

安全重要還是隱私重要？民眾遇長照爭議怎麼辦？機構吹哨者沒保障？

長權盟籲撤除監視器、納入長照公評人制度、吹哨者條款，落實權益保障

(台北訊)遇到長照爭議怎麼辦？第三方公正單位是否應該存在？長照服務人員遇到機構內發生不法情事，站出來吹哨卻沒有保障？機構內的監視器到底是為安全考量還是侵害隱私？今(8日)長照權益監督聯盟(長權盟)舉辦最後場次座談會，主題為「保障使用者權益的理想與實踐」，由家總理事長暨中山醫學大學醫學系副教授郭慈安引言、國立台北護理健康大學長期照護學系教授陳正芬主持，與服務使用者、民團代表、專家學者線上研討熱議。

長權盟由中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)、婦女新知基金會(婦女新知)、中華民國老人福利推動聯盟(老盟)、台灣失智症協會(TADA)、台灣身心障礙者自立生活聯盟(台自盟)、台灣國際勞工協會(TIWA)、伊甸基金會附設活泉之家(活泉之家)、臺灣原住民族長期照顧聯盟協會(原照盟)，及台北市行無礙資源推廣協會(行無礙)等九大民團共組，自八月中起，針對「**長期照顧服務法**」修法議案進行四場次線上座談會，聆聽並收集相關意見。針對長照服務使用者權益保障問題，長權盟呼籲「**增列身心失能者與長照服務人員之代表、撤除監視器、納入長照公評人制度、吹哨者條款，完善機制並落實權益保障。**」包括第40條增列身心失能者與長照服務人員；第42條明訂契約；第43條保障使用者隱私，撤除長照機構內監視器設置；第44條增列吹哨者條款；第45條修正調處改為調解，以利服務使用者遇到長照爭議時，有陳情、申訴、至調解等多元機制；第46條增列長照公評人作為獨立監察單位，並具備獨立性與調閱權等，創新思維，完善保障機制。

安全重要還是隱私重要？照顧管理及品質誰來維護及把關？長照機構未立案、照顧不周等報導時有耳聞，中華民國老人福利推動聯盟(老盟)呼籲「重視使用者權益，照顧品質監督法制化。」老盟謝雅涵副主任表示，應健全長照服務法第42條之內涵，明訂契約內容。此外，機構往往會以服務使用者安全為由，不論服務使用者是否同意而架設監看設備，然相關設置有侵犯隱私之虞，建議應有其他更具體之作為來保護服務使用者之安全問題，建議該法第43條刪除監視器設置。

針對機構中老人保護的議題，老盟於2019年8至10月間，針對全國各類住宿型機構進行老人保護認知與措施問卷調查，研究結果發現機構工作人員對於老人保護通報概念的認知並不一致，且照顧服務員對於「**執行老人福利業務的相關人員也是老人保護的責任通報人**」的認知普遍偏低，老盟強調長照服務法第44條應增列「吹哨者條款」，保護服務使用者及長照服務人員。

此外，謝雅涵也分享老盟自2013年起，與10各縣市(團體)合作「獨立倡導」服務，招

【長權盟新聞稿】

長照權益監督聯盟(長權盟)「長期照顧服務法(長服法)」修法線上座談會第四場

發稿時間：110年9月8日 18:00

募志工組成「**獨立倡導關懷人**」，關懷機構中「**公費安置**」之服務使用者權益，除了協助長者為自己的權益發聲，也希望藉此機制監督住宿式長照機構服務品質。然現行制度下，「倡導關懷人」雖亦會觀察機構的照顧品質並回報督導，卻因機制缺乏「公權力」，無法為整體制度及服務品質更進一步把關。因此，為健全長照機構整體服務品質，保障使用者權益，老盟建議可參考歐美及日本實施多年的**長照公評人(Ombudsman)制度**，於長照服務法第46條增列「長照公評人制度」，並派駐各縣市至少一名，獨立監察長照相關事項，協助長照申訴及爭議處理，並依據監察結果及申訴調查等事項內容定期提出制度改善建議之報告後，交由中央或地方長照服務審議會審議，以確保服務品質，保障住民之權益。

台灣身心障礙者自立生活聯盟理事長(台自盟)林君潔說長照服務現況仍過於強調失能、醫療模式，而非以一個完整的「人」來看待障礙者，服務中缺乏主體性，也無決策權，在這次新冠肺炎疫情來襲更凸顯困境。如何保障與落實服務使用者權益？**林君潔**強調應做到「一消除資訊落差，二落實需求調查並滿足需求，三確保服務品質，四參與政策擬定與監測，五觀念轉換。」

為什麼民眾抗拒住宿機構？因為機構常為配合人力調度、降低風險等「**管理者便利**」的因素而犧牲了「**住民的自由**」，像是幾點洗澡、幾點睡覺、起床，什麼時候才可以外出等等。**伊甸基金會附設活泉之家暨精神疾病照顧者專線主任廖福源**強調：「長照服務法應納入使用者聲音的多元管道及決策參與機制，重視使用者經驗，讓基層長照服務人員、身心失能者、照顧者都有代表，並結合數位政府，將民眾的使用困境利用大數據反饋，改善服務與政策設計，讓長照服務更貼近需要。」

廖福源呼籲「長照服務法應建構多元層次，完善的監督機制。」建議於第44條新增**吹哨者條款**，長照機構人員應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有身心、財務等任何形式之剝削，暴力、疏忽、遺棄、虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，但當長照機構人員發現機構內有任何剝削情事發生，以鼓勵與保障吹哨者。以及第四十六條新增長照公評人制度作為獨立監察機構等創新作為，期盼建構多元層次，完善的監督機制，真正保障使用者權益。

陳情、申訴等爭議事件，是反映品質問題最明確且重要的參考，卻未有足夠重視與健全機制？**中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長陳景寧**說，家總110年調查22縣市爭議處理會辦理狀況，發現各縣市皆有相關規定，並公開於網路上，僅連江縣未公開；而網站資訊公開狀況也各縣市不一。目前各縣市訂定的調處機制不一、解讀混亂，且民眾能夠接收到的**資訊透明化程度不足**。且現行爭議「**調處機制**」，以照管中心或衛生局、社會局等縣市主管機關為調處單位，有球員兼裁判之嫌？或陷入各說各話、耗時費工又無實益，應改為**具法律效力**的「**調解機制**」。因此提出第45條修正案，並配合外籍照顧服務員納入長照人力，

【長權盟新聞稿】

長照權益監督聯盟(長權盟)「長期照顧服務法(長服法)」修法線上座談會第四場
發稿時間：110年9月8日 18:00

因應相關爭議事件之調解需求，**增列多語諮詢與翻譯服務**。

長權盟四場線上座談會今(8)日順利舉辦完成，歡迎更多民間團體/個人連署支持長權盟
修法計畫(<https://forms.gle/wzAnKZb444GCSU8T8>)，亦歡迎各界不斷提供建議交流。