

爱心点灯

杨萌 yangmeng@sph.com.sg

一名60多岁、坐着轮椅的长者由女儿陪伴，出现在金融公司的柜台。女儿向柜台人员说明，想要提取父亲存放许多年的一笔定期存款。由于这笔定存属于父亲个人户头，柜台人员必须征得该名长者的同意。但是当柜台人员上前询问，要求他按指印时，他却迷迷糊糊，看看女儿快要哭了出来，却说不出个所以然。

由于无法得到账户持有者的明确指示，柜台无法办理手续。不过，遇到这对父女的丰隆金融裕廊东分行经理陈淑仪并没有立刻请客户回家，而是进一步了解情况。

该名女儿告诉陈淑仪，医生已证明父亲缺乏心智能力，但没有签署持久授权书（Lasting Power of Attorney），因此没有受权人（donee）来代表他处理事务。陈淑仪因此建议客户的女儿向法院申请，委任一名代理人（deputy）代劳，处理父亲的财务。不过，代理人必须遵循法定规则，以无心智能力者的最佳利益为考量，不能超越法庭所规定的权利范围。

虽然并不清楚这位年长者是患上失智症，以及他的女儿为什么会推着轮椅上的父亲来提款，但陈淑仪给予的建议还是很有用。

陈淑仪说：“这名女儿很感激我们的解释，她说，之前感到很迷惘，不知道该怎么办。”

包括陈淑仪在内的丰隆金融有限公司28家分行的经理和职员，在去年接受半天培训，了解什么是失智症，会有哪些症状，遇到类似情况该怎么处理，这对客户、对公司是双赢。

丰隆金融有限公司副总裁陈玉芳说：“即使顾客患上失智症，我们和他们的关系也不会就此终结，如果顾客做了妥善安排，比如有持久授权书等，我们还是能继续为他们提供储蓄服务。”

陈淑仪也说：“在受训之前，我们也听过老人家健忘可能是老人痴呆症，但不是很清楚失智症在新加坡已经很严重。”

随着本地人口迅速老龄化，失智症患者人数也将逐年增加。目前，每10名年满60岁的国人中，就有一人可能患上失智症。

失智症会导致性格变异

失智症会逐渐剥夺患者的记忆力及决策能力，甚至导致性格变异，到了后期，他们会经常忘记私人物品摆放哪里，忘记回家的路，也无法辨识亲人。

然而，即使失去了心智，这并不代表他们失去了求生意志，他们有的看起来还是很固执地重复每天的生活习惯如下楼买咖啡，也会照常去超市买日用品，甚至一买再买。他们有的不是爱发脾气，发脾气可能是对生活的转变感到困惑无助。

慈善机构连氏基金、邱德拔医院和新加坡失智症协会（Alzheimer's Disease Association，简称ADA）联手推出“勿忘我”（Forget Us Not）的公众教育运动，旨在提升大众对失智症的了解，并教育人们为患者打造一个失智友善的环境。

目前，已有超过80个组织、商家和机构参与培训，教导他们的员工、义工等有关失智症的知识，以及该如何帮助失智症患者，再利用他们的网络扩大影响力，提高国人意识。

他们包括银行、快餐厅、超市、购物中心、理工学院、图书馆、居委会、志愿福利团体、公共交通公司和宗教团体，参与培训的“失智症之友”超过1万9000人。

光明山普觉禅寺 不定期开展各类活动

另一家参与“勿忘我”运动的是光明山普觉禅寺。他们从两年前开始不定期开展各类活动，包括跟义工、信众和公众举办中英文讲座。他们也同新加坡国立大学杨嘉龄医学院心理学系联合讲座，教导如何帮助60岁以上长者预防失智症。

光明山传登法师说：“每年到光明山活动的义工有1000多人，以五六十岁者居多，我们专门成立社区发展组，不分宗教推广一些社会服务。这些人员接受培训后，不仅能提高思考和观察能力，心境也会更开朗、心智能得到增长，不仅能预防失智症，结交新朋友，在以后的生活工作中也能有很大帮助。”

碧山金山岭美食中心打造为本地首个失智症友善咖啡店。所有摊贩都将受训，学习如何识别患有失智症的顾客，并适时向他们伸出援手。

聘有800多名车长的巴士集团Go-Ahead新加坡在一个月前为巴士车长开展培训，通过不同管道传播有关失智症的知识，包括课堂学习、在车站员工餐厅和休息室播放短片和在每个月会议上分享知识。

发言人说：“我们相信，受过良好训练和具有同情心的员工，将让搭客受益。”



近2成为失智症之友



▲▲ 丰隆金融裕廊东分行经理陈淑仪（上）和出纳员郑素兰都接受过培训，在遇到失智症患者时知道该怎么帮助他们。（谢智扬摄）

以及该如何帮助失智症患者，再利用他们的网络扩大影响力，提高国人意识。目前，已有超过80个组织、商家和机构参与培训，教导员工、义工等有关失智症的知识，旨在提升大众对失智症的了解，并教育人们为患者打造一个失智友善的环境。连氏基金、邱德拔医院和新加坡失智症协会联手推出「勿忘我」的公众教育运动，

学习与失智症患者沟通

公众在公共场所、工作场所或社区内遇到失智症患者，如果能掌握一些基本知识，能在大部分情况中更容易地与患者沟通，给予协助，一起营造失智友善社区：

■留意四周：如何分辨失智症？

- ① 看似迷失或迷惘
- ② 说话语无伦次
- ③ 高声喊叫或斥骂别人
- ④ 声称看到或听到非真实的事物
- ⑤ 指责别人窃取他的东西
- ⑥ 漫无目的地重复某些举动
- ⑦ 脱掉身上的衣物

■关心慰问：该怎么说？

- ① 简单、清楚、有耐心地同对方说话：用简短句子、保持平和语气，语速放慢。
- ② 认同对方关注的事：面带微笑、保持目光接触、细心聆听。
- ③ 表示尊重、给予肯定：带他们到安静的地点、给他们时间思考和回答、带着友善关怀的语气。
- ④ 缓解情绪、建立信任：让患者感到舒服自在、自我介绍，告诉对方想帮助他，附和对方所说，避免纠正对方。以对方熟悉的语言问这些问题：“有人和你一起来吗？你要到哪里去？我要怎么帮助你？你身上有身份证、易通卡吗？你要我替你打电话给某某吗？”

■该怎么协助？

- ① 考虑失智症患者的感受并恰当回应
- ② 用照片、图画来沟通，了解他们想要什么
- ③ 找出患者的亲人联系，看他身上有没有什么身份证明。

■如果帮不上忙，该怎么办？

- ① 拨电话给患者的亲人
- ② 如在工作场所，通知直属上司
- ③ 通知保安员
- ④ 带患者到最靠近的失智症友善站
- ⑤ 拨打999通知警察

下载“勿忘我”活动手册

公众可下载“勿忘我”活动手册，手册中有详细的中文介绍，教导公众和职员在不同场合（买东西、用餐、上银行、乘搭公共交通和上宗教场所）时，遇到失智症患者该注意些什么。

手册中有详细的中文介绍，教导公众和职员在不同场合（买东西、用餐、上银行、乘搭公共交通和上宗教场所）时，遇到失智症患者该注意些什么。

想要参与“勿忘我”运动，可电邮：info@forgetusnot.sg

▲要礼貌耐心地跟他们沟通。（叶振忠摄）
▲碧山的金山岭咖啡店成为本地首个失智症友善咖啡店，小贩学习遇到「蛮不讲理」的失智症患者时，