



# 瑞智友善社區

Dementia Friendly Community

指引手冊



## 目錄

前言	3
何謂瑞智友善社區？	4
為何推動瑞智友善社區？	5
瑞智友善社區三元素	6
友善居民	7
友善組織	9
友善空間	11
國外案例分享	24
加入瑞智友善行列	25
推薦讀物	27





## 前言



台灣失智症協會於 2002 年成立以來致力推動失智症防治照護工作，積極宣導失智症預防，促進國人記憶健康。由於全球失智人口快速增加，包含國際失智症協會、OECD 及 WHO 都積極倡導失智友善社區，希望失智者可持續快樂、安全地在社區生活。

本會從 2013 年開始推動瑞智友善社區計畫，從瑞智友善商家、瑞智友善診所、瑞智友善教會到瑞智友善組織等，期許瑞智友善社區裡，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；瑞智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，以減輕家庭及社會的照顧壓力。

本手冊傳達瑞智友善社區理念及操作方法，並將廣邀各失智症團體以及各界共襄盛舉，號召全台民眾參與，共同建構瑞智友善社會。



# 何謂瑞智友善社區？

## 瑞智

相對於失智。瑞智是看重失智者的生命價值，重視失智者仍保有的智慧與能力，努力協助其發揮最大功能，讓失智者過著有尊嚴的生活。

## 瑞智友善社區

對失智者友善的社區。

在瑞智友善社區裡，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；瑞智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。



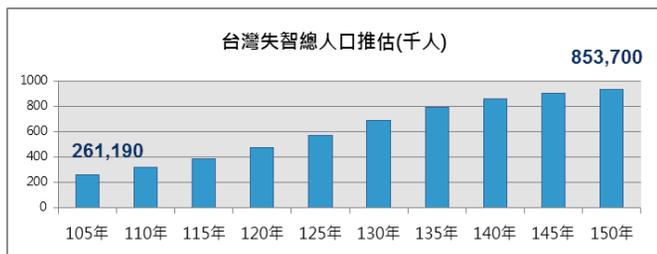
台灣失智症協會 關心您



# 為何推動瑞智友善社區？

## 失智人口快速增加

全世界每 3 秒增加一位新失智者，民國 105 年全台失智者超過 26 萬人，全台每百人有 1 人罹患失智症。推估民國 150 年全台將有逾 85 萬失智者，即全台每百人約有 5 人罹患失智症。



## 九成以上失智者在家中由家人照顧

依衛福部委託台灣失智症協會完成的流行病學報告，全台九成以上失智者住在家中，由家人照顧或獨居。逾 10 萬失智者具行動力，可能於社區自行活動而不自覺地陷於危機中。

## 照顧人力不足

少子化的影響，照顧人力將逐年減少。據國發會推估目前每 1 位老人約有 6 位年輕人照顧，民國 150 年將減少為 1 位老人只有 1 位年輕人照顧，未來照顧重任非家庭或個人所能承擔，必須靠社區共同照顧。





# 瑞智友善社區三元素

瑞智友善社區元素包含

友善居民、友善組織（含商家）、友善空間





# 友善居民

## (1) 友善居民理解失智症

在瑞智友善社區裡，居民透過講座、手冊、影片或媒體，對失智症能有所了解。社區居民能理解及接納失智者是因生病才出現異於往常的行為，不會認為他們是故意的，而且能適時協助他們，讓失智者仍可在社區安全快樂地生活，進而減輕家庭及社會的照顧壓力。

## (2) 友善居民遇到失智者能適時協助

在瑞智友善社區裡，友善居民遇到熟識的失智者，能主動寒暄、提供茶水並與家屬聯絡，或帶其返家；遇見不熟的失智者，能帶去警局或聯絡 110 協助。友善居民遇見失智者危險過馬路或陷入險境時，在安全前提下能保護失智者至安全地點。友善居民遇見失智者被詐騙，會適時保護聯絡 110 協助。

## (3) 友善居民尊重包容失智者 – 不歧視、不排斥、不責備

友善居民瞭解失智者是生病了，並非故意的，不會責備失智者說錯話、拿錯他人物品或出現不適當行為。友善居民不用歧視字眼如「癡呆」、「老番顛」。

## (4) 友善居民能自在的與失智者互動

友善居民因瞭解失智症，不僅可提供失智者適當的協助，不會對其排斥或感到懼怕，也可自在的多與其互動溝通，使失智者也感到自在舒適。





# 友善居民

## 行動建議

各社區里長可結合瑞智友善商家、診所、教會及社區相關組織，共同辦理失智講座；可結合失智守護天使課程，增進里民對失智症之認識及友善互動之學習。

### 【失智症老人守護天使】

介紹：失智症老人守護天使不是從事特定活動的人或團體，而是對失智症有基本認識，能在日常生活裡，支持失智者及其家屬的人。

訓練：90 分鐘的失智症老人守護天使訓練，內容包括理解失智症是什麼樣的病症、可能的症狀及成因、預防及治療、家屬經歷的疾病適應階段以及與失智者互動的方法等。此課程由老人福利推動聯盟主辦。



失智老人守護  
天使計畫網站

### 【瑞智友善線上課程】

瑞智友善線上課程目前正籌備中，完成後資訊將可於台灣失智症協會網站取得 <http://www.tada2002.org.tw> 或洽詢失智症關懷專線：

**0800-474-580**

(失智時 我幫您)





# 友善組織

瑞智友善組織對組織內成員有家人罹患失智症者，可提供適當的關懷、支持與協助。瑞智友善組織包含友善商家、友善診所、友善教會，各行各業之公司企業以及各級政府及所屬單位等。



## (1) 友善組織理解失智症

瑞智友善組織透過講座或媒體，讓成員對失智症能有所了解。友善組織成員能理解及接納失智者是因生病才出現異於往常的行為，不會認為他們是故意的，而且能適時協助他們，讓失智者仍可在社區安全快樂地生活，減輕家庭及社會的照顧的壓力。

## (2) 友善組織遇到失智者能適時協助

瑞智友善組織若遇到熟識的失智者，能先寒暄、提供茶水並與家屬聯絡，或帶其返家；遇見不熟的失智者，能帶去警局或聯絡 110 協助。友善組織成員遇見失智者危險過馬路狀況時，在安全前提下能保護失智者至安全地點。





### (3) 友善組織加入瑞智友善組織行列

凡加入瑞智友善組織（含友善商家、友善診所、友善教會等）可獲得自學教材、標準操作流程 SOP、友善標誌等。



<p><b>看</b> 發現異狀</p> <p>茫然無助、重複行為。</p> <p><b>1</b></p> <p>如何判斷此人為失智者或可能需要幫助？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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）。</li> <li>● 穿著不合常理，如大熱天穿厚大衣、兩腳鞋子不同、內衣外穿。</li> <li>● 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。</li> <li>● 與一般顧客不同，不知道自己需要什麼，眼神可能空洞。</li> <li>● 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。</li> </ul> <p><b>注意</b> 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。</p>	<p><b>問</b> 關心需求</p> <p>從何處來？往哪裡去？</p> <p><b>2</b></p> <p>如何關心可能的失智者？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 引起注意 「奶奶，要不要坐一下？」「外面好熱啊！爺爺來喝杯水！」「伯好！有需要幫忙嗎？」</li> <li>● 詢問來處 「奶奶，您從哪兒來啊？」「爺爺住在附近嗎？」</li> <li>● 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？」</li> </ul> <p><b>注意</b> 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）</p>
<p><b>留</b> 適當協助</p> <p>提供茶水、絕不強留！</p> <p><b>3</b></p> <p>如果此人極可能為失智者，我該怎麼辦？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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，以利用足夠時間尋求支援，或等警方來協助。</li> <li>● 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。</li> </ul> <p><b>注意</b> 留住長者可能不容易，盡力就好。</p>	<p><b>撥</b> 110、當地警局</p> <p>0800-474-580</p> <p><b>4</b></p> <p>我可以聯絡哪些單位？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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）。</li> <li>● 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）。</li> <li>● 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。</li> </ul>

## 行動建議

線上加入友善行列

請填寫本手冊第 25 頁申請表。





# 友善空間 無障礙設施

對失智者友善的空間應符合營建署之無障礙設施設計規範，以及國健署之高齡友善城市指南。營建署無障礙設施設計規範較為「肢體無障礙」空間之設計，對失智者友善之空間則為「認知無障礙」空間之設計。

## 營建署建築物無障礙設施設計規範網站

中華民國 內政部營建署  
CONSTRUCTION AND PLANNING AGENCY, MINISTRY OF THE INTERIOR

全文檢索  
搜尋  進階檢索

關於營建署  
營建署家族  
最新消息  
即時新聞  
業務新訊  
公開閱覽  
法規公告  
解釋函業務  
活動新訊  
徵才公告  
審議委員會  
政府資訊公開  
便民服務  
影音中心

最新消息 NEWS

法規公告

建築物無障礙設施設計規範

建築管理組 發布日期：2014-12-01

- 內政部97.04.10台內營字第0970802190號令訂定
- 內政部97.12.19台內營字第0970809360號令修正
- 內政部101.11.16台內營字第1010810415號令修正
- 內政部103.12.01台內營字第1030813014號令修正附錄2，自104年1月1日施行

建築物無障礙設施設計規範  
建築物無障礙設施設計規範附錄2修正規定對照表

最後更新日期：2014-12-09



## 國民健康署高齡友善城市指南網站

衛生福利部 國民健康署

計畫簡介 最新消息 八大面向 全臺動員 活躍故事 輔導資料 活動專區 影音專區 相關連結 檔案下載 FAQS

2016-08-29 「社會親老、長輩安心、活力不老」近8成民眾肯定長者能力！自信活力迎樂齡 2016-08-29 活動相關資訊 回報 備用

高齡友善城市 Age-friendly Cities

高齡友善城市八大面向  
安居-住宅 (Housing)  
有適合不同失能程度的住所與服務，還可結合志工，提供送餐和家事服務。

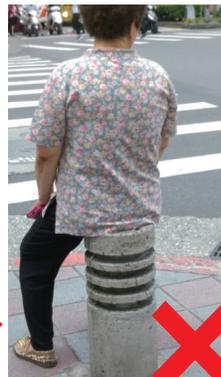
最新消息 八大面向 全臺動員





# 友善空間 廣設座椅

長者腳力不足，  
需要隨處有座位可  
坐下來休息。



花台四周設座位，高度及寬度  
適合長者休息，有扶手的  
椅子更方便長者起身。





# 友善空間

高低差具明顯色差

長者常因白內障或視網膜病變等問題而視力模糊，失智者再加上視覺空間辨識能力差，對於空間和深度的判斷有困難。

所有高低差需有對比清楚之邊界及止滑功能；斜坡顏色應與平面有所差異。





# 友善空間

地板避免反光或複雜

地板避免反光、複雜花色，且不宜有太多裝飾物。失智者除了視覺辨識能力退化，大腦處理複雜影像的能力也受到影響，複雜的圖形和光影容易造成誤判或錯覺。加上平衡力退化，容易撞到或跌倒。



裝潢前



裝潢後





# 友善空間

標示簡單且清楚

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





# 友善空間 標示不反光

海報或標示皆不可反光，以免造成視覺阻礙。

因反光將造成影像模糊，不僅難以辨識，且會因誤判造成錯覺。





# 友善空間

減少鏡面反射

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。



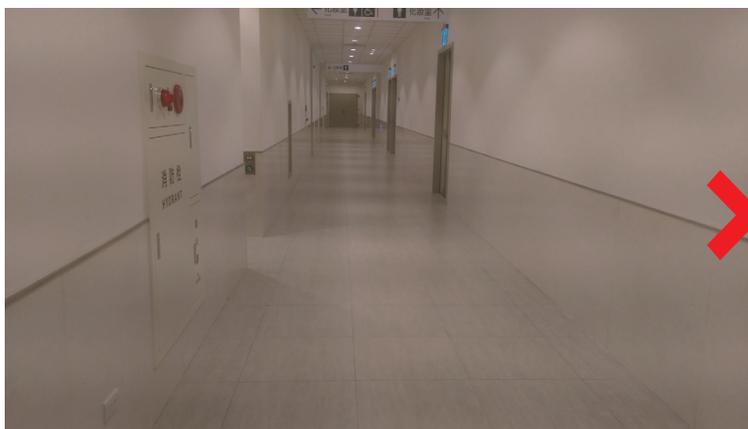


# 友善空間

清楚的立體關係

失智者對空間辨識有困難，在深度和長度的判定上常有錯誤，對於空間的界限與立體關係分辨有困難。

地板與牆面需有顏色對比清楚之分界，或地板與牆面顏色有明顯不同，以免失智者或視覺障礙者產生錯覺，而造成危險。

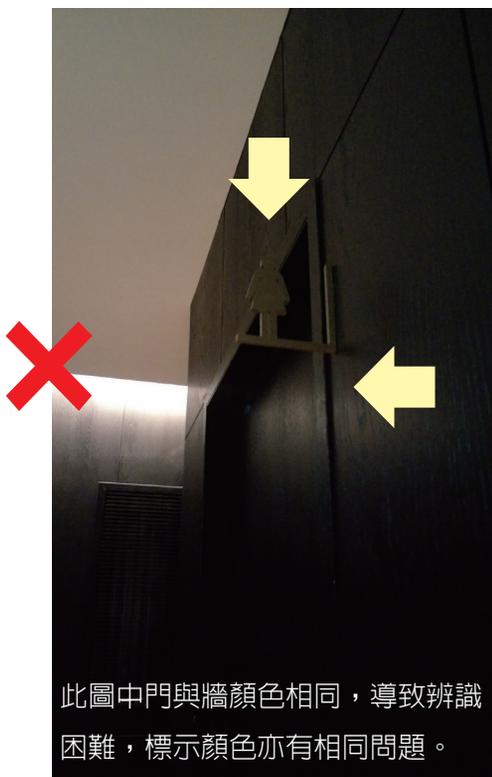




# 友善空間

清楚對比易辨識

失智者對三度空間的判斷能力本就不好，對顏色和深淺度的區別能力也變差，不易注意到細節。公共廁所門與牆壁顏色應清楚對比，且有清楚文字及圖片標示。有些公共廁所門與牆壁顏色都一樣，失智者無法找到門或出口，造成其恐慌。





# 友善空間

燈光適當的控制

失智者對光線的適應能力不佳，太暗會因看不清楚物品而造成行動上的困難或危險，但太亮除了易造成反光外，燈光太多、太複雜，也容易造成大腦不勝負荷，而引起情緒煩躁激動。因此，燈光宜均勻柔和，盡量採間接性照明。



間接性照明

不反光地板





# 友善空間

普設愛心補給站

失智者獨自在社區中走動，可能有困難適當滿足自己的需求，因此需要事先設想其需求，並藉愛心補給站來滿足之。

## (1) 具備功能：能滿足走失或無依的失智者需求

- 1-1 吃：有簡單食物可吃，如蘇打餅。
- 1-2 喝：有白開水可喝。
- 1-3 如廁：有廁所可使用。如英國公廁可自動清洗烘乾。
- 1-4 休息：有椅子可坐下休息，有篷子可遮風擋雨。
- 1-5 求救：有電話可尋求協助，或電話拿起即可直接連結救援中心，或具監視器可了解現場狀況。

## (2) 可與友善商家組織結合

每個友善商家及組織都可以是愛心補給站。

## (3) 每隔固定距離設一個愛心補給站

里長或社區中關鍵人物可邀請社區中的商家、診所、教會、學校等組織加入瑞智友善行列，均勻地分布在社區中，讓社區中失智者在各角落都有愛心補給站可協助。





## 友善空間 保留歷史地標

失智者的近程記憶較先出現障礙，而遠程記憶相對較好，可能還記得社區中之歷史地標，因此保留歷史地標有助於失智者找到回家的方向。

歷史地標如存在社區數十年以上的派出所、市場、銅像、大榕樹、柑仔店等。



# 瑞智友善社會

全球有 30 多個國家正在努力建構失智友善社會，這是一個全球的趨勢，也是我們未來的希望，期盼您現在就展開行動加入友善的行列！



# 國外案例分享



## 英國

- 增加居民與失智者的互動
- 鼓勵失智者參與社區活動
- 整合社區居民、商家、公共設施等等社區友善環境指標



## 蘇格蘭

- 針對店員進行失智者應對教育訓練
- 將「認識失智症」列為中學課程之一
- 基層醫療人員失智者互動訓練



## 加拿大

- 提升失智者社區居住安全
- 使用媒體宣導，提升大眾對失智的認識



## 日本

- 讓學童認識失智症，至照護中心參訪
- 邀請社區失智者參與學校運動日
- 各行業進行失智症教育訓練

2016 年國際失智症協會發佈「失智友善社區報告」，台灣友善商家照片榮登報告封面！



# 加入瑞智友善行列

瑞智商家、教會、診所、組織申請表	
單位名稱	★
單位地址	★
負責人	
設立日期	
聯絡人	
連絡電話	
電子信箱	
官網網址	
店面	<input type="checkbox"/> 無 ; <input type="checkbox"/> 有 _____ 間店面
申請日期	
★為將於網站公開之資料 其餘資訊僅供本會內部參考，不對外公開	



瑞智友善線上  
申請表



瑞智友善教會

- 本單歡迎影印填寫後傳真或郵寄至台灣失智症協會
- 傳真：02-2598-6580
- 地址：10461 台北市中山區中山北路三段 29 號 3 樓之 2







## ◆無障礙與安全的公共空間

- 舒適及乾淨的公共環境。
- 有綠地空間及足夠的戶外座椅且安全維護良好。
- 人行道狀態維持良好、無障礙物且有行人優先通道。
- 路面防滑並有足夠寬度及無障礙坡道供輪椅使用。
- 行人穿越道數量足夠並兼顧各種行動不便者行的安全，使用防滑標示、有充足的穿越時間及清楚可視的電子信號標示。
- 在路口及人行道，司機應禮讓行人。
- 腳踏車步道與人行步道分離。
- 透過良好的照明設備、警察巡邏以及社區規範促進戶外空間的安全性。
- 相關服務據點應集中並設置在高齡者容易到達的地方。
- 提供專為高齡者設置的優先服務窗口。
- 建築物空間內外應配置足夠的座椅、廁所、無障礙電梯、殘障坡道、欄杆和樓梯以及防滑地板。
- 室內外的公共廁所均應配置充足且位於高齡者容易抵達的地方，並保持其衛生與整潔。

## ◆交通運輸

- 大眾運輸工具收費固定且票價清楚可見，同時是所有民衆皆可負擔的。
- 在夜間及周末假日時大眾運輸工具仍穩定並確實發車。
- 全市區均有大眾運輸工具可達，具有好的連結性，且路線及車輛皆有清楚標示。
- 大眾運輸工具維持良好且乾淨，位置不會太過擁擠並設置博愛座。
- 提供身心障礙者特殊設置的交通運輸工具之服務。



- 停靠在指定車站人行道旁以利上下車，並等待乘客坐好後才開車。
- 候車亭位於交通便利地區，並具備可及性、安全、整潔、充足的照明、明確的標示與足夠的休息座椅與遮蔽空間。
- 提供使用者完整乘車資訊，包含路線、時間表與特殊需求設施。
- 在大眾運輸無法到達的區域，提供無償的交通服務。
- 計程車便利且價錢足以負擔，司機亦親切有禮並樂於助人。
- 路況隨時保持良好狀態，並有設置水溝蓋與明亮清楚的照明。
- 路上車流井然有序。
- 避免巷道中的障礙物遮蔽司機的視線。
- 交通號誌與十字路口設置在清晰可見的地方。
- 提供駕駛員培訓與進修課程。
- 乘客上下車地點必須方便且安全，並設置足夠的可下車站。
- 讓有特殊需求的乘客及長者優先下車。

## ◆住宅

- 提供可負擔及充足的住宅於安全的地區且鄰近社區服務處。
- 居家修繕及支援服務是足夠且可負擔的。
- 提供不受天氣干擾的安全舒適住宅。
- 內部空間設計要讓高齡者在房間或通道都能行動自如。
- 建造者必須清楚高齡者之需求。
- 公共住宅和商業型出租住宅必須整潔、維護良好且安全。
- 地區必須提供可負擔且充足的住宅服務給身體孱弱及殘疾之高齡者。





## ◆ 社會參與

- 活動舉辦的地點應位於交通方便、燈光明亮、且搭乘大眾運輸可容易到達之處。
- 活動舉辦的時間必須是高齡者能夠參與的。
- 活動形式與內容可以讓高齡者可獨自參與或有他人陪同。
- 活動費用必須對高齡者是可負擔的，並且沒有額外或未公開的費用。
- 充分提供活動的相關資訊，包含活動時間、活動地點、交通方式等細節。
- 活動類型與內容多樣化，能吸引各類型的高齡者。
- 活動舉辦的地點可以選在高齡者常聚會的地點，例如休閒中心、學校、圖書館、社區活動中心及公園等。
- 對於獨居老人等弱勢高齡者應持續提供照護服務與關懷。

## ◆ 敬老與社會融入

- 高齡者可時常接受公家機構、義務性質、商業服務設施的諮詢，以了解如何提供高齡者更好的服務。
- 服務及產品可滿足高齡者多樣的需求，公家單位及企業服務也能重視高齡者的喜好。
- 服務人員有禮貌且主動提出幫助。
- 高齡者在媒體宣傳中能有一定的能見度，並且被形塑為正面形象，沒有負面刻板印象。
- 社區的服務性質活動能吸引各個世代的參與者，並考量高齡者特殊的需求及偏好。
- 高齡者都能被社區接納，並當作家人一般。



- 學校能提供認識高齡者的課程，並安排高齡者成為課程活動的一部分。
- 高齡者過去的成就與貢獻能被社區所認同與重視。
- 經濟條件較不佳的高齡者也能接受到公家的、義務的、私人企業等服務。

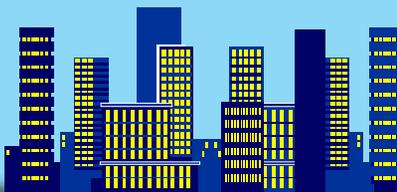
### ◆工作與志願服務

- 高齡志工可擁有彈性且多元化的志工服務選擇，並須提供高齡志工就業培訓與指導，及對相關支出有所補貼。
- 對高齡者的工作品質給予肯定。
- 提倡具工作彈性且合適的支薪工作機會給高齡者。
- 禁止在聘用、留用、晉升和員工培訓時有「年齡」歧視。
- 工作場所符合各種殘疾人士的需求。
- 鼓勵與支持高齡者自我就業選擇 (Self-employment options)。
- 提供高齡員工退休後的訓練課程。
- 公家單位與私人機構的決策部門都能鼓勵並讓高齡者參與決策過程。

### ◆通訊與資訊

- 一個基本、有效率的溝通系統能將訊息傳達至社區各年齡層居民。
- 確保資訊都能被定期且廣泛的宣傳，且內容是可信賴與可協調的。
- 定期提供高齡者關心的訊息。
- 推廣與高齡者口頭溝通 (Oral communication) 的服務。
- 面對社會孤立危機的高齡者（例如獨居老人），可採一對一溝通，以獲得高齡者的信任。





- 公家單位以及私人機構對於特定需求都能提供友善的專人服務。
- 印刷品資訊，包括正式的表格、電視字幕和文字等閱讀的部分都應該有放大版的文字，並且有簡單清楚的標題與粗黑字體來顯示的主要訊息。
- 書面文字及口語溝通皆應運用簡單、熟悉的簡短句子。
- 語音服務系統要放慢速度並簡單清楚的指示來電者如何重複重要訊息。
- 電子產品例如手機、收音機、電視、提款機、售票機都應該有放大的按鍵及說明文字。
- 政府機關、社區中心和圖書館應提供免費或最低收費標準的電腦及網路的服務。

## ◆ 社區及健康服務

- 為促進、維護高齡者的健康，應有充足的醫療設施提供服務。
- 居家照護服務應包含健康、個人照護以及居家環境整潔等。
- 健康與社區服務應位在各種交通工具都便利可達之處。
- 居家照護機構（如養老院）及特定的老人住宅應靠近社區服務處。
- 健康與社區服務機構應位於安全的建築物內並能被充分的使用。
- 應提供高齡者清楚且易獲得的健康與社會服務等訊息。
- 服務的提供（如到府服務）應有所整合並簡化行政手續。
- 對於服務高齡者，所有員工都有尊重的態度、樂於助人，並且訓練有素。
- 妨礙高齡者取得健康及社區服務的經濟障礙都應該要被最小化。
- 社區鼓勵並支持所有年齡層的人參與志工服務。
- 有足量且易抵達的墓地。
- 規劃社區緊急事件計畫時，應考量到高齡者的承受度及不便的行動能力。



# 瑞智友善社區指引手冊

出版：社團法人台灣失智症協會

發行人：賴德仁

總編輯：湯麗玉

編輯委員：李梅英、柯宏勳、沈明德、王培寧、李會珍

執行編輯：周孟樺、張逸琦、周雅荃

協辦單位：潘冀聯合建築師事務所

地址：104 台北市中山北路三段 29 號樓之 2

電話：02-25988580

傳真：02-25986580

Email：tada.tada@msa.hinet.net

Website：www.tada2002.org.tw

郵政劃撥：19688567

郵撥戶名：社團法人台灣失智症協會

版次：105 年 9 月初版

版權所有 / 歡迎捐款助印

每本工本費新台幣 100 元

