

一波三折!別讓信心『轉』不見! 家總調查全國地方政府市政電話 僅五個縣市對長照資源有感 新聞稿

說明

家庭照顧者最無奈的感受就是：服務好像近在眼前，卻總是用不到！不友善的照顧服務會傷人！每年十一月是家庭照顧者關懷月，中華民國家庭照顧者關懷總會（簡稱家總）歷時兩個月的時間進行市政電話調查，結果相當震驚！市政電話等同地方政府整體服務的橋樑功能，需要在第一時間能判斷清楚來電者所需要的服務方向，然調查結果顯示，僅5個縣市能直接反映照顧者的需求，提供長期照顧的資訊，讓民眾不用多繞路！有12個縣市，民眾必須要重複講述自己的需求3遍以上才能夠得到長期照顧服務資訊；有5個縣市不友善，至少要民眾講4次以上，其中台中市去電7次後，才有人接聽！今年的11月25日是第七屆家庭照顧者關懷日，我們共同為友善家庭照顧者服務來把關，市政電話的守門員機制失靈背後傳遞的是對照顧者不友善態度的一角，檢討整個環境對民眾的友善程度是當前政府必須要審視的重點，別讓民眾的信心在伸手抓住服務前就消失了！

【時間】101年11月25日（五）09：30-10：30

【地點】NGO會館演講室（台北市中正區青島東路8號）

【主持人】中華民國家庭照顧者關懷總會 陳正芬理事長（文化大學社福系副教授）

【與會來賓】家庭照顧者現身說法-呂珮愉女士、陳志賢先生、張揚真女士

新聞聯絡人：張筱嬋 公關專員 0919-933-352

政府推動長照服務多年，但照顧者悲劇新聞卻不斷發生，到底是照顧者不懂得尋求外援？還是外在支持度不夠？然而這個問題是大多數家庭照顧者都會出現的！

由家庭照顧者進行22縣市政府市政電話服務調查

家庭照顧者的困境與需求逐漸增加，最需要『外援』！當照顧者遇到照顧困難時，最希望有人能夠告訴他可以怎麼做，可以運用什麼資源！根據家總調查指出：「社會資源的搜尋是家庭照顧者們的共同需求，近九成會選擇以電話諮詢的方式來獲取資訊，而通常縣市政府是照顧者接觸的第一線管道，甚至可能是唯一管道，因此相對重要！」。家總邀請家庭照顧者擔任電話服務調查者（秘密客）於10-11月間進行22縣市政府市政電話服務調查。

全國各地方政府市政電話調查進行方式

友善指標形成：透過辦理家庭照顧者焦點團體分享去電政府求助時的感受，形成本次所觀察的友善指標，主要指標有三項：窗口轉接次數、照顧者問題陳述次數、照顧者是否得到有效資訊；另，也將”窗口服務人員回應態度”做為輔助參考資料進行分析。

主述問題：「我照顧80歲的爸爸，前兩年輕微中風，最近又在家裡跌倒，我一個人沒法照顧，我想找一個可以來家裡照顧的人，請問要去哪裡找啊？」調查者紀錄照服務人員回應方式及轉接過程，依循友善指標進行評比。

調查結果：調查後，依照友善指標進行評等，共區分為三等級，符合 A 級的縣市僅有五個，包括：新竹縣、台北市、桃園縣、高雄市、台東縣，其中以新竹縣表現最獲照顧者青睞。這樣的總成績單讓社福團體及照顧者非常擔憂！

依友善指標評等，獲得結果如下：

全國 22 縣市 市政電話對家庭照顧者取得長照資源的友善程度

等級	A 級	B 級	C 級
縣市別	新竹縣、台北市、桃園縣、高雄市、台東縣等 5 個縣市	新北市、新竹市、苗栗縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、台南市、屏東縣、花蓮縣、基隆市、連江縣、金門縣等 12 個縣市	南投縣、嘉義縣、宜蘭縣、澎湖縣、台中市等 5 個縣市
評比指標	轉接 1 次可連結上資源、照顧者需陳述問題 2 次	轉接 2 次可連結上資源、照顧者需陳述問題 3 次	轉接超過 3 次(含 3 次)、問題須陳述 4 次以上
對照顧者的友善程度	符合	尚稱符合	亟需加強

家庭照顧者的親身感受

調查家庭照顧者的感受顯示：家庭照顧者往往在尋求協助的過程中，遇到許多瓶頸，只能在過程中不斷嘗試，增加照顧壓力與挫折。最常面臨的挫折感受來源：

1. 對方不聽全貌，看到影子就開槍！好像我是燙手山芋！

像是：窗口不一定熟悉社會資源，聽到年齡滿 65 歲就轉老人科；聽到中風，就轉身障科。照顧者：往往打過去老人科、身障科，聽完後才會告訴我們可以再轉哪些正確的電話！因為這個不是他們服務的範圍！但我實在分不清老人、身障、長照的資源！怎麼他們也分不清楚！

2. 對方用服務來想問題，希望照顧者自己整理出重點，好讓他回應！

像是：無法耐心聽完話題就急著反問：你要申請什麼服務？你要什麼？
照顧者：我如果知道”有”什麼會更好！但我往往不太會問問題！

3. 太多的專業術語？我聽不懂！（資訊不對等）

像是：所以你要居家囉？
照顧者：什麼是居家？你可以說詳細一點？

4. 職代？滯怠？我不要永遠在期待明天！

像是：有的服務人員聽完問題後，就回應：我不清楚喔！承辦人員不在，請你晚點/明天再打！
照顧者：整個地方政府就有一個人清楚？這也太委以大任了吧！另外，民眾好像問服務像是在碰運氣，還得要主動再次撥打？預約？才能享有即時的服務資訊？

5. 服務態度的不友善、缺乏同理！

像是：你這個問題很簡單！我幫你轉 XXX；
你講那麼久，你到底要講什麼？
你到底要申請外勞還是看護？（照顧者：我請不起外勞）那就是看護嘛！
照顧者：我還是想問……，這好像不是非 A 則 B 的選擇吧！

家總呼籲

服務需要友善 別叫孝子、孝女自己當自強!

對於政府諮詢服務狀況，家庭照顧者多感受：「服務人員不夠專業、缺乏同理的服務態度！」歸納其原因發現：

第一：服務人員或是相關局處工作人員對於家庭照顧者的狀況不理解，而多用受照顧者的疾病、失能情形做分類，照顧老人的轉接老人福利科，照顧身心障礙者的轉接身障福利科，但像這樣的照顧家庭可能同時需要不同單位共同協助的，且可能問題是多元非單一的。

第二：服務人員或是相關局處工作人員對長期照顧福利資源並非完全認識，且部分服務人員提供錯誤訊息予照顧者。長照服務迄今開辦五年(97年起)，各縣市皆成立長照管理中心統一辦理長照服務業務，但發現各地方政府負責不同業務的工作人員可能就對於長照服務不清楚，如：社會局不知道長照中心的電話(代表號 412-8080)，無法直接提供訊息予照顧者立即的回應。

第三：有些服務人員未能體諒照顧者對資源的不熟悉，僅想盡快聽完問題好作答!沒有耐心聽完問題就急著反問照顧者要申請什麼服務，許多第一次求助的照顧者面對這樣的回應時，也只能說：「我不知道要(能)申請什麼服務耶！」面對這樣不友善的回應，家庭照顧者最後也只能投降敗陣！據家總服務經驗顯示，福利項目多元，並非每位照顧者都能針對不同需求說出正確的福利資訊，因此僅能就照顧上遇到的問題多做說明，這與服務提供者的思考方式迥然不同!!若服務人員缺乏敏感度、同理心、及對資源的通盤了解，就只能讓照顧者有問沒有懂!進而產生無助和困惑的感受，放棄再求助!

綜合而論

家庭照顧者需要友善的支持環境，因此家總在今天”**家庭照顧者日**”強烈建議並呼籲：

一、各縣市政府應強化對家庭照顧者需求的積極回應，加強服務窗口的單一化及充實的教育訓練，不讓家庭照顧者像無頭蒼蠅般的奔走在錯誤且片段的資訊中，徒增求助過程中的挫敗感。我們希望政府應提供對家庭照顧者友善的諮詢服務，強化接線人員對社會福利資源的了解以及對家庭照顧者需求的認識，加強其訓練，讓照顧者不要在第一關的求助過程中，敗陣放棄求助!

二、盡快發展出家庭照顧者友善環境指標，我們希望別再把家庭照顧者當作強者!政府應改變思維模式，非讓民眾來配合現有的服務，而是政府能學習從在地民眾的問題當中，檢視現有服務型態是否能滿足民眾的需求，進而改變、調整、修正服務輸送的模式。

求助過程難免會有艱辛，家總也呼籲家庭照顧者：「不要灰心，善用全國家庭照顧者諮詢暨關懷專線及全國家庭照顧者互動網站」，專線的部分將由專人為您提供諮詢服務，不論利用電話或網站，我們都期盼將你的心聲說出來，我們會在您的身邊!也會將您的想法反應給政策制定者、服務提供者，讓我們一同建立友善家庭照顧者環境!

家總提供照顧服務資源，邀請民眾在遇到照顧困境時，可善用全國家庭照顧者諮詢暨關懷專線:0800-580-097(我幫您，您休息)暨照顧者互動式網站(www.familycare.org.tw)，誠摯邀請民眾能多加運用!照顧路上有我相陪!你絕不孤單!