茶水及休憩)、通報轉介

友善環境(社區及居家)- 失智友善館、改善無障礙設施/斜坡/照明/防滑/交通/...

素材篇/失智友善LOGO



- 設計單位：衛生福利部國民健康署
- 圖形意涵：
 1. 以愛心的型狀做為符號傳遞的意象，失智友善天使與失智友善社區為主要內涵相互連結
 2. 圖形左右側展開的部分，既是失智友善天使的翅膀飛翔，支持失智者及照顧家屬，也是4隻手指及大姆指，支撐失智友善社區的穩定力量
- 色彩：藍色代表開放行動關懷；綠色代表守護友善社區
- 下載網址：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-3649-43722-201.html>

素材篇/失智友善天使課程

- 定義：邀請民眾完成1小時線上或實體之認識失智症及失智友善相關教育宣導或課程，同意並簽署意願書後成為失智友善天使
- 任務：認識失智、尊重人權、去標籤化並願給予失智症者協助
- 線上課程資源：臺北e大【失智症防治照護課程專區】

(網址：<https://reurl.cc/oDNQ93>)

- 實體課程參考大綱：

課程名稱	課程內容	預期目標	時數	類型
失智友善社區	<ul style="list-style-type: none"> 什麼是失智症 失智友善社區的推動 預防失智症 	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解何謂失智症 瞭解失智症的人口數與病程 定義失智友善社區 說明失智友善社區的推動目的及策略 指出何謂友善居民、友善組織、友善空間及如何落實友善社區 列舉藉由增加保護因子以預防失智症的方法 列舉藉由遠離危險因子以預防失智症的方法 	1	線上或實體

素材篇 / 失智友善天使-認同卡

失智友善在厝邊 友善天使逗陣來

—失智友善天使認同卡—

高齡社會的到來，伴隨失智症人口增加
透過對失智症的認識，消除對失智症者偏見

人人都是失智友善天使，非您不可
我願意加入臺北市失智友善天使行列！

(姓名) _____

- 我理解失智症，同理失智症者及家屬
- 我願意參加失智友善相關衛教課程
- 我願意採取「看(發現異狀)、問(關心需求)、留(適當協助)、撥(聯繫110通知警方)」行動，暖心提供失智症者協助
- 我願意發揮所長共同打造失智友善臺北

臺北市市民當家熱線1999 · 失智症關懷專線0800-474-580



臺北市政府衛生局 健康服務中心 · 市立聯合醫院 關心您

廣告

—失智友善天使隨身秘笈—

失智症是一種疾病而不是正常老化

失智症十大警訊



預防失智症方法

趨吉 增加大腦保護因子



避凶 遠離失智症危險因子



失智友善天使暖心4部曲



臺北市政府衛生局 健康服務中心 · 市立聯合醫院 關心您

14

廣告

素材篇/失智友善天使-名冊

臺北市府衛生局

109 年失智友善天使名冊

○○○健康服務中心 失智友善天使名冊

標號	<u>姓名</u>	<u>性別</u>	<u>出生年</u>	<u>居住縣市</u>	<u>居住行政區</u>	<u>連絡電話</u>	<u>E m a i l</u>
例	甄健康	男	1980	臺北市	大同區	02-25220888	123@hpa.gov.tw
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

*** (斜體) 為必填項目，欄位不足請自行新增

素材篇/失智友善組織課程

- 定義：社區組織或商店之負責人、老闆(或主管)及員工接受至少1小時包含認識失智症、失智友善組織及友善服務流程等相關衛教課程後(線上或實體)，同意並簽署意願書
- 任務：友善協助(如提供茶水及休憩)失智症者，建立社區支持網絡
- 線上課程資源：臺北e大【失智症防治照護課程專區】
(網址：<https://reurl.cc/oDNQ93>)
- 實體課程參考大綱：

課程名稱	課程內容	預期目標	時數	類型
失智友善社區	<ul style="list-style-type: none"> 什麼是失智症 失智友善社區的推動 預防失智症 	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解何謂失智症 瞭解失智症的人口數與病程 定義失智友善社區 說明失智友善社區的推動目的及策略 指出何謂友善居民、友善組織、友善空間及如何落實友善社區 列舉藉由增加保護因子以預防失智症的方法 列舉藉由遠離危險因子以預防失智症的方法 	1	線上或實體

素材篇/失智友善組織動畫



(網址：<https://youtu.be/qFWJc7mk8Tk>)

素材篇/失智友善組織-可協助事項

看

發現異狀

茫然無助、重複行為。

1

如何判斷此人為失智者或可能需要幫助？

- 神情不安、精神不濟、外觀顯得狼狽（可能走失多時，久未進食，體力不支）。
- 穿著不合常理，如大熱天穿厚大衣、兩腳鞋子不同、內衣外穿。
- 配戴愛心手鍊、衛星定位器、特殊標誌或衣服上繡姓名電話等。
- 與一般顧客不同，不知道自己需要什麼，眼神可能空洞。
- 有許多重複性行為，像是重複問事、重複拿相同東西、重複付錢或要求找錢、來回走動而不知目的等。

注意 部份失智者外觀可能有異狀，但多數失智者看起來與一般人無異。

問

關心需求

從何處來？往哪裡去？

2

如何關心可能的失智者？

- 引起注意
「奶奶，要不要坐一下？」「外面好熱啊！爺爺來喝杯水！」「伯伯好！有需要幫忙嗎？」
- 詢問來處
「奶奶，您從哪兒來啊？」「爺爺住在附近嗎？」
- 關心目的地
「奶奶，您要去哪裡啊？您知道怎麼去嗎？」「您一個人嗎？有人陪您嗎？」

注意 失智者的理解及表達能力有異，或反應緩慢、不合常理，如80幾歲爺爺半夜要上班；奶奶要走路去三峽（但人在南港）

留

適當協助

提供茶水、絕不強留！

3

如果此人極可能為失智者，我該怎麼做？

- 聯絡家屬 「奶奶，我通知您家人帶您回去好嗎？家裡電話號碼多少？」若失智者配戴愛心手鍊或衛星定位器，試著撥打手鍊或衣服所繡電話。
- 延長停留 提供茶水，如方便，可提供洗手間、報紙或電視，讓失智者留在店內，以利有足夠時間尋求支援，或等警方來協助。
- 絕不強留 努力讓失智者留在店裡，若失智者仍堅持離開、表現不安或失去耐性，請尊重失智者，不勉強挽留。並留意失智者身高、穿著以及離開方向，儘快與警方聯絡。如商家有錄影畫面，請提供給警方協尋。

注意 留住長者可能不容易，盡力就好。

撥

110、當地警局

0800-474-580

4

我可以聯絡哪些單位？

- 撥打110報警，提供相關線索，讓警方比對協尋名單（家屬可能已報警協尋中）。
- 聯絡鄰近警局或派出所，請先記下鄰近警局或派出所電話備用_____（請自行填入電話號碼）。
- 失智症關懷專線：0800-474-580（失智時 我幫您），將由台灣失智症協會專員負責接聽，服務時間為週一至週五9:00-21:00，提供失智症就醫及照顧諮詢、失智症福利資源等相關資訊。

素材篇 / 失智友善組織-認同卡

守護記憶 友善社區

Dementia Friendly Communities

—失智友善組織認同卡—



失智友善組織

失智症人口不斷攀升
臺北市推廣失智友善組織
暖心提供失智症者協助
讓失智症者在熟悉友善環境中
安心與安全的生活

我願意加入臺北市失智友善組織

單位名稱	負責人
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- 我們理解失智症，同理失智症者及家屬
- 我們願意採取「看(發現異狀)、問(關心需求)、留(適當協助)、撥(聯繫110通知警方)」行動，暖心提供失智症者協助
- 我們願意參加失智友善相關衛教課程
- 我們願意共同營造失智友善消費環境或服務流程

 失智友善 Dementia Friends  臺北市府衛生局 健康服務中心·市立聯合醫院 關心您

廣告

素材篇/失智友善組織 -5階段推動概念圖



- 第一階：認可友善理念、簽合作意願書、提供資源單張
- 第二階：教育訓練1小時、簡單服務諮詢、協助友善轉介
- 第三階：舉辦友善活動、友善概念分享
- 第四階：設立服務模式、友善環境改善
- 第五階：帶動社區合作、教育訓練推廣

素材篇/失智友善組織-名冊

臺北市府衛生局

109 年失智友善組織名冊

○○○健康服務中心 失智友善組織名冊

年度設定目標數：○○○家

編號	商店組織名稱	統一編號	產業類別	產業次類別	所在縣市行政區	地址	負責人	連絡電話	Email
例	國民健康署	52014146	5	5-4	臺北市大同區	臺北市大同區塔城街 36 號	王英偉	02-25220888	123@hpa.gov.tw
1									
2									
3									
4									
5									

*** (斜體) 為必填項目，欄位不足請自行新增

產業類別:	產業次類別:
1. 生活消費	1-1 食品餐飲、1-2 衣著配件、1-3 住屋居家、1-4 百貨購物、1-5 家用電器
2. 休閒文化	2-1 育才學術、2-2 樂在休閒、2-3 新聞文化
3. 工商服務	3-1 行車運輸、3-2 環境保護、3-3 廣告印刷、3-4 金融工商、3-5 事務文具、3-6 聲光影視、3-7 資訊
4. 工業製品	通信、3-8 包裝服務
5. 社會服務	4-1 電工器材、4-2 紡織工業、4-3 化學工業、4-4 工業機械、4-5 金屬工業、4-6 農林漁牧
	5-1 醫療保健、5-2 社會服務、5-3 生命禮儀、5-4 公用事業
	(分類資料來源：國健署提供； https://www.iyp.com.tw/)

素材篇/失智友善環境

失智者對視覺接受度和注意力較退化，對文字的理解能力也變差，文字必須以簡單容易閱讀的方式或圖片來呈現。

- 標示應簡單，字體大且粗細一致
- 採用圖片輔助，顏色對比應清楚
- 標示張貼於動線上，且應考量容易被看到的高度



失智者對分辨真實和鏡中影像中的人物有困難，有時即使面對鏡中自己影像也無法辨識，當作是陌生人，甚至造成恐慌。

盡量避免反光面或具鏡面反射之牆面，以免失智者或視覺障礙者產生錯覺，而造成危險。



素材篇/臺北市失智友善教材

- 臺北市政府衛生局校園巡迴列車-【失智者的好朋友】失智友善教材(網址：<https://reurl.cc/6gp0YV>)



- 臺北e大【失智症防治照護課程專區】(網址：<https://reurl.cc/oDNQ93>)



資源篇/失智友善社區資源整合中心

- 建置單位：衛生福利部國民健康署
- 網址：<https://reurl.cc/249GQ6>
- 簡介：網站包含「探新知」、「觀闢謠」、「看教材」、「長知識」、「找範例」及「尋資源」等頁面，收納失智症預防及失智友善社區相關宣導素材及資料



資源篇/相關網站及專區

- 臺北市政府衛生局(首頁/主題專區/健康促進/預防失智症)：
 1. 海報/摺頁/單張
 2. 認識失智症便利包
 3. 相關宣導素材
- 臺北市政府衛生局失智症服務網(<https://dementia.gov.taipei/>)：
 1. 失智照護
 2. 資源地圖
- 臺北市立聯合醫院-「守護記憶 友善社區」網站(<https://dementiafc.tpech.gov.tw/>)：
 1. 記憶友善地圖(失智友善組織)
 2. 失智症相關素材、活動報名訊息

參考資料

- 衛生福利部-失智症防治照護政策綱領暨行動方案2.0(107年)
- 衛生福利部-失智症衛教及資源手冊(105年10月)
- 臺北市政府衛生局-臺北市失智照護資源手冊(108年9月)
- 衛生福利部國民健康署-失智友善社區資源整合中心網站
- 衛生福利部國民健康署-打造失智友善社區懶人包
- 臺北市政府衛生局-臺北市失智症行動計畫(108年)
- 台灣失智症協會瑞智友善社區指引手冊(105年9月)
- 高齡失智者友善社區環境設計要素 - 以臺北市為例(蔡淑瑩等，2017年)

製作群

- 審閱專家：臺北市立聯合醫院神經內科劉建良醫師
- 臺北市政府衛生局健康管理科
- 臺北市立聯合醫院失智症中心



暖心臺北♥友善共好

一齊打造失智友善臺北