

面對高齡化社會-

金融場域中

失智顧客的挑戰

失智症趨勢



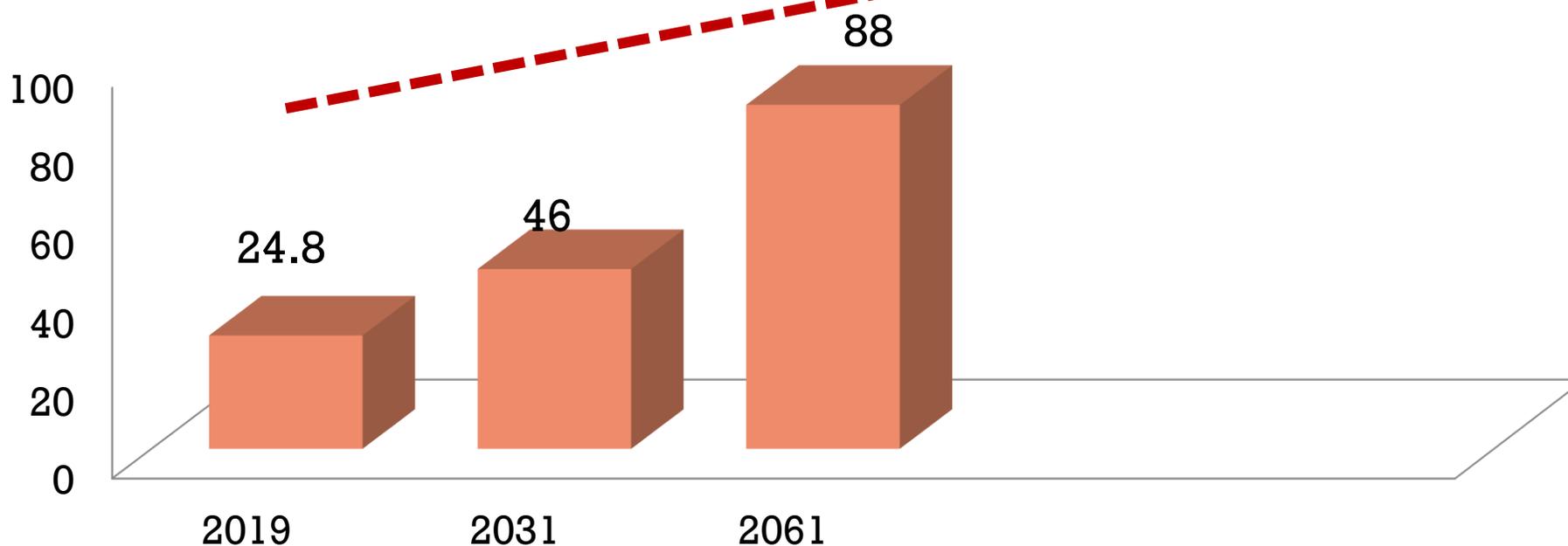
面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

【台灣】在未來43年中，每**40分鐘**將**新增1位**失智症患者

2020年失智症居國人死因第12名，2019年因失智症就醫者23.5萬人

單位：萬人

65歲以上失智人口數



資料來源：

- 1.失智症防治照護政策綱領2.0(2021年版)P.1
- 2.國際失智症日衛生福利統計通報(2021年版)P.1

失智症主要原因



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰



失智症主要原因



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰



正常大腦



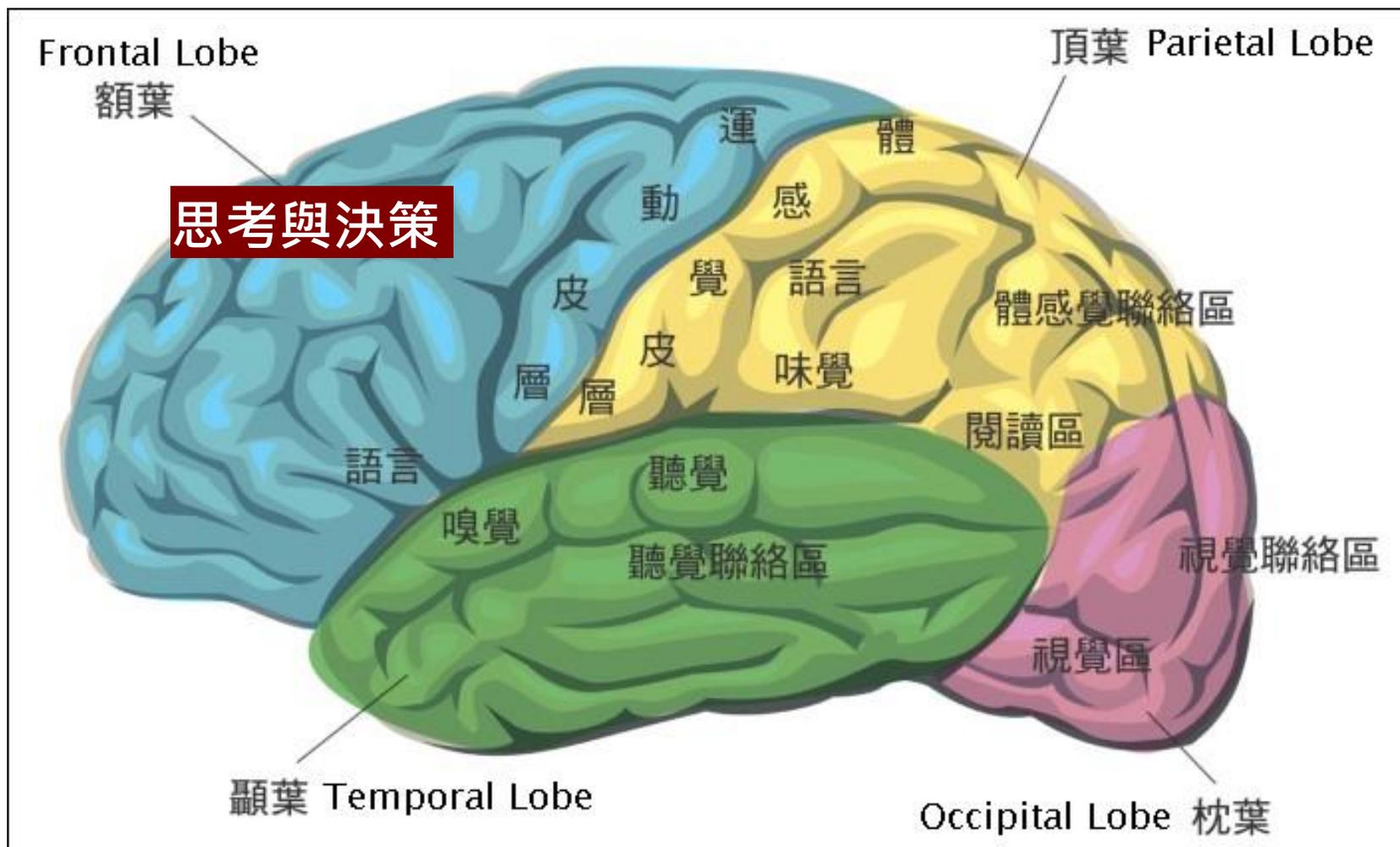
失智大腦

圖片：僅為示意圖，將另行繪製。

失智症主要原因



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰



圖片：僅為示意圖，將另行繪製。



認識失智症



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

失智症是認知障礙的症候群，不是單一疾病
病發時會產生許多症狀



每天常態活動
出現困難



在熟悉環境出
現困惑

語言、數字的
處理有困難



記憶減退

情緒與行為
改變

圖片：僅為示意圖，將另行繪製。

記憶力、理解力、判斷力..



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

- ✓ 對資料、知識的記憶力缺損：數字
- ✓ 對知識的理解、運用能力缺損：加減乘除
- ✓ 抽象思考能力缺損：3百萬與50萬的關係

無法做出合適的判斷

失智症病程發展



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

初期-輕度 (健忘、2~4年)	中期-中度 (混亂、2~8年)	末期-重度 (失智、1~3年)
經常健忘	忘記親友姓名	無法辨認家人
重複相同話題	困惑、焦慮	無法語言溝通
忘記日常物品稱呼	忘記日常生活事物	吞食困難
數字認知障礙	錯覺、幻覺	失禁
正常判斷力減低	日夜顛倒	長期臥床
什麼都沒興趣	經常漫遊而走失	喪失日常生活能力



面對疑似失智顧客 如何辨識與應對

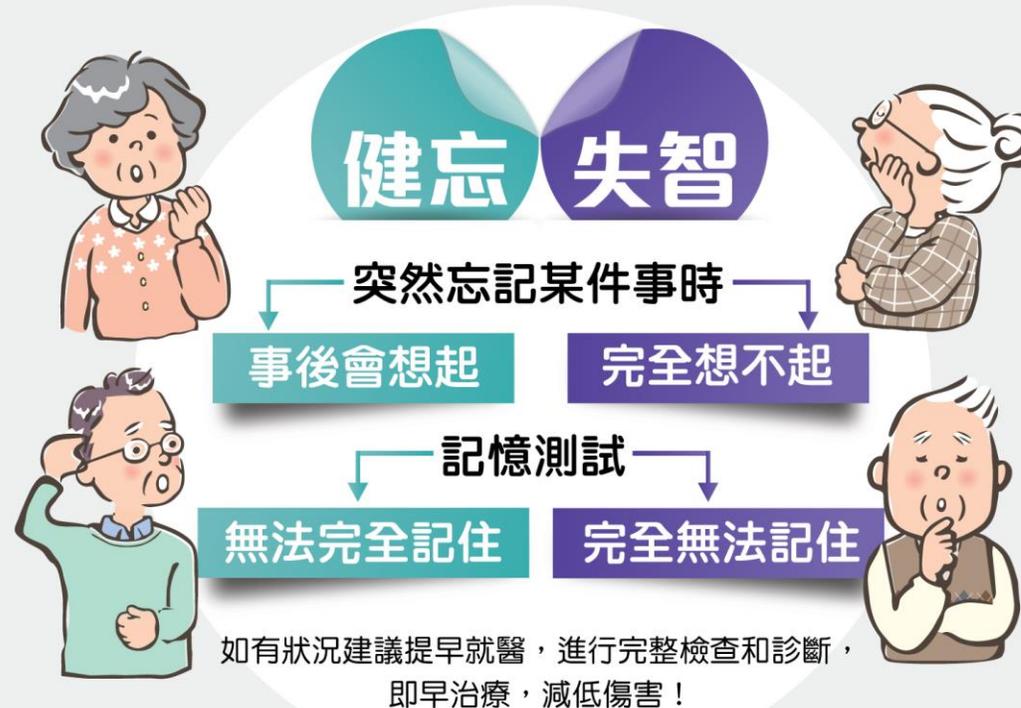
失智與正常老化的區別



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

在失智跟健忘之間

失智症是一種疾病現象而不是一般的健忘喔！



失智症十大警訊



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

1 記憶力減退到影響生活

一常常重複發問、重複購物，容易忘記近期發生的事情。



2 計畫事情或解決問題有困難

無法處理每個月都在管理的帳單



3 無法勝任原本熟悉的事物

例如數學老師對於加減算數常出錯。



4 對時間地點感到混淆

在自家周圍迷路而找不回家的方向。



5 有困難理解視覺影像和空間的關係

例如誤認鏡子中的自己是另一個人。



失智症十大警訊



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

6 言語表達或書寫出現困難
例如忘記用來寫字的工具叫做筆。

這是什麼?

7 東西擺放錯亂且失去回頭尋找的能力
例如拖鞋放在被子裡、衣服放到冰箱裡

拖鞋呢?!

8 判斷力變差或減弱
例如過馬路不看紅綠燈。

9 從職場或社交活動中退出
變得比較被動，對各項活動及嗜好失去興趣。

10 情緒和個性的改變
易出現不尋常生氣或激動反應、疑心病重、口不擇言等。

「失智（四字）箴言」



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

失智箴言要牢記！

四字

- 1 記憶減退
- 2 計畫困難
- 3 不再勝任
- 4 物品錯置
- 5 時空錯亂

- 6 辨識混淆
- 7 表達困難
- 8 判斷減弱
- 9 社交疏離
- 10 性格轉變

經費由國民健康署運用菸品健康福利捐支撥 | 廣告

- 失智（四字）箴言提醒民眾及早發現、及時診斷最為「重要」，關鍵在於務必留心失智症十大關鍵警訊。
- 發揮「在一起，我們可以做更多」（Together, we can do so much）的力量，邀請各界以同在的精神與行動，落實包容與關懷失智者及其照顧者，使他們得到所需的支持而不再孤單。

失智友善微電影—「憶哥健身篇」



◆ 一顆敏感關愛的心，正是察覺身邊親友、長輩是否有失智前兆最好的工具！

劇中主人翁「憶哥」（藝人許傑輝先生飾演高齡長者），由於出現「判斷減弱」、「物品錯置」、「不再勝任」等失智症徵兆，在線上健身課堂上產生凸槌的表現；而健身教練（舉重金牌選手郭婞淳小姐飾）具有察覺失智症徵兆的銳眼，提醒憶哥及時接受診斷是否罹患失智症，透過身邊親友的察覺、友善提醒，最能協助其預防及延緩失智症病程。

- (一) 微電影完整版(5分鐘)網址：<https://youtu.be/rKUVQzewuKs>
- (二) 微電影精華版(30秒鐘)網址：<https://youtu.be/vUSkMkRSf90>

資料來源：國民健康署失智友善微電影—「憶哥健身篇」微電影



微電影完整版



精華版

失智失去了



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

- 時間
- 空間
- 關係
- 日常生活習慣
- 安全感
-

核心症狀



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

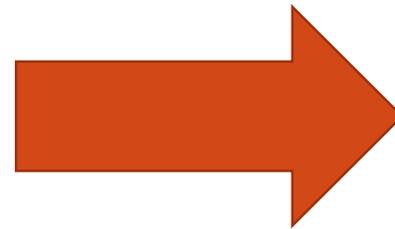
記憶障礙

理解力、判斷力的障礙

定向感障礙

(無法判斷時間、地點等)

個性、特質



環境
心理狀態

幻覺、妄想

遊走

激動、暴力

不潔行為

憂鬱狀態

譫妄

失智友善社區



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

一個能接納失智者
減少汙名化之友善環境

失智者及其照顧者
能瞭解自己權益
肯定自身能力
獲得支持性服務
促進社會參與



- 藍色代表開放行動關懷
- 綠色代表守護友善社區

資料來源：國民健康署推動失智友善社區工作手冊懶人包

友善居民

對失智症有正確識能
↓
尊重人權、消除歧視
↓
願給協助與關懷

友善組織

(商店/銀行/小吃店/派出所/廟宇/教會等組織)
對失智症有正確認識
↓
提供友善購物環境
茶水及休憩
↓
協助通報
↓
主動關懷



友善環境

(改善無障礙設施/斜坡/照明/防滑)
交通
↓
安全及社會參與

友善參與

(多元行銷宣導/建立社區網絡)
守護失智者
↓
維持失智者及照顧者
日常生活及社會參與

失智友善社區



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰



中華民國農會
National Farmers' Association, R.O.C.

農漁會分布全台
做為地方民眾信賴的所在

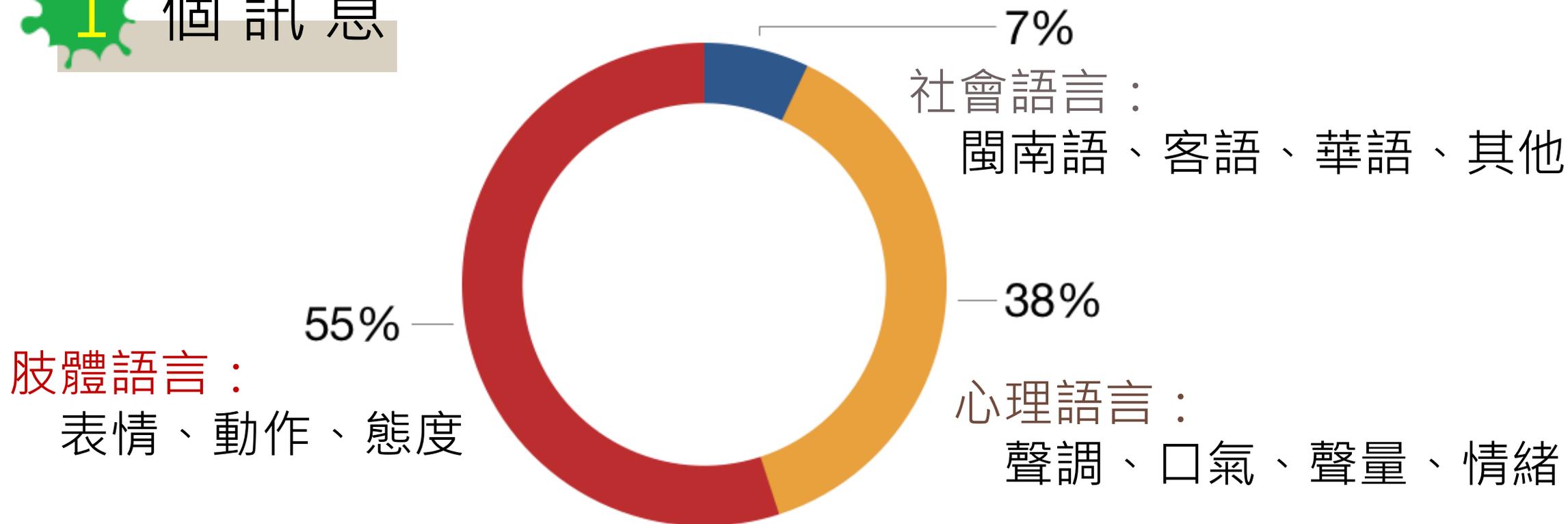
成為失智友善組織
認知失智者特徵
給予友善服務
主動關懷
帶動社會參與

溝通的重要元素



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

1 個訊息



溝通的重要元素



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

3 個心





3 個心

同理心

Empathy

Em = enter 進入

Pathy = 感情、感覺

了解感覺、進入感覺、回映感覺

溝通的重要元素



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰



即使雙方一起做同一件事情，
對失智症者來說，不一定是
以同樣的角度看待。

與失智者互動

S T E² P

失智友善服務流程



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰



微笑
Smile



謝謝
Thanks



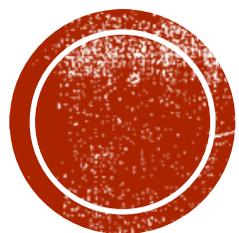
眼神接觸
Eye
Contact



擁抱當下
Embracing
the moment



耐心
Patience



適當地轉移注意力



失智者在銀行裡可能會出現的狀況及對應方式

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劃的詐騙、侵佔與非法移轉財產，可建議家屬尋求專業建議。

失智顧客對金融服務產生的挑戰



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

	導致困難的症狀	預期出現的困境
來金融機構時	記憶障礙	不知來金融機構的目的 一天來金融機構數次
	定向障礙	不知自己身處銀行
訂定金融商品契約時	記憶障礙	不記得已經說明的契約內容
	定向障礙	不認得銀行職員
	執行功能障礙	無法掌握手續的順序
	理解力和判斷力降低	無法理解行員的意思 無法掌握契約內容的利弊 無法判斷契約締結的可行性
現金交易時	記憶障礙	不記得交易的具體金額
	執行功能障礙	不知道ATM的使用方法
契約後交易後	記憶障礙	不記得契約內容、或是交易本身 想不起來存摺、印鑑、契約書收藏的地方
	定向障礙	無法記得下次去金融機構的時間
	執行功能障礙	契約或交易發生問題時，不知處理的程序
	理解力和判斷力降低	無法判斷是否該續約或解約

資料來源：社團法人台灣失智症協會



案例一

情境：重複取款

- 人物：櫃員、愛嬌姨
- (廣播聲) 5號客戶請進行辦理業務
- 櫃員：愛嬌姨啊...
- 愛嬌姨：你好你好，我要來領5000元啦
- 櫃員：愛嬌姨啊，你剛剛來領過了哩。
- 愛嬌姨：我還沒來領啦....

改進篇



與失智者互動

STEP

不與疑似失智者發生衝突，
傾聽他的訴說
轉移注意力...

- 櫃員(轉移注意力)：愛嬌姨，我來看一下，最近你孫子有放暑假嗎？
- 愛嬌姨：哎唷，沒回來啦...
- 櫃員：你領錢也領完了，你剛剛不是跟我說你要回家煮飯...
- 愛嬌姨：有嗎??好像有哩...

(成功轉移注意力)

案例二



情境：不了解作業程序，無法久等(缺乏定向感)

- 愛嬌姨略顯焦慮，觀望許久，不知從何下手。
(旁邊職員主動前來協助詢問要洽辦何種業務)
- 櫃員：愛嬌姨，你想要辦啥米業務
- 愛嬌姨：嗯.....(有點忘記要辦什麼業務)...就那個...那個...換換...印鑑...
- 櫃員：愛嬌姨，你要拿號碼牌唷...(櫃員主動協助拿取號碼牌給愛嬌姨)。
愛嬌姨得知還要等待，有點發怒.....



改進篇

與失智者互動

STEP

微笑、耐心

- (櫃員此時更具耐心，臉上表情保持微笑)
- (當愛嬌姨不願排隊等待，略顯微愠，此時櫃員用其他話題轉移愛嬌姨的注意力)
- 櫃員：愛嬌姨馬上要輪到你了，你先坐一下，我跟我同事講一下



案例三

情境：懷疑帳戶內金額短少被偷

- 櫃員：愛嬌姨啊，你有啥米需要我服務
- 愛嬌姨：我跟你說，我寄金簿入錢被偷領了
- 櫃員：甘舞影，我先來看看。你再說一次啥米代誌
- 愛嬌姨：有影啦，我寄金簿....我寄金簿入錢被偷領了...

(開放扮演)



改進篇

微笑 傾聽 耐心...

- 櫃員：是這樣唷，我甲你看一下，你把寄金簿仔給我看
(櫃員進入櫃檯查寄金簿...)
- 櫃員：愛嬌姨你看，你存很多錢喔，你看，錢都在這....
 小聲一點，不要讓人家知道
- 愛嬌姨：好好好，小聲一點，不要讓人家知道....
(櫃員送愛嬌姨出信用部)

國健署衛教資源網站及失智症衛教素材



面對高齡化社會-
金融場域中
失智顧客的挑戰

- 國健署健康九九+網站：<https://health99.hpa.gov.tw/>
- 國健署失智友善資源整合平台網站：<https://dementiafriendly.hpa.gov.tw/>
- 失智者不會說的事—喝杯咖啡聊聊你該知道的事(pODCAST系列性宣導節目)：
 1. Apple podcast：<https://reurl.cc/MkQrQ3>
 2. Spotify：<https://reurl.cc/kLemeG>
 3. Sound On：<https://reurl.cc/6DmWn5>
 4. KKBOX：<https://reurl.cc/1oVn4Y>
 5. Google：<https://reurl.cc/Kbv3mR>
- 失智友善從微笑開始-推動失智友善服務手冊：<https://dementiafriendly.hpa.gov.tw/resources/detail/818>



健康九九+ 網站



失智友善資源整合平台



失智者不會說的事
—喝杯咖啡聊聊你該知道的事
(PODCAST系列性宣導節目共8集)



失智友善從微笑開始-
推動失智友善服務手冊





讓我們為失智友善一同努力



指導單位：衛生福利部國民健康署
製作單位：威肯公共關係顧問股份有限公司