

中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長/陳景寧(發言稿)

- (一)、目前 76 萬失能、失智或身心障礙者家庭，約一成使用長期照顧資源，三成聘僱外籍看護工、過半數由家庭獨力照顧。在長照資源使用上，又以居家服務為最多。平均 9.9 年的長照路，居家服務員是家庭照顧者最重要的夥伴，衷心期盼居服務員有合理、穩定的收入，才是家庭照顧者之福。
- (二)、「長照給付及支付新制」係以健保醫療給付標準的作法為雛型。說實在，長照支付新制有許多創新想法：提供二至八級不同失能、失智程度的民眾，從一萬元至三萬六千多元不等的「一包錢(給付額度)」，讓民眾未來可以自由選擇。另外，整體提高服務給付額約兩成，希望鼓勵更多服務提供單位投入及參與。
- (三)、問題出在宣導不足，新訂的 142 項服務項目支付價格，大多數人都很陌生。衛福部可能認為「健保行，為什麼長照不行？」，堅持從 12 月 25 日公布後，12 月 29 日就「硬上路」，縣市政府也大亂，更別說以非營利組織、中小型為主的長照服務提供單位少有配置專責精算成本、包裝服務、制定價格、請款核銷的「醫管部門」，除了少數大型比較有能力的居服單位，大多數不懂、也沒時間搞懂支付新制的居服單位，因此產生兩種亂象：
1. 有些居服單位直接拿著「長照新制價目表」一項項跟使用者計價收費。過去居家服務是「論時計酬」，改成「論項計酬」後，民眾抱怨費用增加、時數縮水、沒有彈性、做完就走人、沒有人情味。
  2. 有些居福單位直接用長照新制給付表訂定「打折的價目表」，一項項跟居服員拆帳，例如：原訂協助沐浴給付 290 元(給居服員 100 元)，加洗頭變成 325 元(給居服員 126 元)，翻身拍背一次 155 元(給居服員 45 元)、協助上下樓一次 130 元(給居服員 72 元)。
- (四)、雖然衛福部希望評估時間，我們也認為合理評估時間大約一季，但許多居服員已經決定轉業、也有家庭思考棄用居家服務，此時此刻非常急迫。因此家總建議以三個月為試營運期，提出兩項「應急措施」。三個月後再做調整，包括：
1. 若與過去使用項目相同，服務使用者費用「凍漲」。
  2. 居服務員採雙軌制，若與過去服務時數相同「應維持至少原有收入」，若經試算，採新制的方式較優，與居服員商議擇優處理。

## 【參考資料】

## 「長照支付新制」的一項誤判與三大挑戰(105-1-30 投書)

中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長／陳景寧

幾年前有個令人印象深刻的商業醫療險廣告，當病人被推進手術室那一刻起，打針、量血壓、急救電擊時，畫面出現價格搭配收銀機音效，暗示每項服務「樣樣都要錢」。這支廣告後因「社會觀感不佳」下架，但爭議重演在長照服務場景。

衛生福利部甫公布「長期照顧給付及支付基準(長照支付新制)」，美意是給長照家庭每月最低 10,020 元，最高 36,180 元的「一包錢」，由照管專員、服務提供單位協助搭配服務組合。問題出在 142 項服務項目支付價格令人嘩然：協助沐浴給付 290 元，加洗頭變成 325 元，翻身拍背一次 155 元、協助上下樓一次 130 元。由於新制匆促上路霧煞煞，有些照管專員、服務提供單位直接拿著 142 項價目表跟家庭一項項議價，居家服務「服務項目斤斤計較」、「服務完就走人、時數縮水」、「服務費用增加」，民怨四起。

衛福部宣稱整體給付經費增加兩成，能鼓勵更多服務提供單位投入以提高服務量。但為何起手式就惹議？究其原因，存在一項誤判、三大挑戰。

「一項誤判」，全民健保「醫療給付項目及支付標準」行之有年，卻沒聽說過醫院拿這價目表跟民眾一項項計價收費的情況。但大醫院有專責精算成本、包裝服務、設計收費、請款核銷的醫管單位，非營利組織多數無此編制，衛福部顯然誤判服務提供單位對新制的消化吸收的能力。

長照支付新制想走下去，還有三大挑戰：

一是「民眾判斷力的挑戰」，必須強化民眾對長照服務的認知，提高溝通及選擇能力。政府也應提供「建立資訊公開平台」、「建立使用者參與的評價機制」、「健全申訴及監理機制」等配套措施。

二是「服務提供單位營運力的挑戰」，長照市場即將進入戰國時代，長照家庭需求各異，有人在乎時間長短、有人希望夜間服務、有人需要臨托，未來必須有更多量身打造的服務，才能「留住使用者」，而「留住居服員」、打造一站購足的「多元服務」、好感的「溫暖品牌」，也將驅動服務提供單位重新調整營運策略。

三是「政府對市場管理力的挑戰」，以利為誘因的支付新制，如何保障弱勢民眾？如何避免不具購買力的長照家庭被忽略？如何避免大戶壟動，造成收費失控、利潤至上壓縮服務品質？美國失控殷鑑不遠，德國規範合理利潤的「計畫型長照市場」值得參考。

從使用者角度來看，居家服務不同於全民健保醫療服務，包括使用頻率、滲透家庭的深度、家庭關係的複雜度，不只是服務一個人而是一家人、有太多公式化服務組合無法計算到的「人性」，政策制定者豈能輕忽。#

家總官網《新制專區》：<https://www.familycare.org.tw/policy/930>