



# 失智友善職場

手冊

友善



## 目錄



前言 3

**對失智症的認識有多少？** 4

【迷思】 4

【失智症定義】（含預防策略） 4

【職場十大警訊】 5

**如何打造失智友善職場** 8

【失智友善環境】 8

【失智友善氛圍】 9

【公司政策與福利】 9

【相處及溝通技巧】 11

**公司應對三部曲** 12

一、失智症初期提供員工支持 12

二、持續提供協助與督導 13

三、離職準備 14

**加入失智友善行列** 16



## 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（ADI）、經濟合作暨發展組織（OECD）及世界衛生組織（WHO）都積極倡導失智友善社會，希望失智者可以與大眾一樣，享有相同的權益。

本會從 2013 年開始推動失智友善社區，包含了失智友善商家、診所、教會、組織、銀行等。期許在失智友善環境中，民衆了解失智症，並接納他們因失智而出現的行為，適時協助他們，支持他們可以持續參與社區活動及保有工作的權益。

本手冊傳達失智友善職場理念及操作方法，期待各機構能夠成為失智友善職場，當職場同仁遇到失智者時能給予友善對待，支持並延緩他們離開職場或是僱用具工作能力的失智者。

本會廣邀各界職場共襄盛舉，共同建構失智友善台灣。



# 對失智症的認識有多少？

### 【迷思】

失智是不是傻傻的，什麼都不會做？

不！

「大家都以為失智者什麼都不會，其實我還可以做很多事。例如，有人指引，就可以自己搭捷運，我會跳舞、參加會議討論重要議題、參加教會的聚會和唱詩歌等等，我希望能翻轉社會大眾對失智者的看法。」

— 失智者白婉芝女士的感性告白

### 【失智症定義】

失智症 (Dementia) 不是單一項疾病，而是一群症狀的組合（症候群），其症狀可能有記憶力、語言能力、空間感、計算力、判斷力、抽象思考能力、注意力等功能退化，同時可能出現行為、個性改變等症狀，這些症狀足以影響其人際關係與工作能力。失智症雖好發在年長者，但在台灣，年輕型失智者也有上萬人。失智症初期外觀與一般人無異，仍有相當工作能力，但逐漸出現上述功能減退，如健忘等症狀。

## 【職場十大警訊】

### 一、記憶力減退，影響工作

1. 忘記交辦事務
2. 忘記客戶或同事名字
3. 重覆交辦他人相同事物
4. 脫離常軌，離開工作崗位



### 二、計畫事情或解決問題有困難

1. 解決工作問題能力減退
2. 當任務執行上出現問題時無法解決

### 三、無法勝任原本熟悉的事務

1. 對於原本熟悉的機台感到陌生，無法操作

### 四、對時間地點感到混淆

1. 開會時間或地點錯亂
2. 經常找不到指定地點



# 對失智症的認識有多少？



## 五、有困難理解視覺影像和空間之關係

1. 下階梯常跌倒或撞到
2. 常誤以為辦公室很多人（反光影像）

## 六、言語表達或書寫出現困難

1. 無法流暢應答，常以這個、那個...帶過
2. 文件、報告中語句或邏輯不通順

## 七、東西擺放錯亂且失去回頭尋找的能力

1. 過往井然有序的桌面變凌亂
2. 經常找不到文件、印章等重要物品

## 八、判斷力變差或減弱

1. 無法辨識說話場合
2. 在路上行駛無法辨識正確的出入口或方向



## 九、從職場或社交活動中退出

1. 人際關係變差（社交退縮）
2. 下班後較少參與聚會或消遣活動



## 十、情緒和個性的改變

1. 易怒、常發脾氣；變得悲觀、負面
2. 出現脫序行為
3. 感到被針對、被惡意指責或排擠
4. 易與他人爭執、覺得有人要害他



## 預防失智策略

想要更加了解失智症？如失智症的預防有哪些呢？  
快掃下方 QRCode，更多疑問可以獲得解答唷！



# 如何打造失智友善職場

## 【失智友善環境】

- 一、無障礙通用設施
- 二、標示簡單且清楚、對比明顯、易辨認  
讓失智者及其他員工可以快速且直接找到方向
- 三、環境光線適宜（避免太暗或強光刺眼）
- 四、地板避免反光、減少鏡面反射
- 五、地面高低差具明顯色差或提示
- 六、環境單純化、不雜亂
- 七、避免環境過於嘈雜





## 【失智友善氛圍】

- 一、 每個員工對失智症都正確認識
- 二、 心態上理解及接納失智者
- 三、 尊重包容失智者 – 不歧視、不排斥、不責備
- 四、 適時協助失智者
- 五、 給予失智者適當的彈性，降低對他的控制
- 六、 自在的與失智者互動
- 七、 避免使用歧視性用詞，如痴呆

## 【公司政策與福利】

- 一、 公司政策
  1. 支持失智者的需求與權利
  2. 失智員工及照顧者可以向職場尋求協助
  3. 參與或辦理失智友善相關活動
  4. 加入失智友善組織



## 二、提供失智員工之福利

1. 支持失智者診斷後可在職場上持續貢獻
2. 了解失智員工的困難或需求，並可以提供相關資訊
3. 職務內容調整，給予和能力相符之工作內容
4. 提供職場自然支持者，如有意願提供協助的同事，給予失智者協助及鼓勵
5. 彈性工時及工作安排

## 三、提供失智家屬 / 照顧者之福利

1. 彈性工時
2. 居家就業或遠距工作



### 延伸閱讀

為了讓工作者兼顧工作與生活，勞動部推行「工作生活平衡」計畫，以建構友善工作環境。推動手冊在這裡！



## 【相處及溝通技巧】

- 一、**多互動**：多與失智者互動並保持良好眼神接觸及微笑。
- 二、**多鼓勵**：給予失智者稱讚與鼓勵。失智者犯錯時，請包容不予指責。
- 三、**多耐心**：給予失智者多點時間完成動作，不要勉強失智者。
- 四、**要理解**：理解失智者言語背後意義與情緒。
- 五、**要明確**：指示簡短、明確不複雜。
- 六、**要提示**：示範或提供線索。使用選擇題取代開放性問題。
- 七、**要認同**：傾聽不批評。避免爭辯、批評和議論。
- 八、**要尊重**：維護失智者尊嚴。



### 延伸閱讀



身邊員工若有照顧上的問題怎麼辦？



員工因為照顧失智家人，工作狀況變差，可以怎麼幫助他？

# 公司應對三部曲

## 一、失智症初期提供員工支持

1. 觀察員工的問題與症狀
2. 評估員工現職安全性
3. 晤談前準備
  - ① 瞭解公司現有政策
  - ② 與公司人力資源部及醫護人員討論
  - ③ 對於晤談內容有明確方向
  - ④ 準備安靜且具有隱密性的晤談環境
  - ⑤ 晤談時間充裕不倉促
4. 與員工進行晤談，並達成協議工作內容調整 – 安排職務再設計工作時間及薪資調整
5. 晤談後若有調整協議，建議留有紀錄，且經員工確認
6. 職務內容調整





### 二、持續提供協助與督導

1. 持續觀察員工狀況
2. 職務調整的必要性
3. 請公司醫護人員協助追蹤員工狀況並定期做失智篩檢
4. 與員工主責醫師或個案管理師密切聯繫及配合
5. 視情況與失智者工作夥伴開會討論
6. 適時增加職場員工對於失智的認識，減少負面影響



#### 1 案例分享

許老師是中學老師。某年他在職場上逐漸出現失智狀況，如忘了怎麼去上課教室，行政作業的處理等。在確診為失智症後，妻子擔起了教師助理的角色，讓許老師可以順利到班上上課、而妻子則負責行政作業的處理。這樣的模式大約維持1年左右，由於許老師的功能持續下降，同時學校也準備大裁員，而自動提出離職。

### 三、離職準備

失智症是一種持續性退化的疾病，但其退化狀況具個別差異。在部分情況下，失智者或許無法繼續工作。

但，對於尚未準備退休或離職的員工來說，要求他們即刻退休或離職非常艱難。因此雇主可以

1. 協助失智者漸進邁入退休或離職 – 如逐漸減少失智者上班時數
2. 提供現有其他社交活動資源，讓失智者可以安排其餘空間時間
3. 仍然邀請失智員工參與公司退休活動及聚餐



#### 2 案例分享

溫先生是公司資深員工，做事非常負責任，不會隨意離開自己的工作崗位。但後來溫先生逐漸的在工作時間離開了自己的工作崗位，去做一些環境清潔的工作。當確診為失智症時，公司為了感謝溫先生過去的努力，因此調整溫先生的工作內容，從原本的辦公室工作調整為以協助環境清潔為主直到他符合退休年資。



## 資源哪裡找？



求職資源看這裡



提供職缺掃這裡



照護資源看這裡



年輕型失智症服務



若有任何疑問，請撥打衛生福利部與  
本會合作之失智關懷專線：



# 0800-474-580

 衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare

失智時 我幫您

## 加入失智友善行列

失智友善組織申請表	
單位名稱	★
負責人	
設立日期	
單位地址	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ★
聯絡人	
聯絡電話	
電子信箱	免費訂閱台灣失智症協會電子報： <input type="checkbox"/> 是； <input type="checkbox"/> 否
官網 / FB/Line/IG	
單位連鎖數量	<input type="checkbox"/> 有（間）； <input type="checkbox"/> 無
單位類型	<input type="checkbox"/> 組織，例如：學校、基金會、銀行 <input type="checkbox"/> 商店，例如：服飾店 <input type="checkbox"/> 醫療，例如：診所 <input type="checkbox"/> 宗教，例如：教會 <input type="checkbox"/> 其他
資訊來源 / 申請動機	
申請日期	
★標註處，為網站公開資料，其餘資訊僅供本會內部參考，不對外公開。	

申請表填寫完畢，請掃描後 email 電子檔至 [tada.tada@msa.hinet.net](mailto:tada.tada@msa.hinet.net) 或傳真至 (02)2598-6580，謝謝！



## 加入失智友善行列



失智友善組織線上申請表



失智友善組織表單下載



失智友善線上學習課程



A series of horizontal lines for writing, arranged in a column on the page.






A series of horizontal lines for writing, spanning the width of the page.

# 失智友善職場

手冊

指導單位： 勞動部勞動力發展署

發行單位： 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：毛慧芬、李會珍、王培寧

執行編輯：陳伊寧

地址：104 台北市中山區中山北路三段 29 號 3 樓之 2

電話：(02) 2598 8580

傳真：(02) 2598 6580

Email：tada.tada@msa.hinet.net

官網：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：108 年 12 月初版

★本計畫由公益彩券回饋金補助

