

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。

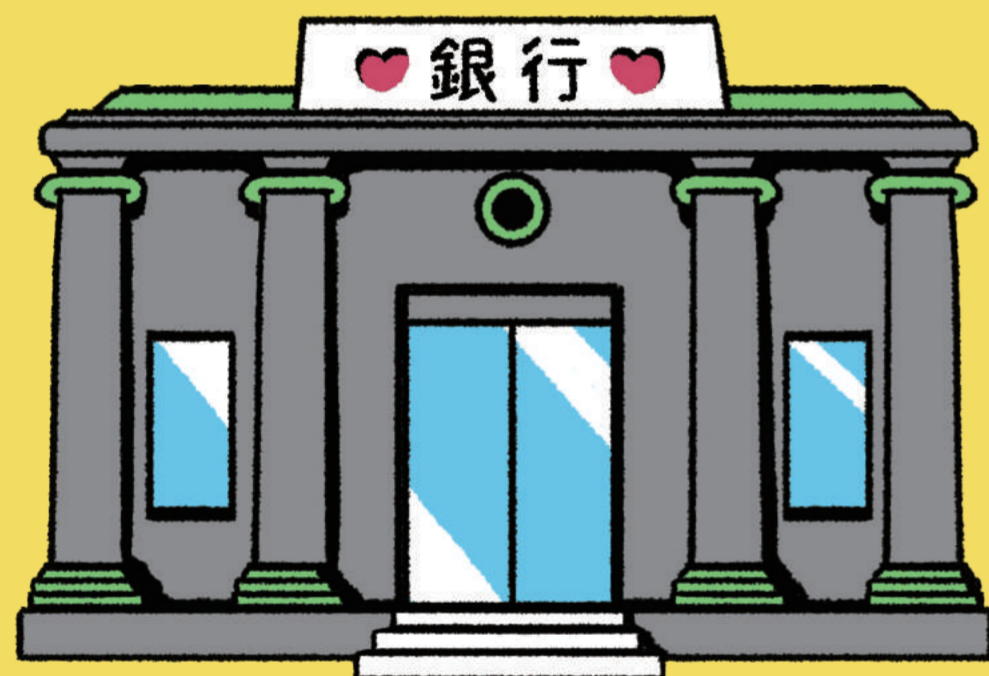


◆ 出現異常的提領行為

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



金融場域



與失智者互動

STEP

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。



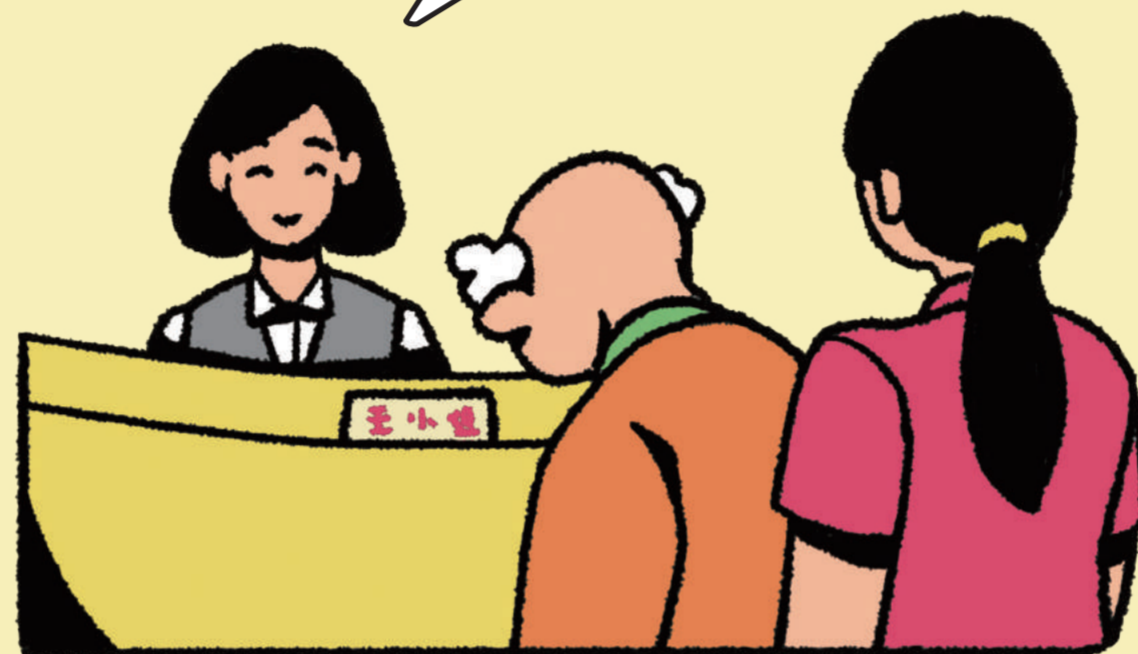
那有其他人陪您來嗎？



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。

手續已完成，感謝你們的配合與協助。



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。

沒關係，讓我來協助您。

我……忘記密碼是什麼。



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。

我這個週末和丈夫出去玩得很開心哦。

聽起來妳和妳丈夫總是玩得很開心。



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。

什麼時候輪到幫我辦理領款呢？

快要到了，再稍等一下，我陪你一起等。

現在輪到我了嗎？

